

Contactgegevens

info@ombudsman.groningen.nl
www.ombudsmangroningen.nl

Post- en bezoekadres

Trompsingel 33
9724 DA Groningen

Telefoonnummer

050 318 6568

Gemeenteraad van de gemeente Groningen

Groningen, 24 februari 2025

Kenmerk: signaalbrief toegang (basis) jeugdzorg

Geachte leden van de gemeenteraad,

Als ombudsman voel ik mij vrij om u te laten weten wanneer we vanuit bureau ombudsman signalen opvangen die ons zorgen baren. Ik kan dat op verschillende manieren doen. Eén van die manieren zou een 'signaalbrief' kunnen zijn. Deze brief is mijn eerste signaalbrief. Het onderwerp is de **toegang** tot (basis)jeugdhulp. U kunt deze brief ook beschouwen als mijn voorbereidende bijdrage aan uw dialoogsessie Jeugdzorg op 12 maart a.s. waarvoor ik ben uitgenodigd.

Als ombudsman heb ik geen inhoudelijke mening over jeugdzorg. Ik ben niet bevoegd en geenszins deskundig om te bepalen welk traject passend is of hoe specialistische jeugdzorg kan worden voorkomen. In deze brief uit ik vooral mijn zorgen over de wijze waarop het proces op dit moment is ingericht en ook op de bejegening die een aantal ouders als onprettig heeft ervaren.

De ombudsman heeft op verzoek van een aantal ouders¹ hun zaak onderzocht of hun proces vlot getrokken met een 'snelle actie'. De documenten, mails en whatsapps die we hebben bekeken, ondersteunen regelmatig wat zij ons vertellen. Ik realiseer me daarbij dat de ombudsman slechts een klein percentage van de ouders spreekt. Er gaat ongetwijfeld veel goed. Maar vanwege de overeenkomsten in de ontvangen signalen hebben wij het idee dat meer ouders hiermee te maken hebben of gaan krijgen. Dat vormt de aanleiding tot deze signaalbrief.

Signaal

De afgelopen maanden hoor ik van diverse ouders dat ze problemen hebben met het proces van de **toegang** tot ondersteuning voor hun kind. Wat het meest opvalt is dat deze ouders het gevoel hebben dat er zodanig wordt aangestuurd op het accepteren van basis jeugdhulp dat andere opties nauwelijks bespreekbaar lijken te zijn. Ze voelen zich onvoldoende gehoord, krijgen onvoldoende informatie en wachten vaak lang op een advies of besluit. Zolang er geen besluit wordt genomen, kunnen ouders geen bezwaar maken en ontbreekt het in onze ogen aan voldoende rechtsbescherming. Een aantal ouders geeft aan niet te weten wat de mogelijkheden zijn als ze het niet eens zijn met het advies van WIJ Groningen. Dat laatste is dan vooral het geval wanneer WIJ basis jeugdhulp (een algemene voorziening) adviseert en ouders dat niet passend vinden voor hun kind.

¹ Vanwege de leesbaarheid spreken we in deze signaalbrief over 'ouders', we bedoelen daarmee ook de jeugdige

Verantwoordelijkheid

Zowel de gemeente Groningen als WIJ Groningen hebben een verantwoordelijkheid voor deze toegang. Ik heb mijn zorgen daarom eerst bij de verantwoordelijk directeur van de gemeentelijke organisatie en de raad van bestuur van WIJ Groningen neergelegd. Hun reacties hebben voor enige verduidelijking gezorgd, maar onze zorgen toch niet kunnen wegnemen.

Laagdrempelig, snel, maar ook passend

Om te beginnen juich ik het zeer toe wanneer voorzieningen laagdrempelig en snel kunnen worden aangeboden. Dat lijkt bij de toeleiding naar basis jeugdhulp zeker het geval. Waar lichtere ondersteuning passend is, kan zwaardere ondersteuning worden vermeden. Het gemeentelijk beleid is ook dat waar de algemene voorziening basis jeugdhulp van WIJ Groningen gelijke ondersteuning biedt als een zorgaanbieder, basis jeugdhulp van WIJ Groningen voorrang heeft. We merken overigens dat deze vermeende gelijkwaardigheid ook een punt van discussie is bij ouders, mede omdat niet altijd aan de voorkant duidelijk is wat basis jeugdhulp inhoudt.

Zowel de gemeente als WIJ Groningen laat ons in hun reactie weten dat de recente impactmeting basis jeugdhulp laat zien dat 84% van de ouders tevreden is over de ingezette hulp. U kent deze impactmeting. Dat is een mooi percentage, maar dat is niet waar ons signaal over gaat. Ons signaal gaat over de hindernissen bij de **toegang**; niet over de kwaliteit van de basis jeugdhulp. Het is namelijk niet aan de ombudsman om te bepalen of de inzet basis jeugdhulp inhoudelijk passend is.

