

Jeugdzorg in Leidsche Rijn: Een spin zonder web

Onderzoek naar de invloed van het netwerk van professionals op de doorlooptijd in de jeugdzorg in Leidsche Rijn

Inge Ammerlaan

**Jeugdzorg in Leidsche Rijn:
Een spin zonder web**

I. C. M. Ammerlaan BSc.

Juni 2010

Universiteit Utrecht, Pedagogische Wetenschappen

Master Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken

Begeleider: dhr. dr. C. Baerveldt

Gemeente Utrecht

Programma Jeugd

Begeleider: dhr. M. Riemens MSc.

“Waarom verhuizen mensen?”

*Het antwoord op die vraag is overal ter wereld hetzelfde:
ze verhuizen in de hoop op een beter leven.”*

Uit: Het leven van Pi

Yann Martel

VOORWOORD

Voor u ligt het artikel “Jeugdzorg in Leidsche Rijn: Een spin zonder web”, waarin de jeugdzorgstructuur in Leidsche Rijn wordt beschreven. Dit artikel markeert een belangrijk punt in mijn leven: het is de laatste proef voor het afronden van mijn masteropleiding Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken (MOV) aan de Universiteit Utrecht. Het afgelopen jaar heb ik vanwege deze opleiding stage gelopen bij Programma Jeugd van de Gemeente Utrecht, waarvoor dit artikel is geschreven. Ik heb hier een zeer gezellige en leerzame tijd gehad. Daarvoor wil ik met name Matthijs Riemens, mijn stage- en scriptiebegeleider van de Gemeente Utrecht, bedanken. Deze scriptie was niet altijd gemakkelijk om te schrijven. Er zijn regelmatig momenten geweest dat ik niet wist hoe ik verder moest, of ik op de goede weg was en of dit artikel er ooit zou komen. Vanuit de Universiteit heeft mijn scriptiebegeleider, Chris Baerveldt, mij steeds weer aanwijzingen gegeven en verder geholpen. Zonder die hulp, was het artikel veel minder goed geworden, bedankt. Ook wil ik de respondenten bedanken, die mee hebben gewerkt aan dit onderzoek. Bedankt voor de tijd en informatie die jullie mij hebben gegeven.

Natuurlijk is het schrijven van zo'n artikel en het volgen van een masteropleiding niet mogelijk zonder een goede achterban. Allereerst wil ik mijn ouders bedanken, die mij al mijn hele school- en studiecarière steunen waar dat nodig is. En dat is nogal eens nodig geweest! Lieve papa en mama, bedankt voor alle support op welke manier dan ook, die jullie zijn geweest. Jullie zijn schatten, zonder jullie was me dit nooit gelukt! Ook mijn lieve zusjes en zwager bedankt voor de gezelligheid en afleiding die jullie me gaven waar dat kon (en soms ook niet kon), en waardoor ik weer energie kreeg om verder te gaan.

De afgelopen zes jaar studie heb samen gedaan met iemand, die me zeer dierbaar is geworden. Soraya, samen hebben we het toch maar voor elkaar gekregen: een masterdiploma in de zak! Bedankt voor alle gezellige momenten de afgelopen jaren. Last but not least: lieve Hartger, wat had ik zonder je gemoeten? Dank voor al je tijd om me te helpen een goed artikel hier van te maken, je aanmoediging, af en toe je strenge woorden, maar bovenal dat je er altijd voor me bent. Je bent de beste!

Inge Ammerlaan, juni 2010

SAMENVATTING

In Leidsche Rijn, de nieuwste wijk van de gemeente Utrecht, zijn problemen gesignaleerd in de jeugdzorgstructuur. Enerzijds is er veel behoefte aan opvoedingsondersteuning, anderzijds is er zorgaanbod waar nog weinig mensen gebruik van maken. Daarnaast lijken professionals van verschillende organisaties elkaar niet goed te kunnen vinden. Al deze problemen lijken er toe te leiden dat de doorlooptijd in de preventieve jeugdzorg te lang is. Hier worden deze knelpunten in de jeugdzorgstructuur in Leidsche Rijn onderzocht.

In april en mei 2010 zijn 12 professionals die werken in de preventieve jeugdzorg in Leidsche Rijn geïnterviewd. Uit deze interviews kunnen twee conclusies worden getrokken: het netwerk tussen professionals van verschillende organisaties is niet dicht genoeg en het voorzieningenniveau in de preventieve jeugdzorg is te laag. Er worden aanbevelingen gedaan aan de gemeente Utrecht om deze twee problemen op te lossen, zodat de doorlooptijd korter wordt.

INLEIDING

Over de effectiviteit van de Nederlandse jeugdzorg is veel discussie. Professionals, ouders, jongeren, media, politici: iedereen heeft een mening over de jeugdzorg en deze is lang niet altijd positief. Een voorbeeld van een knellende praktijksituatie (Klerks, 2005) is zichtbaar bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Het AMK heeft bijvoorbeeld in de regio Amsterdam te maken met lange wachtlijsten: begin 2005 stonden er 90 meldingen ‘in de wacht’ bij een jaarlijks totaal van circa 600 meldingen. In de praktijk betekende dit dat meldingen over kinderen die in onverantwoorde omstandigheden lijken te verkeren, stevast pas na maanden werden uitgezocht. Alleen in acute crisissituaties lukt het nog om met veel improvisatie binnen 24 uur in te grijpen. Hoog-urgente meldingen, zoals het onthouden van noodzakelijke medische zorg, moesten gemiddeld veertien dagen wachten, voor midden-urgente meldingen, opgroeien in omstandigheden van verwaarlozing en dergelijke, was de wachttijd ongeveer driekwart jaar. Om de jeugdzorg te verbeteren, is de Wet op de Jeugdzorg in werking getreden. Deze wet bevat een regeling van de aanspraak op de toegang tot en de bekostiging van jeugdzorg (MinVWS, 2005; Juridisch Boek, 2010). Toch blijkt uit het evaluatieonderzoek van de Wet op de jeugdzorg dat de jeugdzorg nog onvoldoende functioneert en stevig op de schop zou moeten: het gedroomde ene loket is er nog niet en de zorg is nog altijd versnipperd over instanties ((Baeke et al., 2009; Hutschemaekers, Tiemens & De Winter, 2007). Wachtlijstproblematiek en een niet optimaal functionerende jeugdzorgketen zijn hiervan belangrijke gevolgen (Herderscheê, 2009).

