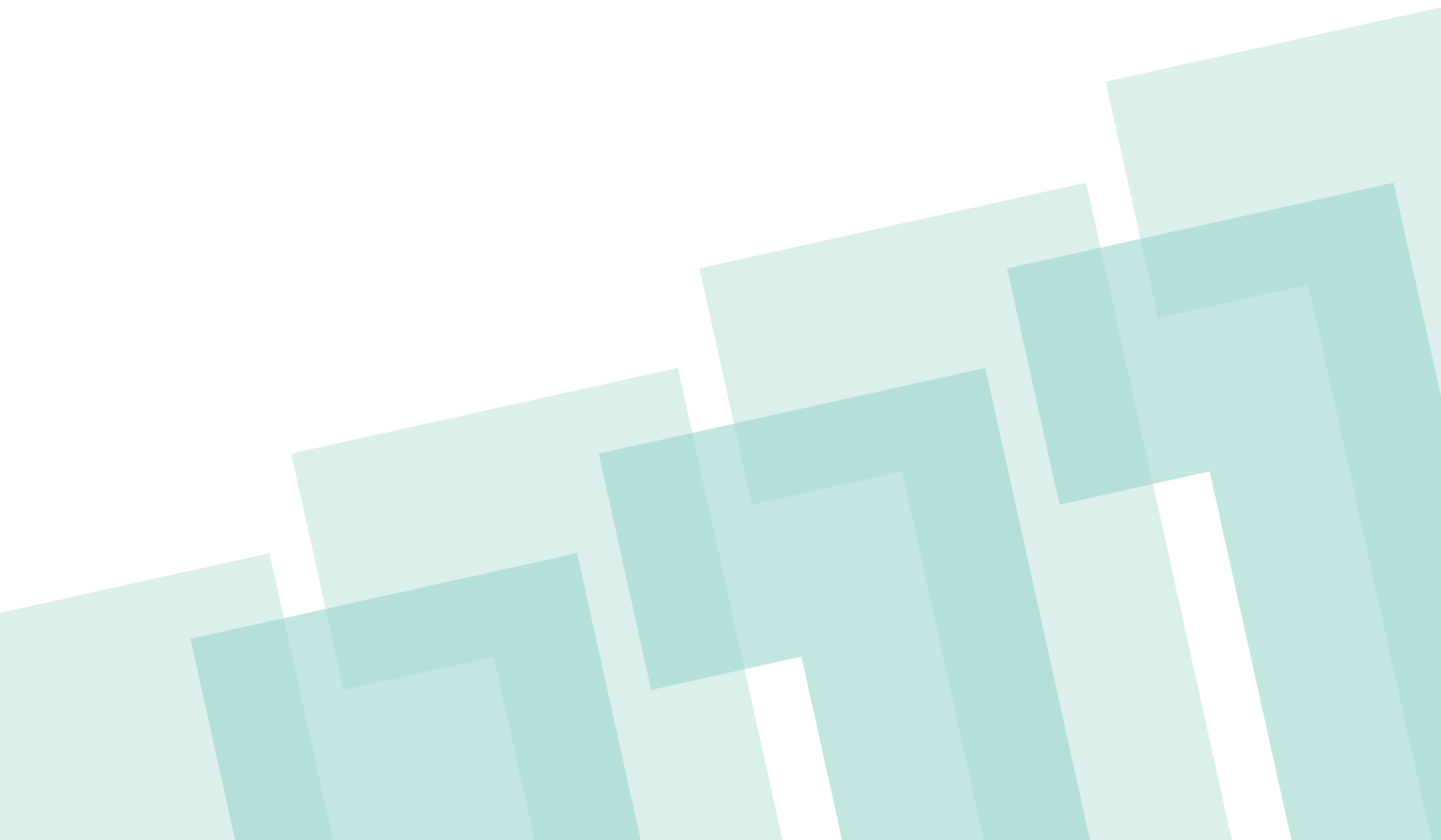


[Ont]Regel
de Zorg

De Paarse lijnen uit de
Landelijke
Schrapdag Jeugd



12 Juni jongstleden was de eerste Landelijke Schrapdag Jeugd. Op 29 locaties in het land zijn professionals vanuit 41 jeugdregio's samengekomen om te inventariseren waar de grootste ergernissen zitten in hun werk. Welke overbodige regels en administratieve verplichtingen kunnen geschrapt worden?

