

Nulmeting ervaren regeldruk in de brede jeugdketen

Eindrapportage

Utrecht, september 2008

Esther van Bostelen
Berend Buys Ballot
Bertien Dumas
Pierre Mehlkopf
Erno Spoelman
Anne-Marieke Visser

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Managementsamenvatting	4
1.1 Aanleiding, opdrachtformulering en respons	4
1.2 Uitkomsten	4
1.3 Bevindingen en conclusies	6
1.4 Leeswijzer	7
2. Inleiding	8
2.1 Aanleiding	8
2.2 Onderzoeksopdracht	9
2.3 AL onderzoek door Regiegroep Regeldruk	10
2.4 Onderzoeksmethodiek	11
2.5 Index ervaren regeldruk	12
3. Uitkomsten	15
3.1 Representativiteit	15
3.1.1 Respons onder cliënten	15
3.1.2 Respons onder professionals	18
3.2 Uitkomsten bij de cliënten	20
3.3 Uitkomsten bij de professionals	23
3.4 Uitkomsten per regio	26
3.5 Uitkomsten op onderdelen van de keten	26
3.5.1 Uitkomsten onderwijs	27
3.5.2 Uitkomsten potentiële deelnemers aan het CJG	27
3.5.3 Uitkomsten bureau jeugdzorg	28
3.5.4 Uitkomsten jeugdbescherming	28
3.5.5 Uitkomsten zorgaanbieders van geïndiceerde jeugdzorg	28
3.5.6 Verschillen op onderdelen van de keten	29
3.6 Effecten van reeds ingezet beleid	30

4.	Analyse van de resultaten	32
4.1	Analyse meest ervaren regeldruk door cliënten	32
4.1.1	De indicatieprocedure is onduidelijk	32
4.1.2	Steeds opnieuw het verhaal moeten doen	34
4.1.3	Veel verschillende hulpverleners in één instelling	34
4.1.4	Veel formulieren moeten invullen	35
4.1.5	Onvoldoende zicht op gemaakte keuzes en mogelijkheden	35
4.1.6	Bejegening	35
4.1.7	Wachtlijsten en wachttijden	37
4.2	Analyse van de meest ervaren regeldruk door professionals	38
4.2.1	Als de keten niet werkt, komt er steeds een schakel bij	38
4.2.2	Slechte gebruiksvriendelijkheid van de ICT registratieprogramma's	39
4.2.3	Toename van registratieverplichtingen door nieuwe werkwijzen	40
4.2.4	Elk gesprek of contact moet worden vastgelegd voor de productieregistratie	40
4.2.5	Extra werk door verschillende eisen aan de verantwoording	40
4.2.6	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	41
4.2.7	Effect van wachtlijsten en wachttijden	41
4.2.8	Ontbreken van uniforme eisen aan intakes en indicaties	42
4.2.9	Onduidelijke afstemming en communicatie tussen organisaties	42
4.3	Veroorzakers van ervaren regeldruk	43
5.	Aanbevelingen	44
5.1	Algemene conclusie	44
5.2	Aanbevelingen vanuit het perspectief van de cliënten	46
5.2.1	Informatieverstrekking vanuit instellingen	46
5.2.2	Informatieverstrekking door de cliënt	47
5.2.3	Hulpverlening en bejegening	48
5.3	Aanbevelingen vanuit het perspectief van de professionals	49
5.3.1	Registratieverplichtingen	50
5.3.2	Veel schakels in de keten	51
5.3.3	Indicaties en herindicaties	52
Bijlage A.	Gebruikte methodiek	53
Bijlage B.	Opzet workshops	61
Bijlage C.	Enquête voor professionals	64
Bijlage D.	Enquête voor cliënten	65
Bijlage E.	Uitkomsten per regio	66
Bijlage F.	Lijst met afkortingen	69

1. Managementsamenvatting

1.1 Aanleiding, opdrachtformulering en respons

In opdracht van het programmaministerie voor Jeugd en Gezin heeft Capgemini in de eerste helft van 2008 een nulmeting uitgevoerd naar de ervaren regeldruk onder cliënten en professionals in de brede jeugdketen.

De Minister heeft tot doel om in 2011 deze ervaren regeldruk met 25 procent te verminderen ten opzichte van 2007. De nadruk ligt op het terugdringen van *ervaren* regeldruk, hetgeen betekent dat niet alleen gekeken is naar de meetbare, feitelijke regeldruk, maar uitdrukkelijk ook naar het begrip dat cliënten en professionals aan bestaande regels toekennen.

In het onderzoek staan niet alleen de regels centraal die voorkomen uit wet- en regelgeving of de wijze van financiering, maar ook de regels die voortkomen uit de samenwerking tussen instellingen en de eisen die instellingen zelf stellen in verband met bijvoorbeeld een goede bedrijfsvoering. Het onderzoek is uitgevoerd in vier regio's, die tezamen representatief zijn voor Nederland als geheel. In deze regio's zijn alle partners uit de brede jeugdketen vertegenwoordigd.

In totaal hebben 759 respondenten meegewerkt aan het onderzoek, 196 cliënten en 563 professionals. Alle partners in de brede jeugdketen zijn daarin goed vertegenwoordigd: het primair en voortgezet onderwijs, het speciaal onderwijs, REC4, consultatiebureau, GGD, (school) maatschappelijk werk, MEE, bureau jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming, het CIZ, de jeugd GGZ en jeugd LVG en de provinciale jeugdzorgaanbieders.

De nulmeting levert een representatief beeld van de door cliënten en professionals ervaren regeldruk.

1.2 Uitkomsten

Vanuit het perspectief van de cliënten worden de volgende punten gezien als meest ervaren regeldruk:

1. De indicatieprocedure is onduidelijk
2. Bij iedere organisatie opnieuw het verhaal vertellen
3. Veel verschillende hulpverleners binnen één instelling
4. Veel formulieren moeten invullen
5. Onvoldoende zicht op gemaakte keuzes en mogelijkheden

In de hiernavolgende tabel is aangegeven welke score deze punten hebben gekregen in de index ervaren regeldruk.

Tabel 1.1 Scores meest ervaren regeldruk door cliënten

	Omvang ¹	Waarde ²	Index
De indicatieprocedure is onduidelijk	3,60	4,20	111,5
Bij iedere organisatie opnieuw het verhaal vertellen	3,65	3,88	109,3
Veel verschillende hulpverleners binnen één instelling	3,53	4,02	108,4
Veel formulieren moeten invullen	3,62	3,64	106,5
Onvoldoende zicht op gemaakte keuzes en mogelijkheden	3,33	4,22	106,4

In het terugbrengen van de ervaren regeldruk gaat het om het terugbrengen van de scores op de omvang en de waarde die de respondenten hebben toegekend aan de ervaren regeldruk. De gemiddelde score op alle ervaren regeldruk is 10,2. Hierop is de doelstelling van 25 procent vermindering gericht.

Vanuit het perspectief van de professionals staan de volgende punten van ervaren regeldruk bovenaan:

1. Als de keten niet werkt komt er steeds een schakel bij
2. Slechte gebruiksvriendelijkheid van de ICT registratieprogramma's
3. Toename van registratieverplichtingen door nieuwe werkwijzen
4. Elk gesprek of contact moet worden vastgelegd voor de productieregistratie
5. Extra werk door verschillende eisen aan de verantwoording

In de hiernavolgende tabel is aangegeven welke score deze punten hebben gekregen in de index ervaren regeldruk.

Tabel 1.2 Scores meest ervaren regeldruk door professionals

	Omvang ³	Waarde ⁴	Index
Als de keten niet werkt komt er steeds een schakel bij	3,52	4,32	109,7

¹ Score op een schaal van 1 tot 5, waarbij een score van 5 aangeeft dat de cliënt vaak te maken heeft met de ervaren regeldruk..

² Score op een schaal van 1 tot 5, waarbij een score van 5 staat voor weinig begrip van de cliënt voor de ervaren regeldruk.

³ Score op een schaal van 1 tot 5, waarbij een score van 5 aangeeft dat de professional vaak te maken heeft met de ervaren regeldruk.

⁴ Score op een schaal van 1 tot 5, waarbij een score van 5 staat voor weinig waarde of belang dat de professional aan de ervaren regeldruk hecht.

	Omvang ³	Waarde ⁴	Index
Slechte gebruiksvriendelijkheid van de ICT registratieprogramma's	3,67	3,89	108,3
Toename van registratieverplichtingen door nieuwe werkwijzen	3,70	3,71	107,2
Elk gesprek of contact moet worden vastgelegd voor de productieregistratie	3,74	3,55	106,4
Extra werk door verschillende eisen aan de verantwoording	3,58	3,84	106,1

Ook hier geldt dat in het terugbrengen van de ervaren regeldruk het gaat om het terugbrengen van de scores op de omvang en de waarde die de respondenten hebben toegekend aan de ervaren regeldruk. De gemiddelde score op alle ervaren regeldruk is 10,4. Hierop is de doelstelling van 25 procent vermindering gericht

1.3 Bevindingen en conclusies

Uit de ervaringen van cliënten en professionals blijkt dat het niet zo zeer de regels zelf zijn die de regeldruk veroorzaken, maar dat het veel meer gaat om de wijze waarop alle betrokkenen met de regels omgaan. Hoe strikt is men met het uitwisselen van informatie? Hoe praktisch is men in het gebruiken van gezamenlijke intakeformulieren? Hoe kritisch is men over de hoeveelheid informatie die over de cliënt wordt vastgelegd? Hoe heeft men de ICT programma's ingericht en geïmplementeerd? Wet- en regelgeving vormen eigenlijk geen belemmering om hierin de meest optimale manier van werken te kiezen. Toch speelt ook de huidige inrichting van het stelsel in de wet- en regelgeving een rol. Het gaat dan echter vooral om het naast elkaar bestaan van verschillende wet- en regelgeving die in de uitvoeringspraktijk kan leiden tot onduidelijkheid met regeldruk als gevolg.

In de kern ligt er daarmee vooral een vraagstuk ten aanzien van de manier waarop de sector is georganiseerd. De ervaringen van cliënten en professionals duiden op een sector die vooral is gefocust op het afdekken van risico's door toenemende verantwoordingseisen door politieke en maatschappelijke druk. De kern van waar de sector om draait lijkt uit beeld te zijn. De cliënt en de kwaliteit en effectiviteit van de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener staan niet voldoende centraal.

Om de ervaren regeldruk te verminderen is een geheel andere aanpak vereist. De oorspronkelijke aanname, dat de ervaren regeldruk te verminderen is door de regels en hoe die worden gehanteerd centraal te stellen, kan niet langer een doel op zich zijn. Voor zowel cliënten als professionals gaat het om het realiseren van een werkwijze die de professionals in de dagelijkse praktijk optimaal

ondersteunt in het realiseren van een kwalitatief hoogwaardige en effectieve relatie met hun cliënten. Dat heeft als bijkomend voordeel dat in een stelsel waarin de cliënt echt centraal staat, het niet langer nodig is om maatregel op maatregel te stapelen om risico's – die inherent zijn aan het werken in deze sector – te minimaliseren.

Vanuit deze optiek gezien is het ook niet verwonderlijk dat de meeste oplossingen die cliënten en professionals tijdens het onderzoek hebben aangedragen, liggen op het niveau van de instellingen zelf of in de onderlinge samenwerking tussen de instellingen.

Dit vraagt om een aanpak waarbij de instellingen zelf en in onderlinge samenwerking aan zet zijn. Zij zijn het die zich hard moeten maken voor het belang van de cliënt. Naast de instellingen hebben ook de stelselbeheerder en financiers een belangrijke rol in deze aanpak. Enerzijds door zich terughoudend op te stellen, anderzijds door een andere vorm van aansturing van de instellingen. In de aansturing zullen stelselbeheerder en financiers zich vooral moeten richten op de mate van klantgerichtheid en de samenwerking tussen de instellingen.

1.4 Leeswijzer

De eindrapportage is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 zijn de aanleiding van het onderzoek en de onderzoeksopdracht uitgewerkt. Tevens is op hoofdlijnen de gehanteerde onderzoeksmethodiek beschreven;
- In hoofdstuk 3 volgen de uitkomsten van de nulmeting, waarbij informatie is opgenomen over de respons en de indexen ervaren regeldruk van cliënten en professionals. De index voor professionals is tevens uitgesplitst per regio en per onderdeel van de keten;
- In hoofdstuk 4 is van de meest ervaren regeldruk door cliënten en professionals een uitgewerkte analyse opgenomen. Daarbij is per ervaring een toelichting gegeven en zijn oplossingen opgenomen die door de deelnemers aan het onderzoek zijn genoemd. Ook is in dit hoofdstuk een paragraaf opgenomen over de veroorzakers van de ervaren regeldruk;
- In hoofdstuk 5 volgen tot slot de conclusies en aanbevelingen. Bij de aanbevelingen is er nadrukkelijk aandacht voor de verantwoordelijkheden van de verschillende partners.

In de bijlagen is alle uitgebreide informatie opgenomen van de gehanteerde methodiek, de opzet van de workshops en de enquêtes. Tevens is een verklarende woordenlijst opgenomen voor alle afkortingen.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

De minister voor Jeugd en Gezin heeft de ambitie om de ervaren regeldruk voor zowel ouders en kinderen als professionals in de brede jeugdketen terug te dringen. Doelstelling is om in 2011 de ervaren regeldruk met 25 procent te verminderen ten opzichte van 2007. De cliënt dient deze vermindering concreet te merken in: snellere hulp, geen dubbele uitvraag, minder formulieren om in te vullen, et cetera. Ook de professionals in de jeugdketen moeten dit gaan voelen: meer directe cliëntcontacten en minder papier; minder verantwoording en meer werkplezier. Uiteindelijke resultante is een betere kwaliteit van hulpverlening.



Om dit te realiseren wordt door de Minister een actieplan 'Vermindering ervaren regeldruk en bureaucratie' opgesteld. Om de effecten van deze maatregelen te toetsen, heeft de Minister in het voorjaar van 2008 opdracht gegeven tot het doen van een nulmeting naar de ervaren regeldruk. De nadruk ligt op het terugdringen van ervaren regeldruk, hetgeen betekent dat niet alleen gekeken is naar de meetbare regeldruk, maar uitdrukkelijk ook naar de waarde die cliënten en professionals aan bestaande regels toekennen. Daarnaast gaat het in dit onderzoek niet uitsluitend om de regelgeving op zich, maar ook om de wijze van invoering en implementatie.

De aanpak van de ervaren regeldruk bouwt voort op de aanbevelingen van de Jeugdzorgbrigade die in 2005 en 2006 de onnodige bureaucratie in de jeugdzorg heeft onderzocht. In afwijking van de Jeugdzorgbrigade richt de nieuwe aanpak zich op de brede jeugdketen en wordt de huidige wet- en

regelgeving niet als een gegeven beschouwd. In het verminderen van de regeldruk spelen provincies en grootstedelijke regio's een belangrijke rol. Met alle provincies en grootstedelijke regio's is de afspraak gemaakt dat zij een bijdrage zullen leveren aan de vermindering van 25 procent.

2.2 Onderzoeksopdracht

Capgemini heeft in opdracht van het programmaministerie voor Jeugd en Gezin deze nulmeting ervaren regeldruk uitgevoerd. De opdracht is gestart in februari 2008 en afgerond in juli 2008.

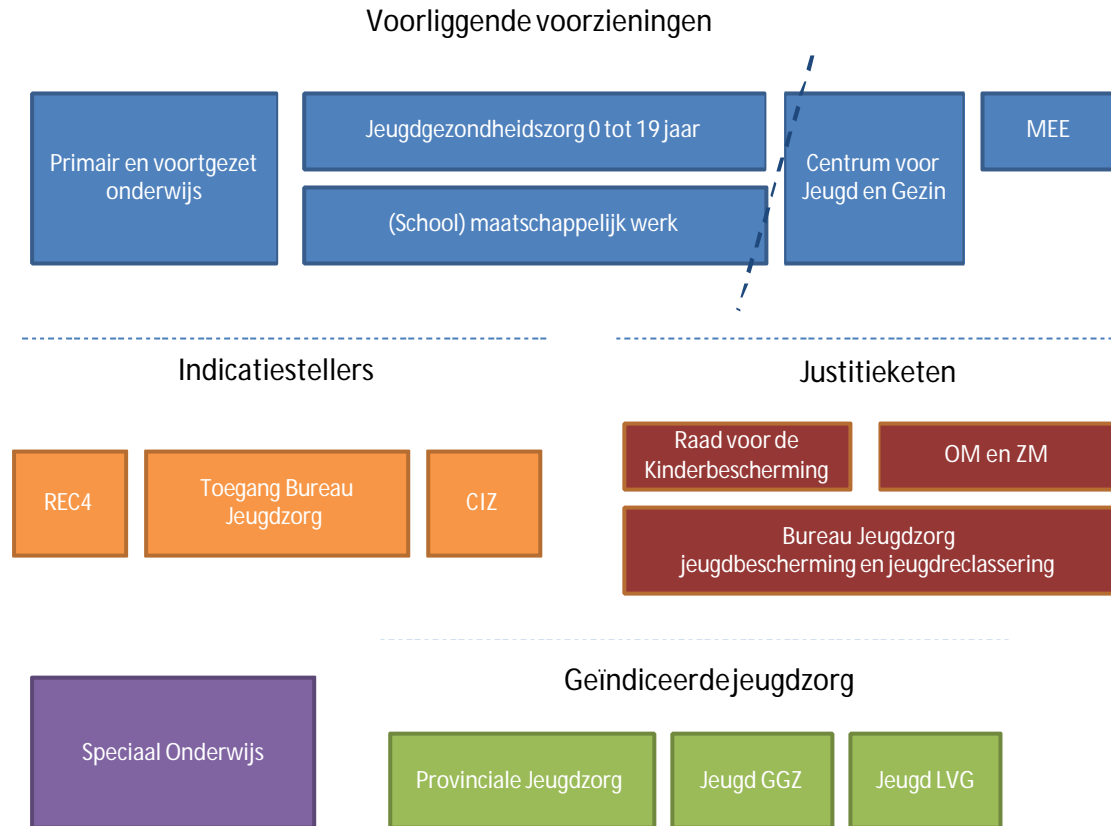
Doel van de opdracht is om een nulmeting uit te voeren die een landelijk beeld geeft van de ervaren regeldruk in de brede jeugdketen. De uitkomsten van het onderzoek zullen aan de basis liggen voor het plan van aanpak dat na de zomer door de minister voor Jeugd en Gezin aan de Tweede Kamer zal worden aangeboden. Aangezien ook de provincies met het rijk hebben afgesproken een aandeel te leveren in de vermindering van de ervaren regeldruk, en hiertoe een nulmeting zullen houden, is het onderzoek zodanig opgezet en uitgevoerd dat de methodiek ook regionaal toe te passen is.

