

## VERSLAG DIALOOGGESPREK MET PROFESSIONALS TER VOORBEREIDING OP DE UITVRAAG JEUGDHULP 2020 Stadskantoor Utrecht, 6 november 2018, 17.45 tot 19.15

### Inleiding

Zoals Bianca Kingma, manager Jeugd, Zorg en Veiligheid bij de opening toelicht, organiseert de gemeente Utrecht deze avond om van professionals te horen wat voor hen belangrijk is om hun werk goed te kunnen doen. Met de inkoop van de aanvullende zorg per 2020 wil Utrecht een verdere impuls geven aan het tijdig, op maat en dichtbij organiseren van zorg voor kinderen en gezinnen. Cliëntgericht, persoonlijk en zo gewoon als mogelijk. Professionals maken hierin het verschil. In de kinderconsultatie gaven de kinderen al aan dat het hiervoor belangrijk is dat de zorg leuk is voor de hulpverlener. Want de beste hulpverlener is een leuke, gezellige duizendpoot die met plezier naar het werk gaat.

Victor Everhardt, wethouder Jeugd en Jeugdzorg, benadrukt in vervolg hierop het belang van de rol van professionals in de stad. Om Alicia in Utrecht, anders dan in de documentaire, thuis te laten wonen moeten professionals de ruimte hebben om in te zetten wat nodig is. Hierna gaan de bijna 50 aanwezigen, die zowel in de specialistische jeugdhulp als in de basiszorg en informele zorg werken, in vijf subgroepen uiteen. Kernvragen in deze gesprekken zijn: wat is belangrijk om je werk goed te doen? Hoe blijf je het met plezier doen? En welke randvoorwaarden heb je dan nodig?

Uit deze vijf gesprekken zijn de onderstaande thema's gehaald. Hoewel ieder gesprek een eigen dynamiek en kleur had, is in alle gesprekken veel aandacht uitgegaan naar de inhoud van het werk en wat belangrijk is om met elkaar in de stad het goed te doen voor kinderen en gezinnen. Hieronder volgen eerst de ervaringen van de professionals werkzaam in de Extr@Utrecht<sup>1</sup>. Daarna wordt breder de input beschreven van aanwezige professionals over wat anders moet zijn vanaf 2020 en wat we juist moeten behouden.

### Ervaringen met het werken in de pilot Extr@Utrecht

De aanwezige professionals die werken binnen Extr@Utrecht geven aan het onderstaande als zeer positief te ervaren en te willen behouden vanaf 2020. Professionals die in een andere context werken, reageerden met interesse en enthousiasme hierop.

#### Kijken naar de zorgvraag, niet meer classificeren

Het helpt om zonder classificerende diagnostiek te werken. *"Als je classificeert zie je het echte kind niet meer."* Dit was al langer een uitgangspunt van de gemeente Utrecht, maar bleek in veel organisaties nog gewoonte te zijn terwijl dit niet meer hoefde. Er wordt aandacht gevraagd om dan ook met het gezin en andere partners hierin op te trekken. Als zij nog wel sterk om diagnostiek vragent dan wordt het alsnog ingewikkeld. Het vraagt een gezamenlijk proces in de buurt om hierin met elkaar tot gelijke uitgangspunten te komen.

#### Context betrekken, meer flexibiliteit en maatwerk

Het werkt goed om als specialist bij de ouders thuis te komen en de context (bijvoorbeeld de school) rond een kind te betrekken. De inzet op informele zorg en bijvoorbeeld een JIM wordt aangestipt. Dit lukt nog niet altijd even goed. Het buurtteam zit meer in het netwerk van informele zorg en zou hier ook een rol in kunnen spelen. Specialististen zouden ook deze partijen beter willen leren kennen zodat ze beter kunnen meedenken in wat er allemaal kan. Zorgverleners moeten naar hele systeem (hele gezin) kijken. *'De ene cliënt is de andere niet'*. Het doorvragen naar problematiek als schulden, inkomen, wonen blijkt erg belangrijk. Zorgverleners moeten oog hebben voor multi-problematiek. En een oplossing kan soms in een

