

Actieplan voor vermindering van ervaren regeldruk in de brede jeugdketen



Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Resultaten nulmeting
- 3 Verbeterlijn: Toegankelijkheid voor de cliënt
 - 3.1 Wat kan er beter?
 - 3.2 Wat is er al in gang gezet?
 - 3.2.1 Schrappen eigen bijdrage voor het kind
 - 3.2.2 Cliëntthermometer GGZ
 - 3.3 Nieuwe acties
 - 3.3.1 Herwaardering cliëntroute
 - 3.3.2 Begrijpelijk indicatiebesluit
 - 3.3.3 Betere bereikbaarheid hulpverlening
 - 3.3.4 Cliëntfeedback op informatievoorziening (C-toets)
 - 3.3.5 Aansluiting Kader Integraal Indiceren bij Regelhulp
 - 3.3.6 Website Wet BOPZ
 - 3.3.7 Cliëntenraadpleging gehandicaptenzorg
- 4 Verbeterlijn: Registratieverplichtingen
 - 4.1 Wat kan er beter?
 - 4.2 Wat is er al in gang gezet?
 - 4.2.1 Beter, Anders, Minder
 - 4.2.2 Sisa
 - 4.2.3 DBC Onderhoud
 - 4.2.4 Bundeling geldstromen in CJG
 - 4.3 Nieuwe acties
 - 4.3.1 Verbetering ICT
 - 4.3.2 Eén verantwoordingsdocument
 - 4.4 Selectief Toezicht door de Inspectie jeugdzorg
- 5 Verbeterlijn: Indicaties, herindicaties en machtigingen
 - 5.1 Wat kan er beter?
 - 5.2 Wat is er al in gang gezet?
 - 5.2.1 Vereenvoudiging indicatiestelling
 - 5.2.2 Kader Integraal Indiceren
 - 5.2.3 Herindicatie cluster 4
 - 5.2.4 Herindicaties in de AWBZ
 - 5.2.5 Machtigingen
 - 5.2.6 Doorbraak in de jeugd-GGZ
 - 5.3 Nieuwe acties
 - 5.3.1 Onbureaucratisch werken
- 6 Verbeterlijn: Samenwerking in de keten
 - 6.1 Wat kan er beter?
 - 6.2 Wat is er al in gang gezet?
 - 6.2.1 Centra voor Jeugd en Gezin
 - 6.2.2 Programma Beter Beschermd
 - 6.2.3 Verwijsindex Risicjongeren
 - 6.2.4 Haalbaarheidsstudie Informatie-uitwisseling
 - 6.2.5 Elektronisch berichtenverkeer in de AWBZ
 - 6.2.6 Elektronisch Kinddossier

- 6.3 Nieuwe acties
 - 6.3.1 Privacy-beslisboom
 - 6.3.2 Beveiligd Emailverkeer, verbreed
 - 6.3.3. BSN

- 7 Verbeterlijn: Communicatie met het veld
 - 7.1 Wat kan er beter?
 - 7.2 Wat is er al in gang gezet?
 - 7.2.1 Meldpunt
 - 7.3 Nieuwe acties
 - 7.3.1 Informatievoorziening vanuit de overheid

- 8 Cultuurverandering

1 Inleiding

Dit actieplan geeft eerst een korte samenvatting van de belangrijkste bevindingen van de nulmeting (§ 2). Op basis van de nulmeting, meldingen uit het meldpunt en andere signalen die ik heb ontvangen heb ik vijf verbeterlijnen geformuleerd. De verschillende verbeteracties worden in dit actieplan gepresenteerd: eerst de verbeteringen die gericht zijn op de toegankelijkheid voor de cliënt (§ 3). Vervolgens de acties die verband houden met de registratieverplichtingen en de ICT (§ 4), indicaties en herindicaties (§ 5) en samenwerking in de keten (§ 6). Paragraaf 7 besteedt aandacht aan de communicatie van mijn ministerie met de sector. Ik sluit af (§ 8) met enkele bijzondere vervolgstappen die vooral gericht zijn op het veranderen van de cultuur (meer vrijheid en vertrouwen) en op het concretiseren van samenwerkingsafspraken.

2 Resultaten nulmeting

Tussen februari en juli 2008 is een landelijke nulmeting uitgevoerd naar de ervaren regeldruk in de brede jeugdketen: de jeugdgezondheidszorg en de Centra voor Jeugd en Gezin (CJG), de provinciale jeugdzorg, gesloten jeugdzorg, de Jeugd geestelijke gezondheidszorg (jeugd-GGZ), de zorg voor licht verstandelijke gehandicapte jeugdigen (JeugdLVG), indicatiestelling voor bijzonder onderwijs, de jeugdbescherming en de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK). Aan dit onderzoek hebben zowel professionals als cliënten meegedaan. De respons van het onderzoek betreft meer dan 700 respondenten: ruim 200 cliënten en bijna 550 professionals. De respons is vergeleken met andere onderzoeken over administratieve lasten en regeldruk erg hoog. Het landelijke beeld is geëxtrapoleerd vanuit regio's binnen de provincies Noord Brabant, Utrecht, Friesland en stadsregio Rotterdam. De nulmeting dient drie doelen: (1) Inventarisatie van de ervaren regeldruk bij cliënten en professionals; (2) Het aanbrengen van prioritering in onderwerpen die regeldruk veroorzaken en (3) het leggen van de basis voor het vaststellen van de effecten van het ingezette beleid. In 2011 volgt een tweede meting om na te gaan of de kwantitatieve doelstelling (25% minder ervaren regeldruk in 2011) is behaald.

De resultaten van deze meting vormen een belangrijke basis voor mijn actieplan. Uit het onderzoek onder cliënten is de volgende top 10 ervaren regeldruk naar voren gekomen:

Tabel 1. Top 10 ervaren regeldruk cliënten

	Ervaren regeldruk cliënten
1	De indicatieprocedure is voor cliënten onduidelijk
2	Cliënten moeten bij iedere organisatie in de keten opnieuw hun verhaal doen
3	Ik heb mijn verhaal vaak opnieuw moeten vertellen omdat ik met veel verschillende hulpverleners te maken krijg
4	Cliënten en ouders van cliënten dienen veel formulieren en papierwerk te regelen om hulp te krijgen (gegevens over ziektekostenverzekering, sofinummers enzovoorts)
5	Cliënten en/of ouders van cliënten hebben weinig inzicht in keuzes en mogelijkheden die de jeugdzorg biedt
6	Als cliënten met een nieuwe organisatie in de keten te maken krijgen, wordt daar vooral in het dossier gekeken naar de historie van de cliënt, in plaats van dat met de cliënt gesproken wordt
7	Als een cliënt langdurende hulp nodig heeft en hij of zij is bijna 18, dan lijkt men minder inspanningen te verrichten.
8	Bij overplaatsing naar een andere instelling is er sprake van lange wachttijden
9	De voogd of casemanager van een jongere wisselt vaak waardoor het opbouwen van een relatie moeilijk is
10	Hulpverleners en organisaties zijn niet goed bereikbaar over de telefoon en via E-mail

In onderstaand overzicht is de top 10 ervaren regeldruk voor professionals weergegeven.

Tabel 2. Top 10 ervaren regeldruk professionals

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

Uit de nulmeting komt naar voren dat verbeteringen die leiden tot vermindering van de ervaren regeldruk vooral in de uitvoeringspraktijk moeten worden gevonden. Dat wil niet zeggen dat ik als minister voor Jeugd en Gezin niets kan doen. Net als andere partijen zal ik mijn verantwoordelijkheid nemen. Dit actieplan bevat acties van de meest relevante partijen bij de aanpak van ervaren regeldruk in de jeugdketen. Samen gaan we de regeldruk te lijf.

3 Verbeterlijn: Toegankelijkheid voor de cliënt

3.1 Wat kan er beter?

Cliënten geven aan onvoldoende te worden geïnformeerd over de inhoud en de consequenties van de indicatiestelling. Dit staat op één in de lijst van irritaties. Cliënten vinden de inhoud van vooral de indicatieformulieren, maar ook van verslagen en andere documenten complex. Een heldere uitleg ontbreekt vaak en het taalgebruik is niet toegankelijk voor de cliënt. Het indicatiebesluit wordt volgens cliënten vaak schriftelijk verstrekt, een mondelinge toelichting blijft achterwege. Cliënten merken verder op dat hulpverleners slecht bereikbaar zijn op de tijdstippen dat kinderen en ouders tijd hebben.

Het is de vraag of deze knelpunten allen vallen onder de noemer 'regeldruk' of 'bureaucratie'. Cliënten ervaren dit in elk geval zo. Cliënten verklaren de tekortschietende informatievoorziening uit het feit dat professionals door de hoge regeldruk simpelweg niet beschikken over de tijd die goed informeren vraagt. Omgekeerd kan het gebrek aan informatie ertoe leiden dat cliënten zelf hun weg moeten zoeken, verkeerde keuzes maken, en verkeerd geplaatst worden. Met nieuwe formulieren, herplaatsingen en een suboptimaal zorgtraject als gevolg.