De reikwijdte van het onderzoek is als volgt:

- De nulmeting richt zich op de cliënten (kinderen en ouders) en de hulpverleners. De directe relatie tussen cliënt en hulpverlener en het werk van de hulpverlener in die relatie staat centraal;
- De nulmeting omvat de brede jeugdketen, dat wil zeggen de sectoren die direct onder verantwoordelijkheid vallen van de minister voor Jeugd en Gezin;
- Het onderzoek richt zich op de regeldruk als gevolg van centrale wet- en regelgeving én als gevolg van de werkwijze van en tussen instellingen;
- Het onderzoek dient de irritaties naar concrete veroorzakers te herleiden; de aanleiding, de betrokken actoren en de factoren die aan de irritatie ten grondslag liggen;
- Het onderzoek biedt suggesties voor oplossingen.

Het onderzoek naar de ervaren regeldruk richt zich op de brede jeugdketen. In onderstaande figuur is opgenomen welke instanties en voorzieningen onderdeel uitmaken van deze keten.

Figuur 2.1 De jeugdketen zoals betrokken in het onderzoek



Onder het kopje voorliggende voorzieningen vallen alle basisvoorzieningen die voor kinderen en jongeren beschikbaar zijn en waarvan nagenoeg alle kinderen en jongeren gebruik maken. Onder deze voorzieningen vallen ook de instanties waar ouders en jeugdigen terecht kunnen voor informatie en advies, lichte hulp en opvoedondersteuning. In bovenstaande figuur is naast de jeugdgezondheidszorg en het (school) maatschappelijk werk ook het Centrum voor Jeugd en Gezin opgenomen, omdat deze in een aantal regio's reeds actief zijn. In het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt over het algemeen gevormd door de jeugdgezondheidszorg en het (school) maatschappelijk werk.

Wanneer de hulpvraag van ouders en jeugdigen niet meer kan worden beantwoord door de voorliggende voorzieningen, dan vindt een doorverwijzing plaats naar de specialistische voorzieningen. Voor deze voorzieningen is een indicatie nodig van REC4, Bureau Jeugdzorg of het CIZ. Tot slot valt binnen de keten het deel van de justitieketen dat betrekking heeft op de jeugdbescherming en jeugdreclassering. Daarin spelen ook de Raad voor de Kinderbescherming en het OM en ZM een belangrijke rol.

2.3 AL onderzoek door Regiegroep Regeldruk

Parallel aan het onderzoek naar de ervaren regeldruk is in het eerste half jaar van 2008 door de Regiegroep Regeldruk een nulmeting administratieve lasten voor het bedrijfsleven uitgevoerd. In het

onderzoek van de regiegroep is gekeken naar informatieverplichtingen die voortvloeien uit de Wet op de jeugdzorg.

De belangrijkste groepen informatieverplichtingen die in dit onderzoek zijn aangetroffen zijn:

- Het aanleveren van verantwoordingsdocumenten over geleverde zorg;
- Het meewerken aan inspecties;
- Aanvragen en verantwoorden van subsidies.

In het onderhavige onderzoek zijn deze aspecten veel minder prominent naar voren gekomen. Deels is dit te verklaren doordat de onderzoeksmethodiek een wezenlijk andere is. De methodiek ervaren regeldruk is deductief, dat wil zeggen dat vanuit de ervaringen, in dit geval van professionals en cliënten, de oorzaken en factoren die de regeldruk beïnvloeden, in beeld worden gebracht. De meer traditionele onderzoeken naar administratieve lasten, zoals uitgevoerd door de regiegroep, vertrekken vanuit de regel, of te wel de informatieverlichting, en berekenen hoeveel tijd en geld dit kost. Anders dan in de meer traditionele onderzoeken naar administratieve lasten worden in de methodiek ervaren regeldruk ook andere regels betrokken, dan alleen die betrekking hebben op informatieverplichtingen. Bijvoorbeeld de regels die ander betrokkenen, zoals de zorgverzekeraars, opleggen aan de instellingen of die de instellingen zelf in het kader van hun eigen bedrijfsvoering veroorzaken. Tevens is de scope breder omdat naast de informatieverplichtingen die uit regels voortvloeien ook aspecten van de naleving ervaren kunnen worden als overlast en de scope niet alleen de Wet op de jeugdzorg is, maar de brede jeugdketen, waartoe ook onderwijs, jeugdgezondheidszorg en delen van de justitieketen behoren. Tegelijkertijd verklaart dit niet geheel het verschil in de uitkomsten. De respondenten in het onderhavige onderzoek wijzen vooral op regeldruk die direct in verband staat met de relatie tussen hulpverlener en cliënt en de mate waarin de hulpverlener zich in het uitvoeren van zijn of haar werkzaamheden ondersteunt voelt door de organisatie van het werk. De wet- en regelgeving wordt daarin niet als eerste belemmering beschouwd. Dit beeld past bij de relatief hoge mate van tevredenheid van de jeugdzorgprofessionals over de wet- en regelgeving zoals uit het AL-onderzoek naar voren is gekomen.

Beide onderzoeken zijn dus vooral ook complementair.

2.4 Onderzoeksmethodiek

De nulmeting is uitgevoerd aan de hand van een in de AWBZ en Cure ontwikkelde methodiek om de ervaren lasten te meten onder betrokkenen. De methode bestaat uit de volgende fasen:

- Fase 1: Deskresearch;
- Fase 2: Identificatie belangrijkste veroorzakers ervaren regeldruk in interactieve workshops;
- Fase 3: Meting ervaren regeldruk middels een enquête;
- Fase 4: Validering van de uitkomsten en verkennen van oplossingsrichtingen in een interactieve workshop met hulpverleners en cliënten;
- Fase 5: Rapporteren over de uitkomsten, conclusies en aanbevelingen.

Een uitgebreide beschrijving van de gevolgde methodiek is opgenomen in bijlage A. De kern van de methode ligt in de combinatie van workshops en een enquête. In de workshops is ruimte voor beelden, verhalen, toelichting en creativiteit, terwijl de enquête de kwantificering van de ervaren regeldruk realiseert. De workshops creëren ook heel nadrukkelijk een sfeer om gezamenlijk tot oplossingen te komen. Voor cliënten en professionals zijn afzonderlijke workshops gehouden en is er een afzonderlijke enquête opgesteld. Echter, in de aanpak van de ervaren regeldruk moeten beiden nadrukkelijk samen komen. Professionals benadrukken de problemen in de werkprocessen en de cliënten benoemen de symptomen die voorkomen uit deze problemen. Daarmee zijn ze onlosmakelijk met elkaar verbonden.

De nulmeting levert een landelijk resultaat op. Tegelijkertijd moet de meting ook de basis leggen voor een regionale aanpak. Daarom is gekozen voor vier regio's die samen een landelijk beeld geven. In elke regio is de totale jeugdketen benaderd. Op deze wijze komen de gewenste verbindingen tussen betrokkenen in aansluiting op de dagelijkse praktijk het beste tot stand. Daardoor worden alle aspecten van mogelijk ervaren regeldruk optimaal benaderd, ook die van de regeldruk in de samenwerking tussen instellingen. De regionale benadering bevordert tevens de totstandkoming van concrete, haalbare oplossingen en geeft daarmee een belangrijke impuls aan de uitvoering van de voorgestelde oplossingen.

Bij de selectie van de vier regio's zijn de volgende criteria gehanteerd:

- In de te selecteren regio zijn alle factoren uit de jeugdketen aanwezig: bureau jeugdzorg, provinciale jeugdzorg, jeugd GGZ, GGD, consultatiebureau, schoolmaatschappelijk werk, jeugd LVG, speciaal onderwijs, Raad voor de Kinderbescherming;
- Geografische spreiding over het land: Randstad, noord Nederland, midden Nederland, zuid Nederland;
- Spreiding ten aanzien van de mate van verstedelijking: grootstedelijk gebied, verstedelijkt gebied en landelijk gebied;
- Maximaal gebruik maken van de provincies waarmee reeds samenwerkingsafspraken zijn gemaakt over het verminderen van de ervaren regeldruk;
- Bereidheid van instellingen om mee te werken aan het onderzoek.

De volgende regio's hebben in het onderzoek geparticipeerd:

- Regio Eemland (provincie Utrecht);
- Provincie Friesland;
- Regio Oss, Uden, Veghel (provincie Noord-Brabant);
- Stadsregio Rotterdam.

2.5 Index ervaren regeldruk

In de methodiek voor het meten van de ervaren regeldruk wordt gewerkt met een onderscheid naar de omvang van de regeldruk en waarde ervan. De omvang staat voor hoe vaak men met de regeldruk

wordt geconfronteerd en de waarde voor de mate waarin de regeldruk noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering, of in dit geval het hulpverleningsproces. Regeldruk die vaak voorkomt en waar men de waarde niet van inziet, heeft een grotere weerstand tot gevolg dan wanneer men de waarde ervan van groot belang vindt. De meeste winst is vergelijkbaar te realiseren in de categorie waarin de omvang groot en de waarde cq het begrip laag zijn. Zie ook onderstaande figuur.

Figuur 2.2 Winst in de combinatie waarde en omvang

	Lage waarde	Hoge waarde
Lage omvang	Goede winst	Minste winst
Hoge omvang	Meeste winst	Goede winst

Het onderscheid in waarde en omvang is in de workshops gebruikt om alle ervaren regeldruk te classificeren. Nadat in de workshops de ervaren regeldruk is geïnventariseerd en geëvalueerd, is een enquête opgesteld om de meest ervaren regeldruk, hoge omvang en lage waarde aangevuld met lage omvang en lage waarde en hoge omvang en hoge waarde, onder een brede groep respondenten te kwantificeren. De cliënten en professionals zijn als respondenten van elkaar gescheiden. Er zijn daartoe twee afzonderlijke enquêtes uitgezet en er zijn twee aparte indexen berekend, één voor de cliënten en één voor de professionals. De opzet van de workshops en van de enquêtes zijn opgenomen in bijlagen B t/m D.

Voor het bepalen van de rangorde van de ervaren regeldruk is gebruik gemaakt van een index. Deze index wordt berekend voor alle (ervaren) regeldruk bij de subsectoren en is opgebouwd uit de omvang van de regeldruk en de waarde die de regeldruk heeft voor de bedrijfsvoering/mate van begrip bij professionals en cliënten voor het gevraagde.

Omvang van de last: hoe vaak komt men er in de dagelijkse praktijk mee in aanraking? De respondenten hebben de omvang van de regeldruk gescoord van heel weinig tot heel veel. Daarbij hoort de volgende numerieke waarde:

Heel weinig	= 1
Weinig	= 2
Gemiddeld	= 3
Veel	= 4
Heel veel	= 5

Vervolgens hebben de respondenten de waarde van de ervaren regeldruk voor de bedrijfsvoering of hulpverlening gescoord: heeft men begrip voor de situatie? Daarbij hoort de volgende numerieke waarde:

Heel weinig	= 5
Weinig	= 4

Gemiddeld	= 3
Veel	= 2
Heel veel	= 1

De scores op omvang en waarde zijn gecombineerd om tot een totaal score te komen cq de index. Bij het berekenen van de index wordt de omvang twee maal zo zwaar meegewogen als de waarde. Dit naar analogie van het onderzoek in de AWBZ, waarin op basis van de bevindingen is geconcludeerd dat in eerste instantie de ervaren omvang de ervaren regeldruk bepaalt en in tweede instantie de ervaren waarde. De factor twee is empirisch bepaald in het AWBZ onderzoek: de prioritering die op basis van deze weegfactor ontstond, gaf volgens de respondenten het beste beeld van de activiteiten met de hoogste beleefde lasten.

De index voor een activiteit wordt als volgt berekend:

Index = 2 * omvang van de last + waarde voor de bedrijfsvoering

Voorbeeld: een activiteit waarvan de omvang als groot is beoordeeld en de waarde als zeer klein vertaalt zich in een index van 13 ($2*4 + 5$).

Deze index is vervolgens omgezet naar een 100-score op basis van het gemiddelde van de scores voor alle activiteiten voor alle subsectoren. Stel dat dit gemiddelde 9,6 gedraagt. De index voor het voorbeeld hierboven is dan $13 / 9,6 * 100 = 135$.

De vermindering van de ervaren regeldruk richt zich op de scores op omvang en waarde. De doelstelling van 25 procent vermindering van de ervaren regeldruk is hierop gericht en niet op de index waarde. Deze geeft vooral aan op welke regels het meeste winst te behalen is.

3. Uitkomsten

3.1 Representativiteit

De nulmeting ervaren regeldruk richt zich op de ervaringen van cliënten en professionals. De nulmeting geeft een landelijk representatief beeld van de ervaren regeldruk. Anders dan andere onderzoeken naar regeldruk en administratieve lasten heeft de nulmeting zich gericht op een brede keten van betrokkenen. Daarbij gaat het niet alleen om regeldruk als gevolg van wettelijke vereisten, maar nadrukkelijk ook om regeldruk als gevolg van specifieke afspraken tussen instellingen en binnen instellingen. Ten aanzien van de representativiteit ligt hierin de grootste uitdaging. De regionale aanpak is mede ingegeven door deze uitdaging. Door te kiezen voor het laagste niveau waarop alle partners vertegenwoordigd zijn, in de praktijk het niveau van een vestiging van bureau jeugdzorg, wordt optimaal tegemoet gekomen aan de scope van het onderzoek.

In de jeugdketen zijn de afgelopen jaren verschillende onderzoeken en studies gedaan naar het de bureaucratie en regeldruk van de sector. De rapporten van de Jeugdzorgbrigade en de Kafkabrigade zijn hier voorbeelden van. Ook al ligt de focus en scope van deze onderzoeken anders dan bij de nulmeting die nu is uitgevoerd, er kan niettemin in deze eerdere studies een brede keur aan casusmateriaal gevonden worden. Een uitgebreide deskresearch heeft daarom de basis gevormd voor de eerste ronde workshops. Tijdens deze eerste ronde workshops hebben professionals die werkzaam zijn bij de verschillende partners in de keten de door hen ervaren regeldruk geïnventariseerd en gecategoriseerd. In deze workshops waren in alle regio's nagenoeg alle partners in de keten vertegenwoordigd. In Friesland en Noord-Brabant waren de voorliggende voorzieningen minder goed vertegenwoordigd, maar in Rotterdam en Utrecht waren zij juist goed vertegenwoordigd. Er is een landelijke bijeenkomst gehouden voor cliënten, jongeren en ouders van kinderen en jongeren.

De uitkomsten uit de workshops zijn, ondersteund door de uitkomsten van de deskresearch, verwerkt in de enquête. Er zijn verschillende enquêtes gemaakt voor cliënten en hulpverleners. De enquêtes zijn door 196 cliënten en 563 professionals ingevuld. Meer informatie over de respons is opgenomen in de hiernavolgende subparagrafen. In bijlage C en D zijn beide enquêtes opgenomen.

3.1.1 Respons onder cliënten

In de tabellen in deze paragraaf is steeds het aantal respondenten opgenomen dat de vraag heeft beantwoord. Respondenten hebben vragen zonder te beantwoorden kunnen overslaan, waardoor de respons per tabel kan verschillen.

In totaal hebben 196 cliënten of vertegenwoordigers van cliënten de enquête ingevuld. Het grootste gedeelte van de respondenten is ouder van een jongere die met de jeugdzorg te maken heeft. In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen.

Tabel 3.1 Respons onder cliënten

	Respons (N=174)
Jongere in de jeugdzorg	8%
Ouder van een jongere in de jeugdzorg	68%
Vertegenwoordiger van een jongere	15%
Anders	9%

De cliënten in de jeugdzorg hebben vaak met vele verschillende schakels in de keten te maken. Dat blijkt uit het feit dat de percentages in de onderstaande tabel optellen tot ver boven de honderd procent. Uit de respons blijkt dat alle schakels in de keten vertegenwoordigd zijn door ervaringsdeskundigen.

Tabel 3.2 Ervaring in de keten

Voorziening	Percentage respondenten dat ervaring heeft met de voorziening (N=186)
<i>Voorliggende voorzieningen</i>	
• Consultatiebureau	47%
• Schoolarts	47%
• Thuiszorg	17%
• GGD	23%
• Maatschappelijk werk	27%
• Centrum voor Jeugd en Gezin	7%
<i>Speciaal onderwijs</i>	66%
<i>Indicatiestellers</i>	
• Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ)	55%
• Toegang bureau jeugdzorg	46%
<i>Advies- en meldpunt kindermishandeling</i>	13%
<i>Zorgaanbieders geïndiceerde zorg</i>	
• Provinciale jeugdzorg	17%
• Jeugd GGZ	50%
• Jeugd LVG	7%
<i>Jeugdbescherming en jeugdreclassering</i>	
• Raad voor de Kinderbescherming	13%
• Jeugdbescherming	11%
• Jeugdreclassering	3%

Voorziening	Percentage respondenten dat ervaring heeft met de voorziening (N=186)
• Kinderrechter	12%
Anders	14%

Tot slot zijn aan de cliënten twee stellingen voorgelegd:

- Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg
- Ik ben tevreden over de hulpverleners waarmee ik contact heb

In de hiernavolgende tabel de uitkomsten op deze stellingen.

Tabel 3.3 Mening over de ontvangen hulpverlening

Stelling (N=176)	Geen oordeel	Helemaal niet tevreden	Niet tevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	Tevreden	Helemaal tevreden
Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg	6%	13%	17%	26%	35%	4%
Ik ben tevreden over de hulpverleners waar ik contact mee heb	6%	7%	12%	25%	41%	9%

Uit bovenstaande uitkomsten is op te maken dat de cliënten niet onverdeeld tevreden zijn over de hulp die zij krijgen of over de hulpverlener waarmee zij contact hebben. Over de hulp is 39 procent tevreden of helemaal tevreden en 30 procent niet tevreden of helemaal niet tevreden. In totaal is 50 procent van de respondenten tevreden of heel tevreden over de hulpverlener waarmee ze contact hebben. Het betreft hier een oordeel van (ouders van) cliënten die zowel vrijwillig als onvrijwillig in contact staan met de jeugdzorg. De tevredenheid voor deze beide groepen blijkt niet noemenswaardig te verschillen.

3.1.2 Respons onder professionals

In totaal hebben 563 professionals de enquête ingevuld. In onderstaande tabel is de respons per regio opgenomen.

Tabel 3.4 Respons per regio

Regio	Aantal respondenten
Eemland – provincie Utrecht	120
Friesland	76
Oss, Uden, Veghel – provincie Noord-Brabant	79
Stadsregio Rotterdam	224
Anders	64
Totaal	563

De respons in Rotterdam is duidelijk hoger dan in de andere regio's. Dit heeft echter geen gevolgen gehad voor het totaal beeld. De respons in de categorie anders komt voort uit een extra inspanning om meer gezinsvoogden in het onderzoek te betrekken.