Ook de gemeente Utrecht kent problemen in de jeugdzorg, zoals in de nieuwe wijk Leidsche Rijn. Het aanbod van preventieve jeugdzorg lijkt in Leidsche Rijn niet aan te sluiten op de behoefte van inwoners van de wijk. Wanneer vragen en onzekerheden er voor zorgen dat ouders hun taak als opvoeders niet meer naar behoren kunnen uitvoeren, kunnen zij professionele hulp inschakelen om zich daarbij te laten ondersteunen (De Winter, Kroneman & Baerveldt, 1999). Deze vorm van hulp heet in Nederland opvoedingsondersteuning (Hermans, Nijnatten, Verheij & Reuling, 2005; NJi, 2010). De quickscan van de gemeente Utrecht (2008) suggereert dat er enerzijds veel behoefte is aan opvoedingsondersteuning, terwijl er anderzijds zorgaanbod is waar nog weinig mensen gebruik van maken. Er lijkt dus tegelijkertijd sprake te zijn

van een tekort en van overcapaciteit aan opvoedingsondersteuning. Daarnaast lijken professionals van hulpverleningsorganisaties elkaar in de nieuwe wijk nog maar moeilijk te kunnen vinden. Doordat veel tijd wordt besteed aan het opbouwen van de eigen organisatie, blijft er weinig tijd over voor het opbouwen of onderhouden van het netwerk van professionals in de wijk, zo lijkt het (Gemeente Utrecht, 2008). De vraag is of deze problemen alleen komen doordat de organisaties nieuw zijn. Een quickscan haalt immers slechts aandachtspunten naar boven. Er zou ook sprake kunnen zijn van dieper liggende oorzaken, die niet in deze quickscan naar voren zijn gekomen. Hierdoor acht de gemeente Utrecht nader onderzoek noodzakelijk om de problemen in de jeugdzorgstructuur in Leidsche Rijn duidelijker in beeld te krijgen. Dit onderzoek richt zich dan ook op de knelpunten in de jeugdzorgstructuur in Leidsche Rijn.

Doelstelling en vraagstelling

In dit onderzoek naar de structuur van de jeugdzorg zijn netwerken tussen professionals en doorlooptijd belangrijke begrippen (Thuis, 2007). Met doorlooptijd wordt de tijd bedoeld, die zit tussen het moment dat ouders, kinderen of jongeren om hulp vragen bij een professional of als probleemgeval worden gesignaleerd door een professional tot het moment dat ze starten met de juiste hulp (MOgroep Jeugdzorg, 2009). Met het netwerk van professionals worden de banden en contacten tussen de professionals in Leidsche Rijn bedoeld. In de quickscan wordt de verwachting uitgesproken dat de doorlooptijd een probleem is doordat het netwerk van professionals niet goed functioneert. Dit is echter een vermoeden, hoe de doorlooptijd en het netwerk van professionals precies met elkaar samenhangen moet verder worden onderzocht. Dat is het doel van dit onderzoek.

De laatste jaren wint het 'vraaggericht werken', waarbij de professional uit gaat van de hulpvraag van ouders en zich respectvol en bescheiden opstelt, steeds meer terrein (Van Yperen, Booy & Van der Veldt, 2003). Dit wordt gezien als dé manier om vragen en problemen op te lossen. Een goede jeugdzorgstructuur en een goed netwerk van professionals zijn belangrijk om een hulpvraag zo adequaat mogelijk te beantwoorden. De jeugdzorgstructuur bestaat uit netwerken tussen de verschillende actoren, zowel professionals in de jeugdzorg als hulpvragers. Belangrijk is dat men elkaar kan vinden; hulpvragers moeten de professionals kunnen vinden, maar

professionals moeten elkaar ook kunnen vinden. Wanneer een hulpvrager immers bij een professional komt die niet zelf kan helpen, moet deze professional weten wie de hulpvrager wel zou kunnen helpen.

Bij deze goede structuur hoort ook de snelheid waarmee de hulpvrager bij de juiste organisatie terecht komt. Uit de quickscan blijkt dat de snelheid van doorverwijzen in Leidsche Rijn een probleem is, er is een te lange doorlooptijd (Gemeente Utrecht, 2008). Men wordt van het kastje naar de muur gestuurd, in plaats van snel bij de juiste zorg terecht te komen. Er zijn vermoedens dat een goed netwerk van professionals kan zorgen voor een korte doorlooptijd. Dit onderzoek bekijkt hoe dit werkt in Leidsche Rijn. De hoofdvraag van dit onderzoek is dan ook:

Hoe beïnvloedt het netwerk van professionals de doorlooptijd in de preventieve jeugdzorg in Leidsche Rijn?

In dit artikel volgt eerst een theoretische achtergrond over de werking van netwerken en het belang van netwerken voor de samenwerking tussen professionals. Hierna volgt het methodendeel over de wijze van onderzoek. Vervolgens worden de resultaten uit de interviews met professionals besproken, die zullen leiden tot conclusies en discussie.

THEORETISCHE ACHTERGROND

In deze theoretische achtergrond komt de betekenis van netwerken voor de jeugdzorg naar voren. Er is met name aandacht voor de invloed van netwerken op de doorlooptijd, er wordt bekeken hoe deze twee begrippen samen hangen.