3.2 Wat is er al in gang gezet?

3.2.1 Schrappen eigen bijdrage voor het kind

Mede op advies van de Jeugdzorgbrigade heb ik besloten een voorstel voor te bereiden om de eigen bijdrageregeling van het kind onder de Wet op de jeugdzorg af te schaffen. Dit leidt tot een vermindering van de regeldruk voor cliënten en zorgaanbieders. Ik streef ernaar deze wetswijziging in april 2009 in te dienen bij de Tweede Kamer.

Effect

Cliënten en instellingen worden verlost van een administratieve handeling die zij als weinig zinvol en onnodig belastend ervaren.

3.2.2 Cliëntthermometer GGZ

In de GGZ is sinds eind negentiger jaren de cliëntthermometer in gebruik. Daarmee reikte GGZ Nederland haar leden een instrument aan waarmee instellingen periodiek de cliënttevredenheid kunnen meten. Instellingen kunnen de thermometer desgewenst met enkele vragen completeren. Er zijn aangepaste vragenlijsten voor jeugdigen vanaf 12 jaar en tot 12 jaar is er een vragenlijst voor de ouders. Er is een onderwerp over informatievoorziening opgenomen. Op dit moment wordt op initiatief van cliëntbeweging en verzekeraars gewerkt aan een opvolger, de CQ index. Op het gebied van informatievoorziening wordt ingegaan op o.a. de volgende onderwerpen: keuzemogelijkheden, juiste behandeling gekregen, informatie over behandeling, bereikbaarheid van behandelaar, medicatie.

Effect

Toegankelijkheid en kwaliteit hulpverlening wordt groter door gebruik van feedback van cliënten.

3.3 Nieuwe acties

3.3.1 Herwaardering cliëntroute

Bij de introductie van de Wet op de jeugdzorg is op aandringen van het Landelijk Cliëntenforum een zogenaamde 'cliëntenroute' ontwikkeld. Dit is een document waarin de cliënten van de provinciale jeugdzorg op een begrijpelijke wijze worden geïnformeerd over de inhoud van een indicatie, over de verschillende soorten hulpverlening waarnaar een bureau jeugdzorg kan verwijzen en over hun rechten en beroepsmogelijkheden. De cliëntenroute wordt alom beschouwd als een nuttig instrument, maar wordt nog maar weinig gebruikt. De MOgroep

Jeugdzorg heeft aangegeven nog dit jaar een onderzoek te verrichten naar de cliëntenroute om te bezien waarom deze niet heeft gewerkt. Op basis daarvan zal – in samenwerking met het landelijk cliëntenforum en het IPO - worden bezien op welke wijze de cliëntenroute succesvol kan worden gemaakt.

Effect

Vanaf 2009 wordt elke cliënt van een bureau jeugdzorg gewezen op de cliëntroute en geïnformeerd over de meest relevante zaken die met een hulpverleningstraject gepaard gaan.

3.3.2 Begrijpelijk indicatiebesluit

Voor de cliënt is het enige wat telt dat formulieren zoals een indicatiebesluit begrijpelijk zijn en dat hij begrijpt wat de vervolgstappen zijn of wat voor zorg hij krijgt. Deze formulieren moeten echter ook voldoen aan de wettelijk daaraan gestelde eisen. Hierin zit een zekere spanning, die ten dele kan worden weggenomen door een goede mondelinge toelichting, in sommige gevallen door een korte 'bijsluiter', en door het – waar mogelijk – vereenvoudigen van de taal waarin het indicatiebesluit geschreven wordt.

In het vanaf 2007 systematisch uitgevoerde cliëntentevredenheidsonderzoek voor de Raad van de Kinderbescherming zijn vragen opgenomen over waardering van cliënten over informatievoorziening en bejegening. Het taalgebruik in brieven, rapporten en gesprekken is – zo blijkt uit de eerste meting- goed afgestemd op de volwassen cliënten.

De staatssecretaris van VWS heeft in 2007 een intentieverklaring getekend met het CIZ, CAK en enkele zorgkantoren om de communicatie in de AWBZ-keten binnen twee jaar structureel te verbeteren. Het eerste doel van de intentieverklaring is om teksten van het CIZ, CAK en zorgkantoren te gieten in een taal die begrijpelijk is voor 95% van de bevolking. Ik heb met de MOgroep Jeugdzorg voor het indicatiebesluit van het bureau jeugdzorg een soortgelijke afspraak gemaakt.

De MOgroep Jeugdzorg heeft toegezegd dat de sector aan het werk gaat om de begrijpelijkheid van de indicatieformulieren te vergroten. Jargon wordt zoveel mogelijk vermeden en de indicatiebesluiten worden geschreven in een taal die door het merendeel van de cliënten wordt begrepen. Bureaus jeugdzorg kunnen hierbij gebruik maken van het keurmerk 'Gewone Taal' van de Stichting Makkelijk Lezen en de door het ministerie van BZK ontwikkelde richtlijnen voor het begrijpelijk schrijven van teksten. Verder kan worden gedacht aan het opstellen van een standaard vertaling van de meest voorkomende indicaties die als bijlage bij het indicatiebesluit wordt afgegeven. Bureaus jeugdzorg kunnen een lezerspanel van cliënten inrichten om de indicatiebesluiten onder de loep te nemen. Dit panel kan periodiek beoordelen of de verbeterlagen daadwerkelijk ervaren worden. De MOgroep Jeugdzorg heeft tenslotte aangeboden vragen over de begrijpelijkheid van het indicatiebesluit op te laten nemen in de Cliënttevredenheidstoets (zie paragraaf 3.3.4).

Uitvoering dient overigens plaats te vinden in goede afstemming met het project 'Kader Integraal Indiceren' (zie paragraaf 5.2.2) waarin verschillende indicatietrajecten met uiteenlopende eisen, criteria en taalgebruik worden geïntegreerd.

Effect:

De indicatiebesluiten van het bureau jeugdzorg zijn vanaf 2010 begrijpelijk voor het merendeel (95%) van de cliënten.

3.3.3 Betere bereikbaarheid hulpverlening

Als het gaat om crisisgevallen is er bij de provinciale jeugdzorg sprake van een 24-uurs bereikbaarheid gedurende het hele jaar, in de vorm van een crisisteam of vaste achterwacht.

Over het algemeen worden huisbezoeken tijdig aangekondigd en wordt in overleg met cliënten hierover en over de bereikbaarheid van de betrokken hulpverlener afspraken gemaakt, ook over de hulpverlening tijdens de vakantieperioden. Omdat uit de nulmeting blijkt dat de bereikbaarheid desondanks door cliënten niet altijd als voldoende wordt ervaren, heeft de MOgroep Jeugdzorg toegezegd om in overleg met cliëntenorganisaties en provincies te bezien of nadere maatregelen op specifieke knelpunten getroffen kunnen worden.

De toegang tot de GGZ-zorg is de laatste jaren flink verbeterd als gevolg van de implementatie van internettechnieken. Voorbeelden hiervan zijn: de mogelijkheid van emailverkeer met hulpverleners, het elektronisch maken van afspraken, de mogelijkheid om te chatten met hulpverleners en internettherapieën.

Effect

Betere bereikbaarheid van de hulpverlening

3.3.4 Cliëntfeedback op informatievoorziening (C-toets)

Cliënten geven aan dat zij onvoldoende zicht hebben op indicatieprocedures en het hulpverleningstraject. De MOgroep Jeugdzorg heeft een instrument, de zogenaamde cliënttevredenheidstoets (C-toets) laten ontwikkelen zodat de bureaus jeugdzorg en de zorgaanbieders, structureel kunnen onderzoeken of de informatieverstrekking en besluitvorming duidelijk overkomt bij de cliënten. Naar aanleiding van de uitkomsten van de nulmeting zal de MOgroep Jeugdzorg vragen over de informatievoorziening aan cliënten opnemen in deze C-toets.

Effect

Verbeteren van informatieverstrekking door bureaus jeugdzorg en jeugdzorgaanbieders aan de cliënten.

3.3.5 Aansluiting van het Kader Integraal Indiceren bij Regelhulp

Ik ga onderzoeken of het project kader integraal indiceren kan aansluiten bij het webloket regelhulp (www.regelhulp.nl). Dit loket helpt chronisch zieken, gehandicapten en ouderen bij het vinden van de juiste voorzieningen en organisaties op het gebied van zorg en sociale zekerheid. Het in te richten webloket biedt een overzicht en actuele informatie over mogelijke voorzieningen voor jeugd en gezin.

Effect

Betere informatievoorziening over en daardoor betere toegankelijkheid van voorzieningen in de jeugdketen voor cliënten met meervoudige problematiek.

3.3.6 Website Wet BOPZ

Bij de laatste evaluatie van de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (wet BOPZ) bleek de wet- en regelgeving rondom onvrijwillige zorg nog erg complex voor alle betrokkenen. Voor de minister van VWS was dit aanleiding om nog meer aandacht te besteden aan het uitleggen van de wet- en regelgeving en het verbeteren van de informatievoorziening aan zowel de patiënten, hun omgeving en de diverse groepen professionals. Allereerst wordt gestart met het opzetten van een landelijk informatiepunt, te beginnen met een website die medio 2009 van start zal gaan.