Alle partners in de brede jeugdketen zijn in het onderzoek vertegenwoordigd, hoewel de verdeling van respondenten tussen de partners niet gelijk is. Het aantal respondenten dat werkzaam is bij een zorgaanbieder van provinciale jeugdzorg is duidelijk hoger dan van de andere ketenpartners (115 respondenten), ook het primair en voortgezet onderwijs hebben een hoge respons (60 respondenten) evenals de Raad voor de Kinderbescherming (57 respondenten) en de jeugdbescherming (70 respondenten). In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de respons verdeeld naar de verschillende onderdelen in de categorieën voorliggende voorzieningen, indicatiestellers, geïndiceerd zorgaanbod en justitie. Er zijn meerdere antwoorden tegelijkertijd mogelijk, waardoor de absolute aantallen optellen tot meer dan de respons van 563 professionals.

Tabel 3.5 Respons op onderdelen van de keten

Ketenpartners	Respons
Voorliggende voorzieningen: <ul style="list-style-type: none"> • Primair en voortgezet onderwijs • Jeugdgezondheidszorg • (School) maatschappelijk werk • Centrum voor Jeugd en Gezin 	29,5% (185)
Indicatiestellers: <ul style="list-style-type: none"> • Bureau jeugdzorg (toegangen AMK) • CIZ • REC 	7% (45)

Ketenpartners	Respons
Zorgaanbieders (geïndiceerde jeugdzorg) en speciaal onderwijs <ul style="list-style-type: none"> • Provinciale jeugdzorg • Jeugd GGZ • Jeugd LVG • Speciaal onderwijs 	28,0% (176)
Jeugdbescherming en jeugdreclassering <ul style="list-style-type: none"> • Bureau jeugdzorg (jeugdbescherming en jeugdreclassering) • Raad voor de Kinderbescherming • ZM en OM 	23,2% (146)
Anders	12,1% (76)

De categorie ‘anders’ bestaat in belangrijke mate uit professionals die werkzaam zijn bij MEE (37 respondenten) en medewerkers van een jeugdzorg aanbieder (24 respondenten).

Aan de respondenten is ook gevraagd hun functie aan te geven. Hierbij is het mogelijk meerdere velden aan te vinken (dubbel functies). De percentages tellen derhalve op tot meer dan 100 procent. De uitkomsten zijn als volgt:

- 52 procent heeft een uitvoerende functie in relatie tot cliënten (maatschappelijk werker, verpleegkundige, gezinsvoogd, gedragswetenschapper, arts);
- 17 procent heeft een functie als teamleider, bestuurder, midden management, controller of administratief medewerker;
- 31 procent heeft een andere functie dan de mogelijkheden in de vragenlijst, de alternatieven die hier worden opgegeven zijn divers, waaronder zorgcoördinator, gezinswerker, doktersassistente, raadsonderzoeker, gezinscoach of consultant. Overigens dus ook allemaal vooral uitvoerende functies in directe relatie tot cliënten.

Ook is de respondenten gevraagd aan te geven hoe lang zij al in de sector werken en hoeveel van hun tijd direct cliëntcontact is. Bijna de helft van de respondenten werkt al langer dan tien jaar in de sector. Ongeveer 15 procent van de respondenten werkt minder dan twee jaar in de sector. Aan het onderzoek hebben dus vooral professionals meegedaan die al een geruime tijd ervaring hebben in de sector.

Tot slot zijn de respondenten drie stellingen voorgelegd:

- Ik ben trots op mijn werk
- In mijn organisatie is de zorg/hulpverlening goed georganiseerd
- De meeste van onze cliënten zijn tevreden over de geboden hulp

De stellingen zijn bedoeld om een beeld te krijgen bij het referentiekader van waaruit de respondenten de enquête hebben ingevuld. In onderstaande tabel de uitkomsten van de respondenten op deze drie stellingen.

Tabel 3.6 Reactie op stellingen ten aanzien van eigen werk

Stelling (N=550)	Geen oordeel	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens/niet oneens	Eens	Helemaal eens
Ik ben trots op mijn werk (N=550)	1%	0%	0%	8%	64%	27%
In mijn organisatie is de zorg/hulpverlening goed georganiseerd (N=549)	1%	2%	12%	24%	56%	5%
De meeste cliënten zijn tevreden over de geboden hulp (N=549)	3%	1%	10%	20%	64%	6%

De uitkomsten op de stellingen kleuren de wijze waarop de uitkomsten van de nulmeting kunnen worden geïnterpreteerd. De medewerkers zijn trots en betrokken, men is redelijk positief over hoe de hulpverlening in de eigen instelling is georganiseerd en de meeste cliënten zijn naar hun idee tevreden. Leggen we deze uitkomsten naast de reactie van de cliënten zelf, dan schatten de professionals de tevredenheid van de cliënten positiever in, namelijk 70% ten opzichte van 39% (tevreden of helemaal tevreden) bij de cliënten.

In de hiernavolgende paragrafen volgen de uitkomsten van de meting van de ervaren regeldruk.

3.2 Uitkomsten bij de cliënten

De in de workshop geïnventariseerde regeldruk is verwerkt in een enquête voor een bredere groep cliënten. In de enquête is een score gegeven aan alle punten. De gemiddelde score voor alle ervaren regeldruk door cliënten is 10,2. Hierop is de vermindering van 25 procent gericht. De scores op de verschillende punten van ervaren regeldruk zijn verwerkt tot een index ervaren regeldruk. Deze index ordent de ervaren regeldruk van meer naar minder belangrijk. In onderstaande tabel is de totale index voor cliënten opgenomen. Een toelichting op de ervaren regeldruk is opgenomen bij de analyse in hoofdstuk 4.

Tabel 3.7 Index ervaren regeldruk door cliënten

	Ervaren regeldruk cliënten	Index
1	De indicatieprocedure is voor cliënten onduidelijk	111,5
2	Cliënten moeten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal doen	109,3
3	Ik heb mijn verhaal vaak opnieuw moeten vertellen omdat ik met veel verschillende hulpverleners te maken krijg	108,4
4	Cliënten en ouders van cliënten dienen veel formulieren en papierwerk te regelen om hulp te krijgen (gegevens over ziektekostenverzekering, sofinummers enzovoorts)	106,5
5	Cliënten en/of ouders van cliënten hebben weinig inzicht in keuzes en mogelijkheden die de jeugdzorg biedt	106,4
6	Als cliënten met een nieuwe organisatie in de keten te maken krijgen, wordt daar vooral in het dossier gekeken naar de historie van de cliënt, in plaats van dat met de cliënt gesproken wordt	103,9
7	Als een cliënt langdurende hulp nodig heeft en hij of zij is bijna 18, dan is de indruk dat de hulpverlening niets meer voor ze doet	103,2
8	Bij overplaatsing naar een andere instelling is er sprake van lange wachttijden	102,9
9	De voogd of casemanager van een jongere wisselt vaak waardoor het opbouwen van een relatie moeilijk is	102,6
10	Hulpverleners en organisaties zijn niet goed bereikbaar over de telefoon en via E-mail	102,0
11	Jongeren dienen zich te houden aan de regels die door de organisatie en hulpverleners worden gesteld, maar de organisatie en hulpverleners zelf houden zich niet aan die regels	101,4
12	Een cliënt moet door verschillende poortjes of loketten in de jeugdzorg waardoor het lang duurt voordat men de juiste hulp krijgt	101,0
13	Als een jongere lang in de hulpverlening zit, dan heeft hij of zij niets aan een casemanager of plaatsver	101,0
14	De indicatiestelling moet soms worden over gedaan	100,4
15	Waarom er bepaalde regels zijn wordt niet uitgelegd, het is niet altijd duidelijk waarom bepaalde dingen niet kunnen of mogen	99,8
16	Hulpverleners luisteren te weinig naar jongeren	98,2
17	Hulpverleners hebben weinig tijd en persoonlijke aandacht voor jongeren	96,6
18	De behandelplannen gaan vooral over wat cliënten niet kunnen en niet over wat ze wel kunnen	95,7
19	Bij elke organisatie werken ze weer op een andere manier en zijn er andere regels en gebruiken	95,5
20	Cliënten ervaren weinig keuzevrijheid, veel wordt voor hen geregeld zonder dat zij zelf kunnen beslissen	95,4
21	De kinderrechter luistert alleen naar de hulpverlener en niet naar de jongeren	94,4
22	Instellingen hebben te strenge regels voor bezoek door ouders of familie	93,3
23	Ik praat te weinig met mijn hulpverlener over mijn behandelplan	92,4
24	Waarom keuzes en maatregelen worden genomen wordt vaak niet aan mij uitgelegd	89,2
25	De procedures rond toestemming en handtekeningen van ouders, voogden en de juistedeskundigen zijn ingewikkeld	88,9

De index is een combinatie van de mate waarin de cliënten met de regeldruk worden geconfronteerd (omvang) en het begrip dat zij voor de regeldruk hebben (waarde). Daarbij weegt de omvang zwaarder mee dan de waarde.

In onderstaande tabellen zijn de uitkomsten uitgesplitst weergegeven op basis van de score op omvang en op waarde.

Tabel 3.8 Top 10 ervaren regeldruk door cliënten naar omvang

	Ervaren regeldruk cliënten	Omvang	Index
1	Cliënten moeten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal doen	3,65	2
2	Cliënten en ouders van cliënten dienen veel formulieren en papierwerk te regelen om hulp te krijgen	3,62	4
3	De indicatieprocedure is voor cliënten onduidelijk	3,6	1
4	Ik heb mijn verhaal vaak opnieuw moeten vertellen omdat ik met veel verschillende hulpverleners te maken krijg	3,53	3
5	Cliënten en/of ouders van cliënten hebben weinig inzicht in keuzes en mogelijkheden die de jeugdzorg biedt	3,33	5
6	Een cliënt moet door verschillende poortjes of loketten in de jeugdzorg waardoor het lang duurt voordat men de juiste hulp krijgt	3,11	12
7	Als cliënten met een nieuwe organisatie in de keten te maken krijgen, wordt daar vooral in het dossier gekeken naar de historie van de cliënt, in plaats van dat met de cliënt gesproken wordt	3,09	6
8	Bij overplaatsing naar een andere instelling is er sprake van lange wachttijden	3,09	8
9	Hulpverleners en organisaties zijn niet goed bereikbaar (telefoon en E-mail)	3,09	10
10	De voogd of casemanager van een jongere wisselt vaak waardoor het opbouwen van een relatie moeilijk is	3,04	9

Tabel 3.9 Top 10 ervaren regeldruk door cliënten in waarde

	Ervaren regeldruk cliënten	Waarde	Index
1	Jongeren dienen zich te houden aan de regels die door de organisatie en hulpverleners worden gesteld, maar de organisatie en hulpverleners zelf houden zich niet aan die regels	4,64	11
2	Als een cliënt langdurende hulp nodig heeft en hij of zij is bijna 18, dan is de indruk dat de hulpverlening niets meer voor ze doet	4,63	7
3	Als cliënten met een nieuwe organisatie in de keten te maken krijgen, wordt daar vooral in het dossier gekeken naar de historie van de cliënt, in plaats van dat met de cliënt gesproken wordt	4,45	6
4	De voogd of casemanager van een jongere wisselt vaak waardoor het opbouwen van een relatie moeilijk is	4,41	9
5	Hulpverleners luisteren te weinig naar jongeren	4,39	16

	Ervaren regeldruk cliënten	Waarde	Index
6	De kinderrechter luistert alleen naar de hulpverlener en niet naar de jongeren	4,38	21
7	Bij overplaatsing naar een andere instelling is er sprake van lange wachttijden	4,34	8
8	Als een jongere lang in de hulpverlening zit, dan heeft hij of zij niets aan een casemanager of plaatser	4,32	13
9	Waarom keuzes en maatregelen worden genomen wordt vaak niet aan mij uitgelegd	4,31	24
10	Cliënten ervaren weinig keuzevrijheid, veel wordt voor hen geregeld zonder dat zij zelf kunnen beslissen	4,28	20

3.3 Uitkomsten bij de professionals

Aan alle in de workshops geïnventariseerde regeldruk hebben de professionals in de enquête een score toegekend. De gemiddelde score voor alle ervaren regeldruk door professionals is 10,4. Hierop is de vermindering van 25 procent gericht. De scores op de verschillende punten van ervaren regeldruk zijn verwerkt tot een index ervaren regeldruk. Deze index ordent de ervaren regeldruk van meer naar minder belangrijk. In onderstaande tabel is de totale index opgenomen. Een toelichting op de ervaren regeldruk is opgenomen bij de analyse in hoofdstuk 4.

Tabel 3.10 Index ervaren regeldruk door professionals

	Ervaren regeldruk professionals	Index
1	Als de keten niet werkt, komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	109,7
2	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	108,3
3	Nieuwe werkwijzen hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	107,2
4	Als in een organisatie de productieregistratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd	106,4
5	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	106,1
6	Als cliënten bij meerdere organisaties tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	105,4
7	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	105,1
8	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	104,5
9	Door het bestaan van veel verschillende formulieren moet er veel informatie overgenomen worden van het ene naar het andere document	103,7
10	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	102,6
11	De procedure van herindicatie voor een REC4 rugzakje is complex en omvangrijk	101,4
12	Door de toegenomen angst voor klachten en fouten worden extra administratieve handelingen uitgevoerd	101,1

	Ervaren regeldruk professionals	Index
13	Het verkrijgen van (HKZ) certificering brengt een toename van administratieve handelingen met zich mee	101,0
14	Als de indicatie verloopt als gevolg van de wachtlijsten en wachttijden bij de diverse organisaties, moet er opnieuw een indicatie of machtiging aangevraagd worden	100,1
15	Het invoeren van informatie kost tijd omdat er in de verslaglegging een verschil is tussen werkaantekeningen en officiële dossieraantekeningen	99,7
16	Uniforme eisen aan de intake en indicatiestelling door verschillende organisaties ontbreken; dit maakt dat veel organisaties werk doen dat al bij andere (voorgaande) organisaties heeft plaatsgevonden	99,7
17	Wanneer bij één cliënt veel verschillende hulpverleners betrokken zijn, gaat tijd verloren door afstemming tussen de verschillende hulpverleners	99,6
18	De vastgelegde gegevens van de ene organisatie zijn niet zonder meer bruikbaar voor de andere organisatie	97,6
19	Ook binnen sectoren en organisaties verschillen de eisen aan de dossiervorming of het invullen van formulieren	97,0
20	Het format voor de behandelplannen laat onvoldoende ruimte voor maatwerk voor de cliënt	96,9
21	Indicaties en machtigingen zijn gericht op een specifieke zorgbehoefte waardoor, bij een tussentijdse wijziging, een nieuwe indicatie moet worden afgegeven	95,6
22	Het ontbreken van uniforme standaarden rondom het intakeproces, opstellen van behandelplannen en de dossiervorming leidt ertoe dat de overdracht en afstemming tussen verschillende organisaties complex is	95,5
23	De procedures rondom het verkrijgen van toestemming van ouders, voogden en (de juiste) deskundigen bij de indicatiestelling zijn complex en omvangrijk	95,3
24	Het format voor de indicatiestelling laat onvoldoende ruimte voor maatwerk voor de cliënt	94,9
25	Ik heb onvoldoende inzicht in de totale zorgvraag en het totale zorgaanbod in mijn regio, waardoor samenwerking, taakverdeling en plaatsing bij andere instanties wordt bemoeilijkt	94,7
26	Door onvoldoende bekendheid met de privacyregels wordt (soms ten onrechte) beschikbare informatie niet uitgewisseld	93,6
27	De individuele hulpverlener doet een deel van het werk van andere organisaties in de keten over, wanneer een cliënt zich aanmeldt bij de organisatie	90,0
28	De individuele hulpverlener stelt een grote hoeveelheid vragen aan nieuwe cliënt	86,6

De index is een combinatie van de mate waarin de professionals met de regeldruk worden geconfronteerd (omvang) en het begrip dat zij voor de regeldruk hebben (waarde). Daarbij weegt de omvang zwaarder mee dan de waarde.

In hiernavolgende tabellen zijn de uitkomsten weergegeven op basis van de score op omvang en op waarde.

Tabel 3.11 Top 10 ervaren regeldruk door professionals naar omvang

	Ervaren regeldruk professionals	Omvang	Index
1	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	3,90	10
2	Als in een organisatie de productieregistratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd	3,74	4
3	Nieuwe werkwijzen hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	3,70	3
4	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	3,67	2
5	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	3,58	5
6	Het invoeren van informatie kost tijd omdat er in de verslaglegging een verschil is tussen werkaantekeningen en officiële dossieraantekeningen	3,55	15
7	Als de keten niet werkt, komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	3,52	1
8	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	3,52	7
9	Als cliënten bij meerdere organisaties tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	3,51	6
10	Wanneer bij één cliënt veel verschillende hulpverleners betrokken zijn, gaat tijd verloren door afstemming tussen de verschillende hulpverleners	3,50	17

Tabel 3.12 Top 10 ervaren regeldruk door professionals naar waarde

	Ervaren regeldruk professionals	Waarde	Index
1	Als de keten niet werkt, komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	4,32	1
2	Als de indicatie verloopt als gevolg van de wachtlijsten en wachttijden bij de diverse organisaties, moet er opnieuw een indicatie of machtiging aangevraagd worden	4,25	14
3	De procedure van herindicatie voor een REC4 rugzakje is complex en omvangrijk	4,04	11
4	Uniforme eisen aan de intake en indicatiestelling door verschillende organisaties ontbreken; dit maakt dat veel organisaties werk doen dat al bij andere (voorgaande) organisaties heeft plaatsgevonden	3,96	16
5	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	3,92	8
6	Als cliënten bij meerdere organisaties tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	3,91	6
7	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	3,89	2
8	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	3,85	7

	Ervaren regeldruk professionals	Waarde	Index
9	Door het bestaan van veel verschillende formulieren moet er veel informatie overgenomen worden van het ene naar het andere document	3,85	9
10	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	3,84	5

3.4 Uitkomsten per regio

Voor de landelijke nulmeting is, zoals eerder uitgebreid beschreven, aangesloten bij vier regio's. In bijlage E zijn de uitkomsten van de nulmeting per regio opgenomen. Deze uitkomsten kunnen de provincies gebruiken voor hun eigen plannen voor de aanpak van de regeldruk. Het betreft hier overigens alleen de uitkomsten van de professionals, omdat voor de cliënten is uitgegaan van een landelijke respons.