Een sociaal netwerk is een verzameling mensen die in contact met elkaar staan en de onderlinge relaties tussen deze mensen. Dit netwerk kan op twee manieren bekeken worden. Organisatieonderzoek richt zich vaak op de officiële organisatiestructuur. Hierbij wordt gekeken naar de functies en verantwoordelijkheden van de verschillende werknemers binnen één organisatie. In de jeugdzorg is juist het belang van samenwerking tussen de verschillende organisaties erg groot; verschillende partnerorganisaties moeten samenwerken in de signalering en hulpverlening. Wanneer de effectiviteit van de jeugdzorg wordt bekeken, is het dan ook minstens even belangrijk om de informele netwerken van organisaties te bekijken, zowel binnen als tussen organisaties: zonder deze informele netwerken kunnen organisaties in de jeugdzorg nauwelijks functioneren (Cross & Parker, 2004). In dit onderzoek wordt gekeken naar het informele netwerk van professionals in de preventieve jeugdzorg in de wijk Leidsche Rijn. Met professionals worden hier mensen bedoeld die werken met of voor kinderen, jongeren en hun ouders, zoals professionals uit het onderwijs, van het Jeugd Advies Team, het Centrum voor Jeugd en Gezin, de wijkwelzijnsorganisatie, de GG&GD, de huisarts en het kinderdagverblijf. Deze mensen hebben ieder hun eigen contacten. Deze kunnen binnen de eigen organisatie zijn, maar ook met professionals buiten de organisatie.

Er zijn twee benaderingen om dit informele netwerk te beschrijven; de structurele benadering en de relationele benadering. Samen omvatten zij het hele beeld van de informele netwerken tussen professionals, die belangrijk zijn voor een goede doorlooptijd in de keten van preventieve jeugdzorg; de twee benaderingen vullen elkaar aan.

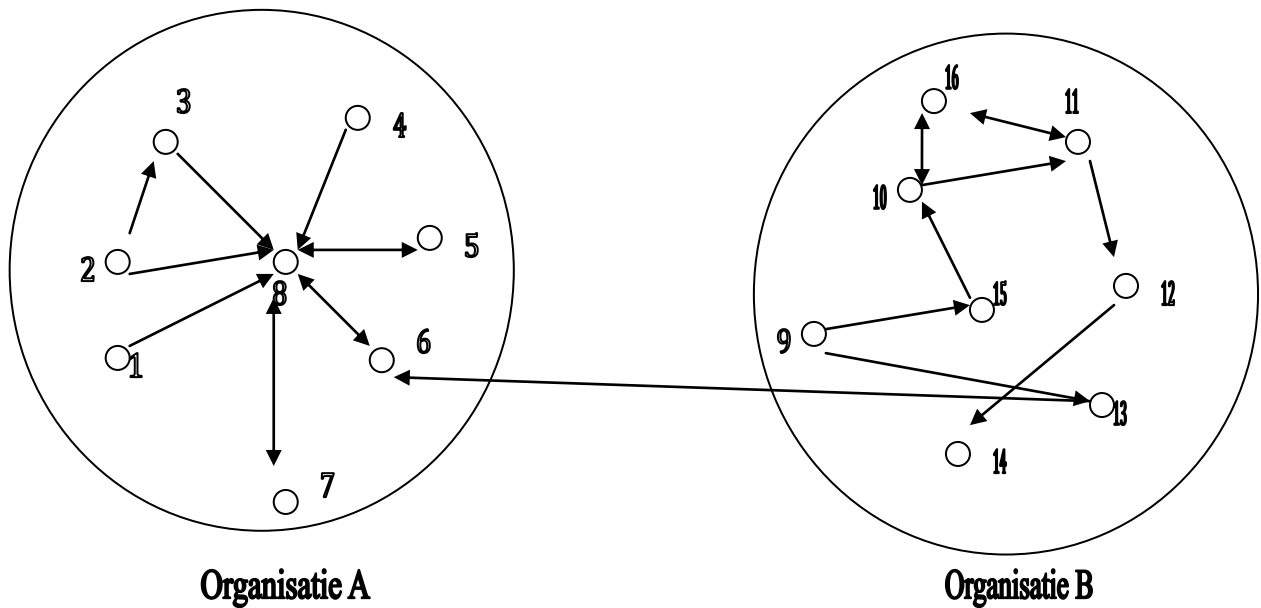
In de structurele benadering (Wasserman & Faust, 1994) bepaalt de structuur van het netwerk hoe snel informatie wordt doorgegeven: hoe dichter het netwerk, hoe meer schakels er tussen professionals zijn en hoe sneller de jongeren en ouders bij de juiste jeugdzorg terecht komen (Groenewegen, 2008).

In de relationele benadering staat de sterkte van deze schakels of banden centraal (Wasserman & Faust, 1994). Binnen een netwerk zijn zowel sterke als zwakke banden nodig om met elkaar in contact te komen en zo informatie door te kunnen geven. Ook Groenewegen (2008) benadrukt het belang van de sterkte van de banden.

Structurele benadering

Volgens Groenewegen (2008) wordt in sociaal netwerkonderzoek de verklaring voor het functioneren van en tussen organisaties gezocht in de structuur, zowel de handelingsstructuur als de communicatiestructuur, van relaties. De structuur is belangrijk omdat deze er voor zorgt dat de professionals niet steeds bezig hoeven te zijn met het verwerken van informatie. Men weet welke andere professional de informatie bezit, die gezocht wordt en kan daar bij die ander naar vragen (Groenewegen, 2008). Daarnaast zorgt de structuur er voor dat iedereen weet wat er van het eigen en elkaars handelen verwacht wordt, de professionals werken zo samen naar één doel toe (Groenewegen, 2008). In de structurele benadering gaat het dan ook niet om de aard van de relaties, maar speelt het patroon van relaties of de structuur van het netwerk een belangrijke rol. Hierin spelen twee kenmerkende begrippen een rol: de centraliteit (het aantal wederzijdse keuzen tot contact) en de makelaarspositie (de strategische positie in het netwerk). Een professional kan een open of een gesloten netwerkpositie innemen. Dit wordt bepaald door de soort informatie die men wil overbrengen (Groenewegen, 2008). De plaats die een professional inneemt in het netwerk, bepaalt de hoeveelheid en soort informatie die hem ter ore komt.

De structurele benadering wordt duidelijk gemaakt aan de hand van de volgende figuur. In figuur 1 is een netwerk weergegeven van professionals in twee verschillende organisaties. Aan de hand van deze figuur zullen verschillende netwerkbegrippen worden toegelicht.



Figuur 1. Netwerk van professionals in twee verschillende organisaties.

