

Buurtzorg Jong

WERKWIJZE EN MAATSCHAPPELIJKE OPBRENGST



Jessica van den Toorn

Rob Gilsing

Sven Oostrik

BUURTZORG JONG

*Verwey-
Jonker*
Instituut

Buurtzorg Jong

WERKWIJZE EN MAATSCHAPPELIJKE OPBRENGST

Oktober 2016

Buurtzorg Jong

Jessica van den Toorn

Rob Gilsing

Sven Oostrik

met medewerking van Myra van Veenendaal

Inhoud

1	Samenvatting en conclusies	4		
1.1	Vroegsignalering en preventie	4	4.5	Waar mogelijk en nodig het bestaande informele sociale netwerk activeren 25
1.2	Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren	5	4.6	Waar mogelijk en nodig steun in de wijk organiseren 26
1.3	Integrale hulp met betere samenwerking rond gezinnen	6	4.7	Al na het eerste contact nadenken over afronding van de ondersteuning 27
1.4	Meer ruimte voor jeugdprofessionals en minder regeldruk	7	4.8	Concluderend 28
1.5	Kostenreductie	8	5	Integrale hulp met betere samenwerking 29
1.6	Algemene conclusie	9	5.1	Een multidisciplinair team 29
2	Buurtzorg Jong teams in beeld	10	5.2	Eén gezin, één plan, één hulpverlener 30
2.1	Putten	10	5.3	Korte lijnen en goede samenwerking met professionals buiten het team 31
2.2	Stichtse Vecht	11	5.4	Adequate en tijdige opschaling en goede afspraken over afschaling. 33
2.3	Zaltbommel (stad)	12	5.5	Concluderend 35
3	Vroege signalering en preventie	13	6	Meer ruimte voor professionals en minder regeldruk 36
3.1	Toegang: geen indicatieorganen, wachtlijsten, callcenters of recepties	13	6.1	Platte organisatiestructuur 36
3.2	Eerder (jeugd)hulp op maat voor kwetsbare kinderen	13	6.2	Ondersteunen autonomie professionals binnen het team 38
3.3	Aanwezigheid/bereikbaarheid op plaatsen waar veel ouders en jongeren komen	14	6.3	Concluderend 39
3.4	Goede relaties met basisvoorzieningen, zodat professionals signalen snel kunnen melden bij het team.	16	7	Kostenreductie 40
3.5	Bijdragen aan de versterking van basisvoorzieningen	17	7.1	Kosten van management, administratie en overhead zo beperkt mogelijk houden 40
3.6	Concluderend	18	7.2	Minder doorverwijzing naar tweede- en derdelijns voorzieningen 41
4	Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren	20	7.3	Duurzame oplossingen en daarmee minder terugval van problematiek 41
4.1	Investeren in een vertrouwensrelatie met het gezin/de jongere	20	7.4	Concluderend 43
4.2	Hulp en ondersteuning dichtbij het kind en gezin organiseren	21	8	Bronnen 44
4.3	Samen met het gezin naar de beste oplossing zoeken	22	Bijlage 1 Analyse kader 45	
4.4	Ondersteuning bij opgroeien	24	Bijlage 2 Overzicht respondenten 46	

Inleiding

Buurtzorg Jong is een initiatief van thuiszorgorganisatie Buurtzorg Nederland en gaat uit van dezelfde werkwijze en uitgangspunten. Die werkwijze is voortgekomen uit de behoefte van een cultuuromslag in de relatie cliënt – professional en de behoefte aan minder bureaucratie en regeldruk en kostenbesparing in de zorg. Buurtzorg Nederland werkt met kleine zelfsturende buurtgerichte teams, waarin de relatie cliënt-professional centraal en de professionele autonomie van medewerkers het uitgangspunt vormt.

Buurtzorg Jong is opgericht in 2012 en is te zien als een voorloper in de transformatie in het jeugdbeleid waarin vroegtijdig er bij zijn, toegankelijkheid, zorg dichtbij, flexibel aansluiten bij de vraag en mogelijkheden van gezinsleden en hun sociale netwerk sleutelwoorden zijn. Buurtzorg Jong wil met zelfsturende buurtgerichte teams ouders en kinderen snel en effectief helpen, waarbij de zelfstandigheid van gezinnen in het omgaan met opvoed- en opgroei problemen centraal staat. Buurtzorg Jong staat kort gezegd voor betere zorg voor gezinnen, leuker werk voor professionals (meer professionele ruimte) en goedkoper georganiseerde zorg.

Ruim een jaar na de transitie in de zorg rondom jeugd en gezin begint de aanpak van de teams zijn beslag te krijgen. Daarbij wordt de vraag steeds relevanter wat de stand van zaken en de opbrengsten van de nieuwe werkwijze is in het licht van de (transitie)doelen die Buurtzorg Jong zich heeft gesteld. Daarom heeft Buurtzorg Nederland het Verwey-Jonker Instituut gevraagd om een beschrijvende studie te maken van de werkwijze van de jeugdteams van Buurtzorg Jong, met het accent op hun maatschappelijke opbrengst.

De onderzoeksvraag luidde als volgt:

Hoe functioneren jeugdteams van Buurtzorg Jong, één jaar na de transitie in de zorg rondom jeugd en gezin, gezien vanuit de ambities van de organisatie zelf en de ambities die vanuit de Jeugdwet zijn geformuleerd voor de transitie in het jeugddomein?

En: wat is de maatschappelijke en financiële opbrengst van Buurtzorg Jong, gezien vanuit deze ambities?

Voor u liggen de bevindingen van deze studie in 4 teams in 3 gemeenten, te weten: Putten (2 teams), Stichtse Vecht en Zaltbommel (Stad).

Aan de basis van onderhavig onderzoek ligt een analysekader (zie bijlage 1), waarin we de ambities van Buurtzorg Jong hebben afgezet tegen de uitgangspunten van de Jeugdwet en de daarin beoogde transformatie van het jeugdstelsel. Aan de hand van het analysekader zijn we in gesprek gegaan met de teams zelf, maar ook met ouders, jongeren, leden van het informele netwerk, samenwerkingspartners en ambtenaren. Hoe krijgen de uitgangspunten van de Jeugdwet vorm in de dagelijkse praktijk van Buurtzorg Jong? In hoeverre lukt het om de eigen ambities te realiseren? En: waar zitten eventueel aandachtspunten? Voor een overzicht van de aantallen respondenten verwijzen we u naar bijlage 2.

Leeswijzer

We beginnen dit rapport met de samenvatting en conclusies (hoofdstuk 1). Dan volgen korte beschrijvingen van de drie Buurtzorg Jong teams (hoofdstuk 2). Vervolgens bespreken we de werkwijze en maatschappelijke opbrengst van Buurtzorg Jong gezien vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet¹, te weten: vroege signalering en preventie (hoofdstuk 3), demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren (hoofdstuk 4), integrale hulp met betere samenwerking rond gezinnen (hoofdstuk 5), meer ruimte voor jeugdprofessionals en minder regeldruk (hoofdstuk 6) en kostenreductie (hoofdstuk 7).

¹ Het analysekader vormt de rode draad van de rapportage. Om de leesbaarheid te vergroten hebben we echter geschoven met de volgorde en sommige uitgangspunten en criteria samengevoegd.

1 Samenvatting en conclusies

In dit onderzoek hebben we gekeken naar het functioneren van de Buurtzorg Jong teams in drie gemeenten. Lukt het de teams om de ambities van Buurtzorg Jong te realiseren? Lukt het de teams om de ambities van de transformatie in het jeugddomein te realiseren? Wat is, gezien deze ambities, de maatschappelijke en financiële opbrengst van de Buurtzorg Jongteams in deze drie gemeenten?

In dit hoofdstuk presenteren we de belangrijkste conclusies en plaatsen deze in het licht van andere onderzoeken die zijn uitgevoerd naar het functioneren van Buurtzorg Jong. We groeperen de conclusies rond de thema's die in de hoofdstukken achtereenvolgens aan de orde komen, en eindigen met een algemene conclusie.

1.1 Vroegsignalering en preventie

Een van de doelen van de Jeugdwet en de daarmee beoogde transformatie in het jeugdstelsel is om te komen tot een verschuiving van zwaardere (en duurdere) vormen van zorg naar meer lichte vormen van zorg, waarbij jongeren en ouders (en hun netwerk) ook zelf nadrukkelijk betrokken zijn. Door meer in te zetten op preventie en het vroegtijdig signaleren van opvoed- en opgroeirisico's en problemen, en daarop aansluitend het snel en in de buurt van gezinnen organiseren van ondersteuning, zou deze verschuiving gerealiseerd kunnen worden. Dat betekent onder meer dat de eerste lijn contacten onderhoudt met verschillende basisvoorzieningen en aanwezig is op plekken waar ouders en jongeren vaak komen.

Uit het onderzoek blijkt dat het Buurtzorg Jong doorgaans lukt om snel te acteren op signalen. De teams zijn vijf dagen in de week tijdens kantooruren bereikbaar (bij cliënten in zorg wordt als het nodig ook 's avonds gewerkt), er zijn geen wachtlijsten en in veruit de meeste gevallen wordt binnen een week na de eerste melding contact opgenomen met het gezin/de jongere. De teams zijn zeer alert op gevallen waar veiligheid van kinderen bedreigd wordt. Eerder kwam Pels (2014) in het onderzoek naar Buurt-

zorg Jong in een Amsterdamse wijk tot dezelfde conclusie. Er zijn enkele incidenten geweest in Putten waarbij samenwerkingspartners vonden dat hun zorguitingen niet serieus werden genomen door het team, maar de veiligheid van kinderen is volgens de verantwoordelijk ambtenaar niet in het gedrang gekomen.

Samenwerking tussen basisvoorzieningen en Buurtzorg Jong is cruciaal voor het vroegtijdig signaleren van opvoed- en opgroei problemen. In de eerste plaats kunnen basisvoorzieningen een grote rol spelen in het vergroten van de bekendheid van Buurtzorg Jong en een schakel vormen tussen de teams en de gezinnen/jongeren. Dat is volgens verschillende partijen die we in dit onderzoek hebben gesproken (samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong, soms ook de teamleden van Buurtzorg Jong zelf) ook nodig, want zij constateren dat lang niet alle gezinnen/jongeren weten wat Buurtzorg Jong is en wat de teams voor hen kunnen betekenen. Dit komt onder andere door de associatie met Bureau Jeugdzorg, die zorgt voor grote terughoudendheid bij gezinnen.

In de tweede plaats hebben de basisvoorzieningen zelf een rol in de vroegsignalering. De teams zijn vooral *aanwezig* op scholen als vindplaats. Huisartsen worden actief bezocht en met name in Putten ook de sportverenigingen en kerken. Daarnaast komt Buurtzorg Jong in aanraking met basisvoorzieningen via de gezinnen/jongeren die zij begeleidt. De samenwerkingspartners weten echter niet altijd wanneer ze naar Buurtzorg Jong moeten doorverwijzen. Sommigen zeggen onvoldoende kennis te hebben van de samenstelling en expertise van Buurtzorg Jong. Soms verwijzen zij ouders of jongeren liever door naar huisartsen als een doorverwijzing naar de tweedelijnszorg nodig wordt geacht, omdat 'het verhaal' van gezinnen daar al bekend is. Daarnaast delen Buurtzorg Jong en samenwerkingspartners niet altijd dezelfde visie als het gaat om de aanwezigheid én inhoud van een hulpvraag. Om het zwart-wit te stellen: Buurtzorg Jong heeft als uitgangspunt dat gezinnen of jongeren zelf een hulpvraag moeten hebben (een manifeste hulpvraag), terwijl partners soms vinden dat een gezin of jongere geholpen moet

worden zonder dat hun hulpvraag manifest is. Daardoor hebben partners het gevoel dat hun signalen niet altijd adequaat worden opgepakt door Buurtzorg Jong. Partners worden naar eigen zeggen ook niet altijd voldoende betrokken als ze jongeren/gezinnen naar Buurtzorg Jong hebben doorverwezen, er is behoefte aan meer terugkoppeling. De relatie met de basisvoorzieningen vraagt kortom om voortdurende aandacht. Dit algemene punt komt ook naar voren in het onderzoek van Rolink (2016) naar de samenwerking tussen Buurtzorg Jong en andere partijen in Zaltbommel, en in het onderzoek van Pels (2014).

Naast vroegsignalering vormen preventie en het versterken van basisvoorzieningen in alle drie de gemeenten onderdeel van het takenpakket van Buurtzorg Jong. De Buurtzorg Jong teams verzorgen af en toe trainingen en cursussen op het terrein van opvoeding. De jongerenwerkers die in Zaltbommel onder de vlag van Buurtzorg Jong opereren hebben als kerntaak om collectieve activiteiten te organiseren naar behoefte van de jongeren en dit heeft er toe geleid dat overlast in de gemeente is afgenomen. Een deel van de teamleden, samenwerkingspartners en ambtenaren constateert echter dat de Buurtzorg Jong teams door groeiende caseload en veelal hoge werkdruk niet altijd genoeg (blijvende) aandacht hebben voor deze taken. De gemeenten Putten en Stichtse Vecht geven ook aan zoekende te zijn in de aansturing van Buurtzorg Jong op het terrein van preventie.

1.2 Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren

Om te komen tot minder zware zorg voor jongeren en ouders is het nodig, zo stelt de Jeugdwet, dat kleine opvoed- en opgroei problemen ook als zodanig worden gezien, en niet onnodig worden gemedicaliseerd. Daarvoor is het ook nodig om jongeren en ouders meer op hun mogelijkheden (eigen kracht) aan te spreken, zodat professionele ondersteuning minder vanzelfsprekend wordt. Tevens dient gekeken te worden naar de

mogelijkheden van het netwerk van gezinnen, en naar mogelijkheden voor informele ondersteuning. Dit alles is beter te realiseren door de vragen en problemen van jongeren en ouders nadrukkelijk als uitgangspunt te nemen, en door hen zelf zeggenschap te geven in het vormgeven van eventuele ondersteuning.

Eén van de principes van Buurtzorg Jong is dat wederzijds vertrouwen de basis is voor hulp. De teams investeren dan ook stevig en (doorgaans) succesvol in deze vertrouwensrelatie. De ouders en jongeren die we in het kader van dit onderzoek hebben gesproken, waarderen het opbouwen van de vertrouwensrelatie en het luisterend vermogen van Buurtzorg Jong-medewerkers (vgl. Van Essen, 2016). Een deel van hen ervaart Buurtzorg Jong mede daardoor ook wezenlijk anders dan 'traditionele' hulpverleners.

Het lukt Buurtzorg Jong om hulp dichtbij gezinnen te organiseren. Ondersteuning vindt bijna altijd thuis plaats en ook als ondersteuning van derden of zelfs uithuisplaatsing nodig is, dan wordt er alles aangedaan om deze in de buurt te organiseren.

De ondersteuning krijgt in samenspraak met de gezinnen/jongeren vorm. Eigen kracht staat centraal en er wordt samen gezocht naar oplossingen. Aandacht vraagt het activeren van het informele netwerk van cliënten. De ene Buurtzorg Jong medewerker is hier alerter op dan de ander. Het vraagt vaak veel van gezinnen om hun vriend of familielid om hulp te vragen, waarbij schaamte een grote rol speelt. Het is dan een kunst om de hulp van het informele netwerk een goede plek te geven in het hulpverleningstraject.

Daarom is het soms makkelijker om een vrijwilliger te accepteren dan iemand uit het netwerk. Als een gezin of jongere behoefte heeft aan de ondersteuning van een vrijwilliger, schakelen de Buurtzorg Jong teams vrijwilligersorganisaties in. De begeleiding van deze vrijwilligers is vervolgens de verantwoordelijkheid van deze partners. Als er 'ongeorganiseerde' vrijwilligers (niet verbonden aan een vrijwilligersorganisatie) zijn die iets voor een gezin willen doen, dan worden zij door de Buurtzorg Jong medewerkers

meegenomen als onderdeel van het netwerk. De enkele vrijwilligers die we spraken in dit onderzoek hadden graag meer sturing/begeleiding ontvangen van Buurtzorg Jong.

Afronding van de ondersteuning van Buurtzorg Jong is volgens de medewerkers een genuanceerd begrip. Wanneer ondersteuning kan worden afgerond is aan het begin niet altijd in te schatten. Leidend is de vraag of cliënten zelf tevreden zijn met de ondersteuning en het gevoel hebben dat ze weer verder kunnen en kinderen in veiligheid zijn. De 'draaideurzorg' voor zogeheten 'care-gezinnen', ziet Buurtzorg Jong dan ook nadrukkelijk als haar taak. Door *stand-by* te zijn voor gezinnen die toch steeds weer behoefte hebben aan (korte) ondersteuning, worden ergere problemen voorkomen. Aandachtspunt daarbij vormt het risico op 'dichtslibben' van de caseload.

1.3 Integrale hulp met betere samenwerking rond gezinnen

Een belangrijk doel van het nieuwe jeugdstelsel is om de ondersteuning aan jeugd en gezinnen meer afgestemd plaats te laten vinden. Als professionals vanuit meerdere sectoren betrokken zijn, is het van belang dat er onderling goede afspraken zijn over afstemming, en dat het duidelijk is wie, als het gezin of de jeugdige dat zelf niet doet, de ondersteuning coördineert. Dat vraagt ook dat er (door de eerstelijns ondersteuning) met een brede blik naar de ondersteuningsbehoefte wordt gekeken. Opvoed- of opgroevragen kunnen samenhangen met problemen op het gebied van onder meer financiën, huisvesting, gezondheid en zelfredzaamheid.

Buurtzorg Jong werkt met multidisciplinaire teams (maximaal 10 leden), waarbij de expertise van de medewerkers is afgestemd op de specifieke problematiek en cultuur waarmee het team in aanraking komt. De medewerkers hebben hun eigen expertise, maar werken met een 'generalistische blik'. In Putten wordt kennis van bestaande wetgeving gemist door partners en ambtenaren (landelijk aandachtspunt), alsmede over onderwijs en de kwetsbaarheid van ouders met een licht verstandelijke beperking

(LVB). De gemeente Stichtse Vecht vindt dat Buurtzorg Jong psychiatrische problematiek bij ouders niet altijd voldoende herkent. In Zaltbommel bleken de samenwerkingspartners niet op de hoogte van de aanwezige expertise in het team.

Buurtzorg Jong streeft naar één gezin, één plan, één professional. In Zaltbommel en Stichtse Vecht lukt het volgens de teams om op deze manier te werken. Het team in Putten werkt in ieder geval altijd met één regisseur per gezin. In sommige gevallen worden bewust twee medewerkers ingezet, zoals bij een conflictscheiding. Bij het opstellen van het familiegroepsplan bepalen de situatie en de wensen van het gezin zelf welke mensen uit het eigen netwerk en welke partijen betrokken worden. Het familiegroepsplan is de onderlegger voor het ondersteuningsplan.

Met name bij de op- en afschaling van zorg ontstaat er nog wel eens verwarring over wie de regie voert: Buurtzorg Jong of de partij waarnaar wordt doorverwezen. Afspraken kunnen explicieter en duidelijker en worden tot nu toe niet structureel met elkaar geëvalueerd. Daarbij heeft ook het duidelijk informeren van cliënten over regie (afspraken) aandacht. Uit het onderzoek naar de samenwerking tussen Buurtzorg Jong en partners in Zaltbommel komt eveneens naar voren dat het niet altijd makkelijk is om rollen en verantwoordelijkheden af te bakenen (Rolink, 2016).

Wat betreft de opschaling van zorg vinden sommige netwerkpartners in Zaltbommel en Putten verder dat Buurtzorg Jong niet altijd op tijd opschaaft naar de tweede lijn. Dit komt ook naar voren in het onderzoek van Rolink (2016) in Zaltbommel. In Stichtse Vecht hoorden we juist het geluid van samenwerkingspartners dat er te snel wordt opgeschaald. Dit dus in tegenstelling tot wat de gemeente Stichtse Vecht vindt. Ook is door wachtlijsten bij tweedelijns organisaties doorverwijzing niet altijd mogelijk, waardoor de hulp van Buurtzorg Jong langer dan gewenst wordt ingezet, om op die manier te overbruggen naar passende (aanvullende) hulp.

Samenwerkingspartners waarderen over het algemeen het contact met individuele leden van de teams; het contact is snel en persoonlijk en de teamleden worden gezien als hardwerkende professionals met hart voor de zaak (zie ook Pels, 2014; Rolink, 2016). Partners vinden het echter lastig om te spreken over dé samenwerking met Buurtzorg Jong in het algemeen, omdat veel afhangt van de persoonlijkheid en werkwijze van verschillende medewerkers. De platte organisatiestructuur bemoeilijkt volgens sommige partners de samenwerking met Buurtzorg Jong door het ontbreken van één aanspreekpunt. Verder hebben partners meer behoefte aan terugkoppeling vanuit Buurtzorg Jong (zie ook Pels, 2014). Specifiek in Putten zijn enkele samenwerkingspartners ontevreden over het feit dat het Buurtzorg Jong groter is geworden en in tweeën is gesplitst. Specifiek in Stichtse Vecht vinden partners en de gemeente dat Buurtzorg Jong zich meer mag profileren als onderdeel van het sociaal wijkteam en meer gebruik zou kunnen maken van de expertise van de andere partners.