Tussen de regio's doen zich beperkt een aantal verschillen voor, zowel ten opzichte van elkaar als ten opzichte van de uitkomsten op landelijk niveau. Er doen zich vooral verschillen voor in de volgorde van de meest ervaren regeldruk. In alle regio's staat er daarnaast één punt van ervaren regeldruk in de top 10 dat niet in landelijke top 10 staat en ook niet bij de nadere regio's in de top 10 voorkomt. Zo staat alleen in de regio Oss/Uden/Veghel in de provincie Noord-Brabant het knelpunt omtrent de extra regeldruk als gevolg van wachttijden en wachtlijsten in de top 10 van meest ervaren regeldruk. In Rotterdam staat het punt van de complexe en omvangrijke procedure rond de REC4 herindicatie in de top 10 en in Friesland staat het knelpunt van de verschillende eisen aan de indicatiestelling in de top 10. Tot slot staat in de regio Eemland in de provincie Utrecht de (HKZ) certificering als veroorzaker van regeldruk in de top 10.

3.5 Uitkomsten op onderdelen van de keten

Onderdeel van de opdracht is ook, indien de respons dit toelaat, een onderscheid te maken naar de verschillende schakels. Gezien de respons is deze uitsplitsing niet voor alle onderdelen mogelijk (minimale respons van 30). In onderstaande subparagrafen volgt de uitsplitsing van uitkomsten voor het onderwijs (99 respondenten), voor de potentiële deelnemers aan het Centrum voor Jeugd en Gezin (125 respondenten), voor bureau jeugdzorg (51 respondenten⁵), de jeugdbescherming (130 respondenten), voor zorgaanbieders van provinciale jeugdzorg (115 respondenten) en voor de jeugd GGZ (32 respondenten). Bij het presenteren van de uitkomsten gaat het wederom om de respons van de professionals en niet die van de cliënten.

In de tabellen per onderdeel van de keten is in de laatste kolom aangegeven op welke positie het punt in de totale index staat, de index voor de gehele keten.

⁵ Uiteindelijk is besloten om een extra inspanning te verrichten om meer respons onder de gezinsvoogden te realiseren. Deze extra respons is echter niet meer verwerkt in de sector specifieke uitkomsten voor bureau jeugdzorg, maar wel in de uitkomsten voor de jeugdbeschermingsketen.

3.5.1 Uitkomsten onderwijs

Hieronder vallen reguliere scholen voor basis en voortgezet onderwijs, het REC4 en het speciaal onderwijs.

In onderstaande tabel is de top vijf van index ervaren regeldruk voor het onderwijs opgenomen. Overigens gaat het hier specifiek over de regeldruk die het onderwijs ervaart als schakel in de brede jeugdketen. Het gaat niet om specifiek aan het onderwijs gerelateerde regeldruk die bijvoorbeeld voortkomt uit onderwijs wet- en regelgeving. De index is gebaseerd op de reactie van 99 respondenten.

Tabel 3.17 Ervaren regeldruk in het onderwijs

	Ervaren regeldruk professionals	Index	Gehele keten
1	Als cliënten bij meerdere organisaties tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	110,1	6
2	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	109,5	5
3	De procedure van herindicatie voor een REC4 rugzakje is complex en omvangrijk	108,5	11
4	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	106,3	1
5	Het verkrijgen van (HKZ) certificering brengt een toename van administratieve handelingen met zich mee	106,2	13

3.5.2 Uitkomsten potentiële deelnemers aan het CJG

Als potentiële deelnemers aan het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) zijn meegenomen: consultatiebureau, GGD en (school) maatschappelijk werk. Aangezien al op enkele plaatsen een Centrum voor Jeugd en Gezin actief is, zijn er ook respondenten die hier reeds voor werken. Ook zij zijn meegenomen in de respons voor deze subcategorie. In onderstaande tabel is de top vijf van de index ervaren regeldruk opgenomen voor deze voorzieningen. De index is gebaseerd op de reactie van 125 respondenten.

Tabel 3.18 Ervaren regeldruk bij de potentiële deelnemers aan het CJG

	Ervaren regeldruk professionals	Index	Gehele keten
1	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	115,0	2
2	Als in een organisatie de productieregistratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd.	111,9	4
3	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	110,7	8
4	Als cliënten bij meerdere organisatie tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	108,9	6
5	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	105,5	1

3.5.3 Uitkomsten bureau jeugdzorg

In onderstaande tabel is de top vijf van de index ervaren regeldruk opgenomen voor bureau jeugdzorg. Hierbij gaat het om alle werkstromen binnen bureau jeugdzorg, dus toegang, AMK, jeugdbescherming en jeugdreclassering. De index is gebaseerd op de reactie van 51 respondenten.

Tabel 3.19 Ervaren regeldruk bij bureau jeugdzorg

	Ervaren regeldruk professionals	Index	Gehele keten
1	Nieuwe werkwijzen hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	131,9	3
2	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	111,7	7
3	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	111,5	2
4	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	107,8	5
5	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	107,3	8

3.5.4 Uitkomsten jeugdbescherming

In onderstaande tabel is de top vijf van meest ervaren regeldruk opgenomen voor de schakels in relatie tot de jeugdbescherming, het betreft de Raad voor de Kinderbescherming, het onderdeel jeugdbescherming van bureau jeugdzorg en de respondenten vanuit het OM en ZM. De index is gebaseerd op in totaal 130 respondenten.

Tabel 3.20 Ervaren regeldruk in de jeugdbescherming

	Ervaren regeldruk professionals	Index	Gehele keten
1	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	112,9	7
2	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	112,1	1
3	Nieuwe werkwijzen (zoals Deltaplan en DBC GGZ) hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	110,8	3
4	Als in een organisatie de productie registratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd.	106,3	4
5	Door het bestaan van veel verschillende formulieren moet er veel informatie overgenomen worden van het ene naar het andere document	105,9	9

3.5.5 Uitkomsten zorgaanbieders van geïndiceerde jeugdzorg

In deze subparagraaf is de top vijf van de meest ervaren regeldruk opgenomen voor de zorgaanbieders van provinciale jeugdzorg en jeugd GGZ.

Eerst volgt de index voor de provinciaal gefinancierde jeugdzorg. Deze index is tot stand gekomen op basis van de reacties van 115 respondenten. Daarna volg de index voor de jeugd GGZ. Deze is gebaseerd op 32 respondenten.

Tabel 3.21 Ervaren regeldruk door provinciaal gefinancierde jeugdzorg

Ervaren regeldruk professionals		Index	Gehele keten
1	Het format voor de indicatiestelling laat onvoldoende ruimte voor maatwerk voor de cliënt	112,8	24
2	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	110,8	2
3	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich meebrengt	110	5
4	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	106,6	1
5	Als cliënten bij meerdere organisaties tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	105,6	6

Tabel 3.21b Ervaren regeldruk door jeugd GGZ

Ervaren regeldruk professionals		Index	Gehele keten
1	Nieuwe werkwijzen hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	119,6	3
2	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	117,2	2
3	Als in een organisatie de productie registratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd	116,5	4
4	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	111,5	1
5	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	108,9	10

3.5.6 Verschillen op onderdelen van de keten

In de top vijf van de meest ervaren regeldruk voor de verschillende onderdelen en schakels van de keten treden een aantal verschillen op. Het zijn verschillen die in belangrijke mate te verklaren zijn door de rol die de schakel in de keten vervult.

Zo ervaren de voorliggende voorzieningen, onderwijs en potentiële deelnemers aan het Centrum voor Jeugd en Gezin, dat de communicatie en afstemming onduidelijk is georganiseerd als er meerdere instanties betrokken zijn bij de hulpverlening. Ervaren bureau jeugdzorg en de jeugdbeschermingsketen dat er vaak lang gezocht moet worden naar alternatieve hulp, omdat de meest passende hulp niet voorhanden is. En ervaren de zorgaanbieders van provinciale jeugdzorg dat het format voor de indicatie stelling onvoldoende ruimte laat voor maatwerk.

Ook gelden er een aantal schakel specifieke punten, zoals in het onderwijs de ervaring dat de herindicatie voor REC4 omvangrijk en complex is en in de jeugdbescherming de extra administratieve handelingen als gevolg van nieuwe werkwijzen (waaronder Deltaplan).

Toch zit er ook en vooral overeenkomst in de top 5 van de verschillende ketenonderdelen.

3.6 Effecten van reeds ingezet beleid

In 2007 zijn reeds maatregelen ingezet om de regeldruk in de sector te verminderen. Het gaat om de volgende maatregelen:

- Het project ‘verbetering indicatiestelling bureaus jeugdzorg’ (VIB)
- Het landelijk kader Integraal Indiceren dat de regio’s een handvat biedt bij het ontwikkelen en toepassen van integraal indiceren
- Flexibiliseren van de verzilveringstermijn van een aanspraak, het afschaffen van de regel dat altijd na 13 weken een herindicatie moet plaatsvinden
- Verlaging van de caseload bij de gezinsvoogdij (convenant Verdonk)
- Beveiligd e-mailverkeer tussen bureau jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming
- Helpdesk Privacy van het programmaministerie voor Jeugd en Gezin

In de enquête is aan de respondenten gevraagd welk effect deze maatregelen hebben gehad op de door hen ervaren regeldruk. De uitkomsten zijn in onderstaande tabel opgenomen.

De meeste respondenten hebben aangegeven dat de maatregelen onbekend zijn. Nagenoeg alle maatregelen hebben dan ook vooral betrekking op bureau jeugdzorg, slechts een deel van de respondenten in de brede jeugdketen. Om die reden zijn in onderstaande tabel niet de percentages opgenomen, maar de absolute waarden.

Tabel 3.22 Effecten van reeds ingezette maatregelen

Het project ‘verbeteren indicatiestelling bureaus jeugdzorg’						
	maatregel is onbekend	veel minder	minder	gelijk	meer	veel meer
Verandering regeldruk	215	3	8	44	26	4
Het Landelijk Kader Integraal Indiceren						
	maatregel is onbekend	veel minder	minder	gelijk	meer	veel meer
Verandering regeldruk	211	3	11	42	22	4
Het afschaffen van de 13 weken termijn voor een herindicatie						
	maatregel is onbekend	veel minder	minder	gelijk	meer	veel meer
Verandering regeldruk	144	18	77	34	13	5
De verlaging van de caseload bij de gezinsvoogdij (convenant Verdonk)						
	maatregel is onbekend	veel minder	minder	gelijk	meer	veel meer
Verandering regeldruk	66	11	44	57	25	3

Beveiligd e-mailverkeer tussen de Raad voor de Kinderbescherming en bureau jeugdzorg						
	maatregel is onbekend	veel minder	minder	gelijk	meer	veel meer
Verandering regeldruk	116	14	40	47	12	3
Helpdesk Privacy Jeugd en Gezin						
	maatregel is onbekend	veel minder	minder	gelijk	meer	veel meer
Verandering regeldruk	230	7	20	28	9	0

Het afschaffen van de standaard 13 weken termijn voor een herindicatie heeft naar mening van de respondenten ook daadwerkelijk geleid tot minder regeldruk; 95 respondenten merken een verlaging op versus 18 respondenten die een verhoging van de druk aangeven. Ook de actie voor het beveiligde e-mailverkeer tussen de Raad voor de Kinderbescherming en bureau jeugdzorg heeft al tot een vermindering geleid aldus de respondenten; 54 respondenten geven aan dat er een vermindering is geweest versus 15 respondenten die (desondanks) een toename ervaren.

Voor de overige maatregelen geven de respondenten aan dat de regeldruk gelijk is gebleven. Daarbij geldt dat de uitkomst voor het project ‘verbeteren indicatiestelling’ en het landelijk Kader Integraal Indiceren meer uitgaat naar meer regelruk als gevolg van de maatregel. En de uitkomst voor de verlaging van de caseload en de helpdesk privacy meer uitgaat naar minder regeldruk als gevolg van de maatregel.

4. Analyse van de resultaten

In dit hoofdstuk volgt de analyse van de meest ervaren regeldruk. In paragraaf 4.1 wordt eerst ingegaan op de ervaren regeldruk door de cliënten. In paragraaf 4.2 volgt de ervaren regeldruk door de professionals. Tot slot is een aparte paragraaf opgenomen over de veroorzakers van de ervaren regeldruk.

4.1 Analyse meest ervaren regeldruk door cliënten

In de index voor de cliënten staan de volgende vijf punten bovenaan:

1. De indicatieprocedure is onduidelijk
2. Cliënten moeten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal doen
3. Cliënten moeten hun verhaal vaak opnieuw vertellen omdat zij met veel verschillende hulpverleners te maken hebben
4. Cliënten moeten veel papierwerk regelen om hulp te krijgen
5. Cliënten hebben weinig zicht op de mogelijkheden van de jeugdzorg en de keuzes die worden gemaakt

In de top vijf van meest ervaren regeldruk voor wat betreft het onbegrip dat men heeft voor de situatie staan nog vijf andere punten:

1. Jongeren dienen zich aan allerlei regels te houden die door de instellingen en hulpverleners worden gesteld, maar de instellingen en hulpverleners zelf houden zich niet aan de regels
2. Als jongeren langdurige hulp nodig hebben en bijna 18 zijn, dan doen de instellingen niets meer voor ze
3. Bij een nieuwe organisatie wordt vooral gekeken naar het dossier, in plaats van dat er met de cliënt wordt gesproken
4. De voogd of casemanager wisselt vaak waardoor het moeilijk is om een relatie op te bouwen
5. Hulpverleners luisteren te weinig naar de jongeren

Deze tien punten zijn in de tweede ronde workshops besproken en nader uitgewerkt waarbij ook achterliggende oorzaken en mogelijk oplossingen aan de orde zijn geweest. Deze uitwerking is opgenomen in de volgende subparagrafen, waarbij de vijf punten van meest ervaren regeldruk in de index ieder afzonderlijk worden uitgewerkt. De vijf punten waar de cliënten het meeste onbegrip voor hebben, worden onder één noemer uitgewerkt. Deze punten hebben allemaal te maken met de bejegening zoals cliënten die ervaren. Tot slot hebben de cliënten nog één extra thema uitgewerkt, namelijk over de wachttijden en wachtlijsten.

4.1.1 De indicatieprocedure is onduidelijk

Er zijn verschillende aspecten aan de indicatieprocedure die voor cliënten niet duidelijk zijn. Zo is de indicatie om te beginnen voor de cliënten vaak niet te begrijpen. Het indicatiebesluit is opgesteld in

vakjargon, waardoor het voor jongeren en ouders moeilijk te begrijpen is wat het indicatiebesluit inhoudt en wat dit betekent voor de toekomst in termen van te verwachten hulp, betrokken instanties en dergelijke. Door het jargon is het ook lastig beroep aan te tekenen, omdat onduidelijk is waartegen dat zou moeten gebeuren. Daarbij merken de cliënten op dat het indicatiebesluit vaak alleen schriftelijk wordt verstrekt en dat er geen mondelinge toelichting op wordt gegeven. Cliënten zelf bieden als oplossing aan dat de instellingen speciaal voor jongeren en ouders een ‘vertaling’ maakt van het indicatiebesluit. Zij zien daarbij dus vooral een rol voor de instellingen zelf.

Wat cliënten tevens onduidelijk vinden aan de indicatieprocedure, is waarom bij veel verschillende instanties verschillende indicaties moeten worden aangevraagd en waarom de termijnen van de indicaties verschillen. Zo moeten cliënten weer helemaal opnieuw de fase van diagnostiek in voor jeugdzorg terwijl er bijvoorbeeld al lang een indicatie is voor speciaal onderwijs. Dit zou veel eenvoudiger geregeld moeten worden aldus de ouders. Door de verschillende indicatieprocedures en termijnen die daarbij horen is het voor ouders ook complex om de verloopdatum van alle verschillende indicaties bij te houden en hierop te anticiperen, zodat tijdig nieuwe of verlengde indicaties kunnen worden aangevraagd.

Ook is het voor veel ouders en jongeren nog niet duidelijk hoe de indicatie hen helpt met het vinden van de juiste zorg. Voor cliënten is het ingewikkeld om inzicht te krijgen in waar de juiste hulp gegeven wordt en waar deze op (korte termijn) verkregen kan worden. Het komt ook vaak voor dat ouders de juiste hulp gevonden hebben, maar dat dit dan toch niet past binnen het afgegeven indicatiebesluit. Er moet dan een nieuwe indicatie worden afgegeven.

Dit punt sluit nauw aan bij een ander aspect van de onduidelijke indicatieprocedure, namelijk dat het afgegeven indicatiebesluit te smal is. Als de zorgvraag maar iets wijzigt, moet een nieuw indicatiebesluit worden afgegeven. Volgens de wet moeten de te behalen doelen beschreven worden, maar in de praktijk wordt geïndiceerd op basis van het beschikbare hulpaanbod, aldus de cliënten. Als de zorgvraag verandert en andere hulp nodig is (ongeacht of het doel van de behandeling gelijk is gebleven), moet een nieuwe indicatie worden afgegeven. Het indicatiebesluit is niet dynamisch, maar statisch en rigide. Dit veroorzaakt nog meer vertraging in het proces. Enkele ouders wijzen ook op de beperkte duur waarvoor een indicatie wordt afgegeven, bijvoorbeeld maximaal een half jaar voor sociale activering.

4.1.2 Steeds opnieuw het verhaal moeten doen

De regeldruk die cliënten hieromtrent ervaren heeft veel te maken met de slechte samenwerking die zij ervaren tussen verschillende instellingen. Ouders en jongeren menen dat de organisaties niet gewend zijn om samen te werken en vinden dat het huidige stelsel meer prikkels zou moeten hebben om instellingen tot samenwerking te dwingen. Cliënten hebben soms het gevoel dat instellingen niet willen samenwerken omdat de vrees bestaat dat cliënten weglopen naar andere organisaties. Het ontbreken van de juiste prikkels uit zich volgens de cliënten in wantrouwen naar elkaars dossiers.

Als oplossing reiken de cliënten aan dat instanties aan het begin van de keten met hun informatievraag beter rekening moeten houden met wat er verderop in de keten nog nodig is. Het zou handig zijn als er een minimale informatieset is voor alle organisaties samen.

Ouders en jongeren hebben tevens het gevoel dat hulpverleners beslissen over wat wel en niet uitgewisseld mag worden in het kader van de privacy, in plaats van de cliënten zelf. Ouders en jongeren zijn vaak juist wel gebaat bij uitwisseling van gegevens, maar hulpverleners schermen met de privacy wetgeving voor het niet uitwisselen van informatie. De cliënten zijn van mening dat de hulpverleners veel terughoudender zijn in het uitwisselen van informatie, dan de cliënten zelf nodig vinden. Het zou cliënten helpen als zij zelf kunnen beschikken over hun dossier óf als integrale afspraken worden gemaakt over wat wél en niet uitgewisseld mag worden onder de privacy wetgeving.