Allereerst is daar het begrip **knooppunt** (Groenewegen, 2008). Dit is een persoon in een organisatie. Deze personen zijn in figuur 1 weergegeven als een cirkeltje met een cijfer erbij. Iedere persoon staat als het goed is in contact met andere personen binnen een **netwerkrelatie** (Groenewegen, 2008). Deze netwerkrelaties zijn in figuur 1 weergegeven door middel van pijltjes. Netwerkrelaties kunnen worden opgedeeld in twee types: er zijn netwerkrelaties met **sterke** of **zwakke banden**. Hierover wordt in de volgende paragraaf meer verteld. Dan is er **wederkerigheid**, wat inhoudt dat de uitwisseling van gegevens tussen twee personen, tweerichtingsverkeer is (Groenewegen, 2008). Dit is te zien aan de pijltjes in figuur 1: wanneer deze beide kanten op wijzen, is er sprake van een wederkerige relatie. Een voorbeeld van een wederkerige relatie is de relatie tussen persoon 10 en 16. Een volgend begrip is **centraliteit** (Groenewegen, 2008). Dit heeft te maken met het aantal relaties die een persoon heeft met verschillende mensen van binnen het bedrijf. Een goed voorbeeld van een centrale persoon, is persoon 8. Hij wordt op de hoogte gehouden van ontwikkelingen door alle andere personen uit Bedrijf A. Wanneer iemand een centrale plaats in een organisatie inneemt, beschikt diegene over veel informatie en kan dus een sleutelrol vervullen in het verbinden van mensen met dezelfde interesses of werkgebieden. Tussen persoon 6 en persoon 13 is sprake van een **brug**. Deze twee personen zijn de enige verbinding tussen bedrijf A en B en zijn dus heel belangrijk om nieuwe informatie de organisaties binnen te krijgen (Groenewegen, 2008).

Relationele benadering

In de relationele benadering is, in aanvulling op de structurele benadering, aandacht voor de aard van relaties tussen professionals. In de relationele benadering wordt er van uit gegaan dat informatie binnen een netwerk zich verspreidt via verschillende soorten banden tussen professionals: sterke en zwakke banden. Granovetter (1973) is de grondlegger van deze gedachte. Sterke banden tussen mensen staan voor een sterke mate van betrokkenheid, intensief en frequent contact. Zwakke banden bestaan uit relaties met een vluchtig contact. De aard van de band (sterk of zwak) heeft consequenties voor de overdracht van informatie: sterke banden zijn goed voor samenwerking, zwakke banden zijn goed voor het uitwisselen van nieuwe informatie (Granovetter, 1973; Raub, 1997).

De sterkte van een relatie tussen mensen wordt bepaald door vier factoren: de hoeveelheid tijd die mensen samen doorbrengen, de intensiteit van emoties die ze samen delen, wederzijds vertrouwen en wederkerige hulp. Hoe hoger er in een relatie wordt gescoord op deze vier factoren, hoe sterker de band is tussen deze mensen.

Wanneer twee professionals nauw met elkaar samen werken, kunnen ze ook goed gebruik maken van elkaars kennis en kunde. Hoe sterker de band is tussen twee professionals, hoe groter dan ook het netwerk is dat deze professionals samen delen (Granovetter, 1973). Binnen dit dichte netwerk kan informatie goed en snel overgedragen worden, wordt hulp geboden aan elkaar en brengen mensen veel tijd met elkaar door. Een brug tussen twee netwerken daarentegen is vaak een zwakke band (Granovetter, 1973). In een netwerk dat bestaat uit sterke banden, wordt informatie snel en goed aan elkaar doorgegeven en is er een grote gemene deler qua kennis. Nieuwe informatie kan men elkaar echter niet geven, aangezien iedereen dezelfde informatiebronnen heeft. Wanneer één van de leden van het netwerk een zwakke band relatie heeft met een persoon uit een ander netwerk, kan de informatie uit dat andere netwerk via die zwakke band het eigen netwerk in gaan (Granovetter, 1973).

Wanneer er sprake is van een sterke band, zitten deze personen over het algemeen in dezelfde organisatie. Een brug is juist geplaatst tussen twee verschillende organisaties. Zwakke banden zijn dus erg nuttig, om nieuwe informatie een organisatie in te krijgen. Hoe meer zwakke banden tussen organisaties, hoe meer bruggen er ontstaan,

en hoe beter en sneller informatie tussen verschillende organisaties zal overgaan (Granovetter, 1973).

Het delen van kennis in informele netwerken lukt wanneer verschillende professionals hun vaardigheden combineren. Dit veronderstelt dat de samenwerkende professionals elkaar vertrouwen, ook als ze van verschillende organisaties zijn (Boonstra, 2007). Dit terwijl vertrouwen nu juist ontstaat in relatief dichte netwerken. Doordat er wederzijds vertrouwen is, is men bereid te investeren in een relatie en informatie te delen. Zo kunnen de professionals samen tot een oplossing voor problemen komen (Boonstra, 2007). De kans dat er veel vertrouwen is tussen de verschillende professionals, is groot in dichte netwerken (Groenewegen, 2008).

Voor informatieoverdracht tussen organisaties in de jeugdzorg, is een zwakke band niet genoeg. Een zwakke band kan goed de brugfunctie vervullen, maar om informatie over te willen dragen, is ook een basis van vertrouwen nodig, één van de kenmerken van een sterke band. Juist in de jeugdzorg is het van belang om een goed netwerk te hebben, omdat daar vaak privacygevoelige en persoonlijke informatie moet worden overgedragen (Arts, Batenburg & Groenewegen, 2001). Deze soort informatie draagt een professional alleen over naar iemand in het netwerk waarmee een sterke vertrouwensband is. In dat netwerk is dan ook minstens één sterke vertrouwensrelatie zowel binnen als buiten de eigen organisatie noodzakelijk (Arts, Batenburg & Groenewegen, 2001). Het is verstandig om zoveel mogelijk sterke banden te hebben, omdat op die manier de informatieoverdracht zo snel mogelijk kan gaan (Arts, Batenburg & Groenewegen, 2001).