De professionals gaven aan dat ze klaar zijn met het gestolde wantrouwen in de sector. De gevolgen hiervan kosten hen veel tijd en verminderen het werkplezier. Doel van het samen schrappen is om te komen tot een systeem dat gebaseerd is op vertrouwen in de professionaliteit van de jeugdzorgwerkers. Daarvoor moet er nog heel wat gebeuren. Dat levert tijd op en resulteert in meer hulp voor jeugdigen voor hetzelfde geld.

Resultaat van de schrapsessies is een lange lijst met punten waar professionals iedere dag last van hebben. Deze zijn gebundeld en geven het volgende beeld van de administratieve ergernissen:

1. Tijdschrijven
2. Beschikkingen
3. Verantwoordingsprocessen aanbieders
4. Controlerende instanties: accountants, inspectie en SKJ
5. Toegang
6. Verschillen binnen een regio tussen gemeenten

Op 4 september is er een tweede landelijke schrapdag Jeugd, dan gaan professionals het gesprek aan met de veroorzakers van de administratieve rompslomp, zoals bijvoorbeeld bestuurders van gemeenten en instellingen. In de periode ervoor worden bestuurders al benaderd met de vraag om met oplossingen te komen om een eind te maken aan de ergernissen. Als hulpmiddel zijn een aantal gewetensvragen voor hen opgesteld en weergegeven in een stroomschema.

PROFESSIONALS ROEPEN BESTUURDERS OP OM OP 4 SEPTEMBER TE LATEN ZIEN HOEVEEL OVERBODIGE REGELS ER OP DEZE TERREINEN AL GESCHRAPT ZIJN OF BINNENKORT GESCHRAPT WORDEN.

1 Tijdschrijven

Quotes van professionals over tijdschrijven:

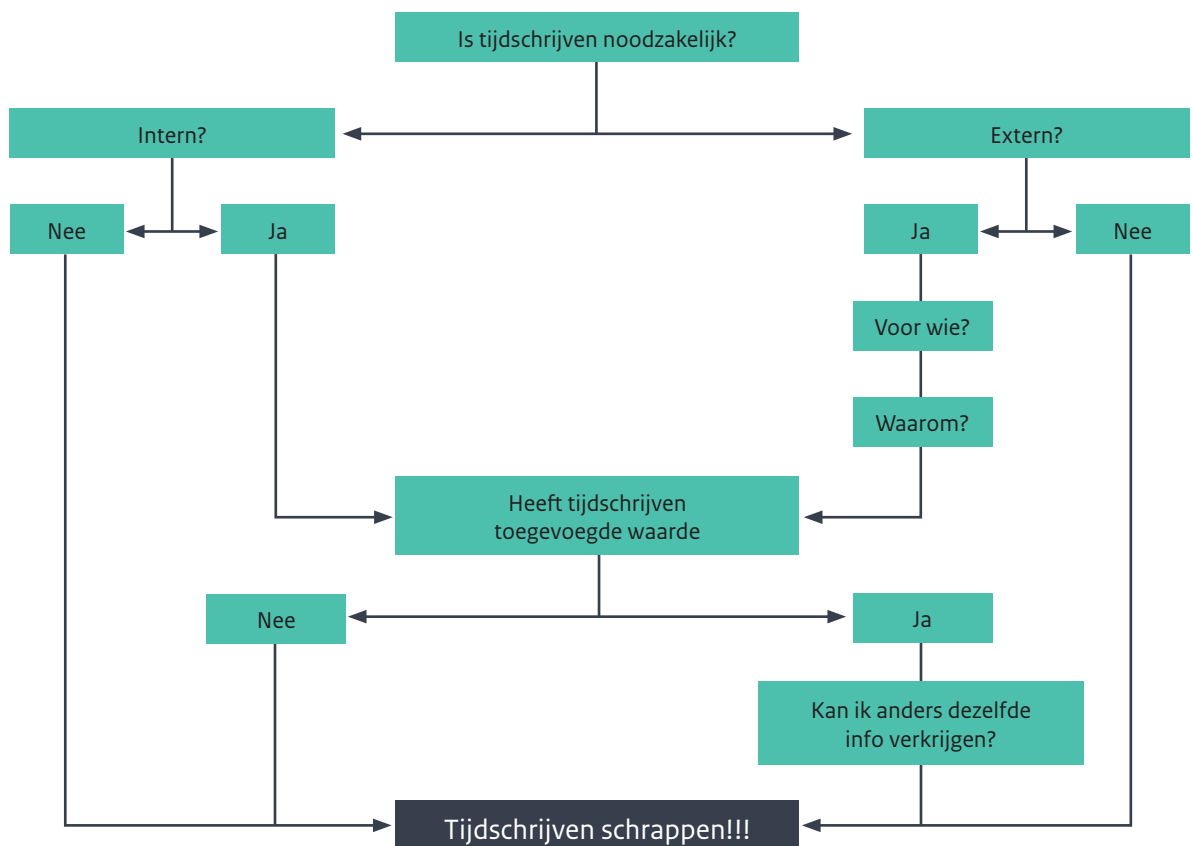
- *Ik moet ieder kwartier opschrijven en bijhouden. Het kost tijd en het voelt niet goed om zo altijd onder controle te staan. Vertrouwt mijn organisatie mij niet?*
- *Ik dacht dat tijdschrijven in de tijd van mijn ouders werd gevraagd. Toen ik in de Jeugdzorg kwam werken bleek het daar, tot mijn grote verbazing, nog heel gebruikelijk.*
- *Het eerste wat mijn nieuwe werkgever tegen me zei toen ik kwam solliciteren was: wij doen niet aan tijdschrijven. Het kan dus wel!*
- *Heeft iemand zich weleens afgevraagd hoeveel tijd het kost om iedere vijf minuten te moeten tijdschrijven en hoeveel tijd het kost om dat te controleren. Wordt het trouwens weleens gecontroleerd?*

De administratieve last van tijdschrijven wordt breed, zelfs bijna unaniem, gevoeld. De opdracht voor het schrijven van tijd ligt gedeeltelijk bij gemeenten (financiering) en gedeeltelijk bij instellingen zelf (interne controles). Tijdschrijven is in de sector bijna een automatisme geworden, een gewoonte die zich zo goed ingenesteld

heeft, dat bijna niemand zich nog afvraagt waarom/van wie het moet. Terwijl iedereen zich eraan ergert.

Professionals roepen gemeenten en instellingen op om te kappen met tijdschrijven en vragen hen zichzelf de volgende vragen te stellen:

Gewetensvragen voor een bestuurder Tijdschrijven



2 Beschikkingen

Quotes van professionals over beschikkingen:

- *Ik moet ieder jaar een nieuwe beschikking aanvragen voor pleegzorg, ook als iedereen weet dat deze zorg gewoon door gaat lopen.*
- *Ik moet in het proces van een aanvraag vaak informatie overtypen van het ene formulier naar het andere formulier. Dat kost mij ontzettend veel tijd en ik vraag mij af: is dit nu een slimme inzet van mijn uren als hulpverlener?*
- *En dan moet ik ook nog eens bij iedere stap terug naar de cliënt voor een handtekening. We blijven bezig! En vaak zit het gezin al zo lang te wachten op hulp.*
- *Eerst moet ik een zorgplan maken, dat stuur ik naar de gemeente, die maakt er een ondersteuningsplan van en stuurt het terug. Ik maak één plan van beide plannen en stuur dat weer terug naar de gemeente. Dan moet ik wachten op de beschikking. Dat hele proces kan wel drie tot zes maanden duren.*