Effect

Cliënten worden beter voorzien in informatie over de Wet bopz.

3.3.7 Cliëntenraadpleging Gehandicaptenzorg

Als onderdeel van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg wordt onder andere een verplichte, landelijk uniforme cliëntenraadpleging ontwikkeld, waarvan de resultaten gebruikt worden door

onder andere cliënten, zorgaanbieders zelf, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en zorgkantoren. Deze cliëntenraadpleging zal de plaats innemen van de diverse afzonderlijke vragenlijsten die tot voor kort werden gebruikt.

Effect

Transparantie, toegankelijkheid en kwaliteit hulpverlening worden groter door gebruik van feedback van cliënten.

Tabel 3 : actiepunten toegankelijkheid voor de cliënt

Knelpunt	Actie	Trekker actie	Effect
Administratie bij eigen bijdrageregeling voor het kind	Afschaffen eigen bijdrageregeling voor het kind	Rijk	De eigen bijdrage wordt afgeschaft
Onduidelijkheid over de Wet BOPZ	Website Wet BOPZ	Rijk (VWS)	Betere Informatievoorziening over de Wet BOPZ
Toegankelijkheid GGZ hulpverlening	Cliëntenthermometer (CQ-index).	GGZ Nederland, GGZ-instellingen	Betere toegankelijkheid en kwaliteit hulpverlening Jeugd GGZ.
Toegankelijkheid LVG hulpverlening	Cliëntenraadpleging Gehandicaptenzorg	Stuurgroep Kwaliteitskader gehandicaptenzorg	Betere toegankelijkheid en kwaliteit hulpverlening Jeugd LVG.
Gebrek aan informatie over hulpverleningstraject bij bureau jeugdzorg	Cliëntenroute onderzoeken op gebruik; betere informatie bij indicatiestelling.	Bureau jeugdzorg MO-groep, provincies	Elke cliënt wordt vanaf 2009 o.a. via de 'cliëntenroute' door bureau jeugdzorg beter geïnformeerd over het hulpverleningstraject
Onduidelijk indicatiebesluit	Indicatiebesluit BJZ toegankelijk maken	MOgroep Jeugdzorg, BJZ	In 2010 zijn de indicatiebesluiten van bureau jeugdzorg begrijpelijk voor 95% van de cliënten.
Bepaalde informatievoorziening door bureau jeugdzorg en zorgaanbod	Cliëntenfeedback over informatievoorziening opnemen in C-toets	MOgroep Jeugdzorg, BJZ	Betere informatievoorziening bij bureau jeugdzorg en het zorgaanbod
Gebrek aan informatie over voorziening voor jeugd en gezin	Webloket informatievoorziening	Rijk	Openbare informatie over de brede voorzieningen voor jeugd en gezin
Onvoldoende bereikbaarheid hulpverleners	Opstellen verbeterplan bereikbaarheid hulpverleners provinciale jeugdzorg Internettechnieken	MOgroep, instellingen, cliënten-organisaties, provincies GGZ Nederland, GGZ-instellingen	Verbetering in toegankelijkheid van de hulpverlening

4 Verbeterlijn: Registratieverplichtingen

4.1 Wat kan er beter?

Professionals geven in de nulmeting aan dat de slechte toegankelijkheid van de ICT registratieprogramma's een groot knelpunt is (staat op nummer 2 in de top 10). Dit knelpunt heeft betrekking op heel basale irritaties als niet kunnen 'plakken en knippen' in een programma waardoor indicatiestellers, gezinsvoogden en hulpverleners steeds opnieuw dezelfde informatie moeten intypen en deze informatie niet digitaal met elkaar kunnen uitwisselen. Professionals noemen verder als knelpunt de hoeveelheid gegevens die ze moeten vastleggen en de in hun ogen almaar toenemende registratieverplichtingen die nieuwe werkwijzen met zich meebrengen. In combinatie met het feit dat hulpverleners vaak het nut niet inzien van de gegevens die ze moeten aanleveren leidt dit tot irritatie en onbegrip. Tenslotte geven veel professionals aan dat de verschillende verantwoordingseisen van de verschillende soorten financiers veel regeldruk veroorzaken. Belangrijke aanbevelingen uit de nulmeting zijn dan ook verbeteren van de gebruikersvriendelijkheid van de registratiesystemen en het kritisch bekijken van de vast te leggen gegevens.

“Wanneer men klaagt over regelgeving gaat het vaak over de regels die de provincie stelt aangaande de verantwoording. De instellingen voldoen vaak wel aan die regels maar zien er vaak het nut niet van in. Ook het nut voor de provincie van deze eisen ziet men vaak niet.”

Eerste rapportage wachtlijstpolitie jeugdzorg, provincie Gelderland, juni 2008.

4.2 Wat is er al in gang gezet?

4.2.1 Project Beter Anders Minder

Er bestaat bij professionals onbegrip over het nut en de meerwaarde van verschillende registratie-eisen. Ik ben ervan overtuigd dat de vraag naar informatie op alle niveaus Beter, Anders en Minder kan. In het project met de gelijkkluidende naam (BAM) werk ik samen met IPO en de MOgroep Jeugdzorg aan een verbetering van de beleidsinformatie in de jeugdzorg. Samen kijken we welke sturingsinformatie we ècht nodig hebben en welke items op dit moment wel worden uitgevraagd, maar niet worden gebruikt of nodig zijn (Minder). De registraties moeten Beter aansluiten bij de praktijk van de professional. Veel registratiesystemen worden op dit moment ervaren als een organisatorische verplichting zonder meerwaarde voor de uitvoering. Dat moet Anders. BAM leidt ertoe dat bureau jeugdzorg en zorgaanbieders op een eenduidige en minder belastende manier de beleidsinformatie provinciale jeugdzorg aanleveren, die van een zodanige kwaliteit is, dat de betrokken partijen in de sector (IPO, Rijk en de instellingen) met deze informatie kunnen sturen op basis van hun taken en verantwoordelijkheden.

Dit najaar is de focus van BAM: de informatiebehoefte vanuit het Rijk en de daarvoor benodigde beleidsinformatie. Hiervoor stelt het Rijk vast welke kerninformatie (oftewel maximale gegevensset) zij nodig heeft in het kader van haar taken en verantwoordelijkheden. Samen met de andere overheden en veldpartijen maakt het Rijk afspraken over de aanlevering van deze kerninformatie. Zodra de kerninformatie is vastgesteld, worden de definities van de gegevens opnieuw tegen het licht gehouden en zo nodig opnieuw vastgelegd, om ervoor te zorgen dat alle partijen uniforme definities hanteren bij de aanlevering en het gebruik van de kerninformatie.

Effect

Bureau jeugdzorg en zorgaanbieders leveren op een eenduidige en minder belastende manier de beleidsinformatie van de provinciale jeugdzorg aan.

4.2.2 Single Audit Single Information (sisa)

De doelstelling van Single information Single audit (SiSa) is de verantwoordings- en controlelasten te verminderen. Gemeenten en provincies zullen door sisa minder vaak verantwoordingsinformatie verstrekken aan het Rijk over specifieke uitkeringen. Er wordt namelijk aangesloten bij de reguliere jaarrekening van een gemeente en provincie. Daarmee worden de totale controlewerkzaamheden van deze informatie sterk verminderd. Vanaf 2007 geldt sisa ook voor de uitkering jeugdzorg. Omdat de wijze en het tijdstip van aanleveren nieuw zijn, zal deze procesverandering in eerste instantie nauwelijks een verlichting geven van de ervaren administratieve lasten. Na deze gewenningsfase zullen deze echter afnemen bijvoorbeeld door vermindering van het aantal accountantscontroles. Ook is de verwachting dat de geautomatiseerde aanlevering aan het CBS tot vereenvoudiging van het verantwoordingsproces leidt. Het is daarnaast belangrijk dat ook de provincies zelf zorgvuldig kijken naar de verantwoordingseisen die zij opleggen aan de instellingen.

Effect

Vermindering administratieve lasten bij provincies en gemeenten door minder afzonderlijke controlewerkzaamheden.

4.2.3 DBC Onderhoud

Sinds 1 januari 2008 sluiten ggz –instellingen (en enkele provinciale jeugdzorgaanbieders) contracten met zorgverzekeraars en declareren op basis van Diagnose Behandeling Combinaties (DBC's). De aanloopproblemen rondom de stelselwijziging vragen van de zorginstellingen veel investeringen in zowel financiële- als tijdstechnische zin. Dit speelt o.a. op het gebied van het inpassen van nieuwe ICT systemen die aansluiten bij het primaire proces in de hulpverlening. In de DBC's, die ook van toepassing zijn voor jeugdigen, worden thans verbeteringen aangebracht door de stichting DBC onderhoud. De DBC systematiek leidt tot verbetering van de interne bedrijfsprocessen en geeft meer transparantie.