Leidsche Rijn; een wijk in ontwikkeling

Wanneer Leidsche Rijn in 2020 compleet is opgeleverd, wonen er zo'n 110.000 mensen, één derde van alle inwoners van de stad Utrecht. Momenteel wonen er zo'n 60.000 mensen waarvan 42.000 in nieuwbouw en 18.000 in de oude dorpskernen wonen. De komende jaren zal Leidsche Rijn groeien met zo'n 4.000 inwoners per jaar.

Qua oppervlakte beslaat Leidsche Rijn ongeveer de helft van de hele stad Utrecht. Leidsche Rijn zal zo groot worden als bijvoorbeeld de stad Leeuwarden of Leiden. Leidsche Rijn richt zich op jonge gezinnen, ongeveer 28 procent van de bewoners is

dan ook onder de 17 jaar oud. In de rest van Utrecht is dit zo'n 10 procent (Feld & Barendse, 2009).

In Leidsche Rijn wordt veel verhuisd. De helft van de bewoners van Leidsche Rijn komt uit de oude stad Utrecht naar Leidsche Rijn. Ook binnen Leidsche Rijn wordt veel verhuisd, wat het aantal verhuizingen van en naar Leidsche Rijn brengt op een totaal van 7.000 per jaar. Door al deze verschuivingen, is het voor bewoners lastig duurzame sociale verbanden aan te gaan met elkaar en de buurt (Feld & Barendse, 2009). Het netwerk onder bewoners is niet erg stabiel: naast veel instroom is er ook doorstroom binnen dit netwerk.

In Leidsche Rijn komen niet alleen veel nieuwe bewoners te wonen. Ook veel bedrijven en instellingen vestigen zich in Leidsche Rijn (Feld & Barendse, 2009). Instellingen komen in een nieuwe omgeving, en moeten hun eigen organisatie opbouwen. Er moeten nieuwe werknemers worden aangetrokken, beleid moet worden uitgezet, praktische zaken als een pand en inrichting moeten geregeld worden. Er zijn voorbeelden bekend van basisscholen die starten met 25 leerlingen. Na drie jaar is zo'n school uitgegroeid tot een school met een omvang van 250 leerlingen, een explosieve groei. Binnen deze groeiende context, is de jeugdzorg gestart in Leidsche Rijn. Het netwerk is net zo nieuw en sterk groeiend als de wijk.

Bovenstaande informatie heeft consequenties voor de opbouw van het netwerk van professionals in de jeugdzorg in Leidsche Rijn. Om een compleet beeld te krijgen van het netwerk, moet volgens de literatuur gekeken worden naar zowel de structurele kenmerken zoals de dichtheid en contactfrequenties (Groenewegen, 2008) als naar de relationele kenmerken zoals vertrouwen (Boonstra, 2007). Uit de literatuur kan worden afgeleid dat een dichter netwerk en hogere contactfrequenties in Leidsche Rijn kunnen leiden tot een betere informatiedoorstroming tussen professionals. Zo kan de doorlooptijd verkort worden. De organisaties in Leidsche Rijn zijn echter nog relatief nieuw en hebben nog niet veel gelegenheid gehad om het netwerk op te bouwen (Gemeente Utrecht, 2008). De vraag is dan ook of alle kenmerken van een goed netwerk aanwezig zijn in Leidsche Rijn.

Om dit te onderzoeken blijven er, na bovenstaande theoretische achtergrond, nog twee vragen over die beantwoord zullen worden door de informatie uit de interviews met professionals. Deze twee vragen zijn:

Wat is de doorlooptijd binnen de jeugdzorg in Leidsche Rijn?

Welke kenmerken heeft het netwerk van professionals in de jeugdzorg in Leidsche Rijn?

Om deze deelvragen te beantwoorden, zijn in de interviews de volgende topics besproken: de doorlooptijden waar professionals mee te maken krijgen, de factoren die de doorlooptijden bepalen, de kenmerken die netwerken hebben en waar verbeterpunten zitten.

METHODEN VAN ONDERZOEK

De meeste data in dit onderzoek zijn verzameld in interviews met twaalf professionals. Deze interviews zijn afgenomen in april en mei 2010. De informatie uit deze interviews is aangevuld met een analyse van bestaande documenten en dossiers van gezinnen in de jeugdzorg in Leidsche Rijn.

Ter voorbereiding van de interviews zijn verkennende gesprekken gevoerd met vijf sleutelfiguren uit de wijk. Deze interviews hebben, samen met de informatie uit de wetenschappelijke literatuur, als basis gediend voor het vormgeven van de topiclijst. De complete topiclijst staat in bijlage 1.

Sleutelinformanten en professionals

In dit onderzoek zijn twaalf professionals geïnterviewd. Deze mensen zijn benaderd via de sneeuwbal methode (Rubin & Rubin, 2005); de opdrachtgevers voor dit onderzoek bij de gemeente hebben belangrijke professionals aangedragen, waarmee interviews zijn gehouden. Deze professionals hebben op hun beurt weer professionals aangedragen, die volgens hen veel zouden kunnen bijdragen aan het onderzoek, deze professionals zijn benaderd en geïnterviewd, et cetera. De professionals in dit onderzoek zijn werkzaam op alle terreinen van de jeugdzorg in Leidsche Rijn. De professionals van dit onderzoek zijn in twee groepen te onderscheiden; er hebben zowel leidinggevende (vier) als uitvoerende (acht) professionals meegewerkt. In totaal zijn zeventien professionals benaderd en is aan hen gevraagd om als respondent aan het onderzoek deel te nemen. Vijf professionals konden niet meewerken aan het onderzoek vanwege tijdgebrek of ziekte.

Om de betrouwbaarheid van de antwoorden van de professionals te toetsen, zijn hun antwoorden vergeleken met andere bronnen (datatriangulatie). Ook zijn onduidelijkheden bij de professionals nagevraagd en is gelet op tegenstrijdige antwoorden. Zo vertelde een professional vrijwel geen contact te hebben gehad met het Centrum voor Jeugd en Gezin, terwijl in de werkruimte wel een poster van deze organisatie hing. De interviewer heeft toen gevraagd hoe deze tegenstrijdigheid kon worden verklaard.