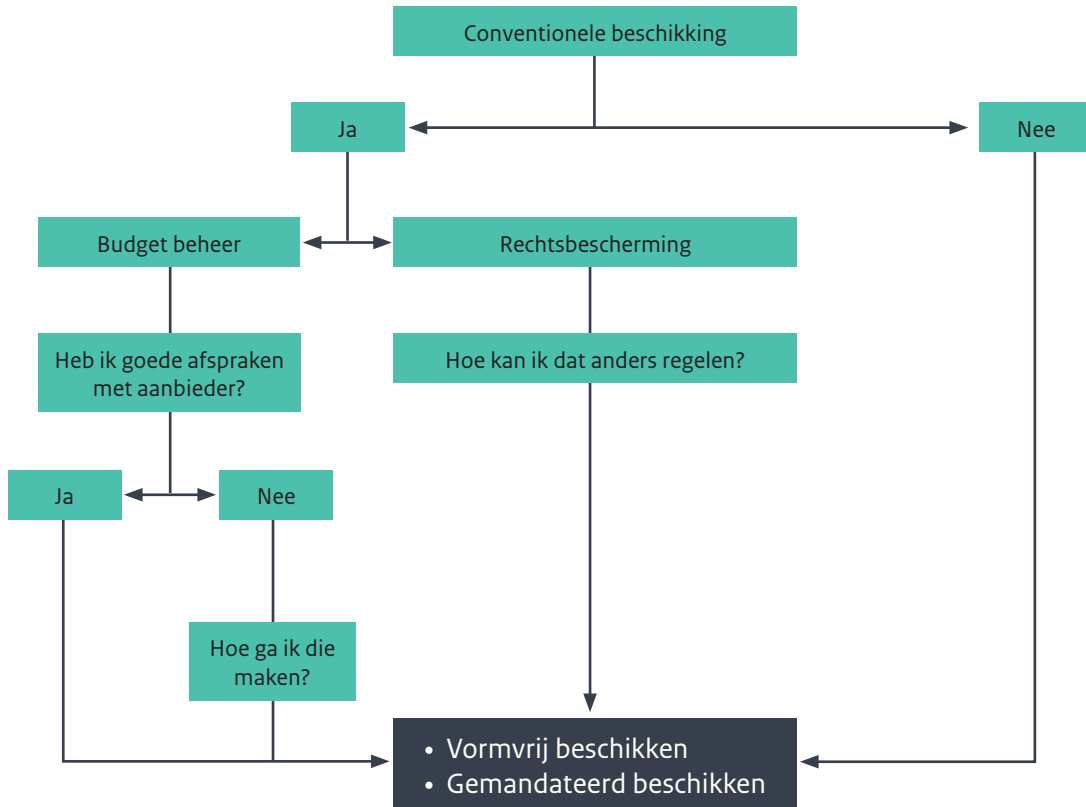
Een tweede breed gevoelde ergernis is de beschikking. Het proces om te komen tot een beschikking kost de professional onnodig veel tijd en energie. De aanvraag is vaak te omslachtig, duurt te lang, vergt te veel informatie en zit vol met overbodige extra (controle)stappen. Het feit dat een beschikking moet worden aangevraagd, vertraagt het zorgproces. Beschikkingen lopen daarbij vaak (te) kort, waardoor ze steeds opnieuw moeten worden aangevraagd. Waarom niet zo beschikkingsvrij mogelijk werken?

Standpunt VWS: Hoe beschikkingsvrij mag je werken.