---

<sup>1</sup> Meer informatie over deze pilot leest u in het in september jl. verzonden [memo](#) aan de Raad.

kleine hoek zitten. Zo vertelt een buurtteammedewerker dat zij door een jongen te leren fietsen zijn faalangst heeft weten te overwinnen. *“Eerst de basis op orde en dan verder. Stel jezelf daarbij de vraag: Wat kan wel?”*

Door de vrijheid die geboden wordt in de pilot Extr@Utrecht ervaren professionals ruimte om door te vragen en te doen wat nodig is voor het kind. Dit resulteert erin dat er minder geclassificeerd wordt en los daarvan samen met het kind en ouders onderzocht wordt wat voor hen werkt en nodig is.

#### Ruimte hebben door anders omgaan met registreren

De professionals van Extr@Utrecht ervaren het als een bevrijding om geen tijd te hoeven schrijven. Er wordt heel hard gewerkt, daar is het tijdschrijven niet voor nodig. Zoals een deelnemende GGZ- psychologe het verwoordde: *“Het geeft me een bepaalde rust en vertrouwen om mijn eigen schema te mogen bepalen en me bezig te mogen houden met de zorg”*. Ook het werken met een open dossier binnen de pilot waarbij alle verslagen voor de cliënt inzichtelijk zijn, komt aan bod. Dit ervaren de professionals in eerste instantie als spannend, maar het blijkt erg prettig werken. Dit omdat het open dossier helpt bij het je afweging wat er geregistreerd moet worden en voor wie je uiteindelijk registreert.

#### Integraal werken voegt waarde toe voor het gezin én de professional

Benoemd wordt hoe waardevol het is dat je binnen één team samenwerkt met collega's die een andere expertise hebben. Iedereen binnen het team heeft zijn eigen inbreng die je allemaal in de kamer hebt. Je houdt elkaar scherp door expertise te mogen toevoegen aan elkaar. Het vraagt van je als professional dat je transparant naar anderen bent over wat er nodig is en wat je kunt bieden. In complexe situaties kun je door deze integraliteit meer bereiken en waar nodig gezamenlijk bedenken wat bijgeschakeld moet worden.

#### Samenwerken met buurtteam, jeugdgezondheidszorg en huisartsen in de wijk

Het werkt prettig als buurtteam/jeugdartsen en/of huisartsen en specialistische zorg in één pand werken. Daardoor kun je makkelijk samenwerken en ook even langs lopen met een vraag. Je kunt als specialist beter aan de voorkant meedenken door deze manier van werken. De samenwerking met de basiszorg is echt anders in de buurt. Er wordt veel meer als team gewerkt. Als dit voor de hele stad zo georganiseerd wordt dan lopen we wellicht tegen een huisvestingsvraagstuk aan. Als het niet mogelijk is om samen op één plek gehuisvest te worden, dan werkt het ook goed om wekelijks een casuïstiekoverleg te organiseren om de professionals in de wijk te leren kennen.

Het netwerken en samenwerken met verschillende organisaties staat echter wel op gespannen voet met de druk op het rechtstreeks zorg verlenen. Het is belangrijk dat hier een balans in is en dat de gemeente hier wellicht een rol in pakt, zoals het faciliteren van kennisoverdracht of organiseren van bijeenkomsten.

#### **Wat zou er in 2020 anders moeten zijn en wat moeten we behouden?**

##### Snel zorg in kunnen zetten als het nodig is

Gezinswerkers en specialisten vertellen hoe tijdrovend en frustrerend het is om niet snel zorg in te kunnen zetten door wachtlijsten en/of cliëntenstops als zij zien dat het nodig is. Hierdoor kunnen situaties verslechteren wat ook tot gevolg heeft dat intensievere zorg nodig is. Als professional is dit moeilijk om te zien. Hiernaast kost de zoektocht de professional veel tijd en energie die ten koste gaat van het direct zorg verlenen.