RESULTATEN

De resultaten uit de interviews met professionals beantwoorden de deelvragen die zijn gesteld aan het eind van de theoretische achtergrond. Deze deelvragen zullen hier worden beantwoord.

Wat is de doorlooptijd binnen de jeugdzorg in Leidsche Rijn?

De doorlooptijd binnen de jeugdzorg in Leidsche Rijn is niet hetzelfde voor alle ouders, kinderen en jongeren die hulp nodig hebben. Professionals vertellen dat de doorlooptijd afhangt van drie factoren: het soort gezin dat hulp nodig heeft, de interventie die nodig is om het gezin te helpen en het netwerk van de professionals. De eerste twee factoren zullen nu besproken worden, het netwerk van professionals wordt besproken bij de volgende deelvraag.

De gezinnen met problemen worden door professionals in twee groepen verdeeld: de gezinnen met mondige, initiatiefrijke ouders en de gezinnen met ouders die een extra aanmoediging nodig hebben om de juiste hulp voor hun kinderen te vinden.

De initiatiefrijke ouders kunnen vaak zelf hun weg vinden binnen de hulpverlening en hebben daarbij weinig steun en tijd nodig van de professionals. De enige hulp die ze nodig hebben, is het wijzen van de juiste weg naar de hulpverlening. Deze ouders hoeven niet meer overtuigd te worden van het belang van hulpverlening, maar omdat ze nieuw zijn in de wijk of nieuw zijn met de problematiek, weten ze niet precies waar ze terecht kunnen voor de juiste hulp. Hier ligt dus, volgens de professionals zelf, een taak voor de professionals om deze ouders naar de juiste hulp toe te leiden.

De ouders die wel een extra zetje nodig hebben, vergen de meeste tijd van de professionals. De professionals hebben deze tijd nodig om het vertrouwen te winnen van de ouders. Daarna kunnen de ouders overtuigd worden van de noodzaak van de hulpverlening, vervolgens kunnen ze pas worden doorverwezen naar de juiste hulp.

Voor deze twee verschillende groepen ouders is ook de doorlooptijd verschillend. De mondige ouders kunnen snel worden geholpen. Vanaf het moment dat zij aangeven hulp nodig te hebben, zijn ze al bereid om mee te helpen denken over en mee te werken aan de juiste vorm van hulpverlening. Dit is anders bij de groep ouders die

een extra zetje nodig hebben. Hier is de professional vaak langer bezig om de ouders er van te overtuigen dat ze gebaat zouden zijn bij een bepaalde vorm van hulpverlening. Doordat dit meer tijd kost bij deze gezinnen, is bij deze gezinnen de doorlooptijd langer dan bij gezinnen met initiatiefrijke ouders.

De interventie die nodig is om het gezin te helpen, bepaalt ook een deel van de doorlooptijd. Ook in Leidsche Rijn worden professionals met wachtlijsten geconfronteerd binnen de hulpverlening, net als die er zijn in de rest van Nederland. Professionals vertellen dat een wachtlijst varieert van negen weken tot negen maanden, afhankelijk van de interventie die nodig is. Dit blijkt ook uit dossiers, die zijn geanalyseerd. Wanneer er een nieuwe hulpverleningsvoorziening bij komt, loopt deze snel vol. In de omgeving van Leidsche Rijn zijn wel bepaalde instellingen, waar nog geen grote wachtlijsten zijn. Professionals merken dat er nu naar zulke instellingen wordt doorverwezen door bijvoorbeeld huisartsen. Niet vanwege de expertise of kwaliteit van zo'n instelling, maar omdat ouders daar relatief snel terecht kunnen.

Welke kenmerken heeft het netwerk van professionals in de jeugdzorg in Leidsche Rijn?

Uit de interviews blijkt dat de professionals, die voor dit onderzoek geïnterviewd zijn, bijna allemaal één tot twee jaar werken in Leidsche Rijn. Er zijn professionals die langer in Leidsche Rijn werken, vijf of zes jaar, maar de meerderheid werkt er aanmerkelijk korter. Vrijwel alle professionals hebben de contacten binnen de eigen organisatie naar eigen zeggen goed op orde. Ze kennen professionals van de eigen organisatie, weten de juiste persoon voor een vraag te vinden en zijn ook van mening dat dit erg belangrijk is. Er is binnen organisaties dus sprake van een dicht netwerk waarin professionals elkaar vertrouwen. De contactfrequentie is hoog doordat mensen elkaar in het dagelijks werk tegen komen; in het pand, bij overleggen en in bijvoorbeeld de nieuwsbrief van de organisatie.

De professionals vertellen dat ze in de korte tijd dat ze in Leidsche Rijn werken, nog niet genoeg tijd hebben gehad om het netwerk buiten de eigen organisatie op te bouwen; er is nog geen dicht netwerk tussen organisaties. Voor het opbouwen van een

goede samenwerking met professionals van andere organisaties is voor veel professionals een ontmoeting nodig; als men elkaar heeft ontmoet, of op z'n minst even heeft gesproken, weten beide professionals wat de ander voor werk doet en wat je aan elkaar kunt hebben. Daarbij kan een proactieve houding helpen. Alle professionals zijn erg enthousiast om nieuwe mensen te ontmoeten en zouden hier graag meer tijd in kunnen investeren. Het investeren in contacten past tot hun grote spijt echter meestal niet binnen de uren van de professionals. De contactfrequentie blijft dus laag, waardoor vertrouwen niet wordt opgebouwd.

Alle professionals geven aan dat ze nog zoekende zijn naar wie en waarheen ze het beste kunnen doorverwijzen, als dat nodig is. Het overzicht over welke organisaties er zijn in de wijk, welke mensen er bij die organisatie werken en welke functie zij hebben is er niet bij veel professionals. Wanneer een professional niet weet waar een hulpvraag kan worden neergelegd, wordt er soms overlegd met iemand uit de eigen organisatie. Via die professional, wordt dan het contact gelegd met de professional die wordt gezocht. Zo kunnen, naast netwerkbijeenkomsten, ook via via nieuwe contacten worden gelegd en vertrouwensbanden worden opgebouwd.