Aan de behoorlijkheidsnormen² getoetst

Wij hebben de verzoeken van een aantal ouders getoetst aan de behoorlijkheidsnormen: Goede motivering, Fairplay, Transparant en Voortvarendheid omdat uit onze intakegesprekken met ouders bleek dat mogelijk niet behoorlijk is gehandeld volgens deze normen. Dat is na onderzoek op de verzoeken inderdaad onze conclusie. Hieronder lichten we dat toe. Waar wordt gesproken over 'overheid' bedoelen wij ook 'WIJ Groningen'.

Goede motivering

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering zijn van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Fairplay

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunten en daarbij behorende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden. De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

Ouders vertellen ons dat zij soms het gevoel hebben dat basis jeugdhulp niet alleen gestimuleerd wordt, maar ook als vrijwel de enige mogelijkheid wordt aangeboden. Zo vertelt een casemanager een moeder op haar vraag of er ook andere mogelijkheden zijn: *nee, er is alleen basis jeugdhulp.*

Als ouders basis jeugdhulp niet passend vinden, kunnen zij een uitgebreider nader onderzoek aanvragen.

² Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman. Bestaat uit 4 kernwaarden (open en ..), onderverdeeld in 23 behoorlijkheidsnormen.

Wij zijn benieuwd in hoeverre een nader onderzoek een ander advies kan opleveren dan basis jeugdhulp. In de technische beschrijving³ staat immers *‘Nadat het onderzoek is gedaan en de inwoner wil een aanvraag voor jeugdhulp doen, ondanks dat BJH passend is als algemene voorziening, volgt een besluit op de aanvraag’*. Dit kan de indruk wekken dat de conclusie al is getrokken. Dat gevoel wordt nog versterkt doordat in de technische beschrijving de optie dat een individuele voorziening überhaupt een uitkomst kan zijn, niet gepresenteerd wordt in het stroomschema. In de praktijk hebben we dat ook gemerkt. Bij de aanvraag van een nader onderzoek werd een moeder verteld dat *als haar hulpvraag niet was veranderd, basis jeugdhulp ook zeker de uitkomst van het nadere onderzoek zal zijn*. Omdat het voor de hand ligt dat de hulpvraag niet is veranderd, vraag ik mij na zo’n uitspraak wel af wat dan de zin van het onderzoek nog is. De uitslag lijkt al vast te staan.

Het is ons ook niet duidelijk wat er wordt uitgevraagd aan het begin van het proces. Uit de reacties van de gemeente en WIJ Groningen op ons signaal lezen wij verschillende invalshoeken bij de eerste gesprekken tussen ouders en WIJ Groningen.

WIJ Groningen stelt:

‘70% van alle ondersteuningsvragen van inwoners worden direct afgehandeld (vraag: op basis van welke inhoudelijke uitvraag?). Bij de rest doen wij een lichte triage of brede uitvraag of nader onderzoek.’

De gemeente lijkt te verwachten dat er meer gebeurt bij elk eerste contact.

‘Er wordt daarom eerst (in het eerste gesprek) breed gekeken naar de ondersteuningsvraag, naar achterliggende oorzaken, de voorgeschiedenis, e.d.’

Het lijkt ons van belang dat alle ouders in de eerste gesprekken in staat worden gesteld voldoende informatie te geven zodat WIJ/de gemeente haar advies dan wel besluit kan onderbouwen. In de situatie van de verzoeken van een aantal ouders zoals hierboven omschreven vinden wij dat niet altijd is gehandeld volgens de normen *Goede motivering* en *Fairplay*.

De Nationale kinderombudsman⁴ vraagt daarbij nog expliciet aandacht voor de rol van de jeugdige zelf. Wij hebben niet onderzocht op welke wijze in Groningen de jeugdige wordt meegenomen en of het taalgebruik op de jeugdige is afgestemd. We doen de suggestie om de aanbevelingen van de Kinderombudsman mee te nemen.

Transparant

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

Een belangrijk punt van onze zorg gaat over de situatie wanneer ouders er **niet** uitkomen met WIJ Groningen (toegang) en de uitkomst van de triage/lichte toets niet (h)erkennen. De situatie dus waarin de ouders basis jeugdhulp niet zien zitten en een beroep willen doen op specialistische jeugdzorg (maatwerkvoorziening). Wij vragen ons af of ouders voldoende worden geïnformeerd over hun

³ Technische informatie (voor uw raad) rechtsbescherming Basis jeugdhulp (oktober 2024).

⁴ [Participatie vanaf de zijlijn | De Kinderombudsman](#)

mogelijkheden om af te zien van basis jeugdhulp en hoe ze vervolgens een individuele voorziening kunnen aanvragen.

Volgens de verordening⁵ kan een aanvraag voor een individuele voorziening op verschillende manieren worden gedaan.

1. Via een mail of brief aan het college; op elk moment.
2. Het *eerste* contact over de hulpvraag kan worden aangemerkt als een aanvraag in de zin van de Awb indien dit contact aanleiding geeft tot een onderzoek als bedoeld in artikel 7 van de verordening.
3. Het college kan het ondersteuningsplan beschouwen als een aanvraag als dit daarop door de belanghebbende is aangegeven.

