

Een verkenning over voorrang op wachtlijsten

25 april 2023

Inleiding

Jeugdplatform Amsterdam is actief betrokken bij de werkgroep wachtenden binnen de ontwikkelagenda. In deze werkgroep wordt gewerkt aan een afwegingskader om te beoordelen wanneer iemand voorrang nodig heeft in de jeugdhulp. Ook vanuit het Rijk werd hier invulling aan gegeven:

De bewindslieden roepen gemeenten en aanbieders op om bij het toewijzen van jeugdhulp kinderen met een beschermingsmaatregel van de rechter voorrang te geven bij de verdeling van jeugdhulp. Wél wordt een uitzondering gemaakt als de hulpvraag van kinderen zonder maatregel urgenter is. Vanaf het tweede kwartaal volgend jaar wordt hiervoor een afwegingskader gemaakt om te bepalen hoe de afweging gemaakt kan worden.

Door personeelstekort en bezuinigingen is te verwachten dat wachtlijsten gaan oplopen. Het is daarom belangrijk om goed te beoordelen wanneer iemand voorrang nodig heeft en dat aanbieders handvaten meekrijgen om dat goed en langs dezelfde lijn te beoordelen. Dat helpt om de meest kwetsbaren op tijd te helpen. Binnen de ontwikkelagenda merken we dat de meningen verschillen over wie en wanneer iemand voorrang zou moeten krijgen. Een dilemma die wij daarin zien is dat hoe meer mensen voorrang krijgen, hoe langer het duurt dat iemand met voorrang aan de beurt is. Dit was aanleiding om hierover met jongeren en ouders in gesprek te gaan.

Op 21 maart en 4 april hebben we twee bijeenkomsten georganiseerd met 7 jongeren en 3 ouders. Ook sloten bij elke bijeenkomst 3 professionals vanuit de werkgroep wachtenden aan. In de bijeenkomsten hebben we verkend wat jongeren en ouders onder een 'urgente hulpvraag' verstaan en wat maakt dat je kan wachten op hulp.

Urgente hulpvraag

Het gaat hier om spoed en niet om crisis, omdat er bij een crisis geen sprake is van een wachtperiode omdat crisishulp meteen wordt ingezet.

Lijdensdruk

Volgens jongeren en ouders is de lijdensdruk leidend in het beoordelen van urgentie. Dat betekent dat het belangrijk is om na te vragen hoe belastend de cliënt het probleem en de gevolgen zelf ervaart. Er zijn meerdere oorzaken die ervoor kunnen zorgen dat een hulpvraag die in eerste niet urgent lijkt wel als urgent ervaren worden:

- De verwachtingen die iemand aan zichzelf stelt waar niet aan voldaan kunnen worden
- Als het 'rugzakje vol zit', bijvoorbeeld doordat er al langer problemen spelen waarbij niet (goed) ondersteund is of er sprake is van meervoudige problematiek

Hulpvragen die jongeren en ouders als urgent zien zijn ingrijpend en ontwrichtend, zoals mishandeling, huiselijk en seksueel geweld, depressie en suicidaliteit, misbruik, PTSS. Kanttekening

hierbij is dat een diagnose of te maken hebben met deze problematiek alleen niet voldoende is voor voorrang, maar dat er altijd gekeken moet worden naar hoe belastend iemand het zelf ervaart en of die voldoende draagkracht heeft om nog te kunnen wachten.

Suïcidaliteit

Een veelgenoemd signaal dat een hulpvraag urgent is zijn gedachtes over zelfdoding. Een belangrijke vervolgvraag die gesteld zou moeten worden is 'wil je dood of wil je zo niet meer leven?'. Een doodswens is namelijk iets anders dan niet tevreden zijn met het leven en heeft een andere aanpak nodig. Het eerste is urgent, het tweede hoeft niet urgent te zijn. Jongeren geven aan dat er bij suïcidale gedachtes ook gekeken moet worden naar de oorzaak. Alleen zo is te bepalen of een specialistische of juist veel laagdrempelige aanpak effectief is.