##### De zorg kunnen organiseren zoals deze nodig is

Gezinswerkers ervaren nu een te grote afhankelijkheid van het aanbod bij aanbieders specialistische jeugdhulp waardoor de inzet niet altijd goed aansluit op de vraag van het kind en gezin. Je moet de zorg zo kunnen organiseren zoals deze nodig is, dit vraagt meer maatwerk denken-handelen en flexibiliteit.

### Zorg dat de verschillende specialismen geborgd zijn in een team

De benodigde expertise kan per wijk verschillend zijn. Hierbij is het belangrijk dat de gemeente van de organisatie(s) flexibiliteit vraagt om ook voor die zorgvragen die niet vaak voorkomen een doorlopende lijn te realiseren door bijvoorbeeld de benodigde expertise in een casus toe te voegen door consult of meelopen. Hier wordt ook aandacht gevraagd voor voldoende beschikbaarheid van een psychiater per team. Het is echt een aanwinst als deze professional beschikbaar is in een team. Ook op medicatiecontacten is nog meer te ontwikkelen passend bij de transformatie. Er wordt ook gesproken over hoe je jongeren kan bereiken die nog niet open staan voor hulp en hoe dan soms andere inzet kan werken, dit vraagt ook een outreachende inzet in samenwerking met andere partijen bijvoorbeeld uit het voorveld.

### Anderen coachen in plaats van alles zelf doen

Een aantal professionals uit de specialistische jeugdhulp geeft aan dat het niet altijd nodig is om zelf een traject te gaan doen met een cliënt. De ervaringen die zij hebben met het toevoegen van expertise aan bijvoorbeeld gezinswerkers en samen op te lopen, betekent voor de cliënt een meer doorgaande lijn. Hiernaast kan hun ureninzet zo meer beperkt worden en geeft het voor hen een extra dimensie aan hun vak. Dit uiteraard met het goed bewaken van het professionele kader dat nodig is. Ook geven de specialistische werkers aan zelf in bepaalde casuïstiek ook behoefte te hebben aan een dergelijke coachende rol vanuit andere expertises.

### Betrokkenheid van huisarts bij multidisciplinaire inzet

Met meer samenwerking met de huisarts en samenhangende inzet vanuit huisarts en (specialistische) jeugdhulp kan meer bereikt worden voor kinderen en gezinnen.

### Probeer meer preventief te werken door de beweging naar voren te maken, en investeer in deze beweging

Betrek hierbij de informele zorg. Vrijwilligers zouden veel voor gezinnen en kinderen kunnen betekenen. Als idee komt boven water dat bij het casuïstiekoverleg ook informele zorgaanbieders kunnen aansluiten wanneer nodig. Om meer ontschot te gaan werken (over de schotten informele, basis- en aanvullende zorg heen) is het nodig om te investeren. Pas dan kan echt de beweging gemaakt kunnen worden naar meer buurtgericht werken. Respijtzorg is ook een belangrijke pijler in het bieden van maatwerken voorkomen van verblijf. Hoewel informele zorg aanbieders veelal stedelijk georganiseerd zijn, werken de vrijwilligers over het algemeen in de wijk waar zij ook wonen.

### Samenwerking zorg en onderwijs

De samenwerking tussen zorg en onderwijs wordt als belangrijk gezien en kan nog worden verbeterd. Ook wordt er aandacht gevraagd voor thuiszitters die nu vaak niet in beeld zijn en voor goede begeleiding bij de ontwikkeling van jongeren die een vrijstelling van onderwijs hebben.