Aandachtspunten in de samenwerking met partners zijn volgens Buurtzorg Jong het feit dat Buurtzorg Jong en samenwerkingspartners niet altijd dezelfde visie delen over het doel van de hulp en ondersteuning en wanneer de hulp goed genoeg is, de wens van Buurtzorg Jong teams om meer tijd te hebben om proactief in samenwerking met partners te handelen, en de ervaring van de teams dat de beeldvorming van samenwerkingspartners over Buurtzorg Jong soms al door één negatieve casus sterk beïnvloed kan worden (zie ook onder *Vroegsignalering en preventie*).

1.4 Meer ruimte voor jeugdprofessionals en minder regeldruk

Met het nieuwe jeugdstelsel wordt een transformatie van het werken in het jeugddomein beoogd. Een aantal belangrijke elementen van die transformatie is hiervoor aan de orde gekomen. Om deze elementen goed te kunnen realiseren, is het nodig dat profes-

sionals meer ruimte hebben om hun eigen professionele afwegingen te maken, daarbij niet gehinderd door onnodige regels: minder regelgeving, protocollen en richtlijnen, meer vertrouwen in competenties van professionals.

De teams van Buurtzorg Jong zijn zelfsturend en zorgen zelf voor de inhoudelijke, organisatorische en beleidsmatige randvoorwaarden. Deze platte organisatiestructuur zorgt ervoor dat ondersteuning aan gezinnen en jongeren sneller en flexibeler kan worden inzet en in dienst staat van hun behoeften en wensen.

De medewerkers van Buurtzorg Jong ervaren alle ruimte om te doen wat hen goeddunkt in een gezin. Dat is vaak ook dé reden dat ze bij Buurtzorg Jong zijn komen werken. De gedeelde verantwoordelijkheid en professionele autonomie vergroten het werkplezier en de motivatie. De grote verantwoordelijkheid van alle individuele Buurtzorg Jong medewerkers, die door deze organisatiestructuur ontstaat, zorgt er ook voor dat vaak net een ‘stapje extra’ moet worden gezet. Een ‘9 tot 5 mentaliteit’ past daar niet bij. In combinatie met de hoge werkdruk is het daarom belangrijk dat teamleden op elkaar blijven letten. De teams zijn zich hier terdege van bewust.

Het is dan ook cruciaal dat professionals bewust kunnen kiezen voor Buurtzorg Jong en de manier van werken die daarbij wordt verwacht. In Putten was dit niet voor alle medewerkers het geval. Vanuit de gemeente kreeg Buurtzorg Jong het dringend verzoek om medewerkers uit een eerdere regionale pilot op te nemen in het team.

De organisatiestructuur van Buurtzorg Jong heeft vanzelfsprekend ook effect op de samenwerking met andere partijen. De bestaande overlegstructuren van partners sluiten niet altijd aan bij de werkwijze van Buurtzorg Jong. De teams nemen alleen deel aan overleggen, bijeenkomsten, presentaties etc. als ze hier de meerwaarde voor gezinnen en het netwerk in zien. De teams en ambtenaren moeten het concept van Buurtzorg Jong nog regelmatig uitleggen aan derden. Doordat er geen teamleider is, mist ook een duidelijk aanspreekpunt, zo constateren veel organisaties. Hierdoor loopt

het contact tussen de teams en samenwerkingspartners volgens deze samenwerkingspartners niet altijd even efficiënt.

Ook voor gemeenten vraagt de werkwijze van Buurtzorg Jong om een andere sturingsopvatting. Volgens de gemeente Zaltbommel en Putten moet je als gemeente durven om de regie uit handen te geven, want alleen dan kan Buurtzorg Jong doen wat nodig is. In Stichtse Vecht vindt meer sturing plaats op de werkzaamheden van Buurtzorg Jong. Teamleden van Buurtzorg Jong moeten zich verhouden tot de andere leden van het sociaal wijkteam. Buurtzorg Jong is er in de gemeente Stichtse Vecht uitsluitend voor de meervoudige problematiek.

1.5 Kostenreductie

De verschuiving in ondersteuning van meer zware naar lichte vormen, de versterkte aandacht voor preventie en de inzet op ontzorging en demedicalisering, dienen uiteindelijk te leiden tot afnemende kosten voor opvoed- en opgroei-ondersteuning. Door problemen vroegtijdig te signaleren, ondersteuning dicht rond het gezin te organiseren en de eigen mogelijkheden van het gezin en het netwerk te betrekken, zou er minder beroep hoeven te worden gedaan op dure (tweedelijns) zorgvormen, zoals residentiële zorg en dagverblijf.

Door de platte organisatiestructuur heeft Buurtzorg Jong geen managementkosten en de teams registreren alleen wat nodig is om verantwoording af te leggen aan elkaar, aan gezinnen, de gemeente en het CBS. De teams hebben goedkope huisvesting, geen telefoniste, geen conciërge en in veel gevallen gaan teamleden met de fiets langs gezinnen. Doordat de kosten voor management, administratie en overhead beperkt blijven kan het geld zoveel mogelijk besteed worden aan de ondersteuning aan de gezinnen en jongeren. Aandachtspunt is dat door de keuze voor 'basic' telefoons (keuze van de teams zelf) social media niet ten volste wordt benut. Uit onderzoek in Tiel, waar twee teams

van Buurtzorg Jong naast twee netwerkteams jeugd actief zijn, blijkt dat de teams van Buurtzorg Jong goedkoper zijn dan de anders georganiseerde teams. Het is op basis van dat onderzoek evenwel niet te zeggen of dat ook betekent dat de Buurtzorg Jongteams kosteneffectiever zijn (Gilsing & Hermens, 2016). Sommige samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong denken dat de organisatie nog efficiënter kan werken door sneller met hen te schakelen, geen overbodige intake te doen als die al door een andere partner is gedaan en een vast aanspreekpunt in te stellen.

Teamleden, ambtenaren en verschillende partners hebben het gevoel dat minder wordt doorverwezen naar de tweede lijn, maar er zijn geen 'harde cijfers' beschikbaar om dit gevoel te ondersteunen. Cijfers over jeugdzorg uit 2015 en 2014 zijn lastig te vergelijken.

Buurtzorg Jong zet in op duurzame oplossingen, door de eigen kracht van gezinnen en jongeren en hun netwerk aan te boren. De medewerkers trekken zich in principe terug als problemen onder controle zijn en gezinnen/jongeren het weer zelf redden. Maar duurzaamheid is naar eigen zeggen ook dat mensen tijdig de weg naar Buurtzorg Jong weten te vinden als er weer hulp nodig is. De samenwerkingspartners vinden het lastig om uitspraken te doen over de duurzaamheid van de oplossingen van Buurtzorg Jong. Er zijn geen signalen dat het de oplossingen niet duurzaam zijn, maar ook geen 'harde cijfers' (2^e lijn) dat ze dat wel zijn. De ouders en jongeren die we hebben gesproken zijn evenwel tevreden over de geboden ondersteuning en de verwachte duurzaamheid, ook door de mogelijkheid van nazorg. De gemeenten Putten en Stichtse Vecht doen geen expliciete uitspraken over de duurzaamheid van de oplossingen. De gemeente Zaltbommel stelt in de cijfers wel te zien dat Buurtzorg Jong duurzame oplossingen realiseert, daarom investeren ze 'fors' aan de voorkant.

1.6 Algemene conclusie

Samenvattend kunnen we stellen dat het de Buurtzorg Jong teams in de drie gemeenten (voor het grootste deel) lukt om volgens de eigen uitgangspunten te werken: betere zorg voor gezinnen, leuker werk voor professionals (want meer professionele ruimte) en goedkoper.

Tevens stellen we vast dat de door de teams gerealiseerde werkwijze in grote lijnen aansluit bij dat wat met de transformatie van het jeugdstelsel wordt beoogd: inzet op de vroegtijdige signalering van problematiek, aandacht voor het hele gezinssysteem (de generalistische blik), inzetten op de eigen kracht van gezinnen en jongeren en het streven te werken volgens het principe '1 gezin, 1 plan, 1 professional'.

Buurtzorg Jong doet dat door de hulpvraag van de cliënt centraal te stellen, en veel aandacht te schenken aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met cliënten. De cliënten die we in dit onderzoek spraken zijn daar tevreden over, en die tevredenheid komt ook terug in het onderzoek van Van Essen (2016) onder Zaltbommelse cliënten. De professionals van Buurtzorg Jong doen dat vanuit een intrinsieke motivatie om volgens de uitgangspunten van de organisatie te werken. Deze algemene bevindingen komen goeddeels overeen met het onderzoek van Pels (2014).

Uit het onderzoek komt ook een aantal aandachtspunten naar voren. In de eerste plaats is dat de aandacht voor preventie, onder andere door bij te dragen aan de versterking van informele netwerken in wijken en dorpen. Onder meer door de hoge caseload van de medewerkers komt de aandacht hiervoor in het gedrang.

Uit dit en uit andere onderzoeken komt naar voren dat de relatie met de partners van Buurtzorg Jong aandacht behoeft. Daarbij gaat het onder meer om de bekendheid met de werkwijze, visie en organisatie van Buurtzorg Jong. De partners en Buurtzorg Jong delen niet altijd dezelfde visie op wanneer ondersteuning nodig of gewenst is, hetgeen adequate samenwerking in de weg kan staan (vgl. Pels, 2014). Partners zijn

onder meer cruciaal in het aanmelden van potentiële cliënten bij Buurtzorg Jong, waarmee een goede relatie op dat punt essentieel is in het realiseren van vroegtijdige signalering. Ook in de uitvoering, als het gaat om regie of coördinatie, om op- en afschaling en om het uitwisselen en terugkoppelen van informatie, is het van belang daarover onderling heldere afspraken te maken. Het is belangrijk dat deze afspraken op uitvoerend niveau gedekt worden door het management van de betrokken organisaties. Het zo goed mogelijk realiseren van de transformatie, inclusief een goedkoper jeugdstelsel, staat of valt met een goede samenwerking tussen de betrokken partijen. Dat het goed vormgeven van deze samenwerking tijd nodig heeft, is niet meer dan vanzelfsprekend. Het 'getransformeerd' gaan werken, volgens de uitgangspunten van de Jeugdwet, vergt tijd. Dat geldt eens te meer voor partners die niet direct of slechts ten dele onder de Jeugdwet vallen, zoals het onderwijs, huisartsen en politie. Ook uit andere onderzoeken weten we dat de samenwerking tussen de verschillende partijen in het jeugddomein niet als vanzelf gesmeerd loopt zie bijvoorbeeld Gilsing & Hermens, 2016; Gilsing, 2016).

Tot slot wijst het onderzoek uit dat de opdracht van en de samenwerking met de gemeente van belang is. Het is goed om de wederzijdse verwachtingen helder te hebben, en vervolgens te vertrouwen in de uitvoering. Het is met name belangrijk om heldere afspraken te hebben over de wijze waarop de gemeente de vinger aan de pols kan houden. Hierin kunnen de klanttevredenheidsonderzoeken die Buurtzorg Jong uitvoert een rol spelen, almede de klachten en incidenten die Buurtzorg Jong volgens afspraak registreert, behandelt en bespreekt met de gemeente. Hoe verhouden deze zich tot de cliënttevredenheidsonderzoeken die de gemeente zelf dient uit te voeren? Kan intervisie met samenwerkingspartners een rol spelen in de verantwoordingsafspraken? Heldere afspraken over de verantwoordingswijze zijn hoe dan ook voor zowel gemeente als Buurtzorg Jong wenselijk.

2 Buurtzorg Jong teams in beeld

“Buurtzorg Jong werkt zo ‘normaal’ mogelijk: je begint met kijken wat er mogelijk is vanuit het dorp en het netwerk.”

2.1 Putten

Geschiedenis

De gemeente Putten heeft Buurtzorg Jong in 2012 leren kennen en begon in 2013 met hen een pilot ter voorbereiding op de transitie jeugdzorg. In hun takenpakket zat onder andere schoolmaatschappelijk werk.

Vanaf 1 januari 2015 regelen Buurtzorg Jong en de gemeente samen de toegang tot de niet vrij toegankelijk jeugdhulp. De teams verlenen daarnaast ambulante ondersteuning aan gezinnen en voeren gesprekken met betrekking tot het persoonsgebonden budget (PGB).

Het team werd samengesteld uit de mensen die in de pilot al hadden meegedraaid. Dit waren niet allemaal mensen die bewust voor het principe van zelfsturing hadden gekozen.

Type ondersteuningsvragen

De problemen waarbij Buurtzorg Jong in Putten ondersteuning biedt, lopen flink uiteen. Meer dan een kwart van de gevallen gaan over interpersoonlijke relaties binnen het gezin, waarbij conflictscheidingen de boventoon voeren. Daarnaast wordt er veel ondersteuning geboden op het gebied van geestelijke gezondheid. Ook problematiek rondom (mantel-)zorg komt het team veel tegen – namelijk zo’n 12%. Bij de ondersteuning staat het belang van de kinderen en met name de veiligheid van de kinderen altijd voorop.

Toekomst

De lichten bij de gemeente staan – naar eigen zeggen – op groen voor een voortzetting van de samenwerking met Buurtzorg Jong.

Cijfers

Aantal inwoners Putten: 24.417

Aantal FTE in Buurtzorg Jong team 2015: 9,7

Aantal cliënten in zorg in 2015²: 322

“De regie blijft bij de cliënt. En omdat jij bij de cliënt bent, ben je te gast en zo gedraag je je ook. Dat is een andere verhouding, en zo zie je soms ook andere dingen dan de hulpvraag.”



2 Een 'cliënt in zorg' is een cliënt die met enige regelmaat hulp ontvangt. Dit kan een gezin of jongere zijn.

“We merken dat het werkt dat ze zelf met ideeën komen, dat er een wisselwerking ontstaat tussen gezin en hulpverlener.”

2.2 Stichtse Vecht

Geschiedenis

In 2012 is Buurtzorg Jong in de wijk Maarssenbroek van start gegaan met een klein team van drie professionals. Het team bood integrale ondersteuning aan gezinnen en jongeren. Daarbij richtten zij zich op alle vragen met betrekking tot jeugd in Maarssenbroek.

Vanaf 1 januari 2015 heeft de gemeente Stichtse Vecht het sociaal domein ingrijpend gereorganiseerd in samenwerking met de gemeente Wijdemeren en Weesp. Vanaf dat moment organiseert Buurtzorg Jong samen met de jeugdconsulenten de vrij toegankelijke jeugdhulp in Stichtse Vecht en voert deze uit. In samenwerking met de jeugdconsulenten is Buurtzorg Jong tevens de toegangspoort tot de niet vrij toegankelijke jeugdzorg. De jeugdconsulenten hebben de opdracht om enkelvoudige vragen te beantwoorden én beschikkingen naar aanleiding van (her)indicaties en PGB af te geven. Buurtzorg Jong pakt, in opdracht van de gemeente, vooral de hulpvragen op die meer- of minder vaak van aard zijn.

Cijfers

Aantal inwoners Stichtse Vecht: 63.855

Aantal FTE in Buurtzorg Jong team 2015: 7,8

Aantal cliënten in zorg in 2015³: 245

“Eerst buurten dan zorgen. Je gaat zo onbevangen mogelijk naar het gezin toe. Zo van: vertel maar. Soms is dit twee keer, soms drie keer. Laat hen eerst hun problemen vertellen.”

Type ondersteuningsvragen

In de meeste gezinnen waren forse problemen op verschillende levensterreinen, waaronder echtscheidingsproblematiek, huiselijk geweld, psychische- en maatschappelijke problemen, drank- en drugsverslaving. In alle gevallen spelen vragen en zorgen rondom de opvoeding van de kinderen een grote rol. Zorgen over de veiligheid van kinderen zijn frequent aanwezig in deze gezinnen.

Toekomst

De gemeente heeft de intentie om in ieder geval t/m 2019 met Buurtzorg Jong te blijven werken.



³ Een 'cliënt in zorg' is een cliënt die met enige regelmaat hulp ontvangt. Dit kan een gezin of jongere zijn.

2.3 Zaltbommel (stad)

Geschiedenis

Buurtzorg Jong had al een plek in de nota Jeugdbeleid 2012 – 2015 ‘Opvoeding, Onderwijs en Ontspanning’. De gemeente Zaltbommel zag de decentralisaties aankomen en besloot al snel dat het niet handig was om de toegang tot de jeugdzorg binnen de gemeente te organiseren. Buurtzorg Jong is in september 2013 gestart met een pilot in de gemeenten Zaltbommel en Maasdriel. De eerste maand is één teamlid begonnen met het opzetten van de pilot. Per 1 oktober 2014 is de pilot succesvol afgesloten en is Buurtzorg Jong over de gehele gemeente uitgerold. Het team telde toen 5 personen.

De gemeente Zaltbommel heeft per 1 januari 2015 de toegang tot de (vrij toegankelijke en niet-vrij toegankelijke) jeugdzorg geheel bij Buurtzorg Jong belegd. Sinds 1 februari 2015 maakt Heerewaarden (in gemeente Maasdriel) geen onderdeel meer uit van het werkgebied van Buurtzorg Jong. Voor de gemeente Zaltbommel is het team gesplitst in 2 teams: 1 team voor de kern Zaltbommel en het andere voor de dorpen. In 2015 zijn de jongerenwerkers (toen twee, nu vier) toegevoegd aan het team onder de vlag “Buurtzorg Jong Jongerenwerk”.

Buurtzorg Jong geeft zelf indicaties af, die alleen ter goedkeuring nog langs de gemeente gaan. Buurtzorg Jong heeft daarmee de regie als het gaat om de inhoud van de zorg. De gemeente heeft daarnaast samen met Buurtzorg en Buurtzorg Jong bepaald welke aanbieders in jeugdzorg gecontracteerd moesten worden. Zaltbommel heeft nu met 53 aanbieders zelf een contract. Alleen residentiële zorg gaat nog via de regio.

“Als ik iets wil, hoef ik niet eerst langs teamleiders voordat ik in beweging kan komen, ik kan nu na kort overleg zelf iets neerzetten. Eerst werd ik geblokkeerd door managementlagen, nu niet.”



Cijfers

Aantal inwoners Zaltbommel: 27.562

Aantal FTE in Buurtzorg Jong team 2015: 11,6

Aantal cliënten in zorg in 2015⁴: 402

Type ondersteuningsvragen

De meeste gezinnen waar hulp wordt verleend door Buurtzorg Jong bevinden zich in de kern Zaltbommel. Hiervan komt het grootste deel uit wijk De Vergt. De Vergt is een multiculturele wijk, waar veel gezinnen van Marokkaanse afkomst wonen. De hulpvragen die deze gezinnen ervaren, hebben veelal betrekking op onderwijs, financiën, werk, inkomen, omgang met officiële instanties, inburgering, taal, relatieproblemen tussen ouders onderling, crimineel gedrag, onveiligheid van kinderen.

Toekomst

De lichten bij de gemeente staan – naar eigen zeggen – op groen voor een voortzetting van de samenwerking met Buurtzorg Jong.

“Ik moet er niet aan denken terug te gaan naar organisatie met een manager. Dat zou ik niet eens meer kunnen. Hier doe je het met elkaar. Je bent er voor elkaar.”

⁴ Een ‘cliënt in zorg’ is een cliënt die met enige regelmaat hulp ontvangt. Dit kan een gezin of jongere zijn.

3 Vroege signalering en preventie

Een van de doelen van de Jeugdwet en de daarmee beoogde transformatie in het jeugdstelsel is om te komen tot een verschuiving van zwaardere (en duurdere) vormen van zorg naar meer lichte vormen van zorg, waarbij jongeren en ouders (en hun netwerk) ook zelf nadrukkelijk betrokken zijn. Door meer in te zetten op preventie en het vroegtijdig signaleren van opvoed- en opgroeirisico's en problemen, en daarop aansluitend het snel en in de buurt van gezinnen organiseren van ondersteuning, zou deze verschuiving gerealiseerd kunnen worden. Dat betekent onder meer dat de eerste lijn contacten onderhoudt met verschillende basisvoorzieningen en aanwezig is op plekken waar ouders en jongeren vaak komen.

3.1 Toegang: geen indicatieorganen, wachtlijsten, callcenters of recepties

Vijf dagen van de week (maandag t/m vrijdag) hebben de teamleden van Buurtzorg Jong bij toerbeurt bereikbaarheidsdienst. Dit betekent concreet dat de telefoontjes die tussen 9.00 en 17.00 binnenkomen via de teamtelefoon direct worden beantwoord. Ook de team e-mail wordt dagelijks bijgehouden en beantwoord. Bij een aanmelding wordt telefonisch een eerste inventarisatie van de hulpvraag gemaakt zodat het team op basis van deze informatie kan beslissen wie de casus op gaat pakken. De aanmelding wordt besproken op het eerst volgende teamoverleg en daar verdeeld. Vervolgens wordt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen een week, contact opgenomen met het gezin om een afspraak te maken. Er wordt indien het team de indruk heeft dat de vraag niet kan wachten, overlegd met een beschikbare collega zodat per direct contact opgenomen kan worden met het gezin. (Handboek Buurtzorg Jong)

Omdat Buurtzorg Jong in Stichtse Vecht onderdeel uitmaakt van het sociaal wijkteam verloopt hier de toegang naast de directe toegang ook via een algemeen nummer.