Professionals die bij de wijkwelzijnsorganisatie in Leidsche Rijn werken, hebben vaak al ervaring in de jeugdzorg opgebouwd in een andere wijk van de stad. Daar kennen ze het netwerk in de wijk goed. Deze ervaring nemen ze mee naar Leidsche Rijn en daarmee gaan ze aan de slag, daardoor kunnen ze andere organisaties vinden.

Het Jeugd Advies Team (JAT) in Leidsche Rijn is een centrale organisatie. Het JAT staat bij veel professionals bekend als spin in het web; er is een dicht netwerk rondom het JAT. Het JAT kan door professionals worden geconsulteerd bij vragen over de aanpak van een kind of gezin. Hierdoor heeft het JAT vaak contact met de diverse professionals uit de wijk. Daarnaast kunnen multi-probleemgezinnen bij het JAT worden aangemeld, waarna het JAT alle problemen inventariseert en het gezin helpt te zoeken naar de juiste hulpverlening. Professionals hebben goede ervaringen met de uitvoer van deze taken door het JAT en hebben veel vertrouwen in deze organisatie.

CONCLUSIES EN DISCUSSIE

De hoofdvraag van dit onderzoek, die is gesteld in de inleiding, luidt: *Hoe beïnvloedt het netwerk van professionals de doorlooptijd in de preventieve jeugdzorg in Leidsche Rijn en wat kan de gemeente Utrecht hieraan verbeteren?* Deze vraag zal behandeld worden door te kijken naar de doorlooptijd. De doorlooptijd in de jeugdzorg kan worden opgedeeld in drie belangrijke momenten: de intake, de doorverwijzing en de behandeling.

Uit de interviews met professionals blijkt dat de intake geen problemen oplevert. De gemeente Utrecht kan de doorlooptijd in de jeugdzorg in Leidsche Rijn verbeteren door op twee andere punten te investeren, zo menen de professionals: de doorverwijzing en de behandeling. De doorverwijzing kan verbeterd worden door in te zetten op het netwerk. De behandeling kan verbeterd worden door in te zetten op het verkorten van de wachtlijsten.

Om een zo kort mogelijke doorlooptijd te bereiken, is het van belang dat professionals weten naar wie ze een hulpvraag van een gezin kunnen doorverwijzen. Om dit te kunnen doen, is het netwerk van de professional van belang. De professional moet weten bij wie hij terecht kan. Binnen organisaties in Leidsche Rijn is dat bekend, maar tussen organisaties is het netwerk van professionals niet dicht genoeg. Doordat er niet genoeg contactmomenten zijn, worden de vertrouwensrelaties tussen professionals niet opgebouwd en is het netwerk niet dicht. Hierdoor loopt de doorlooptijd vertraging op.

Het netwerk kan worden verbeterd door professionals met elkaar in contact te laten komen en te informeren over wie er allemaal werkt in de wijk. Hier ligt een taak voor het Jeugd Advies Team (JAT), die nu door de professionals wordt gezien als de meest centrale organisatie in de wijk. Dit is een logische spin in het web. Het JAT heeft bovendien al de officiële opdracht gekregen van de gemeente Utrecht om netwerkbijeenkomsten te organiseren en een sociale kaart van en voor alle professionals in de wijk bij te houden. Deze twee taken worden nu nauwelijks uitgevoerd door tijdgebrek, maar wanneer de gemeente Utrecht meer uren beschikbaar zou stellen voor het JAT, kan het JAT veel bijdragen aan een snelle en goede opbouw

van het netwerk. Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) zou deze taak ook kunnen vervullen. In Leidsche Rijn is het CJG echter niet bekend, het CJG wordt door geen enkele professionals als waardevolle partner genoemd. Om het CJG dus deze functie op zich te laten nemen, is voorlopig geen verstandige keuze: zij zijn nu (nog) niet de spin in het web in Leidsche Rijn.

Naast dat het netwerk dichter zou mogen zijn, is er in Leidsche Rijn ook een voorzieningentekort, zo blijkt uit alle interviews met professionals. Er is te weinig aanbod om alle hulpvragen van ouders, kinderen en jongeren te kunnen bedienen. Om het voorzieningenniveau te kunnen verbeteren, is ook een injectie van de gemeente Utrecht nodig; er moeten meer uren komen voor professionals die in de wijk werken. Zo kan het aantal uren evenredig worden met het aantal inwoners en gezinnen van de wijk, dat nu groter is dan vooraf ingeschat was door de gemeente. Daarnaast moeten er meer interventies komen waar ouders, kinderen en jongeren terecht kunnen, als ze een extra steuntje in de rug nodig hebben.

REFERENTIELIJST

- Arts, W. A., Batenburg, R., & Groenewegen, P. (2001). *Een kwestie van vertrouwen*. Amsterdam: University Press.
- Baeke, J. A. H., et al. (2009). *Evaluatieonderzoek Wet op de jeugdzorg*. Den Haag: Ministerie voor jeugd en gezin.
- Boonstra, J. (2007). *Ondernemen in allianties en netwerken. Een multidisciplinair perspectief*. Deventer: Kluwer.
- Cross, R., & Parker, A. (2004). *The hidden power of social networks*. Boston: Harvard Business School Press.
- Feld, P., & Barendse, P. (2009). Leidsche Rijn Connectie 2013/2018 Nieuw Utrecht: Eindrapportage intendantschap Leidsche Rijn. Verkregen van: http://www2.utrecht.nl/images/DMO/culturele/zaken/Eindrapportage_Leidsche_Rijn_Connectie_2012-2018_Nieuw_Utrecht.pdf op 8 februari 2010.
- Gemeente Utrecht (2008). *Jong in Leidsche Rijn en Vleuten De Meern. Quickscan van activiteiten en voorzieningen*. Utrecht: Stadsontwikkeling Gemeente Utrecht.
- Granovetter, M. (1973). The Strength of Weak Ties. *American Sociological Review*, 78, 1360-1380.
- Groenewegen, P. (2008). *Het falen van organisaties. Een sociaal-netwerkbenadering. Oratie uitgesproken op 27 november 2008*. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Herderscheê, G. (2009). 'Jeugdzorg schiet nog steeds tekort'. Verkregen van: http://www.volkskrant.nl/binnenland/article1310379.ece/Wettelijk_recht_jeugdzorg_werkt_niet?source=rss op 2 juni 2010.
- Hermanns, J., Nijnatten, C. van, Verheij, F., & Reuling, M. (2005). *Handboek Jeugdzorg deel 2: methodieken en programma's*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Hermanns, J., Öry, F., & Schrijvers, G. (2005). *Helpen bij opgroeien en opvoeden: eerder, sneller en beter. Een advies over vroegtijdige signalering en interventies bij opvoed- en opgroei problemen*. Den Haag: Ministerie VWS.
- Hutschemaekers, G. J. M., Tiemens, B. G., & Winter, M. de (2007). Effects and Side-effects of Integrating Care: The Case of Mental Health Care in The Netherlands. *International Journal of Integrated Care*, 7, 1-11.