4.1.3 Veel verschillende hulpverleners in één instelling

Onder dit punt aan ervaren regeldruk schuilen twee door cliënten ervaren knelpunten:

- Het ontbreken van een vaste hulpverlener
- De slechte bereikbaarheid van hulpverleners

Hulpverleners zijn geregeld afwezig waardoor cliënten te vaak te maken hebben met vervangers. Hun ervaring is dat de overdracht dan niet goed geregeld is en cliënten dus opnieuw hun verhaal moeten doen. Daarmee is ook continuïteit in de zorg lastig. Een vervangende hulpverlener kijkt vaak net weer met een andere bril naar hetzelfde probleem, waardoor de koers weer net anders wordt. Dit komt ook doordat niemand, zo ervaren ouders en jongeren, dan echt de regie heeft of hoofdbehandelaar is.

Daarnaast zijn hulpverleners alleen beschikbaar gedurende werkdagen van ‘negen tot vijf’. Voor afspraken moeten ouders dus vrij nemen, wat lastig is. Op tijden dat ouders en jongeren wel tijd hebben, bijvoorbeeld in schoolvakanties, zijn hulpverleners moeilijk bereikbaar. Ouders en jongeren willen ook graag direct in contact treden met de hulpverlener, bijvoorbeeld via email, in plaats van via centrales en dergelijk. Dit is bij de meeste instellingen onmogelijk.

Cliënten zien dus graag minder wisselingen van hulpverleners, of in ieder geval meer duidelijkheid over wie de ‘hoofdbehandelaar’ is. Ten aanzien van de bereikbaarheid dragen de cliënten twee oplossingen aan, enerzijds een andere bereikbaarheid dan alleen tijdens kantooruren en anderzijds meer rechtstreeks contact via bijvoorbeeld e-mail en mobiele telefoon.

4.1.4 Veel formulieren moeten invullen

Ouders en jongeren ervaren dat hen bij elke organisatie vaak dezelfde vragen worden gesteld op veel verschillende formulieren. Overigens ervaren ze ook dat ze bij verschillende instellingen dezelfde formulieren weer opnieuw moeten invullen. De oplossingen zijn concreet. Cliënten vinden dat best meer informatie vooraf uitgevraagd kan worden, bijvoorbeeld via formulieren op internet. Deze formulieren kunnen dan gebruikt worden voor meerdere instanties. Ze zijn er ook bij gebaat als instellingen gezamenlijk formulieren opstellen, bijvoorbeeld voor de aanmelding of intake. Verder zijn in dit kader ook de oplossingen van toepassing zoals gegeven bij het knelpunt ten aanzien van de beperkte uitwisseling van informatie: één minimale set voor alle organisaties en beter rekening houden met de informatiebehoefte die nog komen gaat, verderop in het proces.

4.1.5 Onvoldoende zicht op gemaakte keuzes en mogelijkheden

Ouders en jongeren vragen zich vaak af op basis waarvan hulpverleners keuzes maken. Dit geldt vooral voor de indicatie. Dit komt mede doordat het indicatiebesluit voor cliënten moeilijk te begrijpen is, zoals eerder al naar voren is gekomen. Omdat de hulpverleners naar het gevoel van de ouders, maar korte tijd bij hun kinderen betrokken zijn, wordt het besluit van de hulpverlener sneller in twijfel getrokken.

Verder is het voor ouders en jongeren vaak onduidelijk waar de gevraagde zorg voorhanden is en welke alternatieven er bestaan. Cliënten vinden dat zij onvoldoende gewezen worden op de mogelijkheden van de jeugdzorg. Door de vele verschillende instanties en complexe wet- en regelgeving is het, aldus cliënten, onduidelijk waar de gevraagde zorg te halen is.

4.1.6 Bejegening

De vijf punten van ervaren regeldruk waarvoor de cliënten het minste begrip hebben, zijn duidelijk anders van aard dan de vijf ervaringen die bovenaan de totale index staan en in de vorige subparagrafen nader zijn uitgewerkt. De punten van onbegrip zijn allemaal terug te leiden tot kritiek op de bejegening door de instellingen en hulpverleners. Cliënten moeten zich aan allerlei regels houden, maar de instellingen doen dit zelf niet, als je bijna 18 jaar bent, dan doen ze vaak niks meer voor je, hulpverleners kijken naar het dossier en baseren zich niet op het verhaal van de cliënt zelf, vele wisselingen waardoor het moeilijk is om een relatie op te bouwen en hulpverleners luisteren te weinig naar de jongeren zelf.



Het gaat hier nadrukkelijk om hoe ouders en jongeren ervaren dat er met hen wordt omgegaan. Veel is terug te leiden tot verwachtingen en de manier waarop individuele hulpverleners met regels en wisselingen omgaan.

In de workshops hebben de cliënten vooral toelichting gegeven op hun ervaringen. Zo ervaren cliënten dat zij zelf gehouden worden aan allerlei regels rondom het aanvragen van 'subsidies' (PGB, rugzakje etc.), maar dat instellingen verder hun eigen regels bepalen, bijvoorbeeld rondom het uitwisselen van gegevens (er wordt geschermd met privacy), inzicht krijgen in het dossier en het recht op het laten wijzigen van gegevens. De overgang tussen jeugdzorg en zorg voor volwassenen is niet goed georganiseerd. Ouders ervaren dat zij voor kinderen die de leeftijdsgrens van 18 jaar bereiken moeilijk zorg kunnen krijgen.

Hoewel cliënten opmerken dat zij vaak hetzelfde verhaal moeten vertellen en dat instellingen te weinig informatie uitwisselen, merken zij tegelijkertijd op dat het dossier te vaak leidend is in plaats van het verhaal. In de toelichting benadrukken de cliënten daarbij vooral dat zij het gevoel hebben dat

zij nooit een bepaald verleden achter zich kunnen laten. Ook al zijn in het verleden doelen reeds bereikt en de problemen opgelost, het oude verhaal moet de cliënt steeds weer opnieuw vertellen. Het lijkt er op dat de hulp, of eigenlijk de zorgvraag uit het verleden, nooit kan worden afgesloten.

Het wisselen van hulpverleners is eerder uitgewerkt, maar de wisseling van voogden of casemanagers wordt nog apart als punt voor bejegening benoemd. In de gedwongen hulpverlening wordt nog minder begrip getoond voor de vele wisselingen dan in de vrijwillige hulpverlening.

4.1.7 Wachlijsten en wachttijden

Naast de top vijf van meest ervaren regeldruk hebben de cliënten ook de wachlijsten en lange wachttijden nader toelicht in de workshops.

Ouders en jongeren benoemen een aantal aspecten in dit kader. Zo is het vooral erg onvoorspelbaar hoe lang cliënten moeten wachten op de benodigde zorg. Het grote gevaar van de wachlijsten is dat als men lang genoeg wacht iedereen uiteindelijk in een crisis komt. Ouders en jongeren snappen dat er voor sommige vormen van zorg wachttijden zijn, maar begrijpen niet waarom er dan niet een soort basiszorg geboden kan worden tijdens die wachttijd die toch voor iedereen nodig is. Een andere oplossing die de cliënten aanreiken, is dat er een goede differentiatie in verschillende doelgroepen wordt gemaakt. Wachttijden zijn voor sommigen meer acceptabel dan voor anderen. In de volgorde van cliënten op de wachtlijst kan daarmee rekening worden gehouden, zodat op basis daarvan de beschikbare zorg beter kan worden verdeeld.

Ook zou er meer aandacht moeten zijn voor preventie. Er zijn veel initiatieven in het land die zich richten op de zelfredzaamheid van gezinnen, bijvoorbeeld de Eigen Kracht centrale in Overijssel. Ouders en jongeren denken dat er ook andere voorbeelden van goede preventieprojecten zijn. Punt van kritiek van ouders is vooral dat instellingen in het land niet leren van elkaar. Zij willen alles zelf opnieuw uitvinden.

Ouders ervaren ook onvoldoende inzicht in de verwachte duur van trajecten. Als kinderen eenmaal in zorg zijn, dan komen ze er bijna niet meer uit. Ouders en jongeren hebben vaak het gevoel dat de hulpverlener degene is die de hulp wil volhouden of verlengen, ook als de opgestelde doelen al gehaald zijn. Er worden dan weer nieuwe doelen geformuleerd. Kinderen moeten ook losgelaten durven worden, zodat de uitstroom uit de jeugdzorg omhoog kan. Instellingen zouden meer prikkels mogen hebben om cliënten zo snel mogelijk weer uit de zorg te hebben.

Tot slot zijn de cliënten in het kader van de wachlijsten en wachttijden met het voorstel gekomen dat de beste expertise aan de voorkant zou moeten zijn, zodat daar direct goed bepaald kan worden welke zorg nodig is.

4.2 Analyse van de meest ervaren regeldruk door professionals

Bovenaan de index staan de volgende vijf punten voor de meest ervaren regeldruk:

1. Als de keten niet werkt, komt er steeds een schakel bij
2. Slechte gebruiksvriendelijkheid van de ICT registratieprogramma's
3. Toename van registratieverplichtingen door nieuwe werkwijzen
4. Elk gesprek of contact moet worden vastgelegd voor de productieregistratie
5. Extra werk doordat de verschillende financiers andere eisen stellen aan de verantwoording

In de top vijf van meest ervaren regeldruk voor wat betreft de omvang of frequentie en de mate van onbegrip voor de situatie staan nog vijf andere punten:

1. Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten (hoogste score op omvang)
2. Als gevolg van wachtlijsten en wachttijden steeds opnieuw indicaties en machtigingen aanvragen (hoge score in mate van onbegrip)
3. Complexe procedure van een REC4 herindicatie (hoge score in mate van onbegrip)
4. Ontbreken van uniforme eisen aan intakes en indicaties bij verschillende organisaties (hoge score in mate van onbegrip)
5. Het ontbreken van een goede en structurele terugkoppeling maakt dat veel extra werk moet worden verzet om informatie van andere hulpverleners te achterhalen (hoge score in mate van onbegrip)

Bijna al deze punten zijn in de tweede ronde workshops besproken en nader uitgewerkt waarbij ook achterliggende oorzaken en mogelijke oplossingen aan de orde zijn geweest. In onderstaande subparagrafen zijn de uitgewerkte punten opgenomen.

4.2.1 Als de keten niet werkt, komt er steeds een schakel bij

Bij het verkennen van oplossingsrichtingen wordt door deelnemers uit verschillende schakels in de keten en uit verschillende regio's in het land consequent aangegeven dat men niet begrijpt waarom voor elk probleem een nieuwe oplossing wordt bedacht die nieuwe instanties, nieuwe regels en nieuwe samenwerkingsverbanden tot gevolg hebben. Er wordt naar het idee van de deelnemers te weinig geïnnoveerd in de sector door regels, afspraken en instanties weg te laten en meer ruimte te geven aan de professionals in het veld. Coördinator op coördinator is men zat. Overleg kost daardoor veel tijd en verantwoordelijkheden zijn niet duidelijk. De deelnemers aan de workshops geven aan, graag toe te werken naar een situatie met minder verschillende partners. Een situatie waarbij niet steeds verder wordt gespecialiseerd.

Ook geven de deelnemers aan dat zij nauwelijks tijd hebben om ingezette beleidswijzigingen en maatregelen in te voeren voordat er zich weer nieuwe initiatieven voordoen. Vernieuwingen stapelen zich dus op zonder dat ze de kans krijgen om zich te bewijzen. De professionals raken het zicht kwijt op de vernieuwingen en vooral de oorspronkelijke bedoeling van de vernieuwing. Ze zien in de

uitvoering voor hun gevoel alleen nog maar extra verplichtingen op zich afkomen, zonder dat zij het effect ervan zien in de directe relatie tussen hulpverlener en cliënt.

In het verlengde van dit thema constateren de deelnemers dat in de manier waarop nu wordt gewerkt de cliënt nog steeds niet echt centraal staat. Er wordt niet goed gekeken naar of de cliënt nu echt wel beter wordt van alle hulp en trajecten die worden ingezet. In feite zijn de deelnemers behoorlijk kritisch op zichzelf. De cliënt wordt volgens hen op dit moment niet altijd optimaal geholpen. De cliënt weer centraal zetten houdt volgens de deelnemers in dat elke professional en instelling zijn of haar eigen grenzen goed kent: wat kan ik wel en wat kan ik niet. Men ervaart nu te veel concurrentie tussen de verschillende instanties, er wordt te weinig met elkaar gecommuniceerd en het vertrouwen in elkaar ontbreekt.

Naast het ontbreken van vertrouwen en een goede communicatie onderling, zijn de deelnemers van mening dat voor een bepaald deel van de cliënten er ook niet het juiste antwoord is op hun hulpvraag. Het aanbod sluit er niet goed op aan, waardoor er te vaak suboptimale hulp wordt geboden. Als oplossing noemt men het vergroten van de ruimte om aanbod flexibel in te zetten en nieuw aanbod te creëren. De deelnemers, zowel uit de jeugdzorg als de GGZ, hebben aangegeven dat zij de indruk hebben dat de provinciaal gefinancierde jeugdzorg daarin flexibeler is dan de GGZ. De deelnemers uit de GGZ schrijven dit verschil toe aan de strikte hantering van de bekostiging in de GGZ, de DBC systematiek. Hierdoor moet voordat er met nieuw aanbod kan worden gestart, eerst bekostiging worden gerealiseerd waardoor het soms een jaar duurt voordat men ook daadwerkelijk het aanbod kan bieden. Het moment is dan al voorbij, aldus de deelnemers. In dit kader vrezen de professionals van de provinciale jeugdzorg de pxq systematiek. Deze methodiek is oorspronkelijk bedoeld om een meer flexibele bekostiging te bewerkstelligen, maar professionals vrezen een te rigide gebruik waarbij de speelruimte gering is.

De deelnemers pleiten voor een flexibelere bekostiging. Een oplossing die mogelijk nog iets dichterbij ligt, is om veel flexibeler om te gaan met het beschikbare aanbod in verschillende regio's. De deelnemers ervaren dat zij nu nog te vaak gebonden zijn aan de regio en een cliënt niet door mogen verwijzen naar een andere regio, ook al is daar hulp beschikbaar die veel beter is voor de cliënt.

4.2.2 Slechte gebruiksvriendelijkheid van de ICT registratieprogramma's

In de workshops is duidelijk naar vormen gekomen dat de registratieprogramma's door gebruikers onvoldoende gebruiksvriendelijk worden geacht. Het gaat om programma's voor het bijhouden van contacten, voor verslaglegging of programma's voor het registreren van DBC's en urenregistraties. De ICT zou beter moeten aansluiten bij de dagelijkse praktijk en het handelen van de professionals moeten ondersteunen en minder gericht moeten zijn op het registreren op zich.

Bij de bespreking van dit punt hebben de deelnemers ook opgemerkt dat zij, dan wel collega's, ook een zekere mate van onbegrip hebben voor het feit dat ze zoveel moeten registreren. Professionals

hebben het idee dat zij ‘vroeger’ gewoon vertrouwd werden en zich nu in allerlei bochten moeten wringen om, op papier, aan te tonen dat ze hun werk op de juiste manier uitvoeren. Hier is aldus de deelnemers een verbeter slag te behalen door de hulpverleners beter te faciliteren, op te leiden en te coachen bij het gebruik van de registratiemiddelen. Er is echter ook sprake van wennen aan de nieuwe eisen die worden gesteld aan de professionals.

4.2.3 Toename van registratieverplichtingen door nieuwe werkwijzen

De nieuwe werkwijzen die de afgelopen jaren geïntroduceerd zijn, brengen een toegenomen registratielast met zich mee, aldus de deelnemers. Zij noemen als voorbeelden Deltaplan en de DBC registratie in de GGZ. Aan dit knelpunt zijn een aantal aspecten te onderscheiden. In de eerste plaats ervaart men vooral in omvang meer registratieverplichtingen, waarbij ook door enkele professionals is opgemerkt dat zij de nieuwe formulieren heel anders zouden opstellen dan wat ze nu voor zich krijgen. Daarnaast is men, doordat veel vernieuwingen elkaar snel opvolgen en dus vaak ook naast elkaar geïmplementeerd worden, vaak het zicht kwijt op de oorspronkelijke bedoeling van de vernieuwing. Tot slot geldt ook hier dat het een kwestie van wennen is.

4.2.4 Elk gesprek of contact moet worden vastgelegd voor de productieregistratie

Professionals geven aan dat het registreren van handelingen en activiteiten voor de productieregistratie tot in de kleinste details is doorgevoerd. De deelnemers aan de workshops zijn van mening dat deze registratie veel te ver gaat. Hieraan gerelateerd is het punt dat de taal van de werkaantekeningen die de professionals maken, niet overeenkomt met de taal van de officiële registraties. Hierdoor wordt veel extra tijd besteed aan het overtypen van aantekeningen.

Er is nog veel winst te halen in het geautomatiseerd overnemen van informatie van de ene instantie door de andere en ook in het kritisch beoordelen van de hoeveelheid informatie die nu wordt geregistreerd.

4.2.5 Extra werk door verschillende eisen aan de verantwoording

Rondom verschillende cliëntgroepen in de jeugdzorg bestaat een samenstelling van meerdere financieringsbronnen. Dit maakt dat de hulpverlening in de dagelijkse praktijk op meerdere plekken en op verschillende wijze verantwoording moet afleggen ten einde de geboden zorg gefinancierd te krijgen. De verantwoording die het bestaan van de verschillende financieringsbronnen met zich meebrengt, wordt ervaren als onnodig en tijdrovend.

4.2.6 Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten

Wanneer de rankschikking wordt gemaakt op enkel de omvang van de regeldruk, dan staat het invoeren van informatie over cliënten bovenaan. Tijdens de eerste workshops is reeds gebleken dat het hier gaat om allerlei gegevens van cliënten die aan de hand van intakegesprekken, vragenlijsten en andere formulieren worden verzameld en vastgelegd. De constatering geldt voor verschillende onderdelen van de keten en voor verschillende type hulpverleners. Het is van belang om op te merken dat betrokkenen aangeven dat zij het belang en daarmee de waarde van het vastleggen van deze informatie wel onderschrijven. Het gaat hier derhalve om regeldruk die niet moet worden weggenomen door het afschaffen van de regel, maar door de uitvoering van de regel beter te faciliteren. Dit kan, aldus de deelnemers, door in de keten bestaande informatie, die reeds op een eerder moment in het hulpverleningsproces is vastgelegd, beter te ontsluiten voor andere hulpverleners en organisaties. De professionals merken echter ook op dat daarbij niet moet worden vergeten dat informatie uitvragen bij de cliënt zelf onderdeel is van het opbouwen van een relatie en dat er geregeld cliënten zijn die er juist bij gebaat zijn om min of meer met een schone lei te beginnen en de voorgaande trajecten achter zich te laten.