De teams in Zaltbommel Stad, Putten en Stichtse Vecht geven aan dat er op het moment geen wachtlijsten zijn. Stichtse Vecht kende in de eerste helft van het jaar een wachtlijst, omdat er bij Veilig Thuis capaciteitsproblemen waren, waardoor veel zorgmeldingen bij Buurtzorg Jong terecht kwamen.

De ouders die we tijdens het onderzoek spraken vinden doorgaans dat Buurtzorg Jong na aanmelding snel contact met hen opnam. Met de meeste ouders die we gesproken hebben kwam het contact na een week tot stand. Bij de ouders bij wie het langer duurde, had dit te maken met agendaproblemen bij de ouders, zo geven zij zelf aan. Geen van de gesproken ouders of jongeren heeft de tijd tussen de aanmelding en het eerste contact als problematisch ervaren.

Bij de jongeren duurde het doorgaans langer voordat contact werd opgenomen dan bij de ouders, met een maximum van twee maanden.

3.2 Eerder (jeugd)hulp op maat voor kwetsbare kinderen

De teams zijn zeer alert op gevallen waar veiligheid van kinderen bedreigd wordt. Als zich tijdens kantoortijden een noodsituatie voordoet, wordt dit direct opgepakt. 's Nachts is Buurtzorg Jong niet bereikbaar, maar dan is er een nummer voor spoedeisende zorg.

Buurtzorg Jong werkt, zoals alle beroepskrachten sinds 1 juli 2013, met de Meldcode huiselijk geweld. Per team is in 5 stappen vastgelegd wat professionals moeten doen bij vermoedens van geweld. Alle Buurtzorg Jong medewerkers zijn getraind in de risico inventarisatie CARE-NL⁵ en in Signs of Safety⁶.

5 CARE-NL is een gestructureerde richtlijn voor de beoordeling van het risico van alle vormen van kindermishandeling.

6 'Signs of Safety' is een oplossingsgerichte benadering voor gezinnen waar de veiligheid van een kind een probleem vormt.

De teams, ambtenaren en de meeste samenwerkingspartners vinden dat Buurtzorg Jong adequaat reageert bij kwetsbare kinderen:

“Als je het vergelijkt met hoe het was denk ik dat we ze makkelijker bereiken dan hiervoor. Maar het is een utopie dat je alles 100% goed kan doen. Maar ik ben er wel van overtuigd dat we meer kwetsbare kinderen bereiken en helpen. Daarbij worden de ouders nu ook meer betrokken. Vroeger als ouder schrok je bij jeugdzorg en nu wordt het meer als helpend ervaren in plaats van dreigend.” (teamlid Stichtse Vecht)

Een aantal partners in Zaltbommel stellen dat zij in gevallen waarbij de veiligheid van een kind in het geding is niet automatisch aan Buurtzorg Jong denken. Ze stappen eerder naar een huisarts, Veilig Thuis of een bemoeizorgteam. Enkele partners in Putten vinden dat hun zorguitingen niet altijd serieus worden genomen door de teams:

“Er is een aantal situaties geweest met een Blijf van mijn lijf-huis. Blijkbaar moet er dan eerst politie komen. Als die een zorgmelding maken gaat het sneller.”

De gemeente Putten beaamt dat er incidenten zijn geweest, maar de veiligheid van kinderen is volgens de verantwoordelijk ambtenaar niet in het gedrang gekomen.

3.3 Aanwezigheid/bereikbaarheid op plaatsen waar veel ouders en jongeren komen

Wanneer een team van Buurtzorg Jong start, is één van hun eerste acties om zichzelf zichtbaar te maken in de wijk. De teams bepalen zelf hoe ze dit doen. Vanuit het ‘hoofdkantoor’ zijn er verschillende formats beschikbaar, zoals etiketten voor visitekaartjes, voorbeeldbrieven etc.

Zo heeft het team in Zaltbommel veel geïnvesteerd in relaties met scholen. Elke school heeft een vast contactpersoon binnen het team en op vrijwel elke school organiseren ze (naar behoefte) inloopspreekuren. Er worden ook cursussen gegeven op scholen

door Buurtzorg Jong, zoals Triple-P. Ook heeft het team flyers verspreid onder inwoners en zijn alle huisartsen bezocht om uit te leggen wat Buurtzorg Jong kan betekenen. Daarnaast zit het kantoor van Buurtzorg Jong in een multifunctioneel gebouw, waar een verzameling aan samenwerkingspartners zit en het team organiseert in dit gebouw netwerklunches voor partners. Het team heeft verder specifieke aandacht voor de vindbaarheid van Buurtzorg Jong voor de moslimgemeenschap, o.a. door een teamlid van Marokkaanse afkomst:

“Ik spreek hun taal, ik zit dichtbij met normen en waarden.”

Tot slot is uniek voor dit team dat ook het jongerenwerk onder vlag van Buurtzorg Jong opereert. Zij werken bij uitstek outreachend en vindplaatsgericht:

“Jongerenwerkers halen jongeren uit de anonimiteit. Er hangen van die groepjes. Die zijn niet eng als je ze kent. Je moet aansluiten. Door de relatie en het contact kun je verder bouwen.” (ambtenaar Zaltbommel)

Het team in Putten heeft ook vaste contactpersonen op scholen en contacten met huisartsen. Daarnaast heeft dit team veel aandacht voor sportverenigingen en kerken als vindplaats. Teamleden gaan langs bij deze organisaties om persoonlijk contact te leggen en te vragen naar behoeftes en mogelijkheden.

Ook het team in Stichtse Vecht heeft bij de start veel geïnvesteerd in zichtbaarheid, door bezoeken aan samenwerkingspartners en fysiek aanwezig te zijn bij diverse gelegenheden, zoals braderieën. Maar ook door bijvoorbeeld artikelen in de lokale krant.

De ouders die we gesproken hebben, zijn in de meeste gevallen op Buurtzorg Jong geattendeerd door andere instanties, zoals school, de huisarts of de gemeente. Twee van de ouders hebben zich zelf aangemeld bij Buurtzorg Jong: een na een algemene voorlichtingsavond over zorg voor jongeren, een ander had via familie gehoord over Buurtzorg Jong. In beide gevallen nam Buurtzorg Jong snel contact op. Bij de jongeren die we

spraken is de aanmelding bij Buurtzorg Jong wat diverser verlopen: via school, ouders, psycholoog, zus, politie, en school en ggz samen.

Buurtzorg Jong is dus bekend bij diverse instellingen die met jeugd en gezin werken, en deze verwijzen ook door naar Buurtzorg Jong. Ook het kanaal van zelfaanmelding wordt gebruikt door ouders en jongeren. Een vrijwilligster die een jongen in zijn schoolwerk begeleidt, zegt daarover:

'Ik denk dat [Buurtzorg Jong, red.] voorkomt dat kinderen snel bij jeugdzorg terecht komen. (...) Buurtzorg Jong heeft voor mijn gevoel een preventieve functie. Verder is het ook zo dat mensen hen eerder toelaten omdat het zo vrijwillig en vrijblijvend is. De drempel is niet zo hoog voor mensen om zelf de hulpvraag te stellen.'

Alle drie de teams geven aan dat er bij de start nog veel tijd was voor PR-activiteiten. Met de groeiende caseload en veelal hoge werkdruk is hier echter niet altijd genoeg (blijvende) aandacht voor. Dat geldt hetzelfde voor nadenken over groepen die wellicht nog onvoldoende worden bereikt door Buurtzorg Jong. Zo zou het team Stichtse Vecht naar eigen zeggen wellicht meer sensitiever moeten zijn voor de verschillende culturele achtergronden van gezinnen:

"Het is beperkt wat ik weet over bepaalde culturen, bijvoorbeeld de Syrische, maar ook hier kun je kennis over opbouwen maar dit kost tijd." (teamlid Stichtse Vecht)

Lastig in de dorpen is echter de grote diversiteit aan culturen en de relatief kleine omvang van de groepen. Met betrekking tot de Syrische gezinnen zijn nu wel contacten met scholen als vindplaats.

Zowel de teams zelf als verschillende partners constateren dat lang niet alle gezinnen/jongeren weten wat Buurtzorg Jong is en wat de teams voor hen kunnen betekenen. Zo wordt Buurtzorg Jong meer dan eens verward met Bureau Jeugdzorg, met grote terughoudendheid bij gezinnen tot gevolg. De bekendheid met Buurtzorg Jong hangt

ook af van zichtbaarheid van de teams in de gemeente. Zoals net beschreven zijn de teams vooral *aanwezig* op scholen, maar die aanwezigheid wordt volgens de scholen die we spraken verschillend ingevuld. De ene medewerker van Buurtzorg Jong is toegankelijker en laagdrempeliger 'aan te schieten' door medewerkers van de school en door jongeren/ouders zelf dan de ander. En medewerkers van de school schakelen hun 'eigen' Buurtzorg Jong medewerker niet altijd tijdig in. Zo had een van de ouders die we spraken naar eigen zeggen eerder zijn ondersteuningsbehoefte herhaaldelijk en indringend aan school (VO) kenbaar gemaakt ('alarmbellen, ging over snijwonden en zo'), maar de school deed ondanks de aanwezigheid van Buurtzorg Jong op de school niets met deze 'alarmbellen':

'Ik had van de mentor verwacht dat hij weet dat Buurtzorg Jong op school zit of dat hij aan collega's vraagt hoe en wat.'

Deze ouder is uiteindelijk bij Buurtzorg Jong terecht gekomen via de gemeente.

Verder hebben alle Buurtzorg Jong teams een kantoor waar soms wordt afgesproken met cliënten. De locatie van dit kantoor is niet altijd even laagdrempelig. Zo zit het team Stichtse Vecht in Maarssen in een bibliotheek waar de BSO dichtbij zit. Ouders en kinderen die bij de BSO staan kunnen zien wie er met Buurtzorg Jong in gesprek gaat.

De samenwerkingspartners in Zaltbommel hebben het idee dat Buurtzorg Jong bij een indicatiestelling, zonder dat de ouders het willen, teveel privacygevoelige informatie doorspelen aan de gemeente. Dit is volgens hen een reden voor ouders om Buurtzorg Jong te mijden. De gemeente zegt hierover dat in het verleden nog wel eens uitgebreide verslagen werden aangeleverd door Buurtzorg Jong, maar dat zij nu zo min mogelijk gegevens in het gemeentekantoor hebben. Buurtzorg Jong zorgt voor de beschikkingen en de gemeente hoeft alleen een BSN en startdatum te weten.

Tot slot benoemden enkele partners dat de informatie op de website van de gemeente en/of Buurtzorg Jong zelf niet altijd even helder is. Het is voor de cliënt niet altijd makkelijk te vinden en professionals missen zelf concrete informatie, zoals de samenstelling en expertise van de teams.

3.4 Goede relaties met basisvoorzieningen⁷, zodat professionals signalen snel kunnen melden bij het team.

Zoals bij 3.3 vermeld werken de teams in alle drie de gemeenten intensief aan contacten met belangrijke basisvoorzieningen, zoals scholen en huisartsen. Maar er zijn gedurende de jaren relaties opgebouwd met een veel breder spectrum aan voorzieningen, zoals zwembaden, naaiateliers, kinderopvangcentra, etc. Vaak komt Buurtzorg Jong in aanraking met deze voorzieningen via de gezinnen/jongeren die zij begeleidt.

De teams geven aan dat ze met sommige basisvoorzieningen meer zouden willen samenwerken. Zo noemt het team in Putten de sportverenigingen. Maar ook met de kinderopvang en de peuterspeelzaal wordt gewerkt aan het contact over moeilijk bereikbare gezinnen. Het team in Stichtse Vecht stelt dat de samenwerking met scholen nog in de opbouwfasen zit. De gemeente werkt met maatschappelijk werkers in het voortgezet onderwijs. Deels zitten zij in de sociaal wijkteams en dan is de lijn kort. Als ze echter niet in het sociaal wijkteam zitten, is er een minder korte lijn.

Vanuit de samenwerkingspartners zelf hoorden we terug dat zij niet altijd weten naar wie ze een ouder of jongere moeten verwijzen; wanneer naar een jeugdarts (GGD) of huisarts en wanneer naar Buurtzorg Jong? Sommigen vinden ook dat Buurtzorg Jong het proces vertraagt door altijd zelf een intake te willen doen, terwijl al helder is welke

hulp er ingezet moeten worden. Zij adviseren ouders dan soms om zich bij de huisarts te melden in plaats van Buurtzorg Jong:

“Soms concluderen wij dat een onderzoek fijn zou zijn en dan moeten ze naar Buurtzorg Jong om het hele verhaal weer te vertellen. Dan gaan ouders liever naar de huisarts want die kent het verhaal al deels.”

Dat Buurtzorg Jong opnieuw zo'n brede intake moet doen, komt voort uit de opdracht die Buurtzorg Jong vanuit de gemeenten heeft. Huisartsen hebben deze opdracht niet.

De gemeenten herkennen dat huisartsen zelfstandig blijven doorverwijzen naar de specialistische jeugdhulp, zonder afstemming met Buurtzorg Jong. Dit is overigens een landelijke tendens, waarin deze drie gemeenten geen uitzondering vormen. De ambtenaar in Zaltbommel rapporteert aan het team als hij ziet dat sommige huisartsen veel meer zelf doorverwijzen dan anderen. Hij laat het aan het team om eventueel zelf contact op nemen met de betreffende huisarts. De teams geven zelf aan dat de relatie met huisartsen om blijvende investering vraagt. Ze maken regelmatig een ronde langs de huisartsen om te vertellen wat Buurtzorg Jong doet en te bieden heeft. Vaak verwijzen huisartsen na zo'n gesprek sneller door, maar je moet op hun netvlies blijven.

Samenwerkingspartners ervaren het verder soms als een belemmering dat Buurtzorg Jong alleen in actie komt als er een hulpvraag is:

“Wij zien nu soms niks gebeuren waar jeugdzorg ingegrepen zou hebben.”
(samenwerkingspartner Putten)

Ze stellen dat je niet van iedereen kunt verwachten dat ze zelf aankloppen met een duidelijke hulpvraag:

“Eigen kracht versterken kan alleen als er eigen kracht is.”

⁷ Onder basisvoorzieningen verstaan we voorzieningen als kinderopvang, peuterspeelzalen, onderwijs, kinder- en jongerenwerk en de vrijetijdssector.

De verwachtingen van partners en Buurtzorg Jong komen wat dat betreft ook niet altijd overeen:

“Soms hoor ik ‘er was geen hulpvraag’ en dan wordt een casus afgesloten zonder dat ik verder ben. Dan maak ik melding bij Veilig Thuis en die sturen dan weer door naar Buurtzorg Jong. Dan ben ik terug bij af!” (samenwerkingspartner Putten)

De Buurtzorg Jong teams stellen dat zij altijd met samenwerkingspartners proberen om de ‘passieve hulpvraag’ boven tafel te krijgen. Ze denken graag met hen mee. Maar uiteindelijk moet het gezin/de jongere zelf geholpen worden, anders werkt het niet.

“We kunnen niet ingaan op meldingen in de trant van ‘ga eens even bij mijn burens langs’.”
(teamlid Putten)

Naast de vraag of gezinnen een hulpvraag hebben, zijn Buurtzorg Jong en haar samenwerkingspartners het ook niet altijd eens over de inhoud van de hulpvraag. Een voorbeeld dat naar voren kwam in Stichtse Vecht: Buurtzorg Jong wordt er door een school bij gehaald omdat het kind op school niet op z’n stoel wil blijven zitten en te laat naar bed gaat. De indruk bestaat dat er problemen in het gezin zijn. Buurtzorg Jong kan dan tevreden zijn als de relaties binnen het gezin zijn verbeterd en de gezinssituatie ‘rustig is’. Leerkrachten kunnen dan ontevreden zijn over de hulp omdat het kind nog steeds niet op z’n stoel blijft zitten en nog steeds laat naar bed gaat. De teams geven aan dat voor hen de gezinnen leidend zijn. Het gaat erom of zijn geholpen zijn door de ondersteuning van Buurtzorg Jong en weer (zelfstandig) verder kunnen.

Hoe dan ook, de relaties met basisvoorzieningen vragen om voortdurende aandacht. Een goede reputatie komt immers, zoals het oude gezegde luidt, te voet en gaat te paard:

“Beeldvorming is zo wispelturig. Je kan bijvoorbeeld net een vervelende casus bij een school hebben en dan ‘opeens’ is de beeldvorming negatiever.” (teamlid Stichtse Vecht)

3.5 Bijdragen aan de versterking van basisvoorzieningen*

Het grootste deel van het werk van Buurtzorg Jong bestaat uit de ondersteuning aan individuele gezinnen en jongeren. Dit neemt niet weg dat de Buurtzorg Jong teams ook collectieve activiteiten organiseren, als daar behoefte aan blijkt. Zo verzorgt het team in Zaltbommel Triple-P cursussen op scholen. Dit doen zij op eigen initiatief, maar soms ook op verzoek van scholen zelf.

De jongerenwerkers die in Zaltbommel onder de vlag van Buurtzorg Jong opereren hebben als kerntaak om collectieve activiteiten te organiseren naar behoefte van de jongeren. Zo bleek er in Zaltbommel veel behoefte onder de jongeren aan sportactiviteiten, met name voetbal en kickboksen. Voor de jongerenwerkers zijn de sportactiviteiten meer een middel dan een doel. Ze gebruiken het om jongeren verder te krijgen in hun ontwikkeling. Jongeren moeten op tijd komen, zich netjes gedragen en ze mogen alleen komen als het goed gaat op school en thuis. Als het niet goed gaat gaan ze daarover in gesprek en schakelen ze waar nodig een hulpverlener in. Volgens een vrijwilliger van Buurtzorg Jong, die er eerder als stagiaire heeft gewerkt, zijn de jongerenwerkers onder de vlag van Buurtzorg Jong meer bezig met wat jongeren echt beweegt en bezig houdt. Volgens hem bood het jongerenwerk vroeger vooral activiteiten, hielden ze jongeren bezig, maar nu kijken ze verder. Als gevolg is de overlast van jongeren afgenomen. Jongeren stappen nu zelf naar Buurtzorg Jong jongerenwerkers als er iets is, dat was vroeger niet zo. De gemeentebestuurder beaamt deze constatering. Zowel de politie als de gemeentelijke afdeling Integrale Veiligheid constateren een duidelijk vermindering van overlast. Jongeren zijn beter in beeld en uit de anonimiteit.

8 Onder basisvoorzieningen verstaan we voorzieningen als kinderopvang, peuterspeelzalen, onderwijs, kinder- en jongerenwerk en de vrijetijdsector.

In Putten heeft Buurtzorg Jong samen met de combinatiefunctionarissen Onderwijs, Sport en Cultuur (Jong Putten) binnen de regio opvoedavonden voor vrijwilligers georganiseerd die met jeugd werken.

Het team in Stichtse Vecht geeft twee keer per jaar KIES trainingen (KIES: Kinderen In Echtscheidings Situaties) op verschillende locaties, zoals scholen.

Zowel de teams als de samenwerkingspartners constateren echter dat Buurtzorg Jong door de hoge caseload minder tijd voor preventie heeft dan gewenst.

“Je wil mensen niet laten wachten dus je pakt een casus snel op, waardoor je weinig ruimte hebt voor randtaken.” (teamlid Putten)

De gemeenten Putten en Stichtse Vecht geven ook aan zoekende te zijn in de aansturing van Buurtzorg Jong op het terrein van preventie. Ze zien hier zeker een taak in voor de teams, maar er zijn geen concrete afspraken. Het team in Stichtse Vecht heeft behoefte aan een duidelijkere opdracht, maar ook de middelen om die uit te voeren:

“De gemeente zou hierin meer moeten kijken wat nodig is, hoe faciliteer je dat en wat is ervoor nodig aan tijd? We merken vaak dat er geen tijd is voor de uitvoering van ideeën.”
(teamlid Stichtse Vecht)

De gemeente Zaltbommel wil expliciet geen afspraken maken met het Buurtzorg Jong team. Zij moeten zelf kunnen bepalen waar ze op inspelen en wat nodig is. Preventie gaat over de betreffende ambtenaar over gedrag en dat is door een overheid erg moeilijk om te beïnvloeden. Het gaat om kleine dingen, die een Buurtzorg Jong veel beter in staat is om op te pakken.

Tot slot zouden verschillende samenwerkingspartners in alle drie de gemeenten graag meer betrokken willen blijven als ze jongeren/gezinnen hebben doorverwezen. Door samen te blijven optrekken weten scholen of jeugd- en huisartsen ook beter wat ze zelf

nog kunnen of moeten doen. Ook horen ze graag terug als een traject is afgesloten, zodat ze snel weer zelf in actie kunnen komen. Dit gebeurt nog onvoldoende, volgens hen.