Wij begrijpen van ouders dat ze vaak alleen op de derde mogelijkheid worden gewezen. Ook uit ons gesprek met de raad van bestuur van WIJ Groningen en uit de technische informatie lijkt men de derde route via het ondersteuningsplan als enige optie te beschouwen. Dat vinden wij niet transparant.

Zowel WIJ als de gemeente geven aan dat wordt gewerkt aan een folder over basis jeugdhulp. Dat is mooi, maar dat laat onverlet dat ouders in onze ogen ook geïnformeerd moeten worden over de mogelijkheden tot aanvraag individuele voorziening.

Voortvarendheid

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk. De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke – korte – termijn.

Uit een aantal verzoeken is ons gebleken dat termijnen niet altijd worden gehaald, en ook dat WIJ-medewerkers zich niet altijd bewust lijken te zijn van (het belang van) termijnen.

De wettelijke termijn tussen aanvraag en besluit is 8 weken. Dat is dus inclusief het adviestraject bij WIJ Groningen én het beslissingstraject bij de gemeente. We hebben gemerkt dat de gemeente onvoldoende op de hoogte is van de duur van het voortraject bij WIJ Groningen. De gemeente neemt in de regel twee weken om te besluiten, onafhankelijk van de weken die WIJ Groningen heeft genomen om tot een advies te komen.

In de zaken die wij hebben behandeld is de wettelijke termijn met enige regelmaat overschreden. Zo hebben wij contact met ouders die te horen krijgen dat de 8 weken termijn weer opnieuw gaat lopen omdat er een nieuwe casemanager is gekomen en met ouders bij wie na 6 maanden nog geen aanvullend onderzoek is gestart, ondanks hun herhaaldelijk verzoek. Ook is er een ouderpaar dat ruim 26 weken heeft moeten wachten op een besluit op hun aanvraag voor een Pgb voor hun kinderen omdat eerst het advies voor basis jeugdhulp nog moest worden afgerond.

In één situatie heeft de ombudsman, namens een moeder, uiteindelijk rechtstreeks bij de gemeente een verlenging op een aanvraag individuele voorziening ingediend omdat WIJ Groningen daar niet voortvarend op acteerde.

Het *moment van een aanvraag* individuele voorziening is dus van belang want ouders hebben er recht op binnen 8 weken uitsluitsel te krijgen. In haar reactie geeft WIJ Groningen aan geen tijdwinst

⁵ Verordening Jeugdhulp gemeente Groningen 2023 en Verordening tot wijziging verordening jeugdhulp 2023 (2024)

te zien bij een aanvraag zonder ondersteuningsplan (optie 1 en 2 op de vorige pagina) omdat op elke aanvraag, hoe die ook binnenkomt, een advies van WIJ Groningen zal worden gevraagd.

Dat zien wij anders. Wij merken dat de start van een onderzoek door WIJ Groningen soms op zich laat wachten, en daarmee dus ook het ondersteuningsplan. En aangezien het ondersteuningsplan met opmerking van de ouders kan dienen als aanvraag (optie 3), wordt ook dat proces vertraagd. Met andere woorden, voor ouders die zonder onderzoek en ondersteuningsplan een aanvraag indienen gaat de termijn van 8 weken direct lopen. Zij zijn daarmee niet afhankelijk van de start van het onderzoek en de afronding van het ondersteuningsplan. In de huidige situatie kan dat niet anders dan tijdswinst opleveren. Tenminste, als WIJ Groningen en de gemeente zich ook dan aan de wettelijke termijn houden.

Het is dan wel belangrijk dat de gemeente, waar de aanvraag binnenkomt, dit herkent als aanvraag en de termijnen waarborgt.

Het is gemeentelijk beleid dat er geen formeel besluit wordt genomen over basis jeugdhulp. Het is het zgn. beschikkingsvrij werken. U heeft daar in uw raad ook een aantal keren over gedebatteerd. De ombudsman meet zich geen oordeel aan over het gemeentelijk beleid. Wel spreek ik mijn verwondering⁶ uit waarom ouders op verzoek geen formeel besluit kunnen ontvangen waartegen ze direct in bezwaar en beroep kunnen gaan. Het zal niet gaan om grote aantallen; alleen de ouders die het niet eens zijn met het advies basis jeugdhulp kunnen gebaat zijn bij een dergelijk besluit.

Ouders en kinderen die ondersteuning nodig hebben, kunnen en willen niet te lang wachten. Wij vinden het zorgelijk dat de voortvarendheid soms lijkt te ontbreken en dat het belang van het waarborgen van termijnen niet altijd wordt gezien.

Ik hoop dat het signaal dat ik heb willen afgeven met deze signaalbrief duidelijk is geworden.

Vriendelijke groet,



Anja Janssen
ombudsman Groningen

voor de gemeente Groningen (incl. Noordelijk Belastingkantoor),
WIJ Groningen, Beschermd wonen, GGD

⁶ Een verwondering die wordt gedeeld door o.a. de kinderombudsman Den Haag (nu kinderombudsman Nijmegen) en de Nationale kinderombudsman.