4.2.7 Effect van wachtlijsten en wachttijden

De termijn waarbinnen een machtiging of indicatie verloopt en de wachttijd voor een cliënt, leiden geregeld tot onnodige regeldruk. Deze situatie doet zich, volgens de deelnemers aan de workshops, regelmatig voor en kan niet rekenen op veel begrip. De oplossing wijst uit naar twee verschillende kanten. Heel concreet geldt dat de termijn waarbinnen een machtiging uithuisplaatsing moet worden geëffectueerd, niet aansluit bij de termijn waarbinnen de zorg die daarbij nodig is geëffectueerd wordt. De termijn van de machtiging, waarvoor drie maanden staat, is te weinig flexibel aldus de respondenten. Ook zijn de deelnemers van mening dat de machtiging vaak te specifiek is, waardoor een machtiging ook opnieuw moet worden aangevraagd als er alternatieve zorg kan worden gerealiseerd, in afwachting van de meest passende zorg.

In de kern gaat het hier echter om het probleem dat niet op tijd de juiste hulp beschikbaar is, zoals ook al is aangestipt in paragraaf 4.2.1.



4.2.8 Ontbreken van uniforme eisen aan intakes en indicaties

Uniformiteit in de keten is een onderwerp dat op verschillende fasen in het traject van de cliënten terugkomt. Zowel bij het vastleggen en uitwisselen van informatie ten behoeve van de intake, als bijvoorbeeld bij het overdragen van cliënten naar een nieuwe instantie. De professionals geven aan dat verschillende organisaties eigen procedures, formulieren en methodieken hanteren die zij toepassen bij de intake en indicatiestelling. Overigens wordt door enkele deelnemers opgemerkt dat binnen één sector, bijvoorbeeld de jeugdbescherming, er verschillende procedures worden gehanteerd en verschillende eisen gelden. De verschillen in de basis maken uitwisselingen en afstemming voor de professionals zeer lastig en vooral tijdrovend, aldus de deelnemers. Voor cliënten en ouders van cliënten betekent het veelal het dubbel doorlopen van processen. Op dit gebied valt winst te boeken door een betere afstemming en overleg tussen instanties op het gebied van de basisvereisten aan intake, dossiervorming en overdracht.

4.2.9 Onduidelijke afstemming en communicatie tussen organisaties

Bij deze regeldruk veroorzaker kan eigenlijk de parallel getrokken worden met de voorgaande. Daar gaat het om afstemming en uniformiteit bij plaatsing en intake. De hoge positie in de index van dit knelpunt duidt op het feit dat ook als de hulpverlening daadwerkelijk op gang is, betrokken organisaties onvoldoende afstemmen en communiceren rondom een cliënt. Deelnemers geven aan dat verantwoordelijkheden onduidelijk zijn, maar ook zoals eerder al vermeld, dat er nog te weinig vertrouwen is in elkaar.

4.3 Verorzakers van ervaren regeldruk

Bij de start van het onderzoek is een kader ontwikkeld om de ervaren regeldruk naar oorzaak te ordenen. Er is onderscheid gemaakt in verorzakers op de volgende niveaus:

- wet- en regelgeving;
- toezicht;
- financiën en verantwoording;
- samenwerking tussen instellingen;
- interne bedrijfsvoering;
- individuele hulpverlener.

In de workshops is aan de deelnemers gevraagd om aan te geven wie de regeldruk veroorzaakt. Voor nagenoeg alle ervaren regeldruk onderscheidde de deelnemers oorzaken op meerdere niveaus tegelijkertijd. Hierdoor is er per ervaren regeldruk geen eenduidige verorzaker aan te wijzen.

5. Aanbevelingen

In de voorgaande hoofdstukken zijn alle uitkomsten van de nulmeting ervaren regeldruk weergegeven en toegelicht. In dit hoofdstuk volgen de aanbevelingen. Hiertoe zijn de belangrijkste uitkomsten en aanbevelingen gegroepeerd naar de belangrijkste categorieën knelpunten voor de cliënten en de professionals.



In de hiernavolgende paragraaf wordt gestart met de algemene conclusie die op basis van het onderzoek te formuleren is. Daarna volgen de concrete aanbevelingen vanuit het perspectief van de cliënten en professionals.

5.1 Algemene conclusie

Dit onderzoek heeft zich gericht op de ervaren regeldruk door cliënten en professionals in de brede jeugdketen. Uit alle ervaringen van cliënten en professionals die in de voorgaande hoofdstukken zijn opgenomen, blijkt dat het niet zo zeer de regels zelf zijn die de regeldruk veroorzaken, maar dat het veel meer gaat om de wijze waarop alle betrokkenen met de regels omgaan. Hoe strikt is men met het uitwisselen van informatie? Hoe praktisch is men in het gebruiken van gezamenlijke intakeformulieren? Hoe kritisch is men over de hoeveelheid informatie die over de cliënt wordt vastlegt? Hoe heeft men de ICT programma's ingericht en geïmplementeerd? Wet- en regelgeving vormen eigenlijk geen belemmering om hierin de meest optimale manier van werken te kiezen, zeker niet zolang er toestemming van de cliënten zelf is. Toch speelt ook de huidige inrichting van het

stelsel in de wet- en regelgeving een rol. Het gaat dan echter vooral om het naast elkaar bestaan van verschillende wet- en regelgeving die in de uitvoeringspraktijk kan leiden tot onduidelijkheid met regeldruk als gevolg.

De manier waarop de regels worden geïnterpreteerd en hoe de praktijk vorm krijgt is het voornaamste knelpunt. In de kern ligt er daarmee vooral een vraagstuk ten aanzien van de manier waarop de sector is georganiseerd. De ervaringen van cliënten en professionals duiden op een sector die vooral is gefocust op het afdekken van risico's door toenemende verantwoordings-eisen met als achtergrond politieke en maatschappelijke druk. De kern waar de sector om draait lijkt uit beeld te zijn. De cliënt en de kwaliteit en effectiviteit van de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener staan niet centraal.

Uit de nulmeting komt een beeld naar voren waarin de dagelijkse praktijk van de cliënt en professional en de wereld van beleid, bestuur en bedrijfsvoering niet meer één en dezelfde zijn. De professionals doen hun uiterste best en ze zijn vrijwel allemaal zeer trots op hun werk, maar voelen zich daarin niet gesteund door de organisatie van hun werk. De cliënt toont veel begrip voor de hele gang van zaken, maar dat betekent niet dat men onverdeeld tevreden is over de geboden hulpverlening. Ongeveer de helft van de geënquêteerden is (heel) tevreden, een kwart blijkt (zeer) ontevreden en een kwart houdt zich in het midden.

Daarmee krijgt de aanpak van de ervaren regeldruk een heel andere invulling. De oorspronkelijke aanname, dat de ervaren regeldruk te verminderen is door de regels en hoe die worden gehanteerd centraal te stellen, kan niet langer een doel op zich zijn. Veel van de ervaren regeldruk komt voort uit het suboptimaal werken van het stelsel, als gevolg van bijvoorbeeld wachttijden, wachtlijsten en het ontbreken van passende hulp. Voor zowel cliënten als professionals gaat het om het realiseren van een werkwijze die de professionals in de dagelijkse praktijk optimaal ondersteunt in het realiseren van een kwalitatief hoogwaardige en effectieve relatie met hun cliënten. In een stelsel waarin de cliënt echt centraal staat, is het niet langer nodig om maatregel op maatregel te stapelen om risico's – die inherent zijn aan het werken in deze sector – te minimaliseren.

Vanuit deze optiek gezien is het ook niet verwonderlijk dat de meeste oplossingen die cliënten en professionals tijdens het onderzoek hebben aangedragen, liggen op het niveau van de instellingen zelf of in de onderlinge samenwerking tussen de instellingen.

Dit vraagt ons inziens om een aanpak waarbij de instellingen zelf en in onderlinge samenwerking aanzet zijn. Zij moeten zich hard maken voor het belang van de cliënt.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op een aantal inhoudelijke aanbevelingen, maar niet op het proces waarlangs deze veranderingen ook daadwerkelijk gestalte kunnen krijgen. Dit pleit voor een veranderaanpak die veel verder reikt dan alleen de aanpak van ervaren regeldruk. De kern van het veranderproces ligt in het daadwerkelijk centraal stellen van de klant en de professional. Daar is een

aanpak voor nodig die leidt tot veranderend gedrag op alle niveaus. Cliënten en professionals moeten daadwerkelijk merken dat er een andere hoopgevende wind waait. Het gaat dan om het realiseren van de primaire doelstellingen die ook de Minister stelt aan de aanpak van de regeldruk, namelijk een betere kwaliteit van de hulpverlening.

Naast de instellingen hebben ook de stelselbeheerder en financiers een belangrijke rol in deze aanpak. Niet door te vernieuwen maar door de instellingen te stimuleren zelf verantwoordelijkheid te nemen. Dit vereist enerzijds een ‘terughoudende’ overheid en anderzijds een andere aansturing van de instellingen. In de aansturing zullen stelselbeheerder en financiers zich vooral moeten richten op de mate van klantgerichtheid en samenwerking tussen instellingen. Vanuit het perspectief van de klantgerichtheid dient het te gaan om zaken als (verandering van) de klantvraag, klantverwachtingen en het effect van maatregelen op de klantvraag. Via de financiering kunnen instellingen worden geprikkeld innovatieve samenwerkingsrelaties aan te gaan waarbij de wijze waarop de cliënt – in de keten van instellingen waarmee hij of zij te maken heeft – als vertrekpunt wordt genomen.

In onderstaande paragrafen zijn concrete aanbevelingen opgenomen die zijn voortgekomen uit de nulmeting ervaren regeldruk. Deze concrete aanbevelingen passen bij een aanpak waarbij de instellingen de leiding nemen en stelselbeheerder en financiers de belemmeringen wegnemen, daar waar ze de instellingen in de weg staan om hun ambities te realiseren.

5.2 Aanbevelingen vanuit het perspectief van de cliënten

Vanuit het perspectief van de cliënten kan de ervaren regeldruk in drie categorieën knelpunten worden onderscheiden:

- Ervaren regeldruk die voortkomt uit een niet adequate informatieverstrekking vanuit de instellingen naar de cliënten toe;
- Ervaren regeldruk die te maken heeft met de informatie verstrekking van de cliënt aan de instellingen;
- Ervaren regeldruk die is toe te schrijven aan aspecten in de hulpverlening en de bejegening van de cliënt door de hulpverleners en instellingen.

5.2.1 Informatieverstrekking vanuit instellingen

Bij ervaren regeldruk die voortkomt uit een niet adequate informatieverstrekking vanuit de instellingen naar de cliënten gaat het onder andere om:

- Onduidelijkheid over de indicatieprocedures;
- Onvoldoende zicht op de mogelijkheden van de zorg voor jeugdigen;
- Onduidelijkheid over de keuzes die door hulpverleners en instanties worden gemaakt.

Bovenstaande ervaringen leiden er toe dat de cliënten onvoldoende zelf de regie hebben, ze kunnen de keten niet overzien.

In onderstaande tabel zijn alle concrete aanbevelingen opgenomen, waarbij is opgenomen bij welke partij het initiatief ligt en of het een oplossing is voor de korte, lange of middellange termijn is.

Tabel 5.1 Aanbevelingen voor betere informatieverstrekking aan cliënt

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Neem tijd voor de bespreking van het indicatiebesluit, waarbij hulpverleners de inhoud en gevolgen van het besluit bespreken met de cliënt	Instellingen individueel	Direct starten, realisatie op korte termijn
Stel het indicatiebesluit op in taal die de cliënt begrijpt, niet in vakjargon	Instellingen individueel, met gebruik van kennis en ervaring van cliënten en belangenorganisaties	Direct starten, realisatie op korte termijn
Stel het indicatiebesluit zo op dat dit niet toegespitst is op het aanbod van zorg, maar op het behalen van de doelen	Instellingen individueel	Direct starten, realisatie op korte termijn
Combineer het afgeven van benodigde indicaties door de verschillende instanties. Stem in ieder geval de procedures rondom het aanvragen en verkrijgen van indicatiebesluiten af: eenduidige geldigheidsduur, anticiperen op verloop van indicatiebesluit etc.	Instellingen in samenwerking met elkaar ⁶ (NB maak gebruik van good practices)	Middel lange termijn

5.2.2 Informatieverstrekking door de cliënt

Regeldruk die te maken heeft met de hoeveelheid informatie die de cliënten aan de instellingen moeten leveren gaat onder andere over de ervaring dat de cliënten bij iedere instelling opnieuw het verhaal moeten vertellen en dat zij veel papierwerk moet regelen voordat ze hulp kunnen krijgen.

In onderstaande tabel zijn alle concrete aanbevelingen opgenomen, waarbij is opgenomen bij welke partij het initiatief ligt en of het een oplossing is voor de korte, lange of middellange termijn is.

Tabel 5.2 Aanbevelingen voor verbeterde informatieverstrekking door cliënten

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Bundel de behoefte aan informatie over de cliënt bij de verschillende uitvoeringsorganisaties en instellingen. Stel een 'minimale informatieset' op, bestaande uit de minimale informatiebehoefte van instellingen om zo te komen tot gezamenlijk formulieren.	Instellingen in samenwerking met elkaar, eventueel onder regie van brancheorganisaties, financiers en rijksoverheid (NB maak gebruik van good practices in andere regio's of provincies)	Direct starten, realisatie op middellange termijn

⁶ Het gaat hierbij nadrukkelijk om de samenwerking tussen de betrokken instellingen in de regio.

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Zet in op het gebruik van e-formulieren, cliënten zijn bereid om formulieren via Internet in te vullen, als dit het proces kan versnellen	Instellingen in samenwerking met elkaar en onder regie van de rijksoverheid (dmv project, programma of werkgroep) (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op middellange termijn
Schep duidelijkheid over welke informatie wél en welke niet uitgewisseld mag worden in het kader van de privacy wetgeving. Cliënten geven aan dat zij menen dat veel meer informatie uitgewisseld mag worden, terwijl dit nu 'omwillen van de privacy' niet gebeurt.	Rijksoverheid neemt het voortouw in het wegnemen van onduidelijkheden	Direct starten, realisatie op korte termijn

5.2.3 Hulpverlening en bejegening

Veel knelpunten die door de cliënten worden benoemd hebben betrekking op de bejegening door de hulpverleners en instanties. Het gaat om knelpunten als:

- Het vele wisselen van voogden, casemanagers en hulpverleners, waardoor het moeilijk is om een relatie op te bouwen;
- De ervaring dat instellingen zich niet aan de regels houden, terwijl dit van de cliënten wel wordt verwacht;
- De ervaring dat instellingen niets meer doen als een jongere bijna 18 jaar is;
- De ervaring dat hulpverleners niet naar de jongeren luisteren, dat er vooral naar het dossier wordt gekeken in plaats van dat er met de cliënt wordt gesproken.

Ook is er een aantal aspecten benoemd dat gerelateerd is aan de daadwerkelijke hulpverlening.

In onderstaande tabel zijn alle concrete aanbevelingen opgenomen, waarbij is opgenomen bij welke partij het initiatief ligt en of het een oplossing is voor de korte, lange of middellange termijn is.

Tabel 5.3 Aanbevelingen in relatie tot de hulpverlening en de bejegening

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Realiseer zo veel mogelijk één vaste hulpverlener cq aanspreekpunt voor de cliënt	Instellingen individueel	Direct starten, realisatie op korte termijn
Organiseer een minimale basiszorg voor die cliënten die op de wachtlijst staan om daarmee erger te voorkomen, maak ook onderscheid tussen cliëntgroepen op de wachtlijst (sommigen kunnen langer wachten dan anderen)	Instellingen in samenwerking met elkaar (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op middellange termijn
Communiceer met de cliënt over de verwachte duur van trajecten en vergroot de focus op het afsluiten van zorgtrajecten, zodat cliënten ook daadwerkelijk uit de jeugdzorg uitstromen	Instellingen individueel	Direct starten, realisatie op korte termijn
Vergroot de bereikbaarheid en beschikbaarheid van professionals, o.a . door: <ul style="list-style-type: none"> - betere toegankelijkheid via (mobiele) telefoons of e-mail - huisbezoeken e.d. te organiseren op tijden dat cliënten en hun ouders wél beschikbaar zijn (niet op kantoor tijden) - met cliënten afspraken te maken over vervanging bij vakantie en ziekte en duidelijkheid te bieden over bij wie de eindverantwoordelijkheid ligt 	Instellingen individueel	Direct starten, realisatie op middellange termijn
Besteed (nog) meer aandacht aan het vergroten van de zelfredzaamheid (empowerment) en preventie en maak daarbij gebruik van reeds bestaande goede initiatieven hieromtrent, zoals ‘Eigen kracht centrales’ in Overijssel	Provincies en gemeenten in samenwerking met instellingen en belangenorganisaties (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op korte termijn

5.3 Aanbevelingen vanuit het perspectief van de professionals

Vanuit het perspectief van de professionals zijn eveneens drie categorieën knelpunten te onderscheiden:

- Ervaren regeldruk die te herleiden is tot registratieverplichtingen;
- Ervaren regeldruk die voortkomt uit het feit dat er veel schakels in de jeugdketen zijn;
- Ervaren regeldruk die gerelateerd is aan de indicatiestelling en herindicaties.

5.3.1 Registratieverplichtingen

Onder de ervaren regeldruk als gevolg van registratieverplichtingen vallen:

- Het feit dat er veel gegevens moeten worden vastgelegd;
- De slechte gebruiksvriendelijkheid van de ICT registratieprogramma's;
- Registraties voor de verantwoording van de financiering;
- Verschillende eisen aan de registraties door verschillende financiers en andere partners.

In onderstaande tabel zijn alle concrete aanbevelingen opgenomen, waarbij is opgenomen bij welke partij het initiatief ligt en of het een oplossing is voor de korte, lange of middellange termijn is.

Tabel 5.4 Aanbevelingen met betrekking tot de registraties

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Richt de ICT zodanig in dat ze de hulpverlening ondersteunt en niet de registratie op zich leidend is	Instellingen, eventueel gefaciliteerd door financiers en rijksoverheid	Middellange termijn
Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van de registratiesystemen	Instellingen binnen één sector in samenwerking met elkaar	Middellange en langere termijn
Maak een kritische selectie van de vast te leggen gegevens op cliëntniveau ten behoeve van het individuele zorgproces	Instellingen individueel in samenwerking met elkaar en hun financiers (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op middellange termijn
Verken de mogelijkheden om te komen tot een 'Jaardocument Jeugdzorg', inclusief de facilitering van een dergelijk document door een centrale instantie	Rijksoverheid in samenwerking met financiers (NB maak gebruik van ervaringen in de zorgsector)	Direct starten, realisatie op middellange tot langere termijn
Investeer in computer- en schrijfvaardigheden van de professionals	Instellingen individueel	Direct starten, realisatie op korte termijn

5.3.2 Veel schakels in de keten

Ervaren regeldruk die voortkomt uit het feit dat er veel schakels in de keten zijn, uit zich in:

- Veel extra werk om informatie bij andere organisaties te achterhalen;
- Werk dat wordt overgedaan omdat de ene organisatie net andere eisen stelt dan de andere organisatie;
- Veel tijd kwijt zijn met afstemming van de hulpverlening;
- Onduidelijke organisatie van de samenwerking, wie doet wat en is trekker.