3.6 Concluderend

Het lukt Buurtzorg Jong doorgaans om snel te acteren op signalen. De teams zijn vijf dagen in de week tijdens kantooruren bereikbaar (bij cliënten in zorg wordt als het nodig ook 's avonds gewerkt), er zijn geen wachtlijsten en in veruit de meeste gevallen wordt binnen een week na de eerste melding contact opgenomen met het gezin/de jongere. De teams zijn zeer alert op gevallen waar veiligheid van kinderen bedreigd wordt. Er zijn enkele incidenten geweest in Putten waarbij samenwerkingspartners vonden dat hun zorguitingen niet serieus werden genomen door het team, maar de veiligheid van kinderen is volgens de verantwoordelijk ambtenaar niet in het gedrang gekomen.

Samenwerking tussen basisvoorzieningen en Buurtzorg Jong is cruciaal voor het vroegtijdig signaleren van opvoed- en opgroei problemen. In de eerste plaats kunnen basisvoorzieningen een grote rol spelen in het vergroten van de bekendheid van Buurtzorg Jong en een schakel vormen tussen de teams en de gezinnen/jongeren. Dat is volgens verschillende partijen die we in dit onderzoek hebben gesproken (samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong, soms ook de teamleden van Buurtzorg Jong zelf) ook nodig, want zij constateren dat lang niet alle gezinnen/jongeren weten wat Buurtzorg Jong is en wat de teams voor hen kunnen betekenen. Dit komt onder andere door de associatie met Bureau Jeugdzorg, die zorgt voor grote terughoudendheid bij gezinnen.

In de tweede plaats hebben de basisvoorzieningen zelf een rol in de vroegsignalering. De teams zijn vooral aanwezig op scholen als vindplaats. Huisartsen worden actief bezocht en met name in Putten ook de sportverenigingen en kerken. Daarnaast komt Buurtzorg Jong in aanraking met basisvoorzieningen via de gezinnen/jongeren die zij begeleidt. De samenwerkingspartners weten echter niet altijd wanneer ze naar Buurtzorg

Jong moeten doorverwijzen. Sommigen zeggen onvoldoende kennis te hebben van de samenstelling en expertise van Buurtzorg Jong. Soms verwijzen zij ouders of jongeren liever door naar huisartsen als een doorverwijzing naar de tweedelijnszorg nodig wordt geacht, omdat 'het verhaal' van gezinnen daar al bekend is. Daarnaast delen Buurtzorg Jong en samenwerkingspartners niet altijd dezelfde visie als het gaat om de aanwezigheid én inhoud van een hulpvraag. Om het zwart-wit te stellen: Buurtzorg Jong heeft als uitgangspunt dat gezinnen of jongeren zelf een hulpvraag moeten hebben (een manifeste hulpvraag), terwijl partners soms vinden dat een gezin of jongere geholpen moet worden zonder dat hun hulpvraag manifest is. Daardoor hebben partners het gevoel dat hun signalen niet altijd adequaat worden opgepakt door Buurtzorg Jong. Partners worden naar eigen zeggen ook niet altijd voldoende betrokken als ze jongeren/gezinnen naar Buurtzorg Jong hebben doorverwezen, er is behoefte aan meer terugkoppeling. De relatie met de basisvoorzieningen vraagt kortom om voortdurende aandacht.

Naast vroegsignalering vormen preventie en het versterken van basisvoorzieningen in alle drie de gemeenten onderdeel van het takenpakket van Buurtzorg Jong. De Buurtzorg Jong teams verzorgen af en toe trainingen en cursussen op het terrein van opvoeding. De jongerenwerkers die in Zaltbommel onder de vlag van Buurtzorg Jong opereren hebben als kerntaak om collectieve activiteiten te organiseren naar behoefte van de jongeren en dit heeft er toe geleid dat overlast in de gemeente is afgenomen

Een deel van de teamleden, samenwerkingspartners en ambtenaren constateert echter dat de Buurtzorg Jong teams door groeiende caseload en veelal hoge werkdruk niet altijd genoeg (blijvende) aandacht hebben voor deze taken. De gemeenten Putten en Stichtse Vecht geven ook aan zoekende te zijn in de opdracht van Buurtzorg Jong op het terrein van preventie.

4 Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren

Om te komen tot minder zware zorg voor jongeren en ouders is het nodig, zo stelt de Jeugdwet, dat kleine opvoed- en opgroei problemen ook als zodanig worden gezien, en niet onnodig worden gemedicaliseerd. Daarvoor is het ook nodig om jongeren en ouders meer op hun mogelijkheden (eigen kracht) aan te spreken, zodat professionele ondersteuning minder vanzelfsprekend wordt. Tevens dient gekeken te worden naar de mogelijkheden van het netwerk van gezinnen, en naar mogelijkheden voor informele ondersteuning. Dit alles is beter te realiseren door de vragen en problemen van jongeren en ouders nadrukkelijk als uitgangspunt te nemen, en door hen zelf zeggenschap te geven in het vormgeven van eventuele ondersteuning.

4.1 Investeren in een vertrouwensrelatie met het gezin/de jongere

“Eén van de principes van Buurtzorg Jong is dat wederzijds vertrouwen de basis is voor hulp. Dit betekent dat eerst gewerkt moet worden aan dat vertrouwen: ‘Eerst buurten, dan zorgen.’” (handboek Buurtzorg Jong, p.5)

De teams zijn het er unaniem over eens dat een vertrouwensrelatie met een gezin/jongere een voorwaarde is om hun werk goed te kunnen doen. Deze relatie ontstaat volgens hen o.a. door de problemen en vragen van ouders en jongeren serieus te nemen, door goed te luisteren en waar nodig door te vragen en door de ondersteuning samen met hen vorm te geven. ‘Gelijkwaardigheid’ is een term die verschillende malen valt. Je gaat ‘naast een gezin staan’. Ook het feit dat de ondersteuning vaak thuis vorm krijgt, speelt daarbij een rol.

De teamleden geven aan dat ze per gezin/jongere kijken wat nodig is om het vertrouwen te winnen. Bij jongeren werkt het vaak om samen te gaan voetballen of te gamen:

“Je hebt ondertussen een gesprek over koetjes en kalfjes, en dan vraag je waar iemand tegenaan loopt. Komt iemand dan tot zijn hulpvraag dan stel je samen doelen op en dan kan je aan de slag.” (jongerenwerker Zaltbommel)

Het kan ook helpen om het ‘klein te houden’. Je komt geen hulp verlenen, maar koffie drinken. Andere gezinnen willen juist gewoon praktisch advies. Daar bouw je vertrouwen op door eerst aan de slag te gaan en samen tot oplossingen te komen.

Daarnaast zijn principes als transparantie en discretie belangrijk. Je legt de cliënt uit dat je geheimhouding hebt en overlegt nooit met een andere partij zonder dat de ouder/de jongere er bij is of er in ieder geval van weet. Ook kom je je afspraken na en ben je eerlijk als dat een keer niet gaat lukken.

In de gemeente Zaltbommel is de aanpak voor mensen die vrijwillig hulp zoeken en de mensen waar drang nodig is bewust gescheiden, zodat de vertrouwensband tussen het team en gezinnen/jongeren niet wordt beschadigd. De gemeente heeft hiertoe een speciale tussenstap gecreëerd voor de groep waar drang nodig is. Op het gemeentekantoor zitten twee gezinscoaches, die in dienst zijn bij Buurtzorg Jong, maar die voor de buitenwereld medewerkers van de gemeente zijn. Ze hebben ook een emailadres van de gemeente.

“Die proberen de snaar te raken. Zij zijn meer het vingertje.” (ambtenaar Zaltbommel)

Deze medewerkers trekken ook nauw op met de politie en woningcorporaties.

Alle ouders en jongeren die we hebben gesproken, zeggen meer of minder expliciet, en in verschillende bewoordingen, de relatie met de Buurtzorg Jong medewerker positief te waarderen.

‘Het is niet van “hé, je moet dit of dat.” Ik moet nog steeds wel dingen doen, maar het is niet dat ik gelijk een bevel krijg.’ (jongere van 18)

Daarbij geeft een deel van de ouders en jongeren aan dat zij de ondersteuning van Buurtzorg Jong ook echt als anders ervaren dan die van ‘traditionele’ hulpverleners. Daarin helpt o.a. dat Buurtzorg Jong thuis komt:

‘De kracht van Buurtzorg Jong zit erin dat ze in huis komen, en dat het kind zich daar veilig voelt en daarom makkelijk tot een gesprek komt. Bij een psycholoog moet je naar een statische omgeving, en dat werkte niet.’ (ouder)

Maar Buurtzorg Jong medewerkers stellen zich ook minder op als hulpverlener, zoals de volgende citaten illustreren:

‘Het verschil tussen hen [andere hulpverlener, red.] en Buurtzorg Jong is dat Buurtzorg Jong gemoedelijker is. Veel meer op het kind gericht maar ook op het netwerk school-ouders. Je hebt echt die driehoek.’ (ouder)

‘Zij [Buurtzorg Jong, red.] zijn uiteindelijk niet de hulpverlening. Ze behandelt niet, ze staat erbuiten. (...) Iemand die meekijkt zonder dat er meteen alarmbellen afgaan.’ (ouder)

‘[De Buurtzorg Jong medewerker, red.] is er meer algemeen, een steunpaaltje. Kun je dingen mee bespreken en je hoofd leeg maken. Hulpverlening is meer hulp. [De Buurtzorg Jong medewerker, red.] is meer vertrouwenspersoon. Hij doet lekker chill. Laat je op je gemak voelen. Bij hulpverlening val ik bijna in slaap. (...) Bij de ggz zeggen ze steeds dat ik over de grens ga. [De Buurtzorg jong medewerker, red.] zegt meer: “Ik zou het niet meer doen als ik jou was.” Hij zegt niet dat het niet mag.’ (jongere van 15)

Een van de ouders draagt als verbeterpunt aan dat er meer duidelijkheid zou kunnen zijn over de verslaglegging van de gesprekken. Het is haar niet duidelijk of er verslagen worden gemaakt van de gesprekken, en als dat gebeurt zou ze de verslagen graag inzien.

4.2 Hulp en ondersteuning dichtbij het kind en gezin organiseren

Dit is een kernelement in de visie van Buurtzorg Jong (Handboek Buurtzorg Jong, p.4):

Kinderen hebben het recht om zich te ontwikkelen en om gezond en veilig op te groeien. Over het algemeen gedijen kinderen thuis en in hun eigen omgeving het best. Bij Buurtzorg Jong zijn de goede basis van het gezin en haar omgeving daarom het allerbelangrijkst. De veiligheid van kinderen staat hoe dan ook altijd voorop.

Soms hebben ouders en kinderen professionele hulp nodig. Hulp aan gezinnen moet dan op tijd worden ingezet, zo kort mogelijk duren, zo licht mogelijk zijn, aansluiten bij de vraag van het gezin. Oplossingen moeten passen bij de mogelijkheden en de cultuur van het gezin en hulp vindt bij voorkeur plaats bij het gezin thuis, op school, op de sportclub.

Hulp is gericht op het herstel van het gewone leven, op het versterken van de ouders in hun rol als opvoeder, op het versterken van het netwerk van het gezin en op participatie in de samenleving zowel van jongeren als van hun ouders.

De gesprekken tussen ouders respectievelijk jongeren en medewerkers van Buurtzorg Jong vinden bijna altijd plaats bij de ouders/jongeren thuis. Als het nodig is, kunnen ouders en jongeren ook met de medewerker van Buurtzorg Jong bellen, zo geven veel van hen aan.

‘Ik mag haar [Buurtzorg Jong medewerker, red.] altijd bellen als dat nodig is.’ (jongere van 18 jaar)

Termen als ‘laagdrempelig’, ‘aansluiten bij’ en ‘dicht bij de mensen’ kwamen in de gesprekken met betrokkenen regelmatig langs. De teams zijn dagelijks actief in de wijk waar hun gezinnen en jongeren wonen en medewerkers wonen er soms zelf ook.

In de gevallen waarin andere zorg/ondersteuning (zoals psychologische hulp) is ingeschakeld, vindt deze in het algemeen ook plaats in de directe omgeving van de mensen. Het komt ook voor dat de gesprekken plaats vinden op de locatie van Buurtzorg Jong. Dat is bij de jongeren wat vaker het geval. Een van de ouders benadrukt dat ze de Buurtzorg Jong locatie als zeer laagdrempelig ervaart, waarbij de deur altijd open staat.

Zelfs als iemand uit huis geplaatst moet worden, doen de teams er alles aan om ervoor te zorgen dat hij/zij in de buurt wordt opgevangen. In Putten komt het voorbeeld voorbij van een jongere die door het team tijdelijk is ondergebracht in een caravan op het terrein van zijn werkgever. De korte lijntjes met de gemeente maakten deze constructie mogelijk.

4.3 Samen met het gezin naar de beste oplossing zoeken

Buurtzorg Jong kijkt vanaf het begin naar zowel de problemen als naar de sterke kanten van het gezin en de gezinsleden:

‘Wat moet er anders, wat gaat goed en hoe kunnen we dat wat goed gaat uitbouwen’
(Handboek Buurtzorg Jong, p.5)

Het gezin wordt geïnformeerd over de mogelijkheid van het maken van een familie-groepsplan. Wanneer het gezin de hulp van Buurtzorg Jong wenselijk vindt bij het maken van een familiegroepsplan, dan wordt die hulp geboden. Indien er gebruik wordt gemaakt van het familiegroepsplan dan is dat vervolgens het uitgangspunt van het plan van aanpak waarin de doelen en de methodische aanpak beschreven worden. Wanneer het gezin geen gebruik maakt van het familiegroepsplan dan gaat het team na inventariserende gesprekken samen met het gezin over op het maken van het plan van aanpak. Dit plan van aanpak wordt regelmatig met de gezinnen geëvalueerd en getoetst op effectiviteit en zo nodig aangepast. (Handboek Buurtzorg Jong)

Alle drie de teams geloven in het feit dat zelf gevonden oplossingen beter werken. Het uitgangspunt zijn de ideeën van de gezinnen/jongeren. Het team ziet voor zichzelf een belangrijke rol in het delen van kennis over mogelijkheden en in het gezinnen en jongeren ‘zelf leren denken’.

“Als mensen met ideeën komen, dan moet je daarvoor gaan zitten. Zelf gevonden oplossingen werken het best, maar je brengt wel expertise in. Dan nog laat je de keuze bij het gezin en dan ga je het proberen en later evalueren.” (teamlid Zaltbommel)

Verschillende teamleden vertellen dat deze manier van werken heel anders is dan ze gewend zijn bij vorige werkgevers. Zo vertelt een verpleegkundige GGZ dat ze gewend is dat hulpverleners vanuit een klinische setting alles aandragen. Dat wordt bij Buurtzorg Jong omgedraaid: de eigen regie van de ouders wordt erkend en het kind blijft zo lang mogelijk thuis wonen.

Deze aanpak verloopt zeker niet altijd zonder slag of stoot. Zeker voor gezinnen die gewend zijn aan hulpverleners die alles voor hen oppakken is het een hele omslag. Maar ook de teamleden van Buurtzorg Jong moeten soms de neiging onderdrukken om zelf ‘even snel’ met een oplossing te komen. En de oplossingen die gezinnen/jongeren zelf bedenken hoeven lang niet altijd overeen te komen met de ideeën van de hulpverlener:

“Soms verrast het je waar het gezin zelf mee komt. Soms vindt het gezin ook iets heel anders belangrijk dan de doorverwijzer.” (teamlid Stichtse Vecht)

Toch constateren de teams, maar ook de samenwerkingspartners en ambtenaren dat het in de meeste gevallen lukt om samen met het gezin naar de beste oplossingen te zoeken.

Bijna alle ouders, jongeren en leden van het informele netwerk, die we hebben gesproken, zijn lovend over het luisterend vermogen van de Buurtzorg Jong medewerkers. De volgende citaten geven hier een mooie illustratie van:

'Iets wat mij hoog zat, en als je dan iets vertelt, dat je uit mag praten, en dan voel je het van je afglijden, die verantwoording die ik even niet meer alleen kon dragen. Nu is er iemand die mij helpt. En dat gaf mij een ontspannen gevoel van okay, we gaan er nu samen aan werken. En dat was een opluchting.' (ouder)

'Een super eerste indruk! Wat een expertise heeft die man. Hij is ook relaxed en kan goed luisteren. In de gesprekken die we hebben, kan hij heel goed ieders standpunt eruit filteren. Hij staat ook dichtbij de jeugd. (...) Hij komt steeds een stukje dichterbij [onze dochter, red.]. (...) Hij voelt onze behoefte wel goed aan. Tegelijkertijd houdt hij wel de structuur van onze hulpvraag goed in de gaten.' (ouder)

Zo vertelde ook een moeder dat de Buurtzorg Jong medewerker signaleerde dat het in de relatie met haar man niet goed zat, terwijl het gezin om een andere reden bij Buurtzorg Jong was binnen gekomen. Dat is volgens beide ouders van toegevoegde waarde geweest.

Een ander voorbeeld is de directe hulpvraag voor een andere woonruimte voor een puberdochter, omdat de situatie thuis escaleerde. De Buurtzorg Jong medewerker heeft dit op korte termijn geregeld, maar al gauw bleek dat de situatie de-escalerde, waardoor dochter gewoon thuis kon blijven wonen. Het doel werd bijgesteld: dochter zou zich in alle rust op haar eindexamen moeten kunnen richten.

Ook de jongeren zijn overwegend positief op dit punt. Een van hen noemt als voorbeeld het heel praktisch samen regelen van een tegemoetkoming via de regeling voor schoolieren. Een ander zegt:

'In eerste instantie dacht ik: wat is ze een oud mens, wat heb ik eraan? (...) Maar achteraf is het heel handig want ze weet heel veel en als we praten maakt ze mij een stuk wijzer over dingen die ik bijvoorbeeld eerst niet begreep. (...) We hebben het over mijn problemen of dingen waar ik mee zit, maar ook over dingen die ik niet begrijp in het leven.' (jongen van 16 jaar)

Ook een jongere van 18 die aanvankelijk negatief stond tegenover hulp en er geen verwachtingen van had, vindt het nu 'gewoon prima'. De medewerker van Buurtzorg Jong heeft hem geholpen inzicht te geven in hoe hij reageert op situaties. Een andere jongere van 16 geeft aan dat ze ook de ruimte had om voorgestelde hulp af te wijzen, omdat zij vond dat de voorgestelde vorm van ondersteuning op dat moment geen nut meer had.

'Ik heb het gevoel dat we de beslissingen samen hebben genomen. Bijvoorbeeld de opdrachten die ik moest of mocht maken.'

Tot slot stelt een jongere van 15: ‘

Meestal als ik een probleem had, dan gingen we overleggen hoe het opgelost kon worden. Als ik iets niet zou willen, zou hij ook niet zeggen dat ik het moest doen.'

Er zijn twee sporen merkbaar in het vormgeven van het plan van aanpak. In sommige gevallen ligt het initiatief daartoe echt bij de Buurtzorg Jong medewerker en wordt het plan voorgelegd aan gezin, ouder en/of jeugdige. Een vader daarover:

'Ze heeft met haar kennis en kunde goed in de gaten hoe je (de hulp) het beste vorm kunt geven, en te benoemen waar ik tegenaan loop. Het is voor mij makkelijk om te schetsen waar ik tegenaan loop, maar niet hoe ik dat oplos.'

In andere gevallen komt de aanpak nadrukkelijk in samenspraak tot stand.

Uit de interviews met ouders en jongeren komen casussen naar voren waarin in eerste instantie nadrukkelijk aan het meest urgente probleem is gewerkt. Een voorbeeld is de geëscaleerde thuissituatie in het gezin met puberdochter, zoals hierboven besproken. Een ander voorbeeld is het meisje dat in beeld kwam vanwege loverboyproblematiek. Dit probleem is het eerst aangepakt, daarna is gewerkt aan de emotionele stabiliteit van het meisje. In dit geval is in tweede instantie nadrukkelijk gewerkt aan het versterken

van haar eigen kracht. In andere gevallen is de eigen kracht van het gezin versterkt, door juist aandacht te geven aan het gehele gezinssysteem en niet alleen aan de problematiek van het kind waarvoor de melding bij Buurtzorg Jong aanvankelijk plaats vond. Ook geeft een aantal geïnterviewden aan dat hun ‘eigen kracht’ is versterkt door soms op het oog eenvoudige (opvoed)tips van Buurtzorg Jong medewerkers. In het algemeen valt op dat vooral de jongeren aangeven dat juist de positieve ondersteuning – zeggen wat ze goed doen, vragen waar ze zelf ruimte voor verbetering zien – hen zeer goed is bevallen.

4.4 Ondersteuning bij opgroeien

De medewerkers van Buurtzorg Jong werken over het algemeen bij gezinnen thuis. Het verbeteren van het opvoedkundig klimaat is hierdoor bijna automatisch onderdeel van hun werk, ook al is dat niet in eerste instantie de hulpvraag.