“Een beschikking over de inzet van niet-vrij toegankelijke jeugdhulp is een besluit in de zin van de Awb en beschermt de belangen van de cliënt. Het biedt hem de mogelijkheid in het geweer te komen als hij het niet eens is met de jeugdhulp waar hij volgens de gemeente recht op heeft. De wet stelt niet veel eisen aan een beschikking. Er zijn verder geen wettelijke vormvoorschriften. In de beschikking kan worden volstaan met de mededeling dat een bepaald plan van aanpak wordt uitgevoerd. Gemeenten mogen het nemen van de beschikking mandateren. Dit betekent dat bijvoorbeeld een wijkteam of een jeugdhulpaanbieder in naam van de gemeente een beschikking kan afgeven. Een bezwaar kan vervolgens niet door het wijkteam of de jeugdhulpaanbieder worden afgedaan. Voor algemene voorzieningen is geen beschikking nodig.”

Professionals roepen gemeenten op om zo beschikkingsvrij mogelijk te gaan werken en zichzelf de volgende vragen te stellen:

Gewetensvragen voor een bestuurder
Beschikkingen



3 Verantwoordingsprocessen aanbieders

Quotes van professionals over interne werkprocessen:

- *In de dossiers moeten we iedere actie notuleren. Behalve dat dit ontzettend veel tijd kost, maakt het de dossiers ook onleesbaar. De belangrijke informatie is niet meer te vinden tussen alle ingevoerde gesprekken en gemiste afspraken.*
- *We moeten onze handelingsplannen zo uitgebreid maken, dat het me soms wel anderhalve dag kost om te schrijven. Erger vind ik nog dat het zo'n dik stuk wordt, dat de cliënt en het gezin het nooit meer lezen.*
- *We moeten gegevens vaak op drie plekken opnieuw invoeren. Bijvoorbeeld in je urenregistratie, je reisdeclaraties en je vrije dagen aanvragen. Dat is steeds weer dezelfde info die je zit in te tikken!*
- *Waarom moeten we na ieder huisbezoek een veiligheidslijst invullen, ook als er niets is veranderd in de situatie?*
- *Waarom moet ik ieder jaar een uitgebreid pleegouderbegeleidingsplan opstellen, als duidelijk is dat de situatie langdurig gaat zijn?*

Instellingen maken het werk onnodig ingewikkeld voor de professional. Veel informatie moet in verschillende systemen worden bijgehouden. Er zijn vele interne lijsten en procedures die standaard moeten worden afgewerkt, keer op keer weer. Dossiers moeten met regelmaat worden bijgewerkt, ook als er niets te melden is. Professionals roepen instellingen op om onnodige en dubbele administratieve handelingen te schrappen.

Aanvullende vragen voor JB/JR instellingen:

- Kan ik stoppen met het standaard in laten vullen van veiligheidslijsten?
- Kan ik de registratieverplichting rondom langdurige (pleeg)zorg verminderen?

Gewetensvragen voor een bestuurder Verantwoordingsproces aanbieders



4 Controlerende instanties: accountants, Inspectie en SKJ

Quotes van professionals over toezichhouders:

- *We hebben zoveel controlerende (toezicht) instanties dat ik er soms gek van word.*
- *Waarom moet ik me, naast mijn interne verantwoording en de financiële verantwoording aan de gemeente, ook nog apart verantwoorden voor de accountant?*
- *Er zijn veel te veel klachtroutes. Een boze ouder kan blijven klagen.*
- *We moeten ons registreren bij het SKJ, maar het is heel onduidelijk wat je daarvoor allemaal moet doen. Het kost ons allemaal individueel veel tijd en werk om dat uit te zoeken.*

Kwaliteit van de zorg is belangrijk, dat vinden ook professionals. Maar het huidige woud van toezichhouders is voor de professional onduidelijk en onoverzichtelijk. Er zijn veel instanties die kwaliteit meten en waar cliënten een klacht kunnen indienen. Elke instantie met eigen vragen en een eigen formulier.