Effect

Minder uitvoeringsproblemen als gevolg van de DBC's.

4.2.4 Bundeling geldstromen in CJG's

Vorming van de Centra voor Jeugd en Gezin gaat gepaard met een bundeling van geldstromen van het Rijk naar de gemeenten: in een brede doeluitkering gaan vier specifieke uitkeringen op, waarbij ik gekozen heb voor een zo licht mogelijke verantwoording achteraf. Afrekening vindt eenmalig, over een periode van vier jaar, plaats. De uitkering wordt bovendien ambtshalve, en dus niet op aanvraag toegekend. Als sprake is van landelijke dekking van de Centra zullen de middelen worden overgeheveld naar het Gemeentefonds. Dit scheidt de gemeente en het Rijk aan interbestuurlijke administratieve lasten.

Effect

Minder interbestuurlijke lasten.

4.3 Nieuwe acties

4.3.1 Verbetering ICT

Expertteam

Uit de nulmeting worden de gebruikersvriendelijkheid van ICT en de registratiesystemen als concrete knelpunten genoemd door hulpverleners en indicatiestellers. Ook veel meldingen op het meldpunt regeldruk hebben hierop betrekking. Het gaat dan om praktische zaken als: niet kunnen 'plakken en knippen' in een document, op een bepaald moment niet-relevante schermen moeten afsluiten en het ontbreken van een spellingscontrole. Ook het feit dat men dezelfde gegevens opnieuw moet intypen in een vergelijkbaar document wekt ergernis.

De MOgroep Jeugdzorg stelt een plan op waarin concreet met een expertteam op locatie oplossingen zullen worden geboden voor de ervaren knelpunten.

Effect

De grootste ervaren knelpunten in de ICT en de registratiesystemen bij bureau jeugdzorg worden opgelost.

Digitale formulieren

Zowel uit de nulmeting en als uit de meldingen van het meldpunt komt naar voren dat professionals het handmatig overtypen van teksten als erg bureaucratisch ervaren, dit terwijl de cliënten aangeven dat zij bereid zijn om zelf informatie elektronisch aan te leveren. De MOgroep Jeugdzorg heeft het voorstel gedaan om landelijk bij bureaus jeugdzorg en jeugdzorgaanbieders digitale instrumenten en digitale formulieren in te zetten.

Effect

Verminderen van handmatig overtypen van teksten door het toepassen van digitale formulieren

4.3.2 Naar één verantwoordingsdocument voor jeugdzorgaanbieders

Het is mijn ambitie om met de jeugdzorgsector aan te sluiten bij het Jaardocument Zorg in de cure. Door het Jaardocument Zorg vast te stellen als centraal verantwoordingsdocument, vervallen alle andere verantwoordingsstromen en kan het aantal accountantsverklaringen worden teruggebracht. Het Jaardocument Zorg bundelt alle verantwoordingsinformatie die een zorginstelling moet beantwoorden in één document. Zorginstellingen zullen daardoor hun gegevens niet meer aan hoeven leveren aan verschillende informatievragers zoals het ministerie, de Inspectie of de financiers. De integrale verantwoording geeft bovendien een beter beeld van het functioneren van een instelling. Door de verantwoording te digitaliseren worden de gegevens beter van kwaliteit. Bovendien zal de aansluiting bij de verantwoordingssystematiek voor instellingen met doelgroepen uit de jeugdzorg en de AWBZ, een flinke reductie van de registratielast tot gevolg hebben.

In dit traject zal rekening moeten worden gehouden met het protocol accountantscontrole dat momenteel door het IPO wordt opgesteld.

Effect

Verantwoordingsinformatie wordt niet meer dubbel gevraagd, waardoor instellingen niet meer meerdere keren per jaar gegevens aan moeten leveren. De gevraagde informatie is beter afgestemd op de informatiestromen binnen de instellingen.

4.4 Selectief Toezicht door de Inspectie Jeugdzorg

De Inspectie jeugdzorg (IJZ) wordt in de rapportage van de nulmeting niet genoemd als een veroorzaker van ervaren regeldruk. Dit neemt niet weg dat de IJZ zich inspant voor een werkwijze die zo min mogelijk belastend is voor de sector. Kern van deze werkwijze is het 'selectief toezicht'. Selectief toezicht houdt onder meer in dat het toezicht maatwerk is in vorm en omvang en dat dit maatwerk tot stand komt op basis van een systematische en periodieke risico-inschatting. De inspectie doet alleen onderzoek waar de risico's het grootst zijn. Hiertoe heeft de IJZ risico-indicatoren ontwikkeld. Risico indicatoren bijvoorbeeld over de (on)veiligheid van jongeren tijdens het verblijf in de open en gesloten jeugdzorg en de justitiële jeugdinrichtingen. Veiligheid omvat zowel fysieke veiligheid als de veilige ontwikkeling en veiligheidsbeleving, elke keer vanuit het perspectief van de kinderen/ jongeren. Op basis van analyse van informatie, aangeleverd door jeugdzorginstellingen, zal de Inspectie besluiten bij wie en op welke wijze onderzoek zal worden uitgevoerd.

Vanuit het principe van het selectieve toezicht zal de IJZ verder meewegen in haar keuze om wel of niet een instelling te selecteren voor toezicht of een instelling gecertificeerd is. De IJZ verwacht dat een

instelling die gecertificeerd is én blijft, zichzelf in staat stelt haar organisatie te sturen en verder te verbeteren op punten die voor cliënten en medewerkers belangrijk zijn.

Justitiële jeugdinrichtingen werken al langer met certificering.

Tenslotte verwacht de inspectie dat de prestatie-indicatoren van de jeugdzorg (IPO, 2005) vruchten gaan afwerpen. Prestatie-indicatoren geven informatie over de prestaties van een instelling. Deze informatie wil de inspectie graag gebruiken voor haar selectieve toezicht.

Met deze werkwijze draagt de inspectie bij aan het beheersbaar maken en houden van de toezichtlast. De toezichtlast zal laag kunnen zijn bij instellingen die een gerechtvaardigd vertrouwen bij de inspectie opbouwen dat zij verantwoorde jeugdzorg aanbieden en dat met transparante informatie kunnen aantonen.

Effect:

Minder toezichtlast voor de jeugdzorginstellingen.

Tabel 4: actiepunten voor registratieverplichtingen

Knelpunt	Actie	Trekker actie	Effect
Veel registratie-eisen/informatieuitvraag in provinciale jeugdzorg	Project Beter, Anders, Minder	Rijk, IPO en MOgroep	Bureau jeugdzorg en zorgaanbieders leveren per 2009 eenduidige en minder beleidsinformatie op
Veel verantwoordingsmomenten in Jeugdzorg	Sisa	Rijk	Vermindering aantal accountantscontroles
	Instellen jaardocument Jeugdzorg	Rijk, IPO	Gegevens worden niet meer dubbel uitgevraagd
ICT is niet gebruiksvriendelijk	Verbeteringen in gebruikersvriendelijkheid IJ.	MOgroep	Vanaf 2009 neemt de gebruiksvriendelijkheid van IJ toe.
	Het inzetten van E-formulieren	MOgroep	Afname overtypen van stukken uit formulieren
Invoeringsproblemen DBC's	DBC Onderhoud	Stichting DBC Onderhoud	Minder uitvoeringsproblemen als gevolg van de DBC's
Verantwoordingslast bij gemeenten.	Bundelen geldstromen in CJG's	Rijk	Minder interbestuurlijke AL.
Toezichtlast	Selectief Toezicht	Inspectie jeugdzorg	Minder toezichtlast

5 Verbeterlijjn: Indicaties, herindicaties en machtigingen

5.1 Wat kan er beter?

Het stellen van indicaties en het toewijzen van zorg wordt door professionals en door cliënten als een lang, weinig transparant en omslachtig proces ervaren. Cliënten geven aan dat ze met veel papierwerk te maken krijgen voordat de hulp op gang komt. Professionals klagen over het gebrek aan uniforme standaarden in het indicatieproces en de intake, waardoor organisaties vaak werk doen dat al eerder bij een andere organisatie heeft plaatsgevonden. De professionals pleiten voor een integrale aanpak van de indicatiestelling. Zij geven aan dat door lange wachttijden steeds opnieuw indicaties en machtigingen moeten worden gerealiseerd. Daarnaast wijzen de professionals op knelpunten bij een aantal specifieke trajecten: complexe procedures bij de herindicatie voor een REC-4 rugzakje en op de korte verzilveringstermijn van de machtiging uithuisplaatsing en de machtiging zelf die te specifiek zou zijn.

Professionals uit de jeugdbeschermingsketen wijzen op het feit dat zij veel verschillende documenten moeten opstellen die een hoge mate van overlap kennen. Gezinsvoogdijwerkers attenderen ons verder op de extra lasten die machtigingen uithuisplaatsingen in het kader van de onder toezichtstelling met zich meebrengen. Die last heeft te maken met de korte geldigheidsduur van de machtiging en met het feit dat machtigingen slechts voor een specifieke verblijfplaats verleend worden. Hierdoor is een nieuwe machtiging nodig bij geringe wijzigingen in die verblijfplaats (een andere groep in een residentiële inrichting bijvoorbeeld) of wanneer door wachtlijsten binnen de gestelde termijn geen plek beschikbaar komt.