“Dit doen ze door middel van voorbeeldgedrag (bijv. zelf spelen met kinderen en ouders meenemen in de positieve effecten daarvan), aanwezig zijn bij momenten die kenmerkend zijn voor het gezin (bijv. mee eten tijdens de avondmaaltijd) en psycho-educatie te geven op gebied van ontwikkeling van jeugd; wat is binnen de grenzen van het normale en welke laagdrempelige bijsturing kun je bieden?” (ambtenaar Stichtse Vecht)

Verschillende ouders en jongeren die we interviewden gaven ook aan dat de Buurtzorg Jong medewerker oog had voor het hele gezin.

Doordat Buurtzorg Jong medewerkers letterlijk rondlopen in de gezinnen signaleren ze soms ook problemen die door ‘traditionele’ professionals worden gemist. In Zaltbommel komt het voorbeeld voorbij van een moeder die het zelf altijd koud had en daardoor dacht dat haar baby het ook altijd koud had. Steeds als ze langs de kinderkamer liep legde ze een extra deken over haar baby heen. De medewerkster trof de baby aan onder zeven lagen dekens en kon de moeder wijzen op de gevaren van oververhitting.

De teams geven verder naar behoefte cursussen of trainingen over positief opvoeden. Voorbeelden zijn de Triple-P cursussen in Zaltbommel en de opvoedavonden voor vrijwilligers door team Putten.

Waar nodig worden andere partijen betrokken, zoals het Jeugdpunt in Stichtse Vecht en Putten.

Een moeder merkt op dat naar haar mening Buurtzorg Jong zich alleen op het kind richt, terwijl zij eerder ervaring had met een instelling die zich op het hele gezin richtte.

“Terwijl ik denk: hoe het met de kinderen gaat, is ook afhankelijk van hoe het met de ouders gaat. Je kunt wel de kinderen helpen, maar als de ouders heel slecht zitten, voelen die kinderen zich automatisch ook niet goed.”

Overigens zijn deze ouders wel door Buurtzorg Jong verwezen naar maatschappelijk werk voor ondersteuning bij het op orde krijgen van hun financiële zaken. En zoals eerder beschreven, is er vanuit Buurtzorg Jong in andere gevallen wel degelijk aandacht voor het hele systeem.

Uit de interviews komt ook een casus naar voren waarbij een zwaar gehandicapt kind alleen in het weekend thuis woont. De vriendin van moeder zegt dat Buurtzorg Jong in ieder geval in de beginfase niet in het weekend bij het gezin thuis is geweest (later mogelijk wel), waardoor de Buurtzorg Jong medewerkers geen goed zicht hadden op de hele gezinscontext.

“Dan hadden ze kunnen zien hoe de situatie is inclusief de gehandicapte dochter en wat dat voor impact heeft.”

Overigens heeft een Buurtzorg Jong medewerker de vriendin van moeder wel stevig uitgevraagd op haar visie op de gezinssituatie, om zo een zo volledig mogelijk beeld te krijgen. De vriendin zou het goed vinden als zij ook in latere fasen nog zou worden geraadpleegd over hoe zij vindt dat het gaat.

4.5 Waar mogelijk en nodig het bestaande informele sociale netwerk activeren

Het uitgangspunt van Buurtzorg Jong is dat zij in alle situaties naar informele contacten en informele wegen zoekt die een bijdrage kunnen leveren aan het bevorderen van de zorgonafhankelijkheid van het gezin. (Handboek Buurtzorg Jong).

Het vragen naar de mogelijkheden van sociale steun uit het netwerk behoort volgens het team in Stichtse Vecht inderdaad tot de basisvragen en is onderdeel van het format familiegroepsplan. In Zaltbommel wordt sinds kort al bij de telefonische aanmelding aangegeven dat er iemand uit het eigen netwerk aanwezig mag zijn bij de gesprekken.

Alle drie de teams geven echter aan dat het per gezin en situatie verschilt of steun vanuit het netwerk mogelijk is. Bij gezinnen waar de problematiek groot is, is het sociaal netwerk vaak ook afgebrokkeld. En bij echtscheidingsproblematiek is het inzetten van het netwerk vaak nog moeilijker. De ervaring leert dat er in de loop van een ondersteuningstraject, wanneer de problemen beheersbaarder zijn geworden, soms meer ruimte komt om netwerkmogelijkheden te bekijken.

Maar dan nog vraag het ook veel van gezinnen om hun netwerk actief in te schakelen:

“Het inzetten van het netwerk klinkt eenvoudig maar kost veel investering van het gezin ook. Het gezin moet zorgen dat afspraken worden nagekomen en daar komen vaak breuken in. Hoe spontaner steun uit het netwerk ontstaat, hoe beter”. (teamlid Stichtse Vecht)

Daarnaast zien de teams dat veel gezinnen zich schamen om hulp te vragen binnen de eigen kring of de eigen kring niet willen belasten:

“Hulp vragen aan een professional is makkelijker dan aan je netwerk. Hier gaan ze de vuile was niet buiten hangen en willen elkaar niet belasten. Het is dus wel een kunst om daar ruimte in te vinden.” (teamlid Putten)

Soms is een vrijwilliger dan makkelijker te accepteren dan iemand in de familie.

Dit beeld zagen we ook duidelijk terug in de gesprekken met ouders en jongeren. Veel van hen gaven aan dat er niet is gekeken naar een eventuele rol van het sociale netwerk rond het gezin, maar dat ze dat ook niet passend of realistisch zouden hebben gevonden en dat ze er geen behoefte aan hadden.

‘Ik had er ook geen behoefte aan. Voor [zoon, red.] moest gewoon hulp komen.’ (ouder)

Een andere moeder, van een puberdochter met ‘extreem pubergedrag’:

‘Hoefte ook niet iedereen te weten. Ook de familie niet. In het verleden hebben we wel eens wat verteld aan de familie, maar daar werd toch anders op gereageerd dan we hadden gehoopt.’

In enkele casussen van gebroken gezinnen hebben de Buurtzorg Jong medewerkers wel pogingen gedaan de andere ouder te betrekken; soms met succes, soms niet. In een geval heeft de Buurtzorg Jong medewerker er samen met moeder bewust voor gekozen de andere ouder niet te betrekken.

In een aantal gevallen is er wel expliciet naar het netwerk gekeken. In een geval zijn de vriendinnen van een pubermeid (loverboyproblematiek) ingezet om samen leuke dingen te doen:

‘Stimuleren van joh, ga gezellig winkelen met een vriendin. Toch proberen haar de andere kant op te sturen.’ (ouder)

Bij een jongere van 18 is een plaatje gemaakt van de cirkels om haar en haar vader heen die mogelijk zouden kunnen helpen. Dat heeft er uiteindelijk toe geleid dat een vriendin

betrokken is in de ondersteuning. In weer een ander geval is een vriendin van moeder betrokken, die evenwel voor de komst van Buurtzorg Jong ook al betrokken was bij het gezin. In het geval van een jongen van 18 heeft de Buurtzorg Jong medewerker geprobeerd om de ouders te betrekken, maar deze wezen de betrokkenheid af:

‘Mijn moeder zegt: “het is je eigen probleem, je moet het zelf oplossen.” Dat maakt je ook sterker.’

Soms ligt het initiatief bij het betrekken van het netwerk bij het gezin zelf. Zo betrof de moeder van een weggelopen dochter haar vriendin al bij het eerste gesprek met Buurtzorg Jong. In een andere casus lag het initiatief bij de gemeente. Die schakelde Buurtzorg Jong in om een gezin te ondersteunen dat de zoon van de zus van moeder in pleegzorg had. Daardoor is Buurtzorg Jong ook betrokken geraakt bij het gezin van de zus.

De teams in Zaltbommel en Putten geven zelf aan dat zij soms nog alerter kunnen zijn op het betrekken van het netwerk (enkele partners in Putten beamen dit). Sommige teamleden vinden het eigen netwerk activeren makkelijker dan anderen. Het is volgens sommigen ook een kunst om de hulp van het informele netwerk een goede plek te geven in het hulpverleningstraject.

4.6 Waar mogelijk en nodig steun in de wijk organiseren

Als een gezin of jongere behoefte heeft aan de ondersteuning van een vrijwilliger, schakelen de Buurtzorg Jong teams organisaties in, zoals Present, Humantas of Handje-helpen. De begeleiding van deze vrijwilligers is vervolgens de verantwoordelijkheid van deze partners. Als er ‘ongeorganiseerde’ vrijwilligers (niet verbonden aan een vrijwilligersorganisaties) zijn die iets voor een gezin willen doen, dan wordt dat aangemoedigd door de teams, maar zij sturen en begeleiden hier niet actief in.

Slechts bij enkele van de ouders en jongeren die we hebben gesproken, is er gekeken naar mogelijke (vrijwillige) steun vanuit de wijk. In een enkel geval is dit wel ter sprake gekomen, maar heeft de betreffende ouder het afgehouden. Bij een van de jongeren was het onderdeel van het trekken van de cirkels (zie het voorbeeld bij paragraaf 4.5).

Een van de leden van het informele netwerk die we spraken, was vrijwilligster bij een stichting die vrijwilligers koppelt aan hulpverlening. Buurtzorg Jong deed bij deze stichting een aanvraag voor ondersteuning. De vrijwilligster gaat nu regelmatig ‘leuke dingen doen’ met een van de kinderen die door omstandigheden wat minder aandacht kreeg van haar ouders.

Een ander voorbeeld is een wat oudere vrouw die lang in het onderwijs heeft gewerkt. Zij is via Buurtzorg, dat haar ondersteunt, benaderd met de vraag of zij een jongen van 11 jaar die met zijn gezin pas kort in Nederland woonde, wilde begeleiden bij schoolwerk.

Een gezin met opvoedproblematiek (een van de kinderen woont bij familie) kan rekenen op steun vanuit gezinnen die lid zijn van hetzelfde kerkgenootschap. De moeder zag erg op tegen hulp van buiten, vanwege

‘Het christelijk zijn, het bidden, danken en de normen en waarden die nog wel eens anders zijn. [De medewerker van Buurtzorg Jong, red.] gaat daar heel respectvol mee om en dat heeft veel vertrouwen gegeven’, aldus de zus van moeder.

De twee vrijwilligers die we binnen het onderzoek spraken hadden graag meer sturing/begeleiding ontvangen van Buurtzorg Jong. Zo vond één van hen dat het aanvankelijk onduidelijk was wat Buurtzorg Jong van haar verwachtte in het gezin:

‘Het werd een beetje op zijn beloop gelaten.’

4.7 Al na het eerste contact nadenken over afronding van de ondersteuning

“Het motto van de hulpverlening van Buurtzorg Jong is ‘hoe kunnen we ons zo snel mogelijk overbodig maken? Soms blijft het team na het afsluiten van de hulp een vinger aan de pols houden door af en toe langs te gaan of door telefonisch contact.” (handboek Buurtzorg Jong, p.5)

Deze instelling maakt het volgens de teamleden ook zo belangrijk om het netwerk te activeren, zodat het gezin/de jongere daar op terug kan vallen als de medewerker van Buurtzorg Jong de ondersteuning heeft afgerond.

De teams geven wel aan dat het aan het begin van een traject niet altijd mogelijk is om direct in te schatten wanneer ondersteuning afgerond kan worden. Leidend is de vraag of cliënten zelf tevreden zijn met de ondersteuning en het gevoel hebben dat ze weer verder kunnen en kinderen in veiligheid zijn.

“Het is niet iets wat je altijd aan het begin kan inschatten maar wel in je achterhoofd moet houden: wanneer is het goed genoeg? Wanneer kun je het loslaten? Soms laat ik los, ook al gaat het niet vlekkeloos maar dan weet ik dat ze aan de bel trekken als het mis gaat. Wanneer is goed ‘goed genoeg’? Het is bij iedereen verschillend en niet altijd hetzelfde. Maar het is wel waar ik casussen aan toets.” (teamlid Stichtse Vecht)

Dit citaat laat ook zien dat de teams de term ‘afronden’ nuanceren. Zo zien zij de ‘draai-deurzorg’ ook als hun taak. Mensen die bijvoorbeeld al jarenlang maandelijks bellen, maar waar het wel structureel wat beter gaat. Het team voorkomt met deze aanpak ergere problemen bij het gezin, maar ook bijvoorbeeld maatschappelijke onrust die anders door het gezin veroorzaakt wordt in de buurt. Buurtzorg Jong spreekt wat dat

betreft over cure- en care-gezinnen en ook de laatste groep valt wat de teams betreft onder hun doelgroep.

Uit de gesprekken die we voerden met ouders en jongeren komt hetzelfde beeld naar voren. Er is in sommige gevallen wel een duidelijk eerste actiepoint besproken – vaak de aanpak van het meest urgente probleem -, maar soms bleek gedurende de eerste gesprekken dat er daarna ook op andere punten nog ondersteuning van Buurtzorg Jong gewenst was. Ook geeft een aantal ouders/jongeren aan dat de ondersteuning weliswaar zo goed als afgerond is, maar dat ze altijd nog kunnen bellen met de Buurtzorg Jong medewerker als ze dat nodig vinden, of dat er nog een soort van nazorggesprekken plaats vinden. Een moeder met psychische problemen stelt dat het met haar problematiek lastig is om het al in het begin over afbouwen te hebben. Het kan namelijk zo maar weer bergafwaarts gaan. Daarom is het fijn dat ze samen met Buurtzorg Jong kijkt naar wat wanneer nodig is.

Het is volgens de teams wel zaak om langdurige casussen beperkt te houden, om te voorkomen dat de caseload dichtslibt. In Zaltbommel heeft het team overwogen om voor sommige van deze casussen een thuisbegeleider aan te nemen.

De gemeenten verschillen in hun opvattingen over de ‘care-gezinnen’. De gemeenten Zaltbommel en Putten vinden dat Buurtzorg Jong moet doen wat nodig is en kijken niet naar het aantal uur dat per gezin besteed wordt. Als de caseload te groot wordt, dan moet je aan de voorkant investeren en uitbreiden. De gemeente Stichtse Vecht vraagt zich af of er toch niet een andere oplossing moet komen voor gezinnen waar veel meer uren aan worden besteed dan gemiddeld. De tijd die het team met deze gezinnen kwijt is gaat ten koste van de preventieve taak die Buurtzorg Jong heeft, aldus de ambtenaar die we spraken.

4.8 Concluderend

Eén van de principes van Buurtzorg Jong is dat wederzijds vertrouwen de basis is voor hulp. De teams investeren dan ook stevig en (doorgaans) succesvol in deze vertrouwensrelatie. Ouders en jongeren waarderen dit en een deel ervaart Buurtzorg Jong mede daardoor ook wezenlijk anders dan ‘traditionele’ hulpverleners.

Het lukt Buurtzorg Jong om hulp dichtbij gezinnen te organiseren. Ondersteuning vindt bijna altijd thuis plaats en ook als ondersteuning van derden of zelfs uithuisplaatsing nodig is, dan wordt er alles aangedaan om deze in de buurt te organiseren.

De ondersteuning krijgt in samenspraak met de gezinnen/jongeren vorm. Eigen kracht staat centraal en er wordt samen gezocht naar oplossingen. Aandacht vraagt het activeren van het informele netwerk van cliënten. De ene Buurtzorg Jong medewerker is hier alerter op dan de ander. Het vraagt vaak veel van gezinnen om hun vriend of familielid om hulp te vragen, waarbij schaamte een grote rol speelt. Het is dan een kunst om de hulp van het informele netwerk een goede plek te geven in het hulpverleningstraject.

Daarom is het soms makkelijker om een vrijwilliger te accepteren dan iemand uit het netwerk. Als een gezin of jongere behoefte heeft aan de ondersteuning van een vrijwilliger, schakelen de Buurtzorg Jong teams vrijwilligersorganisaties in. De begeleiding van deze vrijwilligers is vervolgens de verantwoordelijkheid van deze partners. Als er ‘ongeorganiseerde’ vrijwilligers (niet verbonden aan een vrijwilligersorganisaties) zijn die iets voor een gezin willen doen, dan worden zij door de Buurtzorg Jong medewerkers meegenomen als onderdeel van het netwerk. De enkele vrijwilligers die we spraken in dit onderzoek hadden graag meer sturing/begeleiding ontvangen van Buurtzorg Jong.

Afronding van de ondersteuning van Buurtzorg Jong is volgens de medewerkers een genuanceerd begrip. Wanneer ondersteuning weer kan worden afgerond is niet altijd aan het begin in te schatten. Leidend is de vraag of cliënten zelf tevreden zijn met de ondersteuning en het gevoel hebben dat ze weer verder kunnen en kinderen in veilig-

heid zijn. De ‘draaideurzorg’ voor zogeheten ‘care-gezinnen’ ziet Buurtzorg Jong dan ook nadrukkelijk als haar taak. Door stand by te staan voor gezinnen die toch steeds weer behoefte hebben aan (korte) ondersteuning, worden ergere problemen voorkomen. Aandachtspunt daarbij vormt het risico op ‘dichtslibben’ van de caseload.

5 Integrale hulp met betere samenwerking

Een belangrijk doel van het nieuwe jeugdstelsel is om de ondersteuning aan jeugd en gezinnen meer afgestemd plaats te laten vinden. Als meer professionals vanuit meerdere sectoren betrokken zijn, is het van belang dat er onderling goede afspraken zijn over afstemming, en dat het duidelijk is wie, als het gezin of de jeugdige dat zelf niet doet, de ondersteuning coördineert. Dat vraagt ook dat er (door de eerstelijns-ondersteuning) met een brede blik naar de ondersteuningsbehoefte wordt gekeken. Opvoed- of opgroevragen kunnen samenhangen met problemen op het gebied van onder meer financiën, huisvesting, gezondheid en zelfredzaamheid.

5.1 Een multidisciplinair team

“Een team van Buurtzorg Jong is multidisciplinair samengesteld. Afhankelijk van de samenstelling van de gezinnen in de wijk en de problematiek in de wijk wordt een team samengesteld bestaande uit professionals die passen bij de gezinnen en de cultuur in de wijk” (Handboek Buurtzorg Jong, p.6)

Alle drie de teams zijn inderdaad multidisciplinair en bij de aanname van teamleden is rekening gehouden met de specifieke problematiek en cultuur waarmee het team in aanraking komt. Het team in Stichtse Vecht benadrukt dat deze problematiek aan ontwikkeling onderhevig is, en dus steeds opnieuw moet worden gekeken of extra expertise nodig is.

Uit praktische overwegingen zitten er wel grenzen aan het aannemen van nieuwe teamleden. Het is algemeen Buurtzorg Jong beleid dat een team niet uit meer dan acht á tien mensen bestaat. Zijn er toch meer mensen nodig, dan splitst het team, zodat er een nieuw team opgezet wordt.

De professionals binnen de teams hebben dus allemaal hun eigen expertise, maar wel met een ‘generalistische blik’; ze kijken verder dan hun eigen expertise en maken waar

mogelijk gebruik van elkaars expertise. Er is binnen de teams ook aandacht voor scholingsbehoeften van teamleden.

Waar nodig maken de teams uiteraard ook gebruik van externe expertise. Zo vertelt het team in Putten dat Veilig Thuis soms aansluit bij casuïstiekbesprekingen. In Stichtse Vecht kan het team onafhankelijk advies vragen aan een expertiseteam dat door de gemeente is ingesteld.

Tijdens de gesprekken met partners en gemeenten kwamen een aantal suggesties naar voren om de expertise van Buurtzorg Jong uit te breiden. Zo vinden enkele partners in Putten dat het team van Buurtzorg Jong niet genoeg op de hoogte is van bestaande wetgeving (dit is een ook een landelijke aandachtspunt). Het gaat dan om zaken als het woonplaatsbeginsel, de overgang 18-/18+ (het op tijd doen van Wmo-aanvragen) en de relatie met Wwb en SVB. De gemeente Putten deelt deze mening. Daarnaast vinden sommige partners in deze gemeente dat er onvoldoende kennis in het team aanwezig is over onderwijs en de kwetsbaarheid van ouders met een licht verstandelijke beperking (LVB).

Enkele partners in Stichtse Vecht missen de samenwerking van Buurtzorg Jong met een pedagogisch bureau. Dit bureau is nu onderdeel van de GGD. Het lijkt hier echter niet zozeer om de expertise te gaan – want Buurtzorg Jong heeft zelf twee pedagogen in dienst – maar meer om de positie die het pedagogisch bureau innam tussen het consultatiebureau en Buurtzorg Jong. Dit aanbod wordt gemist door de partners. De gemeente Stichtse Vecht vindt dat Buurtzorg Jong psychiatrische problematiek bij ouders niet altijd voldoende herkent en acht mede daarom nauwere samenwerking in wijkteamverband van belang. Daarnaast ziet deze gemeente dat werkdruk bij Buurtzorg Jong in golfbewegingen voorkomt. Daardoor wordt er volgens de gemeente vaak onder tijds-

druk over formatie in de teams gesproken. De gemeente zou dit graag minder ad hoc bespreken.

