



Aan het college van B&W van Tiel
Postbus 6325
4000 HH TIEL

Tiel, 3 maart 2017.

Betreft: advies over cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2016

Geacht College,

Er is een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp onder 18 ouders gedaan, kort na het evaluatierapport over wijkteams 0-23 door het Verwey-Jonkers onderzoek, waarover wij in mei 2016 adviseerden.

Onze aanbevelingen nu zijn :

1. Geef ouders inzage in kosten van een traject.
2. Check of na een korte cursus vervolg begeleiding/specialistische hulp nodig is en of de kosten/eigenbijdragen geen te hoge drempel vormen.
3. Geef crisishulp (kindermishandeling/huiselijk geweld) voorrang.
4. Monitor wachttijden en rapporteer per kwartaal.

Zijn er afspraken over maximale wachttijden/doorlooptijden?

Wat gebeurt er, indien de grens/ overbelasting teams bereikt wordt? In mei 2016 vroegen wij al: wat is een aanvaardbare wachtlijsttermijn voor zowel intake als vervolgtraject?

Wanneer de workload toeneemt, moeten er tijdig extra fte's bij. Investeren aan het begin, voorkomt erger. Bij overbelasting van de teams gaat er ongetwijfeld meer opgeschaald worden naar duurdere tweedelij.

5. Klachtenprocedure: zie ons eerdere advies over onafhankelijke, laagdrempelige klachtondersteuning: Zorgbelang levert die voor de Jeugdhulp. Die ondersteuning is landelijk ingekocht, maar is vaak onbekend. Bij het multiprobleemgezin is veel omtrent klachtrecht onduidelijk, zijn drempels te hoog en is onafhankelijkheid niet gegarandeerd. Meer bekendheid, er beter over communiceren en een andere aanpak zijn nodig.

6. Hoeveel ouders krijgen een pgb voor bovengebruikelijke zorg aan een (gehandicapt of ziek) kind die zij zelf leveren?

Welke **normen** stelt Tiel voor het bovengebruikelijk zijn van zorg? Beleidskaders moeten opgesteld: een objectief afwegingskader is nodig om maatwerk tegen af te zetten en willekeur te voorkomen. Publicatie/vindbaarheid/discussie/transparantie wat betreft deze normen achten wij nodig!

7. Er is geen cliëntenraad voor de wijkteams, inspraak en medezeggenschap staan op grote afstand. Dit lijkt ons wel nodig! Gemeente kent de gebruikers niet, veel kinderen komen via een andere toegangspoort binnen. Is het vertrouwen in de kwaliteit van de wijkteams voldoende geborgd?

Namens de Wmo-Raad,

I. Laduc, vice-voorzitter.