5.2 Wat is er al in gang gezet?

5.2.1 Vereenvoudiging indicatiestelling

In mijn brief van november 2007 heb ik aangegeven dat ik de indicatiestelling door het bureau jeugdzorg op twee manieren wil vereenvoudigen. In de eerste plaats wil ik de eis laten vervallen dat in de indicatie duur en omvang van de zorg moeten worden vastgesteld. Hiervoor is een aanpassing van de onderliggende regelgeving (omvang), respectievelijk van de Wet op de Jeugdzorg (duur) vereist. Ik verwacht de voorhangprocedure in november 2008 (omvang) te kunnen starten. Ik verwacht het voorstel om de duur te schrappen uit het indicatiebesluit in april 2009 voor te kunnen leggen aan de Tweede Kamer.

Indicatiestellers vinden de eis dat het indicatiebesluit pas mag worden vastgesteld nadat het besluit is bekeken door een gedragswetenschapper niet voor alle cliënten nuttig. Ik zal daarom de verplichting loslaten dat toetsing door de gedragswetenschapper in alle gevallen plaatsvindt. Dit vergt een wijziging van het Uitvoeringsbesluit Jeugdzorg. De voorhangprocedure voor deze wijziging zal ik, naar verwachting, in november 2008 kunnen starten.

Effect:

Bovengenoemde maatregelen leiden tot een snellere indicatiestelling, minder registratie en minder dubbel werk bij de zorginstellingen.

5.2.2 Kader Integraal Indiceren

Door toepassing van het kader worden cliënten met integrale indicatietrajecten voor jeugdzorg, speciaal onderwijs en AWBZ-zorg beter geholpen en ondervinden ze minder administratieve lasten. Dit wordt bereikt door de volgende maatregelen, die overigens allen passen binnen het bestaande wettelijk kader: cliënten kunnen hun indicatieaanvraag voor jeugdzorg, AWBZ-zorg en/of speciaal onderwijs bij één loket indienen; ouders krijgen één trajectbegeleider die aanspreekpunt is en de verbindingen legt met andere instanties en personen; de beschikbare informatie bij de verschillende instanties wordt uitgewisseld en er vindt consultatie plaats; de cliënt ontvangt in een integraal pakket de indicaties waar hij recht op heeft.

Cliënten hoeven zo nog maar één keer hun verhaal te vertellen en hebben niet meer te maken met verschillende procedures bij verschillende instanties.

Op dit moment wordt het kader in het land geïmplementeerd. De verwachting is dat begin 2009 in alle provincies volgens het kader wordt gewerkt. Opdrachtgever van dit project zijn de ministeries van VWS, JenG en OCW en het IPO.

Effect

Cliënten worden met integrale indicatietrajecten voor jeugdzorg, speciaal onderwijs en AWBZ-zorg sneller geholpen en ondervinden minder administratieve lasten.

5.2.3 Herindicatie cluster 4

Uit de nulmeting komt naar voren dat professionals in het onderwijs de herindicatie voor leerlingen met een cluster 4 indicatie complex en omvangrijk vinden. Een indicatie voor cluster 4 is drie jaar geldig. Omdat drie jaar in de ontwikkeling van een kind een lange periode is, is het van belang bij de herindicatie goed te kijken of een leerling nog steeds is aangewezen op extra ondersteuning. Voor een herindicatie gelden in principe dezelfde regels en criteria als voor een indicatie. Dit betekent dat naast de stoornis van de leerling moet worden aangetoond dat de extra ondersteuning die een school en het samenwerkingsverband waar de school in participeert, kunnen bieden ontoereikend is en dat sprake is van een beperking in de onderwijsparticipatie. Om te bepalen of de leerling nog steeds voldoet aan de criteria kan er een verslag van de Commissie voor Begeleiding van de school waar de leerling staat ingeschreven of van het REC dat de ambulante begeleiding verzorgt bijgevoegd worden. Verder hoeft, wanneer sprake is van een stoornis of beperking die qua aard en ernst blijvend is, niet opnieuw een volledig onderzoek gedaan te worden.

Voorgaande neemt niet weg dat ook mijn collega, staatssecretaris Dijkema van OCW van mening is dat onnodige bureaucratie bij de indicatiestelling moet worden voorkomen. Onlangs is dan ook een aantal wijzigingen ingevoerd. Zo is vanaf 1 augustus 2008 het format voor het aanmeldformulier voor de indicatiestelling niet langer voorgeschreven. Dit biedt de mogelijkheid om bijvoorbeeld samen met (jeugd)zorg één formulier te gebruiken. Verder krijgen jongeren in een Justitiële jeugdinrichting of in de gesloten jeugdzorg op basis van het bewijs van inschrijving een indicatie voor één jaar. Tot slot werkt OCW aan een herziening van de zorgstructuren in het onderwijs onder de naam 'Passend onderwijs'. Inzet van dat traject is tot betere kwaliteit en organisatie van het onderwijs te komen aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. Deregulering en het verminderen van regeldruk is één van de doelstellingen van Passend onderwijs.

De bestaande samenwerkingsverbanden in het onderwijs gaan samenwerken in regionale netwerken. Per netwerk wordt één loket voor de indicatiestelling binnen het onderwijs ingericht dat zorgt voor handelingsgerichte toewijzing van extra onderwijssteuning. Ook zorgt het loket voor de integrale indicatiestelling van leerlingen die naast onderwijssteuning ook (jeugd)zorg nodig hebben.

Effect

Minder onnodige bureaucratie bij de indicatiestelling bij meervoudige problematiek. Betere hulpverlening aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben.

5.2.4 Herindicaties in de AWBZ

Het Centrum Indicatiestelling Zorg heeft een aanmeldfunctionaliteit ontwikkeld voor het aanvragen van herindicaties, waarbij gegevens die al bekend zijn in de invulschermen worden getoond en niet opnieuw ingevoerd moeten worden.

Effect

Minder onnodig invulwerk bij herindicaties.

5.2.5 Machtigingen

Uit het meldpunt regeldruk komt naar voren dat gezinsvoogdijmedewerkers administratieve last ondervinden van machtigingen uithuisplaatsing. Hierbij komen twee elementen naar voren, enerzijds het verplicht opnemen van de verblijfplaats van een cliënt en anderzijds de niet parallelle looptijd van de machtiging en de indicatiestelling.

Klachten over het verplicht opnemen van een specifieke verblijfplaats in de machtiging, zullen zich niet vaak (meer) voordoen. De huidige kindbeschermingswetgeving gaat namelijk uit van een machtiging voor een bepaalde (soort) voorziening. Een vermelding van de verblijfplaats is alleen nodig als een uithuisplaatsing niet in een jeugdzorgvoorziening wordt uitgevoerd.

De termijn van de machtiging is in principe gelijk aan die van de indicatiestelling. Afwijkingen kunnen ontstaan wanneer een kinderrechter minder overtuigd is van de noodzaak van een (langdurige) uithuisplaatsing, en een tussentijds verslag wenst van het verloop hiervan. Het is aan de kinderrechter om te bepalen hoe lang hij deze beperking nodig vindt om de belangen van een minderjarige veilig te stellen.

In paragraaf 5.2.1 heb ik mijn voornemen aangekondigd om de duur uit het indicatiebesluit te schrappen. Hierdoor wordt het gesignaleerde probleem vanzelf opgelost.

Soms moet een nieuwe machtiging worden aangevraagd omdat de cliënt langer moet wachten op zorg en in de tussentijd de machtiging verloopt. Dit wil ik tegengaan door de wachtlijsten terug te dringen.

Effect

Minder onnodige bureaucratie voor de professional bij de machtiging uithuisplaatsing.

5.2.6 Doorbraak in de Jeugd-GGZ

In maart 2008 is het project 'versnelling in de jeugd-GGZ' van start gegaan op initiatief van de jeugd-GGZ aanbieders. Doelstelling van het project is de wacht- en doorlooptijden binnen de ambulante kinder- en jeugdpsychiatrie drastisch terug te brengen. In het project wordt gewerkt volgens de, in de internationale gezondheidszorg beproefde, doorbraakmethode. Er doen 12 teams mee uit 9 instellingen. Het project loopt tot en met februari 2009.

De Doorbraakmethode wordt overigens ook toegepast in de provinciale jeugdzorg (zie 5.3.1).

Effect

Snellere en betere hulpverlening in de Jeugd-GGZ.