Juridisch Boek. Verkregen van:

http://www.juridischboek.nl/boek/9789013027075/wet_op_de_jeugdzorg_k.s._klompe-toet op 2 juni 2010.

Klerks, P. (2005). Notitie Problemen in de Amsterdamse jeugdzorg. Verkregen van:

<http://www.amsterdam.pvda.nl/nieuwsbericht/1705> op 15 juni 2010.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2005). Informatiebrochure *Wet op de Jeugdzorg*. Den Haag: Ministerie VWS.

MOgroep Jeugdzorg (2009). *Brancherapportage Jeugdzorg 2008*. Utrecht: MOgroep.

Nederlands Jeugd Instituut (2010). Dossier Jeugdzorg, Gemeentelijk beleid.

Verkregen van: <http://www.nji.nl/eCache/DEF/63/258.html> op 11 februari 2010.

Plano Clark, V. L., & Creswell, J. W. (2006). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Londen: Sage Publications.

Raub, W. (1997). *Samenwerken in Duurzame Relaties en Sociale Cohesie. Oratie uitgesproken op 18 september 1997*. Utrecht: Universiteit Utrecht.

Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2005), *Qualitative interviewing: The art of hearing data*. London: Sage.

Thuis, P. T. H. J. (2007). *Toegepaste organisatiekunde*. Groningen: Noordhoff Uitgevers B.V..

Wasserman, S., & Faust, K. (1994). *Social Network Analysis: Methods and Applications*. Cambridge: University Press.

Winter, M. de, Kroneman, M., & Baerveldt, C. (1999). The Social Education Gap Report of a Dutch Peer-Consultation Project on Family Policy. *British Association of Social Workers*, 29, 903-914.

Yperen, T. A. van, Booy, Y., & Veldt, M. C. van der (2003). *Vraaggerichte hulp, motivatie en effectiviteit jeugdzorg*. Utrecht: NIZW.

BIJLAGE 1 TOPICLIJST DIEPTE-INTERVIEWS

Introductie

- voorstellen en doel onderzoek
- vertellen procedure interview (vier stappen)
- ander voorstellen
 - o welke functie?
 - o hoe lang al deze functie, en hoe lang al deze functie in LR?
 - o wat voor soort cliënten?

Doorlooptijden en casussen bespreken

- definitie geven doorlooptijd
 - o doorlooptijd is de tijd die verstrijkt tussen aanmelding en behandelingsbesluit
- wat is gemiddeld, normaal?
 - o hoe lang duurt het voordat je hebt doorverwezen?
 - moet er altijd worden doorverwezen?
 - als er niet wordt doorverwezen, hoeft dat dan niet of kan dat dan niet?
 - o komt de jongere of ouder op de juiste plek terecht?
 - is er terugkoppeling over de casus door de volgende schakel in de keten?
 - gaat het wel eens mis? waardoor?
- is dat verschillend voor de verschillende casussen?

Wat bepaalt deze doorlooptijden?

- complexiteit van de casus
- netwerken
- wat is de invloed van wachtlijsten?
- hoe zwaar is de caseload van de professional?
- weet men waar naartoe door te verwijzen? (hoe goed zijn de contacten?)

Welke invloed hebben netwerken? En hoe?

- hoe ziet het netwerk er uit? (per casus?)
 - o met wie heb je contact binnen je eigen organisatie? (over dit soort casussen)
 - o met wie heb je contact buiten je eigen organisatie?
 - o hoe ben je aan deze contacten binnen/buiten je eigen organisatie gekomen?
 - o hoe vaak heb je contact binnen/buiten je eigen organisatie?
 - o hoe onderhoud je contacten met mensen binnen/buiten je eigen organisatie?
 - o wie neemt initiatief om contact te onderhouden?
 - o hoe ontmoet je nieuwe contacten?
 - o hoe weet je wie je voor welke casus nodig hebt?
 - is er een "sociale kaart" met contactinformatie?
- waar zitten de tijdvreeters?

Hoe kan dit beter?

- wat kan helpen de doorlooptijd te verkorten?
- wat kan de gemeente doen om de doorlooptijd korter te maken?
 - o netwerk
 - o wachtlijsten

Afronding

- bedankt
- andere belangrijke contactpersonen?
- resultaten kunnen gestuurd worden via mail als er interesse is

BIJLAGE 2 LIJST MET BETROKKEN ORGANISATIES

Lijst met organisaties die te maken hebben met jeugdzorg in Leidsche Rijn

GG&GD

- JAT
- Opvoedbureau
- Consultatiebureau
- Schoolarts

Centrum voor Jeugd en Gezin

Wijkwelzijnsorganisatie

Veiligheidshuis

Bureau Jeugdzorg

Leerplicht

Reclassering

Advies- en Meldpunt Kindermishandeling

Scholen voor voortgezet onderwijs

Basisscholen

Eduniek

Peuterspeelzalen

Huisarts

Indigo

Altrecht

Willem Schikker Stichting

Actium

Logopedie

Kinderdagverblijven

Particuliere praktijken voor orthopedagogiek