In dit licht moet ook het onbegrip worden gezien voor het feit dat er naar het idee van de respondenten, steeds voor wordt gekozen een nieuwe schakel toe te voegen als de keten niet werkt.

In onderstaande tabel zijn alle concrete aanbevelingen opgenomen, waarbij is opgenomen bij welke partij het initiatief ligt en of het een oplossing is voor de korte, lange of middellange termijn is.

Tabel 5.5 Aanbevelingen met betrekking tot de samenwerking

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Realiseer een betere informatieoverdracht tussen partners, niet alleen op schrift, maar ook in het persoonlijke contact	Instellingen in samenwerking met elkaar (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op korte tot middellange termijn
Introduceer het gebruik van e-formulieren (ook voor cliënten)	Instellingen in samenwerking met elkaar en onder regie van de rijksoverheid (dmv project, programma of werkgroep) (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op middellange termijn
Stem op regionaal niveau de verschillende eisen aan de indicatiestellingen en overdrachtsdocumenten op elkaar af, werk zoveel mogelijk met één document	Financiers in samenwerking met instellingen, eventueel gefaciliteerd door de rijksoverheid en branches (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op korte termijn
Investeer in wederzijds inzicht in de werkwijzen van de ander, de kaders waarin de ander afwegingen maakt en de vraagstukken die bij de ander spelen	Instellingen in samenwerking met elkaar (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op korte termijn
Focus op het hulpverleningstraject als één geheel, zowel over verschillende schakels heen als over een langere periode	Provincies en gemeenten in samenwerking met instellingen (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op korte termijn

5.3.3 Indicaties en herindicaties

Tot slot is er een aantal items dat te maken heeft met ervaren regeldruk omtrent indicaties en herindicaties:

- Iedere organisatie stelt andere eisen aan de indicatiestelling;
- Door lange wachttijden en wachtlijsten zijn er onnodige herindicaties;
- Sommige procedures zijn complex, onder andere de herindicatie voor een REC4 rugzakje;
- De verzilveringstermijn van de machtiging uithuisplaatsing is te kort en de machtiging zelf is te specifiek.

In onderstaande tabel zijn alle concrete aanbevelingen opgenomen, waarbij is opgenomen bij welke partij het initiatief ligt en of het een oplossing is voor de korte, lange of middellange termijn is.

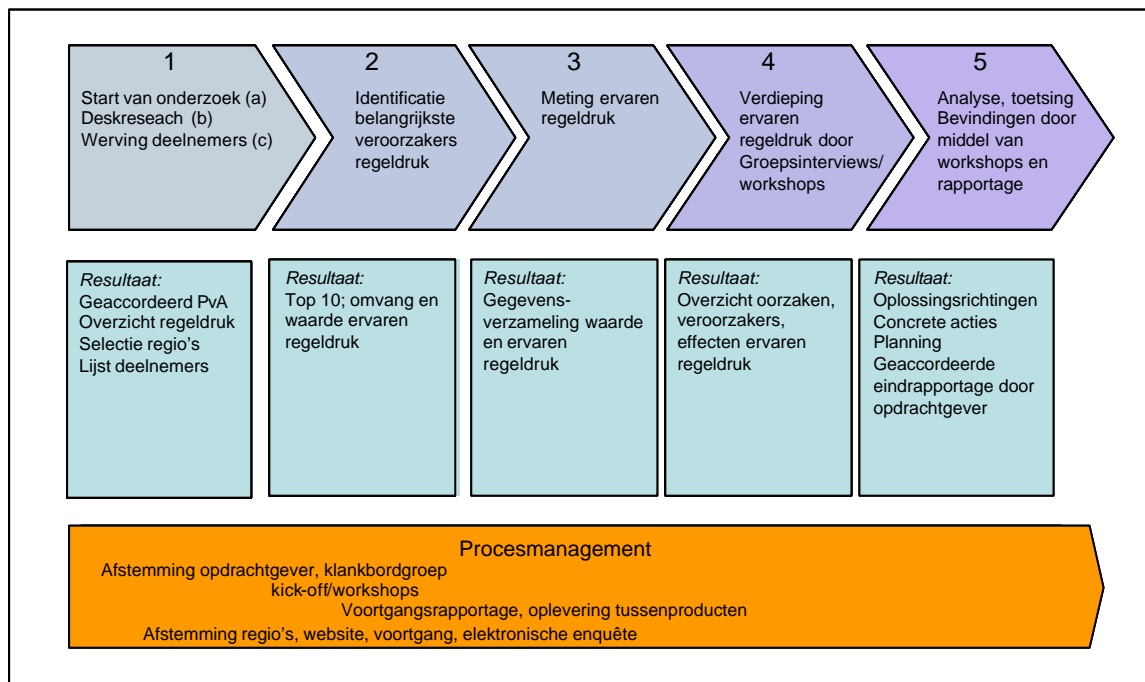
Tabel 5.6 Aanbevelingen in relatie tot indicaties en herindicaties

Aanbeveling	Initiatiefnemer	Termijn
Vergroot de integratie van de verschillende indicaties: REC, bureau jeugdzorg, CIZ en jeugd GGZ	Rijksoverheid (in samenwerking met alle betrokkenen)	Realisatie op middel lange termijn
<p>Realiseer een zorgaanbod dat in omvang en vorm beter aansluit op de vraag van de cliënt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investeer in het in kaart brengen van de zorgvraag van (groepen van) cliënten - Investeer in de doorstroom en uitstroom van cliënten die reeds in zorg zijn - Realiseer voldoende aanbod aan lichte hulp die vrij toegankelijk is - Investeer in het vergroten van het 'empowerment' van de cliënten en hun omgeving - Realiseer een integrale aanpak voor ouders en kinderen vanaf het moment dat duidelijk wordt dat er behoefte is aan hulp tot het moment dat in die behoefte is voorzien en ouders en kinderen zonder hulp weer verder kunnen: focus op de effectiviteit van alle zorg samen en benader de cliënt niet steeds als nieuwe cliënt 	Gezamenlijke inspanning van rijksoverheid, provincies en instellingen. Gezien het belang is een voortrekkersrol van de overheid zeer aan te bevelen. (NB maak gebruik van good practices)	Direct starten, realisatie op middel lange termijn
Stem de geldigheidsduur/verzilveringstermijn van de machtiging uithuisplaatsing af op de termijnen die voor de indicatiestelling gelden en maak de machtiging op het niveau van de benodigde zorg minder specifiek	Rijksoverheid	Realisatie op middel lange termijn

Bijlage A. Gebruikte methodiek

Aanpak op hoofdlijnen

Er is gekozen voor een onderzoeksmethode die is ontwikkeld voor het meten van de ervaren regeldruk in de sectoren van de AWBZ en Zorgverzekeringswet. Op hoofdlijnen kent deze methode de volgende fasering (zie figuur 1).



Figuur 1: Aanpak 'Nulmeting ervaren regeldruk onder hulpverleners en cliënten in de brede jeugdketen'

Met 'procesmanagement' doelen we in bovenstaand schema op het belang van het organiseren van een goede communicatie tussen onderzoekers en opdrachtgever, andere belanghebbenden zoals cliëntenorganisaties, brancheorganisaties, overheden en deelnemers aan het onderzoek. Bij onze activiteiten in de verschillende fasen is er nadrukkelijk aandacht voor vragen en voorstellen met het oog op het realiseren van concrete, realistische en door betrokkenen gedragen resultaten.

Om de doelstellingen van het project via een beheersbare opzet te realiseren, wordt de 'Nulmeting ervaren regeldruk in de jeugdketen' met de volgende stappen uitgevoerd:

- Stap 1: Deskresearch (1a) en werven van deelnemers (1b)
- Stap 2: Identificatie belangrijkste veroorzakers ervaren regeldruk
- Stap 3: Meting ervaren regeldruk
- Stap 4: Groepsinterviews met hulpverleners en cliënten
- Stap 5: Analyseren, toetsen van bevindingen en rapporteren

Elke onderzoeksstap wordt afgerond met een concreet en toetsbaar resultaat. Daardoor worden in de loop van het onderzoek enkele eenduidige meetpunten aangebracht die informatie verschaffen over de voortgang van het project. Deze dienen voor het ministerie voor Jeugd en Gezin als beslispunten om de projectwerkzaamheden tussentijds te evalueren en gericht aan te sturen.

Aanpak in detail

Stap 1: Start van onderzoek, deskresearch en werven van deelnemers.

In deze onderzoeksstap zijn parallel de volgende activiteiten gestart:

1. deskresearch;
2. werven van deelnemers.

Stap 1a: Deskresearch

Doel

Het doel van deze stap is het opstellen van een overzicht van de reeds bekende ervaren regeldruk in de vorm van een groslijst en in de vorm van een samenhangend schema op basis van deskresearch.

Toelichting

De deskresearch betreft een inventarisatie van alle relevante gegevens. Er is een groot aantal gegevens beschikbaar in de vorm van verrichte onderzoeken en bestaande rapportages zoals:

- Rapportage en inventarisaties van de Jeugdzorgbrigade;
- Diverse actieplannen Jeugdzorg;
- (Nul)metingen administratieve lasten in de diverse sectoren;
- Onderzoeken, tevredenheidsmetingen en interne rapporten van de deelnemende instellingen en organisaties, indien beschikbaar.

Werkzaamheden

Hiervoor worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het verzamelen en doornemen van alle uitgevoerde relevante rapportages en verslagen.
- Het inventariseren van de regeldruk die van toepassing is op de geselecteerde instellingen.
- Het bespreken van het concept overzicht regeldruk met de opdrachtgever.

Resultaten

Een overzicht waarin de veroorzakers van de regeldruk worden beschreven, welke als basis dient voor de workshops en het opstellen van de vragenlijst en zogenaamde lastenkaarten (zie onderzoeksstap 4). In de overzichten wordt onderscheid gemaakt naar de cliënten en hulpverleners en indien noodzakelijk naar de verschillende sectoren.

Stap 1b: Werven van deelnemers

Doel

Het selecteren en benaderen van vier regio's en in het verlengde daarvan het benaderen van alle instellingen en cliëntenorganisaties daarbinnen om een representatieve groep van deelnemers aan de inventarisatie tot stand te brengen.

Toelichting

Voor de verschillende onderdelen van de nulmeting zullen cliënten en hulpverleners uit verschillende regio's worden betrokken voor:

- Stap 1: Identificatie door middel van workshops
- Stap 2: Nulmeting met elektronische vragenlijst
- Stap 3: Verdieping met groepsinterviews in workshop
- Stap 4: Analyse en oplossingen/innovatie in workshop met cliënten, hulpverleners en beleidsmakers

Uit ervaring blijkt dat het verkrijgen van medewerking, met een degelijke introductie en goede contacten in het veld, veel inzet en tijd van de projectorganisatie vergt. Daarom dient direct bij aanvang van het onderzoek met deze activiteit gestart te worden. Om medewerking van respondenten te verkrijgen is een persoonlijke benadering van belang.

Hierin is voorzien door contactpersonen per instelling of organisatie te vragen en hen goed te informeren over de opdracht. Met de contactpersonen is gezocht naar de beste werkwijze om een zo groot mogelijke respons te realiseren.

Uit te voeren activiteiten

In direct overleg met de contactpersonen bij de provincies en het ministerie wordt deze onderzoeksstap ingevuld. Hiervoor worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het benaderen en informeren van de instellingen in de regio's, evenals het vragen van contactpersonen via de provincieambtenaren.
- Het informeren van de contactpersonen van de instellingen
- Het benaderen en informeren van mogelijke deelnemers.

Resultaten

Een door de opdrachtgever geaccordeerde en door de regio's en sector gedragen lijst van deelnemers en een hoge respons.

Stap 2: Identificatie belangrijkste oorzaken ervaren regeldruk

Doel

Het verkrijgen van gegevens over de ervaren regeldruk door hulpverleners en cliënten door middel van workshops.

Toelichting

De kick-off/workshops in de vier regio's vormen een cruciaal onderdeel in de aanpak. Met de deelnemers zal in het kader van deze onderzoeksstap via een gestructureerde aanpak de ervaren regeldruk per regel of thema in beeld worden gebracht. Via de matrix omvang/waarde zal duidelijk worden gemaakt wat de belangrijkste veroorzakers van regeldruk zijn.

Deelnemers aan de kick-off/workshops zijn drie vertegenwoordigers van de belangrijkste instellingen uit de jeugdketen in de regio. Daarbij zullen in ieder geval cliënten en hulpverleners worden betrokken. Tevens zal een vertegenwoordiger van het management en van andere relevante organisaties zoals provincie worden uitgenodigd. In de workshops kunnen maximaal 30 deelnemers participeren.

Voorstel voor de te kiezen vorm voor de kick-off workshops is het "Wereldcafé". De deelnemers worden over een ruimte verdeeld met ongeveer zes tafels. Iedere tafel heeft een thema, een deelgebied van de ervaren regeldruk, zoals deze tijdens de deskresearch zijn geïdentificeerd. In drie rondes zullen de deelnemers aan verschillende tafels plaatsnemen. De deelnemers worden uitgedaagd om tijdens de eerste ronde op de tafel alle gevoelde irritaties en obstakels op te schrijven. Een persoon is de tafelheer/dame en hij/zij blijft aan de tafel verbonden als de deelnemers na verloop van tijd rouleren. De tafelheer/dame licht het thema en de resultaten toe aan de nieuwe groep tijdens de tweede ronde. De nieuwe groep vult aan, bespreekt enzovoort. De resultaten uit het Wereldcafé geven gecombineerd een overzicht van alle ervaringen die de aanwezigen voelen, met daarin een eerste ordening en validatie. Na een korte pauze zal de resterende tijd gebruikt worden om te verkennen welke regels en bronnen de voornaamste veroorzakers zijn van de meest in het oog springende regeldruk. Het voordeel van deze werkvorm is dat iedereen aan het woord komt, ideeën worden gedeeld en aangevuld, er zeer veel informatie wordt losgemaakt bij de deelnemers en ze worden verleid tot het denken in oplossingsrichtingen.

Uit te voeren activiteiten

In direct overleg met de contactpersonen bij de provincies en het ministerie wordt deze onderzoeksstap ingevuld. De brancheorganisaties en cliëntenorganisaties worden eveneens gevraagd mee te denken bij de invulling van deze onderzoeksstap. Hiervoor worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd.

- Het voorbereiden van de kick-off/workshops;
- Het uitvoeren van de kick-off/workshops en verwerken van de resultaten;
- Het terugkoppelen van resultaten aan de deelnemers.

Resultaten

Het resultaat van deze fase is een overzicht van de belangrijkste veroorzakers van de ervaren regeldruk en een matrix ervaren omvang en waarde en irritaties per onderwerp per doelgroep/sector.

Stap 3: Meting ervaren regeldruk met elektronische vragenlijst

Doel

Het meten van de ervaren omvang en ervaren waarde van de regeldruk.

Toelichting

Op basis van de resultaten van het documentenonderzoek en de uitkomsten van de kick-off workshops is een elektronische vragenlijst worden opgesteld. Deze vragenlijst is verspreid onder de beoogde deelnemers uit de vier regio's, onder cliënten en hulpverleners en enkele managers en controllers. In de basis is uitgegaan van 124 respondenten per regio en daarmee een totaal van 496 respondenten voor de vier regio's. De grote diversiteit qua instellingen en hulpverleners dwingt tot het beperken van het aantal respondenten per subgroep/instelling. Om de representativiteit te vergroten zullen de enquêteresultaten van de verschillende groepen hulpverleners worden beoordeeld op consistentie. Dit wil zeggen dat er gekeken wordt naar de verschillen tussen de gegeven antwoorden. Wanneer de antwoorden een onduidelijk en (te) gevarieerd beeld geven zal dit aanleiding zijn om meer respondenten te benaderen. Een deel van de cliënten is cliënt van meerdere partijen in de keten.

Eerder is vermeld dat uit ervaring blijkt dat het verkrijgen van medewerking, ook met een degelijke introductie en goede contacten in het veld, veel inzet en tijd van de projectorganisatie vergt. Om medewerking van respondenten te verkrijgen is een persoonlijke benadering van belang. Documentatie, heldere instructies en een telefonische helpdesk en contactpersonen per instelling dienen daarbij ter ondersteuning. Tevens krijgen de respondenten gedurende het onderzoek een terugkoppeling van de bereikte resultaten c.q. oplossingsrichtingen.

In de elektronische vragenlijst zijn tevens open vragen opgenomen om te informeren naar onderliggende factoren van de ervaren regeldruk en voor aanvullingen. Het gaat daarbij niet alleen om de factoren die deze regeldruk veroorzaken maar ook om een oordeel over de zinvolheid en effecten van deze lasten.

Er zijn in de loop van 2007 en begin 2008 reeds maatregelen genomen om de regeldruk te verminderen. Deze maatregelen worden opgenomen in de vragenlijst en aan de respondenten wordt gevraagd naar het effect van deze maatregelen. Daarmee wordt inzichtelijk gemaakt wat de ontwikkeling het afgelopen jaar is en welke genomen maatregelen al effect hebben gesorteerd. Dit thema komt eveneens terug bij de volgende onderzoeksstappen.

De resultaten worden verwerkt conform de door het ministerie aangegeven methodiek in twee indexen, één voor cliënten en één voor de professionals. Voor elk hoofdtype instellingen en de specifieke professional worden indien de respons dit toelaat eveneens afzonderlijke indexen opgesteld, omdat elk type instelling en elke categorie 'betrokkenen' de regeldruk anders kan ervaren door instellingspecifieke verschillen of door de plaats in de jeugdketen. Vergelijkbaar wordt gecontroleerd op verschillen tussen de vier regio's. Door deze resultaten tegen elkaar af te zetten wordt beter inzicht verkregen in de oorzaken van en oplossingsrichtingen met betrekking tot de ervaren regeldruk en de hiermee samenhangende irritaties.

De cliënten zullen worden bevraagd voor alle instellingen waarmee zij in de praktijk te maken hebben (gehad). Dit betekent dat de aantallen in de tabel voor wat betreft de cliënten indicatief zijn omdat een cliënt ervaring kan hebben met meerdere instellingen.