De partners die we in Zaltbommel spraken waren niet op de hoogte van de samenstelling van het team van Buurtzorg Jong en van de vertegenwoordigde expertise. De gemeente Zaltbommel vertrouwt erop dat Buurtzorg Jong zelf inschat welke expertise nodig is.

5.2 Eén gezin, één plan, één hulpverlener

“Eén gezin, één plan, één hulpverlener’ is een van de uitgangspunten voor de praktijk van Buurtzorg Jong. Er is altijd één eindverantwoordelijke en er wordt gezorgd voor een goed gecoördineerde hulpverlening d.w.z. één vertrouwd persoon uit het team staat het gezin bij. Deze persoon voert, als het gezin dat niet zelf kan, de regie en gaat mee naar instanties, helpt met het regelen van zaken en blijft ook als het gezin uit zorg is de contactpersoon.”

(handboek Buurtzorg Jong, p.5)

In Zaltbommel en Stichtse Vecht wordt naar eigen zeggen inderdaad in de praktijk met één hulpverlener per gezin gewerkt. Ook richting samenwerkingspartners waarmee het gezin te maken heeft/krijgt. Soms doen ze – na een ‘warme overdracht’ naar de tweede lijn- een stap terug, maar het gezin weet ook dat de medewerker van Buurtzorg Jong bij de afronding van een onderzoek/begeleiding steeds weer betrokken wordt. *“We blijven aanspreekpunt.”* Dit is volgens het team in Zaltbommel ook erg belangrijk om een vertrouwensband op te bouwen en die band blijft vaak bestaan als de ondersteuning is afgerond. Er wordt het voorbeeld gegeven van een depressieve moeder. Als een van de teamleden langs haar huis fietst en ziet dat de gordijnen nog dicht zijn, dan belt ze even aan om te kijken hoe het gaat. Ook na doorverwijzing of opschaling blijven ze cliënten tegenkomen in de supermarkt; daar wordt dan vanzelfsprekend ook een praatje mee gemaakt. Wel ondervindt het team dat de privacywetgeving de

casusregie en terugkoppeling naar andere betrokken partners soms belemmert. Zie ook paragraaf 5.3.

De gemeente Stichtse Vecht stelt dat Buurtzorg Jong er is voor het hele gezin, en niet enkel voor degene over wie de vraag gaat:

“Er is aandacht voor gezinsdynamiek (welk effect heeft het probleem / hebben de problemen op alle gezinsleden en hun onderlinge relatie en functioneren) waardoor mogelijk extra problemen voorkomen kunnen worden, dan wel in een vroegtijdig stadium kunnen worden gesignaleerd en er op kan worden gehandeld. Buurtzorg Jong consulteert collega's of zet ze in, daar waar het gaat om aanvraag voorzieningen, financiële problemen en dergelijke.”

De partners, die we in Stichtse Vecht hebben gesproken, geven echter aan niet altijd te weten waar de regie ligt als meerdere partijen betrokken zijn bij een gezin. Sommigen vragen zich af of het gebrek aan afstemming komt door tijdsdruk. Ze geven ook aan dat er vorig jaar veel wisselingen waren in het team. Daardoor kregen professionals ook te maken met verschillende contactpersonen. Nu is het team stabiel en dat wordt gewaardeerd.

Het team in Putten geeft aan dat het niet altijd lukt om met één hulpverlener per gezin te werken, maar dan is er altijd wel één regisseur per gezin. In sommige gevallen worden bewust twee teamleden ingezet, zoals bij een conflictscheiding. Het risico is anders te groot dat je als medewerker tussen de ouders in komt te zitten. Bij opschaling blijft de regie meestal bij Buurtzorg Jong, maar daar zijn geen heldere afspraken over gemaakt. Het team in Putten geeft aan dat ze soms twijfelen waar de regie zou moeten liggen, met name bij opschaling. De gemeente ziet ook dat hulpverleners van verschillende organisaties niet altijd van elkaar weten dat ze bij hetzelfde gezin betrokken zijn:

“Eén gezin één plan is lastig te realiseren, zeker met partners buiten het jeugddomein.”

Ook voor de samenwerkingspartners zijn de afspraken hieromtrent niet helder. Zij vinden dat deze regiefunctie in principe bij Buurtzorg Jong zou moeten liggen. De samenwerkingspartners in Putten signaleren met name een probleem in de overgang van zorg van 18- naar 18+. Die groep was in het oude systeem volgens hen al aan het ‘zwemmen’, maar ook Buurtzorg Jong pakt hierin niet de regie.

De geïnterviewde ouders en jongeren hebben in alle gevallen te maken gehad met één en dezelfde medewerker van Buurtzorg Jong. Of er contact is tussen andere hulpverleners en Buurtzorg Jong is voor ouders en jongeren niet altijd duidelijk. Sommigen geven aan het niet te weten. De meeste ouders zeggen wel dat er goed contact is tussen Buurtzorg Jong en de school van de betrokken kinderen. Ook een deel van de jongeren zegt dat dit contact er is. Bij een jongere is Buurtzorg Jong meegegaan naar de leerplichtambtenaar:

‘Om uit te leggen waarom ik zo vaak te laat kwam op school. Dat ik moeilijk kan slapen. Als ik zelf ga, word ik niet zo snel geloofd. Ze geloven hem eerder dan mij.’

In een geval heeft de Buurtzorg Jong medewerker er samen met moeder juist voor gekozen de school van haar zoon niet te informeren. In dit geval was sprake van een welbewuste keuze. De ouders van één gezin geven aan dat er geen contact is geweest tussen Buurtzorg Jong en de psycholoog/psychiater die moeder ondersteunt. Volgens de ouders heeft de Buurtzorg Jong-medewerker ook niet gevraagd of dit wenselijk was. Verder was er één casus waarbij Buurtzorg Jong zorg verleende aan een gezin waarvan een van de kinderen in huis is bij de zus van moeder, en aan het gezin van de zus. Nadat de pleegzorginstelling signaleerde dat het contact vanuit Buurtzorg Jong met het gezin van moeder niet intensief genoeg was, waardoor de zaak te veel stagneerde, heeft pleegzorg een breed overleg georganiseerd waarin alle partijen betrokken waren. Daarna is de begeleiding, ook van Buurtzorg Jong, pas goed op gang gekomen, aldus de zus:

“Het leek in het begin alsof Buurtzorg Jong de situatie te complex vond. De actie van de pleegzorgwerker heeft de bal pas echt doen rollen. (...) Als zij niet had ingegrepen, weet ik niet hoe het verder was gegaan.”

In een geïnterviewd gezin waarbij jeugdbescherming betrokken was, was Buurtzorg Jong in ieder geval aanwezig bij een gesprek met de gezinsvoogd.

De Buurtzorg Jong teams geven aan dat de veiligheid van kinderen en de situatie en wensen van gezinnen/jongeren leidend zijn in de afstemming met partners. Bij het opstellen van het familiegroepsplan wordt afgestemd met de partijen en mensen in het netwerk die het gezin wenst te betrekken.

5.3 Korte lijnen en goede samenwerking met professionals buiten het team

Het team in Zaltbommel gaat ervan uit dat samenwerkingspartners hen goed weten te vinden. Het feit dat hun kantoor in hetzelfde gebouw zit als o.a. Vluchtelingenwerk en Humanitas draagt bij aan snel contact en korte lijnen. Hetzelfde geldt voor de netwerk-lunches die ze organiseren. Het team vertelt wel dat samenwerking bij de start van Buurtzorg Jong in de gemeente moeilijk tot stand kwam. De gemeente Zaltbommel heeft begin 2015 de gehele toegang tot de jeugdzorg bij Buurtzorg Jong belegd en rigoureuus alle contracten opgezegd met bestaande ‘toegangspoorten’.

“Het was hier echt een oorlogsgebied. We hadden veel tegenwerking van de gevestigde partijen. We hebben overal moeten praten als Brugman, en moeten afkaderen van ‘wat is van jullie, wat is van ons.’” (teamlid Zaltbommel)

Deze geschiedenis zorgt nog altijd voor ‘oud zeer’ bij sommige partners wat de samenwerking bemoeilijkt, zo ervaart het team.

Het team in Putten vertelt dat ze blij zijn dat het team nu op één plek in één gemeente opereert. Voorheen werkten een deel van de medewerkers in een regionale pilot. Het voordeel van lokaal opereren is dat ze beter vertrouwen kunnen opbouwen en de lokale netwerken (zoals de kerken) goed kunnen leren kennen.

Ook het team in Stichtse Vecht stelt dat de samenwerking met professionals buiten het team over het algemeen goed verloopt. In tegenstelling tot de andere Buurtzorg Jong teams werkt dit team samen met andere partners in een wijkteam.

Aandachtspunten in de samenwerking met partners volgens Buurtzorg Jong, die in paragraaf 3.5 al zijn besproken, zijn het feit dat Buurtzorg Jong en samenwerkingspartners niet altijd dezelfde visie delen over het doel van de hulp en ondersteuning en wanneer de hulp goed genoeg is, de wens van Buurtzorg Jong teams om meer tijd te hebben om proactief in samenwerking met partners te handelen, en de ervaring van de teams dat de beeldvorming van samenwerkingspartners over Buurtzorg Jong soms al door één negatieve casus sterk beïnvloed kan worden.

De samenwerkingspartners waarderen over het algemeen het contact met individuele leden van de Buurtzorg Jong teams; het contact is snel en persoonlijk en de teamleden worden gezien als hardwerkende professionals met hart voor de zaak. Wel komt tijdens de groepsgesprekken terug dat samenwerking sterk afhangt van individuen, waardoor het lastig is om te spreken over dé samenwerking met Buurtzorg Jong in het algemeen. Dat komt enerzijds – zoals in zoveel situaties – door een persoonlijke ‘klik’, die wel of niet gevoeld wordt met een Buurtzorg Jong medewerker. Anderzijds verschillen de Buurtzorg Jong medewerker aanzienlijk in de manier van handelen. De een houdt zich bijvoorbeeld meer ‘aan de regeltjes’ dan de ander, waardoor ‘off the record’ overleggen moeilijker worden, terwijl deze volgens de samenwerkingspartners soms wel in het belang zijn van de gezinnen/jongeren. Met andere teamleden kan dat wel:

“Soms zie ik dat er meer hulp moet komen dan alleen financieel en dan moet ik peilen met ketenpartners of er al hulp komt, maar dan zit je heel erg met privacy. Maar daar hebben we wegen in gevonden. Zo melden we bij elkaar aan en er is een warme overdracht. Het gaat van beide kanten: we vliegen elkaar in.” (samenwerkingspartner Zaltbommel)

Omgaan met privacy vormt sowieso een belangrijk aandachtspunt in de samenwerking tussen zorgverleners en dus ook tussen Buurtzorg Jong en haar partners. De Buurtzorg Jong teams geven aan dat zij alleen informatie verstrekken aan derden als gezinnen/jongeren daar toestemming voor geven. De partners in alle drie de gemeenten hebben echter behoefte aan meer terugkoppeling en communicatie vanuit Buurtzorg Jong. Het is niet altijd duidelijk of een signaal van een partner wordt opgepakt en door welk teamlid. Ook krijgen partners niet altijd terug te horen als ondersteuning weer is afgerond. Er zou meer afstemming moeten zijn, zeker als je tegelijkertijd in een gezin actief bent. Zie ook paragraaf 3.5 en paragraaf 5.2. Volgens een van de ambtenaren is het vooral belangrijk om gezinnen en jongeren actief te blijven betrekken bij kennisdeling:

“Je hoeft geen convenanten of protocollen te sluiten. Je moet de klant meenemen in het geheel. Klanten zeggen soms expliciet, ik wil niet dat je praat over mijn probleem. Maar vaak is het ook geen probleem.” (ambtenaar Zaltbommel)

In de gemeente Putten start binnenkort een ‘leertuin privacy’ met alle partners van de gemeente – waaronder Buurtzorg Jong - om specifiek dit probleem te tackelen. Er is volgen de betrokken ambtenaar in kennisdeling veel meer mogelijk dan men denkt.

De platte organisatiestructuur van Buurtzorg Jong werkt verder soms belemmerend voor samenwerkingspartners. Er is geen duidelijk aanspreekpunt.

“Als je iedereen beter kent, pluk je vanzelf de mensen eruit die je nodig hebt, maar als je nieuw bent, moet je dus meer investeren om mensen te leren kennen.” (samenwerkingspartner Zaltbommel)

Specifiek in Putten zijn enkele samenwerkingspartners ontevreden over het feit dat Buurtzorg Jong groter is geworden en in tweeën is gesplitst. Eén van de partners begeleidt 15 jongeren die bij allemaal verschillende medewerkers van Buurtzorg Jong lopen. Daarmee is het overzicht kwijt en wordt snelle afstemming bemoeilijkt. Zij ervaart het als praktisch onhandig om bij haar eigen casusbesprekingen te organiseren dat er steeds wisselende Buurtzorg Jong-medewerkers zijn, en omgekeerd ook om bij de casusbesprekingen te zijn als deze door de Buurtzorg Jong-medewerkers worden belegd. Ook hebben enkelen partners in Putten behoefte aan meer structurele samenwerking met vaste evaluatiemomenten. Ze vinden de samenwerking nu te ad hoc. Specifiek in Stichtse Vecht speelt het feit dat Buurtzorg Jong onderdeel uitmaakt van het sociaal wijkteam. Volgens enkele partners uit dit wijkteam zou Buurtzorg Jong zich meer mogen profileren als onderdeel van het wijkteam en meer gebruik kunnen maken van de expertise van de andere partners. De gemeente Stichtse Vecht deelt deze mening. Het feit dat Buurtzorg Jong zich presenteert als zelfstandige organisaties zorgt volgens de gemeente voor verwarring bij inwoners en partners over de toegang tot hulp en ondersteuning.

De drie gemeenten zijn grotendeels positief over de manier waarop Buurtzorg Jong samenwerkt met andere partijen. Het is daarin volgens de ambtenaar van Zaltbommel soms wel zoeken naar de balans:

“Er zijn zoveel partijen (...) Je gaat niet over ieder wisselend communiceren. Dat is die balans. Hoe houden we iedereen tevreden?”

De gemeente Putten is blij dat Buurtzorg Jong zo goed samenwerkt met de Stichting Jeugd Noordwest-Veluwe, een andere partij die in de regio de toegang tot de jeugdzorg organiseert (niet in Putten), zowel op directie- als medewerkersniveau. Verder is Buurtzorg Jong volgens de verantwoordelijk ambtenaar goed bekend bij huisartsen, vindt er goede afstemming met scholen plaats en organiseert Buurtzorg Jong zelf netwerkbij-

eenkomsten. Dat het goed gaat, blijkt volgens hem ook uit het feit dat Jeugdbescherming Gelderland en Veilig thuis de samenwerking in Putten roemen.

De gemeente Stichtse Vecht ziet dat Buurtzorg Jong met grote regelmaat samenwerking zoekt en onderhoudt met onder meer SAVE d.m.v. participerende consultatie, met JGZ, scholen, maatschappelijk werk, wijkagenten, Jeugd-Punt, vrijwilligers, huisartsen, POH-JGGZ en tweedelijns jeugdzorg. Daarnaast gebruikt Buurtzorg Jong het teamoverleg Sociaal Wijk Team (SWT) ook om andere partijen te informeren. De gemeente Stichtse Vecht vindt wel dat Buurtzorg Jong soms eerder volwassenenhulpverlening (bijvoorbeeld maatschappelijk werk) zou moeten consulteren bij partnerrelatieproblemen (dus niet enkel de ouders in hun rol als opvoeders bezien).

De gemeenten Putten en Zaltbommel zien voor zichzelf geen grote rol in de aansturing van de samenwerking. De teams zijn zelfsturend en bepalen dus ook zelf wanneer en met wie samenwerking zinnig is. De gemeente grijpt alleen in als het echt nodig is.

In Stichtse Vecht deelt de gemeente zich een grotere rol toe in de aansturing van de samenwerking. Zij hebben ervoor gekozen om Buurtzorg Jong onderdeel te laten uitmaken van het sociale wijkteam en sturen ook actief op onderlinge samenwerking.

Ouders, jongeren en mensen uit het informeel netwerk zien vooral dat Buurtzorg Jong korte lijnen heeft met scholen (zie ook paragraaf 5.2). Bij andere partijen is daar niet goed zicht op. In sommige gevallen is de mentor van school echt nauw betrokken, bijvoorbeeld bij het opbouwen van een netwerk rondom een jeugdige.

5.4 Adequate en tijdige opschaling en goede afspraken over afschaling.

De teams in Zaltbommel en Putten verzorgen de toegang tot de jeugdzorg zelfstandig en kijken aan de voorkant eerst wat zij zelf kunnen doen:

“Andere sociale wijkteams verwijzen door, wij doen zelf wat we zelf kunnen.” (teamlid Zaltbommel)

Als zij inschatten dat tweedelijnszorg nodig is, wordt deze ingeschakeld.

De ambtenaren uit deze gemeenten constateren dat op- en afschalen goed verloopt.

“Buurtzorg Jong verwijst niet te snel door. Jeugdbescherming schaaft regelmatig af naar Buurtzorg Jong. En Buurtzorg Jong schaaft zelf ook af, naar de 0e lijn, en laat dan haar kaartje achter, voor als er nog vragen zijn.” (ambtenaar Putten)

Wel ziet de gemeente Putten dat er meer gezinnen met een intensieve hulpvraag bij Buurtzorg Jong komen en langer hulp nodig hebben dan vooraf gedacht. De vraag is of de caseload voor Buurtzorg Jong hier niet te hoog wordt (zie ook paragraaf 4.7). Er zijn nog geen wachtlijsten, maar het team moet soms opschalen vanuit capaciteitsgebrek.

Sommige partners in Zaltbommel en Putten vinden dat Buurtzorg Jong niet op tijd opschaaft naar de tweede lijn. Ook zien partners soms indicaties die naar hun inzien alleen ‘het topje van de ijsberg’ vormen, er is volgens hen veel meer hulp nodig.

“Als ik een faalangstige heb die daaronder een probleem met alcohol heeft dan denk ik hallo.. daar was meer zorg nodig. Ze missen expertise daarin soms.”
(samenwerkingspartner Zaltbommel)

De partners nemen wel grote verschillen tussen Buurtzorg Jong medewerkers waar. Een vrijwilligersorganisatie vindt dat bij afschaling richting vrijwilligers de monitoring ontbreekt. Vrijwilligers hebben onvoldoende het gevoel dat ze gesteund worden door een Buurtzorg Jong professional (zie ook paragraaf 4.6).

In Stichtse Vecht vormt het sociale wijkteam de toegang en is Buurtzorg er specifiek voor meervoudige problematiek. In structureel overleg met jeugdconsulenten en de GGD wordt bepaald wie welke casus oppakt. Er zijn in het wijkteam onderlinge

afspraken gemaakt over doorverwijzen en op- en afschaling, maar het Buurtzorg Jong team in Stichtse Vecht vindt dat deze afspraken vanwege veranderingen in organisaties aangepast en aangescherpt moeten worden. Als afspraken niet werken, wordt ook niet altijd geëvalueerd waarom het niet werkt. Verschillende aanbieders hebben prestatieafspraken met gemeenten, waardoor volgens het team soms te snel tweedelijnszorg wordt ingezet en afschalen ingewikkelder is. Er is sprake van tegenstrijdige belangen. Daar komt bij dat door wachtlijsten bij tweedelijns organisaties doorverwijzing niet altijd mogelijk is. Hierdoor wordt de hulp van Buurtzorg Jong langer dan gewenst ingezet, om te overbruggen naar passende (aanvullende) hulp. Enkele samenwerkingspartners in Stichtse Vecht delen de indruk van Buurtzorg Jong-medewerkers dat soms te snel wordt opgeschaald. Zij zouden graag eens breder evalueren of er op de juiste momenten wordt geschakeld. Wat kunnen we hieruit leren voor de toekomst? De gemeente Stichtse Vecht daarentegen denkt dat Buurtzorg Jong zich juist kan versterken door in sommige gevallen juist wel sneller op te schalen. Ook hebben de ambtenaren soms de indruk dat Buurtzorg Jong te veel naast een gezin blijft staan, niet tijdig inzet op ‘drang’: met de hand op tafel slaan en daarbij ouders aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid of bijvoorbeeld aangeven SAVE in te schakelen als ouders hun gedrag niet veranderen.

Aandachtspunt bij op- en afschalen vormt de regievoering. Zo kan er onduidelijkheid over regie ontstaan als een tweedelijns organisatie een wachtlijst heeft en nog niet kan beginnen met de ondersteuning, maar wel met een intake begint. Maar ook zonder wachtlijsten zijn er soms verwarringen:

“In onze ogen hebben zij regie maar wij zijn nog in beeld, dus voor het gezin is het niet duidelijk. We moeten steeds vaker benoemen van, jullie hebben de regie.” (teamlid Stichtse Vecht).

Wat de teams betreft is het niet logisch voor Buurtzorg Jong om altijd de regie te houden. Zeker niet bij gezinnen die in een drangtraject komen. Ze blijven wel altijd op de achtergrond aanwezig en bereikbaar voor het gezin/de jongere.