5.3 Nieuwe acties

5.3.1 Onbureaucratisch werken

Uit de nulmeting blijkt dat veel regeldruk voortvloeit uit de wijze waarop de uitvoering is ingericht. De rapportage wijst op het effect van interne bedrijfsvoering en interne en externe communicatie op de ervaren regeldruk bij cliënten en hulpverleners. Uit onderzoek bij andere sectoren blijkt bovendien dat het niet vanzelfsprekend is dat als er ruimte in de capaciteit ontstaat, deze ten gunste komt van directe cliëntcontacten. Management en mede-overheden moeten hier nadrukkelijk op sturen. Provincies en grootstedelijke regio's stimuleren al langer diverse trajecten die gericht zijn op bevorderen van een cliëntvriendelijke en minder bureaucratische werkwijze, zoals het verkorten van doorlooptijden het project Verbetering Indicatiestelling bij bureau jeugdzorg en de diverse onderdelen van het programma Beter

Beschermd. Doorbraaktrajecten in de provinciale jeugdzorg en in de jeugd-GGZ hebben veelbelovende resultaten opgeleverd bij het efficiënter en cliëntvriendelijker inrichten van bedrijfsprocessen.

Ik heb met de provincies en grootstedelijke regio's de afspraak gemaakt dat zij ook de komende jaren sturen op het eenvoudiger maken bedrijfsprocessen van indicatieorganen en hulpverleningsinstellingen. Ook het stimuleren van een betere bereikbaarheid van hulpverleners voor cliënten hoort hierbij. Met het stimuleren van dergelijke verbetertrajecten geven provincies concreet invulling aan de doelstelling uit onze samenwerkingsafspraken.

Effect

Minder ervaren regeldruk bij professionals door een onbureaucratische werkwijze.

In het project 'ontbureaucratisering' experimenteert bureau jeugdzorg Gelderland met het integreren van verschillende formulieren. Verder wordt gewerkt met ééndagsindicaties en organiseert men de toegang dichtbij de cliënt. Tenslotte wordt gewerkt met indicatiebesluiten die pas na overleg tussen cliënt en zorgaanbieder worden geconcretiseerd en vastgesteld. Deze initiatieven schelen de hulpverleners en de cliënten een berg aan bureaucratische rompslomp.

Tabel 5: actiepunten indicaties, herindicaties en machtigingen

Knelpunt	Actie	Trekker actie	Effect
Omvangrijke indicatie-procedure bureau jeugdzorg	Schrappen duur en omvang. Schrappen verplichting toetsing door gedrags-wetenschapper .	Rijk Rijk	Een snellere indicatiestelling en minder dubbel werk tussen bureau jeugdzorg en zorginstellingen
Bij elke indicatie opnieuw papierwerk	Kader Integraal Indiceren	Rijk, IPO, provincies, indicatiestellers	Betere informatievoorziening, snellere hulp en minder rompslomp bij cliënten met meervoudige problematiek
Herindicatie van REC4 rugzakje is complex en omvangrijk	Passend onderwijs	Rijk (OCW)	Minder onnodige bureaucratie bij de indicatiestelling bij meervoudige problematiek. Betere hulpverlening aan leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben
Verskillende indicatieformulieren	Schrappen format aanmeldingsformulier speciaal onderwijs	Rijk (OCW)	Minder onnodige bureaucratie bij de indicatiestelling bij meervoudige problematiek.
Bureaucratie in bedrijfsvoering jeugd GGZ	Doorbraak in de Jeugd-GGZ	GGZ-instellingen, GGZ-Nederland	Minder regeldruk door betere organisatie bedrijfsprocessen.
Bureaucratie in bedrijfsvoering jeugdzorg	Sturen op onbureaucratisch werken	Provincies en grootstedelijke regio's	Minder regeldruk door betere organisatie bedrijfsprocessen.
Bij elke AWBZ- herindicatie dezelfde handelingen	Aanmeldfunctionaliteit herindicaties AWBZ	CIZ	Minder onnodig invulwerk bij herindicaties.

6 Verbeterlijn: Samenwerking in de keten

6.1 Wat kan er beter?

Professionals geven aan dat een betere informatieoverdracht tussen partners in de jeugdketen dringend gewenst is. Hulpverleners zijn vaak veel tijd kwijt met het achterhalen van informatie bij aanpalende sectoren. Hulpverleners weten elkaar – ook volgens cliënten – onvoldoende te vinden. Er wordt veel geklaagd over de kwaliteit van analyses en verslagen van partners. Ook is er veel onzekerheid over gevoelige informatie die al dan niet gedeeld mag worden met collega's. Dit signaal sluit aan bij de bevinding van de haalbaarheidsstudie naar de ketenbrede informatie uitwisseling in de jeugdsector (zie paragraaf 6.2.4) dat er bij veel professionals onduidelijkheid bestaat over juridische (on)mogelijkheden bij het uitwisselen van informatie.

6.2 Wat is er al in gang gezet?

6.2.1 Centra voor Jeugd en Gezin

Juist de hulpverleners op gemeentelijk niveau ervaren dat de communicatie en afstemming onduidelijk is georganiseerd als er meerdere instanties zijn betrokken bij de hulpverlening. De CJG moeten er voor zorgen dat deze communicatie en afstemming verbetert. De CJG bundelen reeds bestaande diensten en zorgen voor meer samenhang en coördinatie. In de tweede plaats voorzien de CJG in de behoefte aan een laagdrempelige, persoonlijke en toegankelijke eerstelijns om de zorg dicht en persoonlijk bij mensen te organiseren. Een eerstelijns die zelf hulp biedt en vanuit haar professionele praktijk de gespecialiseerde (tweede lijn) hulp kan inroepen. Gemeenten hebben hierbij een belangrijke taak.

Voor de bundeling van de geldstromen die met de CJG gepaard gaat verwijs ik naar paragraaf 4.2.4.

Effect

Meer samenhang en coördinatie in de hulpverlening op lokaal niveau.

6.2.2 Programma Beter Beschermd

Het programma Beter Beschermd kent een aantal lopende en een aantal nieuwe acties. Het programma komt dan ook terug onder paragraaf 6.3

In het programma Beter Beschermd is met behulp van zeven regionale pilots een werkwijze ontwikkeld voor verbeterde samenwerking in de jeugdbeschermingsketen. Het algemeen meldpunt kindermishandeling en de toegang van bureau jeugdzorg zorgen dat binnen één dag na een zorgmelding wordt ingeschat of er mogelijk sprake is van de noodzaak van een kindbeschermingsmaatregel. Indien dit het geval is, vindt er binnen één week een casusoverleg plaats, waaraan zowel bureaus jeugdzorg (incl. AMK) als de Raad voor de Kinderbescherming en in sommige gevallen zorgverleners deelnemen. Tijdens het casusoverleg wordt afgesproken wie welke actie onderneemt waardoor men niet elkaars werk over doet. Met de rechtbank is er logistiek overleg over een zittingsdatum zodat de rechter in de gelegenheid is binnen twee maanden na de zorgmelding een uitspraak kan doen en dat binnen 5 dagen na die uitspraak de gezinsvoogdijwerker met het kind en gezin aan het werk gaat. Deze werkwijze wordt dit en komend jaar landelijk ingevoerd.

Om ervoor te zorgen dat er ook op een snelle en efficiënte wijze informatie kan worden overgedragen is halverwege 2007 het project "Informatiemanagement in de Jeugdbeschermingsketen" van start gegaan. Dit project kent de volgende actiepunten:

Een ondersteunend systeem voor het casusoverleg bescherming

Ter facilitering van het casusoverleg bescherming is er op twee pilotlocaties vanaf februari 2008 gestart met een ondersteunend digitaal systeem. Met dit systeem komt eenvoudig, eenduidig en digitaal informatie over de te behandelen casuïstiek beschikbaar voor de deelnemers, die in elke volgende fase van het proces eenvoudig kunnen voortborduren op de reeds bestaande informatie. Er wordt waar mogelijk gewerkt met het principe eenmalige registratie, meervoudig gebruik. De volgende partner in de keten kan snel zien welke informatie nog moet worden toegevoegd. Daarnaast beschikt het systeem over agenderingsfuncties en het uitzetten en bewaken van acties. In 2008 en 2009 zal dit systeem verder worden verfijnd en uitgebreid met onder andere elektronisch berichtenverkeer tussen de bronsystemen van de ketenpartners en het casusoverleg ondersteunend systeem. De landelijke uitrol van dit systeem bij de bureaus jeugdzorg en de Raad voor de kindbescherming zal in de tweede helft van 2008 en het eerste het eerste kwartaal van 2009 plaatsvinden.

Beveiligd Emailverkeer

Privacygevoelige informatie kan al sinds 1 oktober 2007 op een veilige manier digitaal worden uitgewisseld tussen het bureau jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming. Deze maatregel leidt volgens de respondenten uit de nulmeting tot minder regeldruk.

Aansluiting op de Verwijsindex

In 2008 vindt een landelijke aansluiting plaats van de verwijsindex op het primaire processysteem van de Raad voor de Kinderbescherming. Ook het primaire processysteem van de Bureaus Jeugdzorg zal gereed zijn voor aansluiting op de verwijsindex risicjongeren. De Raad voor de Kinderbescherming zal de eerste instantie zijn met een landelijk werkende aansluiting op de Verwijsindex (zie 6.2.3.). In 2008 zullen ook verschillende bureaus jeugdzorg worden aangesloten op de verwijsindex.