Uit te voeren activiteiten

In overleg met het ministerie voor Jeugd en Gezin, brancheorganisaties en cliëntenorganisaties wordt deze onderzoeksfase ingevuld. Hiervoor worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Het opstellen van een concept elektronische vragenlijst.
- Het afstemmen van de concept vragenlijst met de opdrachtgever en branche- en beroepsorganisaties, toezichthouders, et cetera.
- Het (digitaal) aanbieden van de vragenlijst aan respondenten.
- Het verwerken van de resultaten van de elektronische vragenlijst met indexen.
- Het bespreken van de resultaten met de opdrachtgever evenals het aanpassen en uitwerken in een definitief overzicht.
- Het terugkoppelen van de resultaten aan de respondenten.

Resultaten

Een gegevensverzameling over de regeldruk binnen de categorieën van respondenten. Gezien het belang van anonimiteit zullen de rapportages op zodanige wijze worden opgesteld dat de anonimiteit van de informatieverstrekkers is gewaarborgd. In de richting van de opdrachtgever zullen wij aangeven welke categorieën respondenten in welke mate hebben deelgenomen.

Voor het uitzetten van de enquête is gebruik gemaakt van de SurveyMonkey, software die gratis beschikbaar is op Internet.

Stap 4: Groepsinterviews met hulpverleners en cliënten

Doel

Het verdiepen van de in onderzoeksstap 2 gesignaleerde regeldruk en de uitkomsten uit de enquête; het achterhalen van oorzaken en de veroorzakers van de regeldruk en het verkennen van oplossingsrichtingen.

Toelichting

De uitkomsten van de elektronische vragenlijst worden verwerkt in een zogenaamde ‘lastenkaart’ zoals deze eerder in het kader van het onderzoek naar administratieve lasten in de AWBZ zijn opgesteld. In de regionale bijeenkomsten wordt in interactieve groepsinterviews/dialogen nader inzicht opgebouwd in de ervaren regeldruk, het proces, de irritatiefactoren en oplossingen. Daarnaast zal ook de oorsprong van de regeldruk in beeld worden gebracht (beleidsregels, onderlinge regelingen, et cetera) en zal aandacht worden besteed aan onderliggende factoren die de beoordeling van de regeldruk positief of negatief beïnvloeden (effecten). Tevens zal aangegeven worden in hoeverre deze beleefde lasten beïnvloed zullen worden door maatregelen vermindering ervaren regeldruk die onder andere al door de minister voor Jeugd en Gezin in gang zijn gezet.

Uit te voeren activiteiten

De resultaten van de elektronische vragenlijst en het documentenonderzoek zullen worden verwerkt in zogenaamde lastenkaarten.

- Het voorbereiden en houden van interactieve groepsinterviews/dialogen.
- Het verwerken en analyseren van de verzamelde gegevens.
- Het opstellen van zogenaamde lastenkaarten waarin aangegeven wordt wat de waardering is van de ervaren regeldruk zowel naar omvang als waarde (conform het onderzoek in de AWBZ), het proces wordt beschreven en wat de oorzaken zijn.
- Het bespreken van de zogenaamde lastenkaarten met de opdrachtgever, toezichthouders, branche- en cliëntenorganisaties, zo nodig aanpassen en opstellen van een voorlopig overzicht.

Resultaten

Een door de opdrachtgever geaccordeerd en door de sector gedragen overzicht van de onderzoeksresultaten in de vorm van zogenaamde lastenkaarten.

Stap 5: Analyseren, toetsen van de bevindingen en rapporteren

Stap 5a: Analyseren en toetsen van bevindingen

Doel

Het verifiëren van de resultaten uit de analysefase en het tot stand brengen van gedragen en concrete oplossingen inclusief daarbij te nemen stappen in zogenaamde workshops ‘innovatie’.

Toelichting

In de vijfde stap van het onderzoek ligt het accent op het creëren van oplossingsrichtingen om de beleefde administratieve lasten te beperken. In een vijftal workshops, één voor elk van de vier regio's (in combinatie met de activiteiten in stap 4) en één op landelijk niveau waarin de resultaten per regio zullen worden geconsolideerd.

Op basis van de in stap 4 gemaakte verdieping zullen oplossingen verder worden verkend en worden uitgewerkt in concrete maatregelen en termijnen om deze ook daadwerkelijk te realiseren. Naast deelname van instellingen achten wij ook deelname van vertegenwoordigers van het ministerie voor Jeugd en Gezin, provincies en andere relevante factoren noodzakelijk. Op deze wijze wordt gerealiseerd dat ervaringen en inzichten kunnen worden uitgewisseld en gezamenlijke een voorstel voor concrete acties tot stand komt.

Uit te voeren activiteiten

In samenwerking met opdrachtgever, brancheorganisaties, cliëntenorganisaties, toezichthouders, zorgverzekeraars en deelnemers uit het veld zullen oplossingen worden uitgewerkt door middel van:

- het met betrokkenen voorbereiden van de workshop;
- het houden van vier regionale workshops (één workshop met stap 4) en één landelijke workshop waarin concrete en gedragen oplossingen tot stand dienen te worden gebracht;
- het rapporteren en afstemmen van de uitkomsten met de opdrachtgever en klankbordgroep.


Bijlage B. Opzet workshops

Doel

Het verkrijgen van gegevens over ervaren regeldruk door hulpverleners en cliënten door middel van workshops.

De methode world café als basis

Als basis voor de workshops wordt het model ‘world cafe’ gebruikt. Het model wordt iets meer gestructureerd, zodat er meer garanties zijn dat de opbrengst van de workshops ook aansluit bij het centrale thema.

 <p>The diagram shows a coffee cup at the bottom with 'WORLD CAFÉ' written on it. Above the cup is a thought bubble containing the text 'Integrated Design PRINCIPLES'. The bubble is connected to a larger, circular graphic that contains the text 'COLLECTIVE INTELLIGENCE' at the top, 'Living Network PATTERN' in the middle, and 'Café Conversational PROCESS' at the bottom.</p>	<p>As a conversational process, the World Café is an innovative yet simple methodology for hosting conversations about questions that matter. These conversations link and build on each other as people move between groups, cross pollinate ideas, and discover new insights into the questions or issues that are most important in their life, work, or community. As a process, the World Café can evoke and make visible the collective intelligence of any group, thus increasing people’s capacity for effective action in pursuit of common aims.</p> <p>www.theworldcafe.com</p>
---	---

De verwachting is dat er per workshop max. 30 deelnemers zullen zijn. Bij een lagere deelname zal de opzet – met name waar het gaat om het aantal tafels – licht worden aangepast.

Uitgaande van 30 deelnemers wordt gewerkt met zes tafels. Elk van deze tafels krijgt een thema meer als richtlijn. De volgende drie thema’s zijn geselecteerd:

- Ervaren regeldruk in verkeer tussen instellingen
- Ervaren regeldruk binnen de eigen instelling
- Ervaren regeldruk in de directe relatie met de cliënt

De thema’s vormen het vertrekpunt van waaruit de deelnemers nadenken over de ervaren regeldruk. Het denkproces wordt daarmee per tafel meer gefocust, zodat de deelnemers niet aan alles tegelijkertijd hoeven te denken. Vertrekken vanuit de directe klantrelatie houdt in dat de deelnemers zich primair richten op de wijze waarop de regeldruk zich manifesteert in het directe contact met cliënten. Dit is een ander vertrekpunt dan wanneer de deelnemers zich richten op de regeldruk die zich manifesteert in het samenwerken met andere instellingen. Het derde vertrekpunt is tot slot meer

gericht op de regeldruk die de deelnemers ervaren binnen de eigen instelling, dus regeldruk die meer gerelateerd is aan de bedrijfsvoering van de individuele instelling.

Het werken met drie thema's bij een totaal van zes tafels biedt de mogelijkheid om 'parallel' te werken. De uitkomsten vullen elkaar aan, niet alleen van de verschillende tafels, net zoals ook de vier regio's elkaar aanvullen.

De drie thema's als vertrekpunt staan los van de veroorzakers van de regeldruk: wet- en regelgeving, toezicht, financiering/verantwoording, samenwerkingsafspraken tussen instellingen en interne bedrijfsvoering (het eigen management). De veroorzakers kunnen bij alle thema's terug komen.

Uitwerking van de workshops

1. Inloop (15 minuten)
2. Korte introductie door Capgemini (15 minuten) over:
 - doel en inrichting van het onderzoek en de positie van de workshops daarbinnen
 - Inrichting van de workshop en terugkoppeling van de uitkomsten naar deelnemers
3. Ronde 1. Deelnemers worden verspreid over zes tafels, met elk 5 deelnemers. Uit hun midden kiezen de deelnemers een tafelheer of -dame. Deze blijft gedurende de drie rondes bij dezelfde tafel. De andere deelnemers wisselen bij ronde 2 en ronde 3, zodat er zoveel mogelijk interactie optreedt en daarmee ook toetsing en validatie van de uitkomsten. Tijdens de eerste ronde staat inventarisatie van de ervaren regeldruk centraal. Opdracht is om zoveel mogelijk relevante regeldruk te benoemen. De ervaren regeldruk wordt op post-its genoteerd, die daarna op flap-overs worden verzameld. (30 minuten)
4. Ronde 2. Een nieuwe tafelbezetting en een nieuwe opdracht. In deze fase worden per tafel de in de eerste ronde geïnventariseerde regeldruk beoordeeld. De tafelheer/dame introduceert de uitkomsten uit de eerste ronde. Dan wordt eerst een tweedeling gemaakt: welke irritaties komen vaak voor en welke niet zo vaak (frequentie/omvang). Vervolgens worden ze gerangschikt naar de mate waarin de regeldruk nodig is voor de hulpverlening of bedrijfsvoering (waarde). (30 minuten)
5. Ronde 3. Opnieuw introduceert de tafelheer/dame de uitkomsten uit de vorige ronde. Ook deze keer is de samenstelling van de tafel gewisseld. De vraag die in deze derde ronde centraal staat is of men mogelijke oorzaken per ervaring kan aangeven. Deelnemers krijgen ter ondersteuning hiervan een tool. Daarnaast worden de deelnemers gevraagd om min of meer samenvattend de verschillende veroorzakers te duiden met kleurenstickers. Wet- en regelgeving : rood; toezicht : blauw; verantwoording: geel; samenwerkingsafspraken: groen; interne bedrijfsvoering/eigen management: zwart. (30 minuten).

6. Plenaire afsluiting. Reflectie op de uitkomsten. Omdat in de derde ronde gewerkt is met een werkvorm die een hoge 'zichtbaarheid' heeft is het makkelijk om de uitkomsten ook plenair te presenteren en een korte reactie uit te lokken van de deelnemers. Deze reacties worden verzameld vanuit het ondersteuningsteam van Capgemini.

De verschillende rondes worden ondersteund met uitgewerkte tools, zoals de lijsten om de ervaren regeldruk te ranken en een format voor de analyse van de veroorzakers. De tools dienen als basis voor een goede uitvoering en bundeling van de uitkomsten.

Workshop cliënten

Provincies en in het verlengde daarvan instellingen hebben moeite met het werven van deelnemers uit de cliëntengroep voor de workshops. Om die reden wordt nu via andere kanalen geprobeerd om cliënten te werven voor deelname aan een workshop. Praktisch betekent het dat er een vijfde workshop wordt gepland, met als deelnemersgroep enkel cliënten. In opzet zal de workshop gelijk zijn aan de workshops met de hulpverleners, waarbij alleen de indeling van de tafels in thema's wordt aangepast.

Bijlage C. Enquête voor professionals



Enquete voor
professionals.pdf

Bijlage D. Enquête voor cliënten



Enquete cliënten.pdf

Bijlage E. Uitkomsten per regio

Regio Eemland (provincie Utrecht)

In totaal hebben in de regio Eemland, de regio rond Amersfoort, 120 professionals deelgenomen aan de enquête. Daarbij zijn nagenoeg alle schakels in de keten vertegenwoordigd, alleen het CIZ niet. In deze regio is er tevens een grote categorie anders, die bijna geheel bestaat uit professionals van MEE.

Tabel 3.13 Top 10 Index ervaren regeldruk regio Eemland

Eemland	Ervaren regeldruk	Index	Landelijke index
1	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	114,8	1
2	Nieuwe werkwijzen (zoals Deltaplan en DBC GGZ) hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	111,9	5
3	Als in een organisatie de productie registratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd.	109,1	4
4	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	107,7	2
5	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	105,7	7
6	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	105,2	3
7	Door het bestaan van veel verschillende formulieren moet er veel informatie overgenomen worden van het ene naar het andere document	105,1	9
8	Als cliënten bij meerdere organisatie te gelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	104,5	6
9	Het verkrijgen van (HKZ) certificering brengt een toename van administratieve handelingen met zich mee	104,5	11
10	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	103,1	10

Provincie Friesland

In totaal hebben uit de provincie Friesland 65 professionals de enquête ingevuld. Daarbij moet worden opgemerkt dat niet alle schakels in de keten vertegenwoordigd zijn. Zo ontbreekt bijvoorbeeld nagenoeg de respons van Bureau Jeugdzorg Friesland en zijn ook het onderwijs en de GGD niet goed vertegenwoordigd. Ook de Raad voor de Kinderbescherming en de jeugd LVG hebben niet deelgenomen aan de enquête. Dit ondanks het feit dat de enquête, nadat bleek dat deze partijen niet goed vertegenwoordigd waren, nogmaals verzonden is. Overigens zijn bureau jeugdzorg en de GGD wel goed vertegenwoordigd geweest in de workshops, waardoor hun input wel in de voorbereiding van de enquête en in het werken aan de oplossingsrichtingen is meegenomen.

Tabel 3.14 Top 10 Index ervaren regeldruk Friesland

Friesland	Ervaren regeldruk	Index	Landelijke index
1	Nieuwe werkwijzen (zoals Deltaplan en DBC GGZ) hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	109,3	5
2	Als in een organisatie de productie registratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd.	108,3	4
3	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	107,6	1
4	Door het bestaan van veel verschillende formulieren moet er veel informatie overgenomen worden van het ene naar het andere document	107,3	9
5	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	105,8	2
6	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	105,5	10
7	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	104,3	3
8	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	104,2	8
9	Als cliënten bij meerdere organisatie tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	103,8	6
10	Uniforme eisen aan de intake en indicatiestelling door verschillende organisaties ontbreken; dit maakt dat veel organisaties werk doen dat al bij andere (voorgaande) organisaties heeft plaatsgevonden	103,6	13

Regio Oss, Uden, Veghel (provincie Noord-Brabant)

In totaal hebben in de regio Oss, Uden, Veghel 78 professionals deelgenomen aan de enquête. Nagenoeg alle schakels in de brede jeugdketen zijn vertegenwoordigd. De jeugd LVG en het CIZ ontbreken in de respons en ook de respons vanuit de GGD is minimaal. Deze partijen zijn ook niet goed vertegenwoordigd geweest in de workshops.

Tabel 3.15 Top 10 Index ervaren regeldruk regio Oss, Uden, Veghel

Oss	Ervaren regeldruk	Index	Landelijke index
1	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	115,6	1
2	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	114,1	2
3	Nieuwe werkwijzen (zoals Deltaplan en DBC GGZ) hebben meer registratieverplichtingen dan de oude werkwijzen	113,3	5
4	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	111,9	3
5	Als cliënten bij meerdere organisatie tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	108,1	6
6	Als in een organisatie de productie registratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd.	106,6	4
7	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	105,1	8

Oss	Ervaren regeldruk	Index	Landelijke index
8	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	104,4	7
9	Als de indicatie verloopt als gevolg van de wachtlijsten en wachttijden bij de diverse organisaties, moet er opnieuw een indicatie of machtiging aangevraagd worden	102,2	17
10	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	101,7	10

Regio Rotterdam

In totaal hebben 220 professionals meegedaan aan de enquête in de regio Rotterdam. In deze respons zijn alle schakels in de keten vertegenwoordigd, hoewel er een minimale vertegenwoordiging is van Bureau Jeugdzorg Rotterdam, het CIZ, de jeugd GGZ, de jeugd LVG, maatschappelijk werk en de thuiszorg/consultatiebureau.

Tabel 3.16 Top 10 Index ervaren regeldruk regio Rotterdam

Rotterdam	Ervaren regeldruk	Index	Landelijke index
1	Als de keten niet werkt komt er altijd iets nieuws bij, waardoor de keten langer en complexer wordt met meer bureaucratie	108,4	2
2	Als cliënten bij meerdere organisatie tegelijkertijd hulp ontvangen, is de afstemming en communicatie tussen alle betrokken partijen onduidelijk georganiseerd	107,1	6
3	Vanuit de verschillende financiers bestaan verschillende eisen rondom het afleggen van verantwoording, wat extra administratieve handelingen met zich mee brengt	106,8	3
4	Het ontbreken van structurele en georganiseerde terugkoppeling maakt dat er extra werk moeten worden verzet om informatie van andere hulpverleners/organisaties te achterhalen	106,4	7
5	Het vastleggen van gegevens in ICT registratieprogramma's is niet altijd gebruikersvriendelijk	106,0	1
6	Als in een organisatie de productie registratie en dossiervoering gekoppeld is, moet elk gesprek (ook zeer korte gesprekken) apart worden vastgelegd.	104,5	4
7	De procedure van herindicatie voor een REC4 rugzakje is complex en omvangrijk	103,9	12
8	Het verkrijgen van (HKZ) certificering brengt een toename van administratieve handelingen met zich mee	103,0	11
9	Doordat passende hulp in mijn regio soms niet voorhanden is, wordt vaak lang gezocht naar het beste alternatief	102,4	8
10	Hulpverleners voeren veel informatie in over cliënten	102,1	10

Bijlage F. Lijst met afkortingen

AWBZ – Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten

CIZ – Centraal Indicatieorgaan Zorg, beoordeelt of iemand recht heeft op zorg via de AWBZ

CJG – Centrum voor Jeugd en Gezin

DBC – Diagnose Behandel Combinatie, bekostigingssystematiek in de zorg

GGD – in de regel Gemeentelijke Gezondheidsdienst, ook wel Gewestelijke of Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst

GGZ – Geestelijke Gezondheidszorg

LVG – Zorg voor Licht Verstandelijk Gehandicapten

MEE – Organisatie die informatie, advies en kortdurende ondersteuning biedt aan iedereen met een beperking of chronische ziekte

OM – Openbaar Ministerie

PGB – Persoonsgebonden Budget

REC4 – Regionaal Expertise Centrum cluster 4, voor leerlingen van 4 tot 20 jaar met ernstige gedragsproblemen en/of psychiatrische problematiek

VIB – Verbetering Indicatiestelling Bureaus Jeugdzorg

ZM – Zittende Magistratuur