5.5 Concluderend

Buurtzorg Jong werkt met multidisciplinaire teams (maximaal 10 leden), waarbij de expertise van de medewerkers is afgestemd op de specifieke problematiek en cultuur waarmee het team in aanraking komt. De medewerkers hebben hun eigen expertise, maar werken met een 'generalistische blik'. In Putten wordt kennis van bestaande wetgeving gemist door partners en ambtenaren (landelijk aandachtspunt), alsmede over onderwijs en de kwetsbaarheid van ouders met een licht verstandelijke beperking (LVB). De gemeente Stichtse Vecht vindt dat Buurtzorg Jong psychiatrische problematiek bij ouders niet altijd voldoende herkent. In Zaltbommel bleken de samenwerkingspartners niet op de hoogte van de aanwezige expertise in het team.

Buurtzorg Jong streeft naar één gezin, één plan, één professional. In Zaltbommel en Stichtse Vecht lukt het volgens de teams om op deze manier te werken. Het team in Putten werkt in ieder geval altijd met één regisseur per gezin. In sommige gevallen worden bewust twee medewerkers ingezet, zoals bij een conflictscheiding. Bij het opstellen van het familiegroepsplan bepalen de situatie en de wensen van het gezin zelf welke mensen uit het eigen netwerk en welke partijen betrokken worden. Het familiegroepsplan is de onderlegger voor het ondersteuningsplan.

Met name bij de op- en afschaling van zorg ontstaat er nog wel eens verwarring over wie de regie voert: Buurtzorg Jong of de partij waarnaar wordt doorverwezen. Afspraken kunnen explicieter en duidelijker en worden tot nu toe niet structureel met elkaar geëvalueerd. Daarbij heeft ook het duidelijk informeren van cliënten over regie(afspraken) aandacht.

Wat betreft de opschaling van zorg vinden sommige partners in Zaltbommel en Putten verder dat Buurtzorg Jong niet altijd op tijd opschaaft naar de tweede lijn. In Stichtse Vecht hoorden we juist het geluid dat er te snel wordt opgeschaald. Ook is door wachtlijsten bij tweedelijns organisaties doorverwijzing niet altijd mogelijk, waardoor de hulp van Buurtzorg Jong langer dan gewenst wordt ingezet, om op die manier te overbruggen naar passende (aanvullende) hulp.

Samenwerkingspartners waarderen over het algemeen het contact met individuele leden van de teams; het contact is snel en persoonlijk en de teamleden worden gezien als hardwerkende professionals met hart voor de zaak. Partners vinden het echter lastig om te spreken over dé samenwerking met Buurtzorg Jong in het algemeen, omdat veel afhangt van de persoonlijkheid en werkwijze van verschillende medewerkers. De platte organisatiestructuur bemoeilijkt volgens sommige partners de samenwerking met Buurtzorg Jong door het ontbreken van één aanspreekpunt. Verder hebben partners meer behoefte aan terugkoppeling vanuit Buurtzorg Jong. Specifiek in Putten zijn enkele samenwerkingspartners ontevreden over het feit dat het Buurtzorg Jong groter is geworden en in tweeën is gesplitst. Specifiek in Stichtse Vecht vinden partners en de gemeente dat Buurtzorg Jong zich meer mag profileren als onderdeel van het sociaal wijkteam en meer gebruik zou kunnen maken van de expertise van de andere partners.

Aandachtspunten in de samenwerking met partners volgens Buurtzorg Jong zelf, die in paragraaf 3.5 al zijn besproken, zijn verder het feit dat Buurtzorg Jong en samenwerkingspartners niet altijd dezelfde visie delen over het doel van de hulp en ondersteuning en wanneer de hulp goed genoeg is, de wens van Buurtzorg Jong teams om meer tijd te hebben om proactief in samenwerking met partners te handelen, en de ervaring van de teams dat de beeldvorming van samenwerkingspartners over Buurtzorg Jong soms al door één negatieve casus sterk beïnvloed kan worden.

6 Meer ruimte voor professionals en minder regeldruk

Met het nieuwe jeugdstelsel wordt een transformatie van het werken in het jeugddomein beoogd. Op een aantal belangrijke elementen van die transformatie zijn we in de voorgaande hoofdstukken ingegaan. Om die transformatie goed te kunnen realiseren, is het nodig dat professionals meer ruimte hebben om hun eigen professionele afwegingen te maken, daarbij niet gehinderd door onnodige regels: minder regelgeving, protocollen en richtlijnen, meer vertrouwen in competenties van professionals.

6.1 Platte organisatiestructuur

Het team van Buurtzorg Jong is zelfsturend en zorgt zelf voor de inhoudelijke, organisatorische en beleidsmatige randvoorwaarden. Het team neemt zelfstandig beslissingen en ervaart daardoor eigen regelruimte waardoor snel en naar eigen inzicht kan worden gehandeld. Teams van Buurtzorg Jong worden gesteund door een coach / projectleider. Het contact met de gemeente verloopt via de projectleider en via een contactpersoon vanuit het team.” (handboek, p.6)

Deze platte organisatiestructuur zorgt er volgens de teams voor dat ondersteuning aan gezinnen en jongeren sneller en flexibeler kan worden inzet. Een melding komt binnen en er wordt via een overleg direct iemand gekoppeld aan het gezin. En ook tijdens ondersteuningstrajecten kunnen medewerkers snel handelen:

“Als ik iets wil hoeft ik niet eerst langs teamleiders voordat ik in beweging kan komen, ik kan nu na kort overleg zelf iets neerzetten. Eerst werd ik geblokkeerd door managementlagen, nu niet. Organisatie gaat nu via het team.” (teamlid Zaltbommel)

De werkwijze staat hiermee in dienst van de gezinnen/jongeren, wat volgens de teams bij grotere organisaties met veel regels en kaders vaak minder het geval is:

“Ik heb bewust gekozen voor Buurtzorg Jong. Omdat ik denk dat je in deze constructie de mensen het beste kunt helpen (...) In dit werk gaat alle energie naar de inhoud / vormgeving van de organisatie waarin je werkt. Je hebt veel invloed op inhoud en vormgeving van het werk bij Buurtzorg Jong.”

Het geeft de Buurtzorg Jong medewerkers dus alle vrijheid om te doen wat nodig is. Zie ook paragraaf 6.2.

De platte structuur zorgt tegelijkertijd ook voor een grotere verantwoordelijkheid bij alle individuele Buurtzorg Jong medewerkers. Je moet het met elkaar doen en als het niet loopt, dan kun je daar geen manager de schuld van geven. Dat vergroot het werkplezier en de motivatie, maar het zorgt er ook voor dat vaak net een ‘stapje extra’ moet worden gezet en geen ‘9 tot 5 mentaliteit’ past. Deze manier van werken is volgens de teams dan ook niet voor iedereen weggelegd:

“Hier moet je het zelf doen en zelf alles oplossen met elkaar. Het gaat hier over creativiteit en werkplezier, het is makkelijk om een slachtofferrol aan te nemen, maar je moet hier zelf veranderen. Dat is ook wel eens lastig want het is wel hard werken. Je kan niet de kantjes eraf lopen of iemand anders de schuld geven. Je kan er nu niet voor weglopen, dat moet je wel passen. Het kan ook teveel druk geven, dit systeem.” (teamlid Zaltbommel)

De organisatiestructuur van Buurtzorg Jong trekt hardwerkende, verantwoordelijke mensen aan. Medewerkers staan altijd voor elkaar en hun gezinnen/jongeren klaar, ook buiten kantoortijden. De werkdruk is hoog. Het is dan ook belangrijk dat medewerkers hun grenzen bewaken en daarin ook op elkaar blijven letten, aldus de teams. Maar het is bovenal van belang dat professionals bewust kunnen kiezen voor Buurtzorg Jong. In Putten was dit niet voor alle medewerkers het geval. Vanuit de gemeente kreeg Buurtzorg Jong het dringend verzoek om medewerkers uit een eerdere regionale pilot op te nemen in het team.

De ambtenaren die we spraken bevestigen dit beeld:

“De professionals bij Buurtzorg Jong zijn zeer gedreven en brengen vanuit verschillende hoeken veel expertise mee. Er heerst geen 9 tot 5 of kastje naar de muur mentaliteit; het zijn echte aanpakkers die met hun hart hun werk doen.” (ambtenaar Stichtse Vecht) En: “Je moet geen 9 tot 5 mentaliteit hebben. Passie tonen voor je werk. Maar daar kies je niet voor niets voor.” (ambtenaar Zaltbommel)

De teams in Zaltbommel en Stichtse Vecht geven wel expliciet aan dat ze goed op elkaar letten en waar nodig werk van elkaar overnemen:

“We hebben een heel laag ziekteverzuim. Als iemand aangeeft ‘ik trek het niet meer’, dan vangt het team het op. Anders dan in een organisatie waar iedereen onder druk staat. Dan blijft druk bij het individu. Hier gaat het om het team.” (teamlid Stichtse Vecht)

Het principe van zelfsturende teams brengt ook met zich mee dat teamleden met elkaar functioneringsgesprekken moeten voeren. Dit kan volgens de teamleden soms best lastig en confronterend zijn, zeker als het om langdurige ziekte of re-integratie van een collega gaat. De teams kunnen hierin terugvallen op de coach. Aan de andere kant geven de medewerkers aan allemaal hulpverleners te zijn, feedback geven is onderdeel van hun baan. Daarnaast gaat het vooral om het evalueren van je eigen functioneren, kritisch naar jezelf durven kijken.

De organisatiestructuur van Buurtzorg Jong heeft als vanzelfsprekend ook effect op de samenwerking met andere partijen. De teams bepalen zelf aan welke overleggen, bijeenkomsten, presentaties etc. van samenwerkingspartners zij deelnemen en wie van hen daarvoor naar voren wordt geschoven. Er komen veel verzoeken op de teams af, ook vanuit de regio's en ze gaan alleen als ze zelf de meerwaarde zien.

De teams vertellen dat andere organisaties niet altijd snappen hoe dat kan: functioneren zonder manager of teamleider. Dit zorg nog wel eens voor verwarring. Ze horen zich-

zelf het concept van Buurtzorg Jong regelmatig uitleggen, zeker aan organisaties buiten de gemeente. De verantwoordelijk ambtenaar in Zaltbommel heeft dezelfde ervaring. Het concept van Buurtzorg Jong verkoopt zichzelf niet, omdat de werkwijze vaak zo ver afstaat van de wereld van ambtenaren. Het gevaar is volgens hem dat gemeenten daarom de stap niet durven zetten om met Buurtzorg Jong in zee te (blijven) gaan. Mede om deze reden heeft hij een film van het werk van Buurtzorg Jong in Zaltbommel laten maken met geld van de provincie, zodat deze aan beleidsmedewerkers en raadsleden kan worden getoond (zie: <https://www.youtube.com/watch?v=IN3egWP0yvA>)

Doordat er geen teamleider is, mist ook een duidelijk aanspreekpunt, zo constateren veel organisaties. Hierdoor loopt het contact tussen hen en Buurtzorg Jong niet altijd even efficiënt. Zie ook paragraaf 5.3. De gemeente Stichtse Vecht denkt dat één aanspreekpunt binnen het team de uitstraling van Buurtzorg Jong ook professioneler zou maken. In de huidige situatie komt er soms geen reactie vanuit het team, of reageren juist verschillende mensen die allemaal hun eigen stijl van communiceren hebben.

“Dit is ook voor de communicatie tussen organisaties onderling niet handig. Het zou goed zijn als ze ook hierin een visie zouden hebben en vervolgens intern bepalen wie wat hierin doet. Ook volgens ieders kracht.”

De gemeente Stichtse Vecht heeft ook de indruk dat de directeur van Buurtzorg Jong meer dan de teamleden een strategische insteek heeft en duidelijk vertegenwoordiger is van het organisatiebelang.

6.2 Ondersteunen autonomie professionals binnen het team

Alle Buurtzorg Jong medewerkers die we hebben gesproken zijn het erover eens: ze krijgen alle ruimte om te doen wat hen goeddunkt in een gezin:

“Er wordt je hier niks van bovenaf opgelegd.” (teamlid Zaltbommel)

“Er is vertrouwen in mensen dat ze zelf de verantwoordelijkheid kunnen nemen.” (teamlid Stichtse Vecht)

Dat is vaak ook dé reden dat ze bij Buurtzorg Jong zijn komen werken. Het volgende citaat spreekt wat dat betreft boekdelen:

“Ik ben bij Buurtzorg Jong gaan werken omdat ik in vorige werk steeds meer in kaders moest gaan werken. Begeleidingstijd werd steeds minder en dat voelde onbevredigend. Hier is het prettig dat er juist tijd is om een relatie met een gezin op te bouwen en te doen waar we goed in zijn en eventueel andere expertise in te schakelen, maar dat daarbij het gezin centraal blijft staan. Ook het stuk organiseren vind ik leuk en uitdagend. Organisaties motiveren om mee te gaan in de nieuwe denkwijze. De voortdurende prikkel vanuit de praktijk om verder te denken: hoe kunnen we zaken verder vorm gaan geven. Dat trekt mensen aan die gedreven zijn en die betrokken zijn. Dat is erg prettig samenwerken en stimuleert mezelf ook enorm.” (teamlid Stichtse Vecht)

Volgens de gemeente Zaltbommel krijgen professionals bij Buurtzorg Jong weer de kans om naar de mens als geheel te kijken:

“In ‘87 leerden we [als professionals, red.] al om alle leefgebieden af te gaan en in te zetten op eigen kracht, alleen we noemden het anders. Je wilt ontzorgen, je kunt niet iedereen gaan helpen. Maar door allerlei instituten waar het niet meer gaat over mensen en oprechte presentie, maar over productie, zijn er rare mechanismes ontstaan. In

de leefwereld is dat helemaal niet logisch. Daar moet je professionals weer uithalen.”

(ambtenaar)

De verantwoordelijk ambtenaar stelt dat Buurtzorg Jong daarin voorop liep, nog voor de belangrijke ontwikkelingen in het sociaal domein (o.a. de decentralisaties en de opkomst van de participatiemaatschappij).

Het concept van Buurtzorg Jong kan volgens de gemeente Zaltbommel echter alleen werken als het team de mogelijkheid krijgt om een frisse start te maken:

“Zelfsturing kun je niet uit de gevestigde orde regelen. De rest blijft hangen. Managers gaan zich niet ontslaan. Je moet opnieuw beginnen. Geef de verantwoordelijkheid weer terug aan professionals. Daar hoort het.”

Een andere randvoorwaarde is volgens de verantwoordelijk ambtenaar dat de gemeente alle ruimte geeft aan de professionals en ook echt de verantwoordelijkheid voor de jeugdhulp bij het team legt:

“Wij voeren geen regie als gemeente. Dat is heel spannend om te zeggen, maar zij voeren de regie op inhoud.”

De verantwoordelijk ambtenaar speelt een belangrijke rol in het creëren van de randvoorwaarden binnen het gemeentelijk apparaat, opdat Buurtzorg Jong ook daadwerkelijk autonoom en zelfsturend kan opereren. Hij noemt zichzelf ‘de vertaler’ tussen deze twee werelden, die hij - door zijn verleden in de zorg - allebei goed kent.

“Ik ben altijd bij de inhoud gebleven, ik heb met mijn poten in de klei gestaan. Dat maakt verschil in discussies met ambtenaar collega’s.”

Als de financiële afdeling bijvoorbeeld een code voor een activiteit van Buurtzorg Jong nodig heeft, dan zorgt hij dat die er komt. Soms moet hij daar creatief in zijn. Hij geeft het voorbeeld van het gezin waarbij een hulpverlener van Buurtzorg Jong einde-

lijk iemand had gevonden die de regie kon voeren. Het gezin had grote vertrouwen in hun psycholoog. Maar regie voeren is eigenlijk geen behandeling en is dus moeilijk te verantwoorden. De ambtenaar belde met de psycholoog om te overleggen. Ze kwamen overeen dat de activiteiten onder het tarief voor behandeling konden vallen. De ambtenaar paste het contract met de psycholoog aan en de zaak was geregeld.

Ook de gemeente Putten geeft aan dat zij de Buurtzorg Jong medewerkers alle vrijheid geeft om te doen wat nodig is. Er zijn ook steeds minder contactmomenten met Buurtzorg Jong en dat gaat goed.

In Stichtse Vecht lijkt er meer sturing plaats te vinden op het werk van Buurtzorg Jong, wellicht omdat zij daar onderdeel uitmaken van het sociaal wijkteam. Als we de Buurtzorg Jong medewerkers daar beluisteren heeft dit echter geen gevolgen voor hun autonomie.

6.3 Concluderend

De teams van Buurtzorg Jong zijn zelfsturend en zorgen zelf voor de inhoudelijke, organisatorische en beleidsmatige randvoorwaarden. Deze platte organisatiestructuur zorgt ervoor dat ondersteuning aan gezinnen en jongeren sneller en flexibeler kan worden inzet en in dienst staat van hun behoeften en wensen.

De medewerkers van Buurtzorg Jong ervaren alle ruimte om te doen wat hen goeddunkt in een gezin. Dat is vaak ook dé reden dat ze bij Buurtzorg Jong zijn komen werken. De gedeelde verantwoordelijkheid en professionele autonomie vergroten het werkplezier en de motivatie. De grote verantwoordelijkheid van alle individuele Buurtzorg Jong medewerkers, die door deze organisatiestructuur ontstaat, zorgt er ook voor dat vaak net een 'stapje extra' moet worden gezet en geen '9 tot 5 mentaliteit' past. In combinatie met de hoge werkdruk is het daarom belangrijk dat teamleden op elkaar blijven letten. De teams zijn zich hier terdege van bewust.

Het is dan ook cruciaal dat professionals bewust kunnen kiezen voor Buurtzorg Jong en de manier van werken die daarbij wordt verwacht. In Putten was dit niet voor alle medewerkers het geval. Vanuit de gemeente kreeg Buurtzorg Jong het dringend verzoek om medewerkers uit een eerdere regionale pilot op te nemen in het team.

De organisatiestructuur van Buurtzorg Jong heeft vanzelfsprekend ook effect op de samenwerking met andere partijen. De bestaande overlegstructuren van partners sluiten niet altijd aan bij de werkwijze van Buurtzorg Jong. De teams nemen alleen deel aan overleggen, bijeenkomsten, presentaties etc. als ze hier de meerwaarde voor gezinnen en het netwerk in zien. De teams en ambtenaren moeten het concept van Buurtzorg Jong nog regelmatig uitleggen aan derden. Doordat er geen teamleider is, mist ook een duidelijk aanspreekpunt, zo constateren veel organisaties. Hierdoor loopt het contact tussen de teams en samenwerkingspartners niet altijd even efficiënt volgens deze partners.

Ook voor gemeenten vraagt de werkwijze van Buurtzorg Jong om een andere sturingsopvatting. Volgens de gemeente Zaltbommel en Putten moet je als gemeente durven om de regie uit handen te geven, want alleen dan kan Buurtzorg Jong doen wat nodig is. In Stichtse Vecht vindt meer sturing plaats op de werkzaamheden van Buurtzorg Jong. Teamleden van Buurtzorg Jong moeten zich verhouden tot de andere leden van het sociaal wijkteam. Buurtzorg Jong is er in de gemeente Stichtse Vecht uitsluitend voor de meervoudige problematiek.

7 Kostenreductie

De verschuiving in ondersteuning van meer zware naar lichte vormen, de versterkte aandacht voor preventie en de inzet op ontzorging en demedicalisering, zoals beschreven in de hoofdstukken 3 en 4, dienen uiteindelijk te leiden tot afnemende kosten voor opvoed- en opgroei-ondersteuning. Door problemen vroegtijdig te signaleren, ondersteuning dicht rond het gezin te organiseren en hun eigen mogelijkheden en dat van hun netwerk te betrekken, zou er minder beroep hoeven te worden gedaan op dure (tweedelijns) zorgvormen, zoals residentiële zorg en dagverblijf.

7.1 Kosten van management, administratie en overhead zo beperkt mogelijk houden

Alle drie de teams stellen efficiënt te werken, wat ze met name wijten aan de platte organisatiestructuur zonder managementkosten en onnodige bureaucratie.

Buurtzorg Jong medewerkers registreren alleen wat nodig is om verantwoording af te leggen aan de gemeente en het CBS, maar vooral ook aan elkaar. In een zelfsturend team is het essentieel dat je collega's je kunnen controleren, zo stellen de teamleden. Ze houden dus heldere en transparant rapportages bij. Die rapportages zijn uiteraard ook noodzakelijk voor het geval een teamlid uitvalt en werk moet worden overgenomen.

Registratie en rapportage van uren vindt plaats op het zogeheten Buurtzorg Jongweb. Daar is via het Communicatieplein ook de mogelijkheid om berichten met elkaar te wisselen over werkgerelateerde onderwerpen. Ook is hier alle informatie rondom het contract, verlofuren en loonstroken te vinden. Het web bevat tevens inhoudelijke informatie over de werkwijze van Buurtzorg Jong, formulieren, protocollen, richtlijnen en teaminformatie. Tot slot kan je via het web ziek- en weer beter melden.