Accountants worden door bestuurders van zorgaanbieders vaak gebruikt als excuus voor de eigen verantwoording. Men realiseert zich vaak niet dat de accountant controleert wat in het beleidsplan is opgeschreven. Daarnaast is een veelgehoorde reden dat de basis voor de gevraagde verantwoording is gelegen in het Accountantsprotocol. Wat niet breed bekend is, is dat het accountantsprotocol een tijdelijk hulpmiddel is en dat het uiteindelijk de bedoeling is dat de accountant geen rol vervult in de contractrelatie tussen gemeenten en aanbieders. VWS en VNG (Ketenbureau) zijn daarom gestart met een werkgroep om te onderzoeken wat de voorwaarden zijn waaraan het berichtenverkeer moet voldoen om de accountantscontrole achterwege te kunnen laten.

Het SKJ is voor veel professionals een veroorzaker van vermijdbare administratieve lasten. Professionals vinden dat het niet duidelijk is aan welke vereisten zij voor (her) registratie moeten voldoen en hoe zij hun na- en bijscholing kunnen registreren. Daarbij komt dat een (dreigende) tuchtrechtzaak buitengewoon belastend is voor professionals en ertoe kan leiden dat zij een schaduwadministratie bijhouden van hun werkzaamheden. Om de administratieve lasten te verminderen is het belangrijk dat professionals duidelijk voor ogen hebben wat de eisen zijn die aan een goede beroepsuitoefening worden gesteld.

De Inspectie (IGJ) wordt vaak genoemd als regeldrukveroorzaker. Ook zij vragen een verantwoording. Goed nieuws hierbij is dat zij, na aanhoudende klachten uit het veld, de risico-inventarisatie, die zij integraal aan alle aanbieders stuurden, hebben afgeschaft.

5 Toegang

Quotes van professionals over de gemeente als bewaker van de toegang:

- *Waarom zijn er zoveel verschillende overlegtafels? Iedereen doet iedereens werk steeds nog eens dunnetjes over. Waarom gaat er een ambtenaar op mijn stoel zitten; waar is het vertrouwen in mijn professionaliteit?*
- *Als ik een intake heb gehad met een cliënt, en ik wil zorg voor de cliënt, gaat het jeugdteam het gesprek gewoon nog een keer overdoen.*
- *Waarom is er niet gewoon 1 plek binnen de gemeente die ik kan aanspreken? Alleen al de juiste medewerker zoeken, kost soms heel veel tijd.*
- *De gemeente moet de regie nemen of een regisseur aan stellen en stoppen met het vergaren van inhoudelijk bewijsmateriaal over de cliënt.*