Structurele verbeterpunten

Binnenkort zal de ketenanalyse jeugdbescherming worden afgerond. Op basis van deze ketenanalyse welke in samenspraak met de betrokken instanties in de jeugdbeschermingsketen is opgesteld zal o.a. het berichtenverkeer tussen 2008 en eind 2009 nader worden gestroomlijnd. De structurele verbeterpunten zullen naar verwachting onder meer behelzen: een eenduidig begrippenkader voor alle organisaties, wederzijds gebruikmaken van dezelfde (technische) standaarden en het baseren van de informatieverstrekking op de behoefte van de ontvangende partij, monitoring van de doorlooptijd van een casus door de gehele keten, de beschikbaarheid van ketenbrede management- en beleidsinformatie, een unieke en eenduidige identificatie van de jeugdige in de keten waardoor dubbelingen worden voorkomen, en aansluiting van bureau jeugdzorg op het GBA. Daarnaast zal in het kader van het Landelijk Actieprogramma Aanpak Kindermishandeling een systeem ontwikkeld worden voor de monitoring van de voortgang van de afhandeling van meldingen van kindermishandeling via het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling.

Effect

Beter samenwerking en informatie-uitwisseling binnen de jeugdbeschermingsketen en daardoor een snellere en betere hulpverlening.

6.2.3 Verwijsindex Risicjongeren

De verwijsindex zorgt ervoor dat risicosignalen op structurele wijze vroegtijdig en ook bovengemeentelijk bijeen worden gebracht en dat professionals direct met elkaar contact kunnen opnemen om de hulpverlening af te stemmen en af te spreken wie daarvoor de verantwoordelijkheid neemt. Daarmee is de verwijsindex een middel om de uitvoering van bestaande taken van professionals in de jeugdketen te vereenvoudigen.

Met het doen van een eenmalige melding aan de verwijzindex over een bepaalde jongere:

- krijgt de professional maximaal twee jaar lang signalen over de betrokkenheid van andere professionals bij dezelfde jeugdige. Het signaal bevat naam, telefoonnummer en email van de betrokken medewerkers van de meldende instantie, waardoor geen tijd verloren gaat in een zoektocht naar de juiste persoon binnen de juiste instantie;
- kunnen professionals de aanpak voor een bepaalde jongere op elkaar afstemmen, waardoor minder langs elkaar heen wordt gewerkt en dubbel werk wordt voorkomen;
- heeft de professional de complexiteit van problematiek van een jeugdige eerder in beeld, kan eerder samen met andere professionals worden ingegrepen en kunnen (grote(re) problemen mogelijk worden voorkomen, waarmee ook inzet van het aantal professionals kan verminderen.

Het wetsvoorstel voor de Verwijzindex ligt op dit moment bij de Raad van State.

Effect

Het gebruik van de verwijzindex leidt tot een verbetering van de samenwerking van professionals en daarmee tot een betere kwaliteit van de hulpverlening aan de jeugdige.

6.2.4 Haalbaarheidsstudie ketenbrede informatie-uitwisseling

Ik heb een haalbaarheidsstudie laten uitvoeren naar de ketenbrede informatie-uitwisseling in de jeugdsector. Over de uitkomsten van deze studie wordt u tegelijkertijd met deze brief geïnformeerd in een separate brief. Ik volsta hier dan ook u de belangrijkste conclusies kort te schetsen die relevant zijn in relatie tot de ervaren regeldruk in de jeugdketen.

- Professionals zijn veel tijd kwijt met het zoeken van de van de juiste persoonsgegevens en adressen van kinderen. Vaak is deze informatie niet actueel en moeilijk te achterhalen door het ontbreken van eenduidige identificatie. Het BSN draagt bij aan eenduidige identificatie van het kind en daarmee aan de verbetering van informatie-uitwisseling in de keten.
- De organisaties binnen de jeugdketen werken met een scala van verschillende ICT-systemen die niet aan elkaar gekoppeld zijn waardoor ketenbrede informatie-uitwisseling en samenwerking moeizaam zo niet onmogelijk is. Daarbij komt dat de mogelijkheden van ICT in de praktijk nog onvoldoende worden benut doordat professionals nog onvoldoende vertrouwd zijn met ICT en het werken met ICT als "last" ervaren.
- Er bestaat bij veel professionals onduidelijkheid over juridische (on)mogelijkheden bij het uitwisselen van informatie. Hierdoor zijn professionals terughoudend om inhoudelijke informatie te delen, hetgeen de ketensamenwerking belemmert. Er kan winst worden behaald door professionals meer vertrouwd te maken met privacywetgeving en hen zodanig toe te rusten dat zij de privacywetgeving in hun dagelijkse werk goed kunnen toepassen en daarmee de juridische mogelijkheden voor het uitwisselen van informatie optimaal benutten.

Effect:

Effect van de studie: Zicht op informatiebehoeften hulpverleners en bereidheid om deze gegevens te delen.

Effect van de maatregelen: Betere informatie-uitwisseling in de keten.

6.2.5 Elektronisch berichtenverkeer in de AWBZ

Binnen de AWBZ wordt gebruik gemaakt van het AWBZ brede zorgregistratiesysteem (AZR). De AZR is een landelijke systematiek voor het gestandaardiseerd uitwisselen van elektronische berichten tussen indicatieorgaan, zorgkantoor, CAK en zorgaanbieder. Met het ontwikkelen van een Programma van Eisen voor het Elektronisch Cliëntendossier (het ECD) reikt de VGN zorgaanbieders een handvat aan voor het efficiënt vastleggen van zorginhoudelijke gegevens rond de zorgverlening, waarmee de administratieve lasten afnemen. Wanneer een koppeling met

de AZR wordt gerealiseerd, waarbij AZR berichten worden uitgewisseld, zullen de kwaliteit en de snelheid van informatie uitwisseling toenemen.

Effect

Betere en snellere informatie uitwisselingen minder regeldruk.

6.2.6 Elektronisch Kinddossier

Vanaf eind 2009 krijgt ieder kind dat in Nederland wordt geboren een elektronisch kinddossier jeugdgezondheidszorg (EKD JGZ). Het dossier bevat informatie over het kind, de gezinssituatie en de omgeving volgens het motto: geen kind buiten beeld. Consultatiebureau-artsen en verpleegkundigen van de jeugdgezondheidszorg houden het EKD JGZ bij. Zij gebruiken het EKD JGZ bij elk contactmoment voor registratie en informatie. Een ander doel van het EKD is het inzicht geven in de gezondheidssituatie en de gezondheidsrisico's van groepen kinderen. De individuele kinddossiers leveren samen een schat aan informatie over wat 'normaal' is voor gezonde kinderen. Zo ontstaat een nauwkeuriger inzicht van wat wel en wat niet gezond is. Deze kennis draagt bij aan een kwalitatief betere jeugdgezondheidszorg.

Alle instellingen in de jeugdgezondheidszorg moeten begin 2009 bezig zijn met het invoeren van de digitale dossiers. Eind 2009 moet het mogelijk zijn dat alle instellingen met digitale dossiers werken.

Effect

Verbetering van de gegevensoverdracht en daarmee de communicatie over het kind tussen de uitvoerende jeugdgezondheidszorginstellingen.

6.3 Nieuwe acties

6.3.1 Privacy Beslisboom Jeugdketen

Ouders en jongeren hebben volgens de nulmeting het gevoel dat hulpverleners beslissen over wat wel en niet uitgewisseld mag worden in het kader van de privacy, in plaats van de cliënten zelf. De cliënten zijn van mening dat de hulpverleners veel terughoudender zijn in het uitwisselen van informatie, dan de cliënten zelf nodig vinden. De haalbaarheidsstudie (paragraaf 6.2.4) bevestigt dat professionals soms terughoudender zijn met het uitwisselen van informatie dan gelet op de wettelijke regels noodzakelijk is. Een verklaring hiervoor is de relatieve onbekendheid met de mogelijkheden binnen de huidige privacyreglementen en ook te strikte interne richtlijnen van de organisatie. Daarom is er in de jeugdbeschermingsketen een internetapplicatie gebouwd die de hulpverlener helderheid geeft bij de vraag of bepaalde informatie uitgewisseld mag worden en welke condities daarvoor gelden. Deze applicatie is in de jeugdbeschermingsketen eind 2007 in gebruikgenomen. Op verzoek van de jeugdhulpverleners wordt de privacybeslisboom verbreed naar de gehele jeugdzorgketen. Hiermee komt een einde aan veel onduidelijkheid en onzekerheid hieromtrent.

Effect

Versoepelen informatie-uitwisseling in de keten met inachtneming van privacywetgeving.

6.3.2 Beveiligd Emailverkeer

Binnen het programma Beter Beschermd is het mogelijk dat privacygevoelige informatie, op een veilige manier, digitaal kan worden uitgewisseld tussen bureau jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming. Deze maatregel leidt volgens de respondenten uit de nulmeting al tot minder regeldruk. De MOgroep Jeugdzorg heeft voorgesteld ondersteuning te bieden in de uitrol van de veilige emailoplossing van de bureaus jeugdzorg naar alle jeugdzorgaanbieders.