Een van de teamleden merkt op dat ze vroeger 60% van de tijd bezig was met rapporteren, nu nog maar 20%. Door de zelfsturing en autonomie binnen de teams kunnen

Buurtzorg Jong medewerkers gemakkelijker een indicatie aanpassen als dat nodig is, zonder eerst langs een commissie te hoeven.

Ook de overheadkosten zijn laag. De teams hebben goedkope huisvesting, geen telefoniste, geen conciërge en in veel gevallen gaan teamleden met de fiets langs gezinnen.

Doordat de kosten voor management, administratie en overhead beperkt blijven, wordt het geld volgens de Buurtzorg Jong medewerkers besteed aan hetgeen waarvoor het ook daadwerkelijk bedoeld is: de hulp aan de gezinnen:

“Het geld wordt ook echt gebruikt om de zorg te verlenen. Je hebt niet het gevoel dat je salaris voor de directeur aan het bijeen werken bent. Het contact met klant voelt hierdoor ook zuiver. Het heeft het plezier in mijn werk enorm vergroot.” (teamlid Stichtse Vecht)

Aandachtspunt is dat verschillende medewerkers voor een 'basic' telefoon kiezen. Met name in Zaltbommel kwam naar voren dat social media daardoor niet altijd optimaal wordt ingezet. Medewerkers kunnen met deze telefoons niet 'Whatsappen' met cliënten of Twitteren.

De betrokken gemeenten constateren ook dat Buurtzorg Jong geen onnodige kosten maakt en doeltreffend werkt, zoals de volgende citaten illustreren:

“Wij betalen Buurtzorg Jong zoals Buurtzorg Jong is. Dus geen productieafspraken. Iedereen weet van elkaar wat hij/zij verdient. (...) Ze zijn simpel en doeltreffend. Geen dure gebouwen.” (ambtenaar Zaltbommel)

“Door hun gedrevenheid denk ik ook dat ze efficiënter werken. Er zit al zoveel meerwaarde in de passie van de mensen.” (ambtenaar Stichtse Vecht)

De gemeente Stichtse Vecht signaleert wel dat Buurtzorg Jong met haar veranderde opdracht - gezinnen met meervoudige problematiek - meer regeldruk ervaart. De medewerkers hebben meer te maken met drang/voorwaarden gebonden zorg en

moeten zorgplannen op tijd klaar hebben. In het gesprek met het team is dit niet aan bod gekomen.

Sommige samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong denken dat de organisatie nog efficiënter kan werken door sneller met hen te schakelen, geen overbodige intake te doen als die al door een andere partner is gedaan (zie ook paragraaf 3.4) en een vast aanspreekpunt in te stellen (zie ook paragraaf 5.3 en 6.1). De teams van Buurtzorg Jong hebben op hun beurt juist het idee dat tweedelijns organisaties onnodige dubbele intakes doen, terwijl Buurtzorg Jong de zaak al helder heeft uitgezocht.

7.2 Minder doorverwijzing naar tweede- en derdelijns voorzieningen

De teams stellen dat zij niet onnodig doorverwijzen naar de tweede of derde lijn. De teams zijn gevarieerd in deskundigheid; wat de een niet kan, kan iemand anders wel. En als de kennis er niet is, wordt het waar mogelijk in huis gehaald. Er wordt niet gekeken naar hoeveel uren zorg er aan een bepaald probleem gekoppeld zou moeten worden volgens een format: er wordt geleverd wat nodig is en wat aansluit op de vraag van het gezin.

Verschillende samenwerkingspartners zien dat minder wordt doorverwezen naar de tweede lijn dan vroeger, maar plaatsen daar direct de kanttekening bij dat dit niet automatisch positief hoeft te zijn. Als 'zwaardere' zorg nodig is, zou deze ook ingezet moeten worden. Enkele partners in Zaltbommel en Putten stellen dat zij 'om Buurtzorg Jong heen gaan', omdat ze de indruk hebben dat de tweede lijn te veel gemedend wordt. Huisartsen geven soms sneller een indicatie af. Zie ook paragraaf 3.4.

7.3 Duurzame oplossingen en daarmee minder terugval van problematiek

De teams zetten in op duurzame oplossingen, door de eigen kracht van gezinnen en jongeren en hun netwerk aan te boren. De professionals trekken zich in principe terug als problemen onder controle zijn en gezinnen/jongeren het weer zelf redden. Maar duurzaamheid, zo benadrukken verschillende Buurtzorg Jong medewerkers, is ook dat mensen tijdig de weg naar Buurtzorg Jong weten te vinden als er weer hulp nodig is.

De samenwerkingspartners vinden het over het algemeen lastig om hier uitspraken over te doen. Er zijn geen signalen dat het niet zo is, maar ook geen 'harde cijfers' dat het wel zo is:

"Je hoort nog niet dat mensen zorg tekort komen, maar de vraag is, horen wij dat?"
(samenwerkingspartner Putten)

De gemeente Putten geeft ook aan dat het lastig is om daar nu al uitspraken over te doen. Vooral omdat de cijfers over jeugdzorg uit 2015 en 2014 lastig zijn te vergelijken. De gemeente Zaltbommel stelt in de cijfers wel te zien dat Buurtzorg Jong duurzame oplossingen realiseert, daarom investeren ze 'fors' aan de voorkant.

De ouders, jongeren en netwerkleden zijn bijna allemaal positief over de resultaten van de aanpak van Buurtzorg Jong. Zo geeft een moeder aan dat haar zoon veel beter in zijn vel zit en rustiger is, waardoor hij ook beter naar school gaat. Dat heeft weer een effect op het hele gezin, het geeft meer rust. Buurtzorg Jong kan hier de ondersteuning op korte termijn afsluiten. Ook twee andere ouders zeggen over hun dochter en de gezinssituatie dat de sfeer drastisch verbeterd is, dat er minder ruzie en meer communicatie is, en dat dochter toegankelijker is geworden, meer deelneemt aan het gezinsleven en niet meer respectloos is naar haar ouders. Een moeder:

“Het is heel wat rustiger geworden hier. Het scheelt me wel een half uur per dag. Eerst moest ik met [met mijn dochter, red.] wel een half uur zitten vanwege haar faalangst, om haar gerust te stellen bij haar huiswerk. Nu is dat niet meer nodig. Met [de tweede dochter] ben ik niet bang meer dat ze zelfmoord pleegt. [De medewerker van Buurtzorg Jong] heeft haar sterk kunnen krijgen, zodat ze zelf alles aan kan. Ook op school, ze wordt niet meer gepest.”

Ook hier sluit Buurtzorg Jong de ondersteuning aan het gezin op korte termijn af. Een ander voorbeeld is een vader die stelt:

“Als Buurtzorg Jong er niet was geweest, dan was denk ik de boel aardig ontwricht.”

In een ander gezin is de Buurtzorg Jong medewerker in totaal drie keer op gesprek gekomen, naast bel- en app-verkeer. Dat heeft voor de (gescheiden) ouders voldoende aanknopingspunten opgeleverd om meer duidelijkheid en structuur aan te brengen, waardoor er ook minder conflictsituaties zijn. Een zus van een moeder in een gezin waarin Buurtzorg Jong actief is:

“Het is sowieso een opstapje geweest naar een draaglijker situatie. Draagkracht en draaglast zijn meer in evenwicht door [de Buurtzorg Jong medewerker, red.]. Ze zei zelf al dat het anders moest, maar ze wist niet hoe. [De Buurtzorg Jong medewerker, red.] heeft geholpen met het hoe. Ook om op een andere manier naar de kinderen te kijken, op een andere manier te reageren. Dat heeft hij heel goed gedaan.”

Bij een van de jongeren heeft de bemoeienis van Buurtzorg Jong ertoe geleid dat zij op school een aangepast rooster kreeg, en dat zij gespreid examen heeft kunnen doen. Volgens deze meid had zij het anders niet gered op school. Ook pakt zij nu dingen aan, waarvan ze eerder dacht dat die te moeilijk waren, zoals internetbankieren. Zij helpt daar nu zelfs haar vader mee. Een jongen van 18 geeft aan dat hij door de hulp van Buurtzorg Jong veel minder depressief is geworden:

“Ik voel me positiever en vrolijker. Ik heb nu ook een andere kijk op de wereld gekregen door alle tips en gesprekken.”

Een meisje van 16 zegt:

“Ik kan mijn boosheid meer onder controle houden, ik vind nu een manier om mijn boosheid weg te laten gaan en mijn hoofd leeg te maken van de gebeurtenissen in m'n leven. Ook de dingen waar ik soms nog moeite mee heb.”

En een jongen van 15:

“Ik ben veel positiever in het leven gaan staan. Ik kon altijd mijn verhaal bij [de Buurtzorg Jong medewerker, red.] kwijt. Hij kleineert je niet. Hij bespreekt het met je en zoekt een oplossing. (...) Als hij er niet was geweest, dan had ik nu niet zo positief in het leven gestaan en zonder hulpverlening was ik nog steeds aan de drugs geweest.”

Sommigen kunnen na de inzet van Buurtzorg Jong nu weer zelfstandig verder, anderen benadrukken het belang dat Buurtzorg Jong nog een tijd(je) betrokken blijft. Vaak heeft Buurtzorg Jong al wel zaken in beweging gekregen, maar zijn echte resultaten nog niet zichtbaar. Een moeder daarover:

“Bij andere hulpverlening zie je altijd dat ze zich terugtrekken op het moment dat het net weer goed gaat met het gezin en kort daarna stort de hele boel weer in. Bij ons, juist nu we weer in de stijgende lijn zitten, blijft ruggensteun nodig. Het nieuwe gedrag moet automatisch worden en zover zijn we nog niet.”

Een vader laat weten:

“[Mijn dochter, red.] is gevoelig voor stress en volgend jaar gaat ze naar het examenjaar. Ik kan me voorstellen dat steun dan ook wel nodig is.”

Een moeder geeft aan dat als Buurtzorg Jong er niet was geweest de relatie met haar man ontploft zou zijn, Buurtzorg Jong heeft op dat vlak preventief gewerkt. Alhoewel er in

deze casus eerder over afsluiten van de ondersteuning is gesproken, geeft moeder aan het prettig te vinden dat Buurtzorg Jong in de toekomst toch nog een aantal keren komt:

“Want het is moeilijk om te bepalen waar we staan nu. Daar is een derde persoon voor nodig.”

Ook een 18-jarige jongen heeft nog even behoefte aan (lichte) ondersteuning:

“Ik zou in principe zonder (Buurtzorg Jong medewerker) kunnen, maar ik wil het sowieso nog een tijdje aanhouden. Zeker omdat ik binnenkort weer met school begin, en dan worden er nieuwe gevaren gecreëerd. Ik wil dus graag iemand hebben waar ik op terug kan vallen. (...) Ik hoop het natuurlijk niet, maar de kans is aanwezig dat ik weer in een valkuil kom.”

Een andere 18-jarige, die aanvankelijk wantrouwend stond ten opzichte van de Buurtzorg Jong hulp, maar die zich nu ontlast voelt door die hulp, zegt het jammer te vinden als de gesprekken met Buurtzorg Jong zouden stoppen, want ze hebben hem wel geholpen, maar naar zijn idee nog niet genoeg.

7.4 Concluderend

Door de platte organisatiestructuur heeft Buurtzorg Jong geen managementkosten en de teams registreren alleen wat nodig is om verantwoording af te leggen aan elkaar, aan gezinnen, de gemeente en het CBS. De teams hebben goedkope huisvesting, geen telefoniste, geen conciërge en in veel gevallen gaan teamleden met de fiets langs gezinnen. Doordat de kosten voor management, administratie en overhead beperkt blijven kan het geld zoveel mogelijk besteed worden aan de ondersteuning aan de gezinnen en jongeren. Aandachtspunt is dat door de keuze voor ‘basic’ telefoons (keuze van de teams zelf) social media niet ten volste wordt benut.

Sommige samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong denken dat de organisatie nog efficiënter kan werken door sneller met hen te schakelen, geen overbodige intake te doen als die al door een andere partner is gedaan en een vast aanspreekpunt in te stellen.

Teamleden, ambtenaren en verschillende partners hebben het gevoel dat minder wordt doorverwezen naar de tweede lijn, maar er zijn geen ‘harde cijfers’ beschikbaar om dit gevoel te ondersteunen. Cijfers over jeugdzorg uit 2015 en 2014 zijn lastig te vergelijken.

Buurtzorg Jong zet in op duurzame oplossingen, door de eigen kracht van gezinnen en jongeren en hun netwerk aan te boren. De medewerkers trekken zich in principe terug als problemen onder controle zijn en gezinnen/jongeren het weer zelf redden. Maar duurzaamheid is naar eigen zeggen ook dat mensen tijdig de weg naar Buurtzorg Jong weten te vinden als er weer hulp nodig is. De samenwerkingspartners vinden het lastig om uitspraken te doen over de duurzaamheid van de oplossingen van Buurtzorg Jong. Er zijn geen signalen dat het de oplossingen niet duurzaam zijn, maar ook geen ‘harde cijfers’ (2e lijn) dat ze dat wel zijn. De ouders en jongeren die we hebben gesproken zijn evenwel tevreden over de geboden ondersteuning en de verwachte duurzaamheid, ook door de mogelijkheid van nazorg. De gemeenten Putten en Stichtse Vecht doen geen expliciete uitspraken over de duurzaamheid van de oplossingen. De gemeente Zaltbommel stelt in de cijfers wel te zien dat Buurtzorg Jong duurzame oplossingen realiseert, daarom investeren ze ‘fors’ aan de voorkant.

8 Bronnen

- Buurtzorg Nederland (2011). *Buurtzorg Jong: Het Concept; visie, uitgangspunten, werkwijze*. Almelo: Buurtzorg Nederland.
- Buurtzorg Nederland (2016). *Handboek Buurtzorg Jong* (versie: Almelo, 25-04-2016). Almelo: Buurtzorg Nederland.
- Gilsing, R. (2016). *Gebruik getoetst; Zicht op zorg en ondersteuning van de Roermondse jeugd*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Gilsing, R. en Hermens, N. (2016). *Eindevaluatie Wijkteams jeugd Tiel*. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.
- Graas, D. (2014). *Buurtzorg Jong in Venserpolder: Korte lijnen, direct en persoonlijk; Beschrijving van de werkwijze van Buurtzorg Jong*. Amsterdam: Buurtzorg Jong.
- Pels, T. (2014). *Eén jaar proeftuin Buurtzorg Jong Venserpolder Een tussenstand: cliënten, bewoners en andere partners aan het woord*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Rolink, P. (2016). *Korte lijnen: Samenwerken met Buurtzorg Jong. De kwaliteit van inter-organisatiele samenwerking en het hulpverleningsproces*. Utrecht: Universiteit van Utrecht. Master thesis.
- Van Essen, W. (2016). *Cliënttevredenheidsonderzoek Buurtzorg Jong. Buurtzorg Jong in de gemeente Zaltbommel in beeld*. Utrecht: Universiteit van Utrecht. Master thesis.

Bijlage 1 Analyse kader

Uitgangspunten nieuwe Jeugdstelsel	Criteria
1. Preventie en vroege signalering van opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen	a. Geen indicatieorganen, wachtlijsten, callcenters of recepties tussen gezinnen en professionals. b. Vindplaatsgericht werken: aanwezigheid/bereikbaarheid op plaatsen waar veel ouders en jongeren komen. c. Goede relaties met basisvoorzieningen (scholen, opvang etc), zodat daar werkzame professionals signalen snel kunnen melden bij team. d. Bijdrage aan versterking basisvoorzieningen (ook vrijetijdsverenigingen).
2. Demedicaliseren, ontzorgen en normaliseren door het opvoedkundig klimaat te versterken in gezinnen, wijken, buurten, scholen en in voorzieningen in de kinderopvang en peuterspeelzaal	a. Hulp en ondersteuning dichtbij het kind en gezin organiseren. b. Bekendheid met de specifieke problematiek in de wijk. c. Samen met gezin naar de beste oplossing zoeken: waar liggen de krachten van de gezinsleden, wat willen zij, wat kunnen zij en welk probleem moet volgens hen het eerst worden aangepakt. d. Versterken opvoedingsvaardigheden ouders/verzorgers. e. Ondersteuning bij opgroeien, via opvoeders of door andere vormen van steun aan jongeren. f. Waar mogelijk en nodig organiseren van sociale steun rond gezinnen door het informele sociale netwerk; gezin en netwerk samen afspraken laten maken. g. Waar mogelijk en nodig organiseren van collectieve steun in de wijk. h. Al na het eerste contact nadenken over afronding van de ondersteuning. i. Investeren in een vertrouwensrelatie met het gezin/de cliënt.

Uitgangspunten nieuwe Jeugdstelsel	Criteria
3. Integrale hulp met betere samenwerking rond gezinnen: één gezin, één plan, één regisseur	a. Eén hulpverlener uit het team onderhoudt de contacten met het gezin. Ook als gespecialiseerde zorg nodig is. b. Elk gezin vanuit de eigenheid en uniciteit benaderen en ondersteunen. c. Een multidisciplinair team: begeleiding, sociaal maatschappelijke ondersteuning, opvoedingsondersteuning, maatwerk JGZ en jeugdzorg. d. Korte lijnen en goede samenwerking met professionals buiten het team, zoals politie, Veilig Thuis, schuldhulpverlening. e. Adequate en tijdige opschaling indien nodig, goede afspraken met tweede lijn over afschalen. f. Heldere afspraken met andere partijen over casusregie.
4. Meer ruimte voor jeugdprofessionals en minder regeldruk	a. Ondersteunen autonomie professionals binnen het team. b. Platte organisatiestructuur. c. Efficiënte ICT-ondersteuning.
5. Eerder (jeugd)hulp op maat voor kwetsbare kinderen	a. Eerste contact binnen een week na het eerste telefonische contact. b. Bij gevallen waar veiligheid kinderen bedreigd wordt, contact binnen 24 uur na het eerste contact.
6. Kostenreductie	a. Administratieve kosten tot een minimum beperken. b. Kosten van management en overhead zo beperkt mogelijk houden. c. Minder doorverwijzing naar tweede en derdelijns voorzieningen. d. Duurzame oplossingen en daarmee minder terugval van problematiek.

Bijlage 2 Overzicht respondenten

De werving van de respondenten verliep via de teams van Buurtzorg Jong zelf. In Putten en Zaltbommel (stad) bleek het vinden van jongeren die mee wilden werken aan een interview geen eenvoudige opgave. Hierdoor hebben de onderzoekers minder interviews af kunnen nemen dan in eerste instantie gepland was. Hieronder een overzicht van het aantal respondenten dat we hebben gesproken.

	Jongeren	Ouders	Leden van het informele netwerk
Stichtse Vecht	3	3	2
Putten	2	3	1
Zaltbommel (Stad)	1	3	2

Daarnaast zijn er groepsgesprekken gevoerd met:

- Leden van Buurtzorg Jong Stichtse Vecht (5)
- Leden van Buurtzorg Jong Putten (5)
- Leden van Buurtzorg Jong Zaltbommel (stad) (6)
- Samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong Stichtse Vecht (8)
- Samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong Putten (5)
- Samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong Zaltbommel (4).

Tot slot spraken we per gemeente een ambtenaar over het jeugdbeleid en de inzet van Buurtzorg Jong in die gemeente.

Colofon

Opdrachtgever
Auteurs

Buurtzorg Jong
J. van den Toorn, MSc
Dr. R.J.H. Gilsing

Met medewerking van
Foto's
Omslag
Uitgave

S.E. Oostrik, MA
M. van Veenendaal
Buurtzorg Jong
Ontwerppartners, Breda
Verwey-Jonker Instituut
Kromme Nieuwegracht 6
3512 HG Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>.

ISBN 978-90-5830-770-5

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2016.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction
of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

Buurtzorg Jong (een initiatief van thuiszorgorganisatie Buurtzorg Nederland) wil voorloper zijn in de transformatie van het jeugdstelsel. De organisatie staat voor betere zorg voor gezinnen, leuker werk voor professionals (meer professionele ruimte) en goedkoper georganiseerde zorg. Belangrijke elementen hierin zijn: vroegtijdig erbij zijn, toegankelijk zijn, zorg dichtbij, flexibel aansluiten bij de vraag en de mogelijkheden die gezinsleden hebben in hun sociale netwerk.

Dit rapport geeft een beschrijving van de werkwijze van Buurtzorg Jong in de gemeenten Putten, Stichtse Vecht en Zaltbommel, met het accent op hun maatschappelijke opbrengst. Lukt het de teams om de ambities van Buurtzorg Jong te realiseren? Lukt het de teams om de ambities van de transformatie in het jeugddomein te realiseren? En wat is, gezien deze ambities, de maatschappelijke en financiële opbrengst van de Buurtzorg Jongteams in deze drie gemeenten?

De belangrijkste bron van informatie vormden gesprekken met de Buurtzorg Jong teams, ouders en jongeren die zij ondersteunen, leden van het informele netwerk van deze gezinnen, samenwerkingspartners van Buurtzorg Jong en ambtenaren van de drie gemeenten.