### Stoppen met registreren van tijd en productcodes

De professionals die niet binnen de pilot Extr@Utrecht werken, ervaren een grote administratieve last door tijdschrijven en het werken met allerlei productcodes. Hoewel de gemeente Utrecht dit niet vraagt, is dit vanuit hun organisatie nog wel nodig omdat andere gemeentes dit vereisen. Het is dan ingewikkeld om onderscheid te gaan maken tussen cliënten die vallen onder verantwoordelijkheid van Utrecht en die van omliggende gemeenten.

### Geef hoofdbehandelaarschap passend bij de bedoeling vorm

Zorg dat er kwalitatief goede zorg wordt geboden en dat het hoofdbehandelaarschap geen papieren tijger wordt. Doen wat nodig is zou ook rond dit onderwerp meer bekeken moeten worden en inhoudelijk vormgegeven moeten worden.

### Zorg voor doorlopende zorg bij 18-jarige

Ook wordt er expliciet aandacht gevraagd voor de behandeling van jongeren die net 18 jaar zijn geworden. Hier zou meer flexibiliteit in geboden moeten worden om door te kunnen gaan met behandeling en dat de in de nieuwe situatie kinderen dan niet over moeten naar een andere partij. *"Daarom moet alles op maat!"*

### Aandacht voor nieuwkomers

Het goed doorgronden van de vragen van nieuwkomers en begrijpen van de context vraagt kennis en tools die nu door een aantal aanwezige professionals gemist wordt.

### Cliënt heeft de regie

Je wilt dat de cliënt zo veel mogelijk de regie heeft, en daarin kan worden ondersteund. Professionals moeten daarvoor veel kennis aanreiken, daarop inzetten en vervolgens ruimte geven. Het is van belang feeling te houden, maar zeker geen dwang en drang te gebruiken.

### Behoud mogelijkheid om buiten de wijk hulp te krijgen voor kinderen en ouders

Als een kind of ouder per se niet in de eigen wijk geholpen wil worden of geen klik heeft met de professional, dan moet het mogelijk zijn dat het kind of ouder kiest voor een andere specialist in een andere wijk. De keuzevrijheid heeft vooral te maken met locatie en specialisatie, niet zozeer met een logo.

### Zorg voor toegankelijke zorgaanbieders

Toegankelijkheid heeft te maken met de fysieke plek (een centrale ontvangstkamer hebben in plaats van een wachtkamer), maar ook met de administratieve lasten die er voor ouders en kinderen bij komen kijken wanneer zij zorg nodig hebben. Iemand vertelt dat zij zelf de ervaring heeft in het moeten invullen van vier verschillende formulieren, terwijl nog niemand haar zoon een keer heeft gesproken. Sommige ouders zullen hier beter mee om kunnen gaan dan andere ouders. Bij administratieve lasten is de kans groot dat ouders afhaken en dit is niet wat professionals willen. *"Het voelt als ivoren toren als je naar hulp zoekt".*

### Aandacht voor het benaderen van verschillende doelgroepen

Aandacht voor de betere begeleiding van cliënten met een hogere intelligentie. Het vraagt een nieuwe manier van kijken naar deze jongeren, het is belangrijk dat Utrecht als stad hiervoor open staat. Professionals moeten de kennis hebben om ze te ondersteunen en deze kennis ook over te dragen naar anderen die belangrijk zijn voor het kind.

### Zorg dat er aanvullende zorg blijft in de vorm van bedden of kinderkliniek

Een zorgverlener uit de pilot Extra@Utrecht vertelt dat zij het belangrijk vindt dat er voldoende bedden blijven, omdat niet elk kind in een gezinshuis kan. Als je een ambulante team "eigenaar" maakt van een aantal bedden, dan houd je altijd doorstroom. Een andere collega haakt hierop aan: *"Alles bij de gezinnen thuis is een mooi uitgangspunt, maar het is wel de vraag of we niet plekken zoals de kinderkliniek nodig blijven hebben. Ik denk het wel, ook al zijn het uitzonderingen."*

### Behoud van kleinschalige voorzieningen zoals zorgboerderijen

Voor sommige kinderen is een kleinschalige context met ruimte om te mogen zijn wie ze zijn enorm belangrijk. Dergelijke voorzieningen zijn ook van belang voor ouders om het thuis vol te kunnen houden.

