



## Leerbijeenkomst Monitor Gemeentelijke Toegang

Impressie bijeenkomst d.d. 10 maart 2022

De Friese gemeenten hebben de afgelopen jaren hard gewerkt om een goede **toegang tot jeugdhulp** te realiseren. Ze hebben elk op een eigen manier een plek ingericht waar jeugdigen en hun gezinnen laagdrempelig terecht kunnen met hun hulpvraag. Waar een **kundige professional** samen met de jeugdige en het gezin kijkt welke hulp past en er wordt gezorgd dat die hulp er komt.

Uit de **monitor 'gemeentelijke toegang tot jeugdhulp'** blijkt echter dat de Friese gemeenten ook voor uitdagingen staan. Vaak gaat het hierbij om dezelfde problemen: zoals *hoge werkdruk onder professionals en lange wachtlijsten bij wijk- en gebiedsteams*. In deze bijeenkomst is samen met uitvoerend professionals, gedragswetenschappers, praktijkleiders en teamleiders gekeken: hoe lukt het sommige gemeenten om hulpvragen zo snel op te pakken? Wat betekent dit voor de zorg voor jeugd in hun gemeente? Wat doet dit met de werkdruk en het werkplezier van professionals?

### Wat zorgt voor een soepele doorstroom van casussen binnen de gemeentelijke toegang in Friesland?

### 2 praktijkvoorbeelden

#### Ooststellingwerf

Autonome jeugdwerkers, die gemandateerd zijn om eigen beslissingen te nemen;

Goede uitvraag in eerste contactgesprek met gezin en heldere doelen stellen (focus op eindresultaat);

Regievoering en sturen op verantwoordelijkheid, wat behoort tot jouw taak als jeugdwerker en wat niet;

Jeugdwerkers blijven niet langer betrokken bij gezin dan nodig is;

Frontoffice heeft een bureaudienst en een achterwacht;

Frontoffice zorgt voor triage van urgentie;

Specifiek Jeugd team behandelt alle casuïstiek tot 21 jaar met expertise huiselijk geweld;

Matching tussen casuïstiek en jeugdwerker o.b.v. affiniteit en expertise / benutten individuele kwaliteiten jeugdwerkers;

Alle teams (Jeugd, WMO, Budget en Werk & Inkomen) gevestigd op één locatie en maandelijks domeinoverstijgend overleg;

Intensieve werkbegeleiding van jeugdwerkers;

Goede ondersteuning door ondersteuningsteam, die ook beschikbaar zijn in crisissituaties;

Wekelijks casuïstiekoverleg;

Regelmatige caseloadgesprekken (1x per 1-2 weken), waarin werkdruk ook aan de orde komt;

Geen caseload normering;

Ontwikkelingsmogelijkheden voor jeugdwerkers;

Korte lijnen met teamleider en beleid;

Signalen en ideeën jeugdwerkers worden serieus genomen door de rest van de organisatie;

Koppels van jeugdwerkers (bijvoorbeeld van ervaren en minder ervaren werker), die samen verantwoordelijk zijn voor casuïstiek en met elkaar kunnen sparren;

Administratie draagt zorg voor beschikkingen;

Actieve samenwerking met ketenpartners t.b.v. preventie en vroegsignalering, zoals scholen, VVE-locaties, POH-Jeugd, Jeugdgezondheidszorg, jeugdagent en welzijnswerk;

#### De Fryske Marren

Vertrouwen in elkaar, vrijheid en mandaat (veel bevoegdheid om besluiten te nemen) en lef

Altijd contactpersoon beschikbaar voor gezin en betrokken ketenpartners (bureaudienst-medewerker of jeugdconsulent);  
Jeugdconsulenten beslissen samen met gezin welke hulp wordt ingezet en welke resultaten worden verwacht, er wordt niet standaard een beschikking afgegeven;

Casuïstiek die vraagt om regie, komt op verdeellijst en krijgt een vaste jeugdconsulent toegewezen;

Casuïstiek wordt geregisseerd, gemonitord, geëvalueerd en afgesloten;

Intake door bureaudienst binnen 2 weken na aanmelding en bureaudienst start invullen ondersteuningsplan\*;

Triage door bureaudienst en gedragswetenschapper na intake;

Bureaudienst handelt enkelvoudige vragen af, waarbij regie bij gezin en zorgaanbieder ligt, onderzoekt welke ondersteuning nodig is, vult het ondersteuningsplan in en sluit aan bij evaluatie van de hulp;  
Jeugdconsulenten bepalen zelf welke casuïstiek zij oppakken van de 'verdeellijst' i.o.m. de bureaudienst;

Goede werkbegeleiding van jeugdconsulenten;

Vier keer per jaar caseloadgesprekken over de complete caseload en vaker op aanvraag jeugdconsulent;

Geen caseload normering;

Gedeelde visie van teamleider en gedragswetenschapper op wie, wat en hoe;

Jeugdconsulenten zijn expert in eigen werk en signalen en feedback m.b.t. werkprocessen worden serieus genomen en er is expliciet aandacht voor reflectie binnen het team op de werkprocessen;

Duidelijke werkprocessen;

Secretariaat beschikbaar voor administratieve taken, zoals dossiers aanmaken en afhandeling van casuïstiek;

Huisartsen kunnen via Zorgdomein rechtstreeks aanmelden bij wijk- en gebiedsteam;

Dossiers zijn op orde;



\* **Nadelen van bureaudienst:** als regie door jeugdconsulent nodig is, dan vindt meteen aan het begin al wisseling van medewerker plaats (intake door bureaudienst en regie door jeugdconsulent).

### Waar liggen verbeterkansen voor de gemeentelijke toegang in Friesland?

Naar aanleiding van bovenstaande praktijkvoorbeelden hebben de andere deelnemers aangegeven waar zij nog verbeterkansen zien voor hun gemeente. Dit zijn de vaakst genoemde aandachtspunten:

- Regievoering;
- Duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden: kunnen sommige taken elders worden belegd, bijvoorbeeld bij gezin zelf, bij de betrokken zorgaanbieder of bij frontoffice/backoffice? Als voorbeeld wordt gegeven dat sommige gezinnen zelf ook delen van het ondersteuningsplan kunnen invullen;
- Voeren van caseloadgesprekken met werkers, zowel op inhoud als proces;
- Casuïstiek eerder afsluiten of op monitoring zetten (niet eindeloos betrokken blijven);
- Samenwerken met de voorkant, zoals de jeugdgezondheidszorg;
- Aparte route voor casuïstiek, waarbij complexe scheiding aan de orde is;

### Proefballonnetje:

Is het mogelijk om een gemeentelijke pool van jeugdwerkers/consulenten op te zetten, die in meerdere gemeenten inzetbaar zijn, zodat gemeenten geen gebruik hoeven te maken van dure detachingsbureaus?