Effect

Verbetering van de informatieoverdracht tussen de ketenpartners

6.3.3 BSN

Uit de haalbaarheidsstudie (zie paragraaf 6.2.4) blijkt dat er nu veel tijd verloren gaat met het zoeken naar de juiste gegevens van kinderen en dat deze informatie soms niet actueel of volledig is. Ik zal onderschrijven daarom de conclusie van de onderzoekers dat het gebruik van een Burger Service Nummer (BSN) in de jeugdzorg moet worden geregeld. Met het gebruik van het BSN wordt gewaarborgd dat het voor de hulpverlenende instantie duidelijk is om welke jeugdige het precies gaat en voor wie er samenwerking tot stand dient te worden gebracht. Op het gebied van sturingsinformatie heeft een uniek cliëntnummer als positief effect dat door een meer eenvoudige, uniforme en betrouwbare informatiehuishouding de kwaliteit van de informatie kan worden verbeterd. Ik beschouw de invoering van het BSN als een belangrijke prioriteit. Ik streef ernaar het wetsvoorstel inzake de invoering van een BSN in de jeugdzorg eind 2009 aan te bieden aan de Tweede Kamer.

Effect:

Vanaf 2009 een eenvoudiger communicatie tussen ketenpartners.

Tabel 6: actiepunten samenwerking in de keten

Knelpunt	Actie	Trekker actie	Effect
Communicatie en afstemming hulpverlening op lokaal niveau	Centra voor Jeugd en Gezin	Rijk en gemeenten.	Meer samenhang en coördinatie in de hulpverlening op lokaal niveau
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners in de jeugdbeschermingsketen	Beter Beschermd	Rijk, IPO, provincies, instellingen in de jeugdbeschermingsketen	Betere afstemming en samenwerking in de jeugdbeschermingsketen
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	Verwijsindex	Rijk, hulpverleners	Betere uitwisseling risicosignalen
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	Haalbaarheidsstudie	Rijk	Zicht op informatiebehoeften hulpverleners en bereidheid om deze gegevens te delen
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	Burger Service Nummer	Rijk	Vanaf 2010 (ovb) een eenvoudiger communicatie tussen ketenpartners
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	Beveiligd E-mailverkeer	MOgroep, instellingen in de jeugdbeschermings-keten, provincies	Eenvoudigere communicatie tussen ketenpartners
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	AZR en ECD	VGN, CVZ (wat betreft AZR) en VGN (wat betreft ECD)	Betere en snellere informatie uitwisseling en minder regeldruk.
Informatie-uitwisseling tussen ketenpartners	EKD	Jeugdgezondheidszorginstellingen	Verbetering van de gegevensoverdracht en daarmee de communicatie over het kind tussen de uitvoerende jeugdgezondheidszorginstellingen.

7 Communicatie met het veld

7.1 Wat kan er beter?

Uit de nulmeting blijkt dat professionals vinden dat de manier waarop het Rijk communiceert over regelgeving en over beleid invloed heeft op de regeldruk die zij ervaren. Veel knelpunten zijn onnodig en komen voort uit misverstanden over wat de wet- en regelgeving voorschrijft. Een ander belangrijk signaal is dat instellingen aangeven zich soms overvallen te voelen door de beleidsactiviteit op rijksniveau. De samenhang tussen veranderingen ontgaat hen hierbij regelmatig. Verder heeft de sector volgens eigen zeggen vaak onvoldoende tijd voor een goede implementatie van nieuw rijksbeleid.

7.2 Wat is er al in gang gezet?

7.2.1 Meldpunt Regeldruk

Op 28 mei 2008 is het meldpunt regeldruk voor professionals van start gegaan. Het meldpunt is te vinden op de site van het programmaministerie. Iedereen die werkzaam is binnen de jeugdketen kan hier zijn ervaringen met regeldruk als gevolg van wet- en regelgeving melden en suggesties geven voor verbeteringen. Het meldpunt regeldruk is bij uitstek geschikt om onzekerheden en misverstanden op het spoor te komen. Veel meldingen die zijn binnengekomen bevestigen de beelden die uit de nulmeting naar voren komen. In veel gevallen zijn de signalen gekoppeld aan zeer zinvolle suggesties voor verbetering. De eerste drie maanden na opening van het meldpunt heb ik 68 meldingen ontvangen.

Effect

Signalen over knelpunten in wet- en regelgeving bereiken de beleidsmakers.

7.3 Nieuwe acties

7.3.1 Meer nadruk op informatievoorziening vanuit de overheid

De sector geeft te kennen dat veranderingen in wet- en regelgeving constant en onaangekondigd over hen heen buitelen. Voor de instellingen is de samenhang niet helder en zij hebben onvoldoende tijd voor een goede implementatie van nieuw rijksbeleid. Dit brengt voor de sector onzekerheid met zich mee die het moeilijk maakt om professionals enthousiast te krijgen voor experimenten en innovatie ("het verandert straks toch allemaal weer").

Ik zal daarom in de toekomst nadrukkelijker rekening houden met het opnamevermogen van de sector (zowel de professionals als de cliënten) en de dosering en de timing van de veranderingen daarop afstemmen. Verder zal ik de samenhang tussen de veranderingen goed en steeds opnieuw zichtbaar maken. Een toekomstagenda met kalender voor de komende jaren kan hierbij behulpzaam zijn, evenals een overzicht aan het einde van elk kalenderjaar waarin de belangrijkste veranderingen voor het komende jaar worden toegelicht. De sector zou ten minste drie maanden de tijd moeten hebben om zich voor te bereiden op de inwerkingtreding van nieuwe wet- en regelgeving. Als wijzigingen aanpassingen vragen in informatiesystemen kan nog een langere termijn wenselijk zijn.

Tenslotte zal ik de experimenten met vaste verandermomenten bij andere departementen nauwlettend volgen. Daar wordt onderzocht of het aantal momenten waarop de regelgeving in werking kan treden, teruggebracht kan worden tot twee momenten per jaar. Dit brengt meer rust in de sector. Er zal wel rekening moeten worden gehouden dat een dergelijk strikte regel niet bij alle wet- en regelgeving wenselijk is.

Effect

Instellingen en professionals hebben meer houvast bij de oriëntatie op en voorbereiding van veranderingen.

Tabel 7: actiepunten communicatie met het veld

Knelpunt	Actie	Eigenaar actie	Effect
Misverstanden over wet- en regelgeving	Meer en tijdiger communicatie over beleid en wet en regelgeving	Rijk	Minder onbekendheid en onzekerheid over eisen van wet en regelgeving en uitkomsten beleid
	Meldpunt regeldruk voor professionals	Rijk	Knelpunten in wet-en regelgeving bereiken beleidsmakers
Constance veranderingen in beleid	Opstellen van een toekomstagenda met kalender	Rijk	Instellingen hebben meer houvast bij wijzigingen in het rijksbeleid

8 Cultuur

In dit actieplan is een aantal activiteiten benoemd dat direct kan worden opgepakt. Daarnaast staan er ontwikkelingen in de startblokken die de nodige verdieping en regie behoeven. Vooral die veranderingen die betrekking hebben op het wijzigen van de cultuur in de sector vergen een verdieping en concretisering. De rapportage van de nulmeting benadrukt het belang van een cultuurverandering in de sector. Er is een omslag nodig van wantrouwen en controle naar vertrouwen en ruimte voor de professional. De rapportage geeft niet aan hoe een dergelijke verandering tot stand kan worden gebracht.

Diverse gemeenten zijn, onder begeleiding van de uitvoerders/begeleiders van het programma 'Aanval op de uitval'¹, begonnen met het trainen van trainers/medewerkers in een nieuwe, onbureaucratische werkwijze. Ik zal dit najaar een bijeenkomst organiseren waarin we, onder begeleiding van dezelfde uitvoerders, met een aantal experts, wetenschappers en andere gezaghebbende experts uit de sector en mensen van de werkvloer proberen abstracte termen als 'cultuurverandering' concreet te maken.

Tenslotte wil ik een aantal ambassadeurs bereid vinden die zich de komende jaren hard maken voor realisatie van minder regeldruk. Deze ambassadeur hebben kennis van de sector, kennis van de beschreven problematiek en beschikken over het gezag en de invloed om de sector waar nodig 'op te schudden' en zo de benodigde veranderingen in cultuur en werkwijze te bespoedigen.

Dit actieplan is niet het begin en zeker niet het einde van mijn inzet om de regeldruk terug te dringen. Ik zal u regelmatig op de hoogte houden van de vorderingen van mijn partners en mijn ministerie aangaande het verminderen van de regeldruk, het vergroten van het onderling vertrouwen en het realiseren van meer focus voor waar het allemaal om draait: het contact tussen de cliënt en de hulpverlener.

¹ Zie ook het Nicis- rapport 'De rotonde van Hamed' dat is geschreven in opdracht van de G27. Dit geeft een goede analyse van de knelpunten waarmee de hulpverlening aan gezinnen met meervoudige problematiek kampt.