### **Wat is hierbij voor jou als professional belangrijk om je werk goed te kunnen doen?**

#### Goede scholing van professionals

In de groepen wordt gedeeld dat je je expertise moet kunnen behouden. In de toekomstige buurtgerichte organisatie is het van belang dat hier voldoende in geïnvesteerd wordt. Iedereen is het eens dat er aandacht moet zijn voor goede scholing en het delen van kennis. Naast intervisie (op specialisme gebieden) moet er aandacht zijn voor doorontwikkeling en groei (o.a. door opleiding). Ook geeft een

professional van Extr@Utrecht aan dat het belangrijk is dat de gemeente zich realiseert dat nu in de pilot de meest innoverde collega's werkzaam zijn die erg flexibel zijn en er met heel hun hart voor gaan. Daarmee bereiken we veel maar niet iedere professional zal zo makkelijk deze slag maken. Het vraagteen andere manier van werken in een integraal team in de buurt.

Om je te kunnen blijven ontwikkelen is het belangrijk met andere specialisten samen te leren. Het gezamenlijk bespreken van casuïstiek is hierbij erg helpend. Waarbij je zowel wilt blijven leren vanuit integraal werken als vanuit je eigen vakgebied, dus samen met professionals met dezelfde expertise. Dit draagt er ook aan bij dat je voelt dat je de verantwoordelijkheid kunt delen.

#### Met elkaar een kritische houding kunnen en mogen innemen

De genoemde vrijheid in doen wat nodig is en aan de voorkant je kennis kunnen toevoegen, vraagt ook een kritische houding van professionals op elkaar. Is er nu echt een specialist nodig of is het tijd om een traject af te ronden? Het is ieders rol om goed door te vragen in gesprekken en oog te hebben en houden voor de beweging naar voren.

#### Geen onnodige eisen aan kwaliteitsregisters/certificaten.

Het idee van een casuïstiekoverleg roept de reactie op dat al veel bijeenkomsten/interventiegroepen gevolgd moeten worden om te voldoen aan kwaliteitseisen/registers (bijv. BIG/SJK/NIP). Het zou mooi zijn als professionals kunnen voldoen aan die eisen door dit meer lokaal in te vullen bijvoorbeeld door aan te sluiten bij wijk-/buurtoverleggen, zodat deze zaken gecombineerd kunnen worden.

#### Je gesteund voelen in je inhoudelijke rol

Het is belangrijk om terug te kunnen vallen op iemand die bereikbaar is en inhoudelijk met je meedenkt als het ingewikkeld is. Waarbij je je ook gesteund wilt voelen in je professionele lijn.

#### Een leidinggevende die koersvast is op visie en vertrouwen geeft

Professionals hebben een leidinggevende nodig die hen blijft uitdagen en prikkelen op de visie. Iemand die enerzijds vanuit dit perspectief de kritische vragen blijft stellen en anderzijds ook vertrouwen biedt. De creativiteit die nodig is voor de nieuwe manieren van denken en werken, zal ook door hem/haar gefaciliteerd moeten worden.

#### Een platte organisatiestructuur

Het is belangrijk dat er een platte structuur komt in de toekomst. Dan kun je makkelijk en flexibel inspelen op vragen en problemen. De organisatie met besluitvorming boven al die wijken met teams mag niet te ingewikkeld worden om te voorkomen dat besluiten te lang duren en er teveel geschreven moet worden. Het management moet feeling houden met de professionals op de werkvloer Zoals een professional verwoordt: *"Je bent verantwoordelijk voor de zorg van de jeugdigen in die wijk, met dit budget, maak daar keuzes in binnen bepaalde grenzen. Als professional wil je het vertrouwen voelen om de afweging te maken welke en hoe lang zorg nodig is en of deze effectief is."*