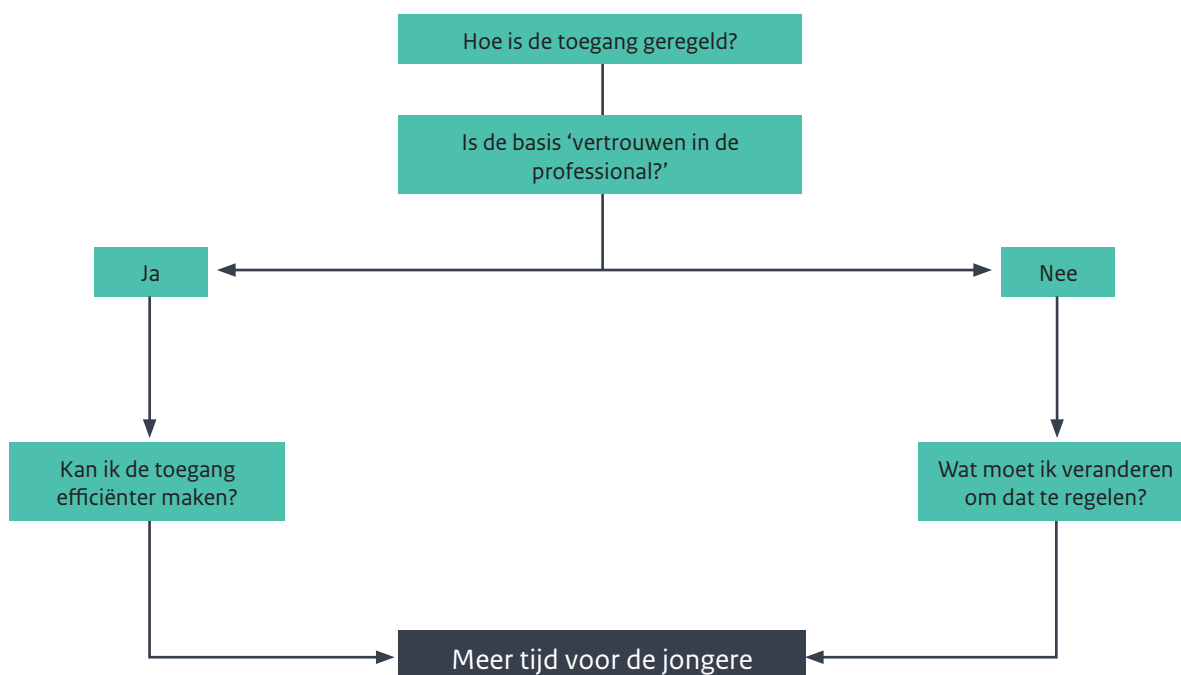
De gemeente beheert het geld en is verantwoordelijk voor een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod van jeugdhulp. Vaak wordt de beschikking verheven tot indicatiestelling en krijgt de gemeentelijke toegang een controlefunctie. De wijze waarop gemeenten hun toegangs- en controle rol invullen is dan vaak omslachtig, klant-onvriendelijk, tijdrovend en kostbaar.

Professionals roepen gemeenten op om bij de toegang niet langer uit te gaan van gestold wantrouwen, maar te

bouwen aan een lokaal en/of regionaal systeem van vertrouwen in aanbieders en professionals. Maak betere afspraken over ambities, budget, te leveren zorg, interpretatie van bijvoorbeeld productcodes en verantwoording. Geef daarbinnen de professionals de ruimte om op basis van kennis, ervaring en kunde de jeugdige zo goed mogelijk te helpen.

Professionals vragen bestuurders van gemeenten zichzelf de volgende vragen te stellen:

Gewetensvragen voor een bestuurder Toegang



6 Verschillen binnen de regio tussen gemeenten

Quotes van professionals over verschillen in de regio:

- Kan het wat uniformer in mijn regio? Iedere gemeente hanteert eigen formulieren, productcodes en manieren van verantwoorden.
- Handelingsplan, ondersteuningsplan, klantplan: iedere gemeente heeft een eigen naam en een eigen format. Dat is super lastig, je blijft zoeken en overtypen!
- Het zou helpen als gemeenten met elkaar om de tafel gingen zitten, en gewoon de belangrijkste termen met elkaar gingen definiëren. En dan allemaal daarna dezelfde definitie gebruiken!
- Gemeenten zeggen wel dat ze binnen onze regio allemaal hetzelfde uitvragen, maar dat is echt niet zo. Ze voegen allemaal een excelsheet toe met eigen punten die ze willen weten.

Met de decentralisatie is jeugdzorg maatwerk geworden op gemeentelijk en regionaal niveau. Met dat maatwerk zijn ook heel veel kleine verschillen tussen gemeenten ontstaan die het werk van de professional ingewikkeld maken. Verschillen in gecontracteerde zorg en tarief, maar ook verschillen in interpretatie van productcodes voor dezelfde diensten, met net weer een wat ander format van het aanvraagformulier.

Professionals roepen gemeenten op om in ieder geval de hulp die regionaal wordt ingekocht ook op eenzelfde manier te bekostigen en te verantwoorden. Ze roepen gemeenten op om binnen de drie uitvoeringsvarianten nodeloze onderlinge verschillen te schrappen, zodat de professional tijd overhoudt voor de cliënt.

Gemeenten kunnen zichzelf hierbij de volgende vragen stellen:

Gewetensvragen voor een bestuurder Verschillen tussen gemeenten