Niet functioneren

Ook het 'niet functioneren' is een signaal dat een hulpvraag urgent kan zijn. Bij het uitvragen over het functioneren is het belangrijk om specifieke vragen te stellen en te vragen hoe belangrijk dat voor diegene is.

Bijvoorbeeld: Slaap je goed? Sport je? Eet en drink je gezond? Ga je naar school?

Voor de een kan niet naar school gaan erg zijn, voor een ander kan naar school moeten gaan juist het probleem zijn en is niet naar school gaan de oplossing. Door na te vragen wat iemand er zelf van vindt kan je beoordelen of dat bij het wel of niet functioneren hoort.

Je kan iemand niet uitsluiten van voorrang als die wel functioneert, want hoe goed iemand functioneert zegt niet alles over de lijdensdruk die iemand ervaart. Zo kan iemand wel goed functioneren op verschillende vlakken, maar toch veel last hebben van klachten. Blijven functioneren is vaak ook een manier om vol te kunnen houden.

Het intakegesprek

Het intakegesprek is niet alleen het moment om de urgentie te beoordelen, maar kan ook helpen om te relativeren. Jongeren geven aan dat de erkenning van een professional over dat je terecht niet goed voelt soms al kan helpen om de lijdensdruk te verminderen.

"Dat er in de intake wordt uitgelegd dat je niet gek bent, je moet die switch maken. Erkenning van je probleem en dat iemand aan je uitlegt wat er met je gebeurt."

De hulpverlener moet ook kunnen helpen bij het relativeren van het probleem. Dit kan het geval zijn wanneer hulp door een ander wordt ingeschakeld en bij jonge kinderen. Zij moeten kunnen vertrouwen op de expertise van de hulpverlener door samen uit te zoeken wat normaal is (voor deze specifieke situatie en dit specifiek gezin) en wat problematisch kan zijn. Normaal is voor iedereen anders. Daarom is het belangrijk dit zonder (voor)oordelen te bespreken.

Een belangrijk signaal zijn emoties, zoals boosheid, irritatie, verdriet, terugtrekken, etc. Ook helpt het om draaglast en draagkracht inzichtelijk te maken, bijvoorbeeld door het visueel te maken.

"Veel begeleiders gehad voordat ik de goede hulp vond. Had niet 'jullie snappen mij niet', want ik was te jong. Maar ik kwam altijd boos thuis."

“Veel jongeren begrijpen niet dat wat ze voelen niet normaal is. Hulpverleners moeten kunnen beoordelen hoe urgent iets is en dat jongeren kunnen leren welke problemen er kunnen spelen.”

In het gesprek om urgentie te beoordelen vinden jongeren en ouders het belangrijk dat:

- Er goed naar de oorzaak van gedrag gekeken wordt
- De hulpverlener zijn/haar opvattingen checkt bij de cliënt en niet zelf invult
- Zorgt voor een veilige setting en vertrouwen om open over kwetsbare ‘urgente’ situaties te vertellen
- Hulpverleners oprecht zijn en geen beloftes doen die zij niet na kunnen komen

“Doordat er vaak dingen beloofd werden die niet waargemaakt konden worden werd het uitzichtloos, omdat er geen einde aan leek te komen en dat hielp ook niet mee. Toen kwamen er nog 3 maanden wachttijd bij, terwijl ik aan de beurt zou zijn. In die 3 maanden is het heel erg verslechterd en deed het langer voordat het beter ging.”

Wat maakt dat je kan wachten op hulp

Of er tijdens het wachten wel of niet iets kan gebeuren maakt ook uit of een hulpvraag meer of minder urgent kan zijn. Dit is wat organisaties kunnen doen om het wachten dragelijker te maken:

- **In contact blijven**, zodat in de gaten gehouden kan worden of het probleem niet verergert. Dat kan op verschillende manieren en is maatwerk. Een aantal jongeren en ouders vinden een vragenlijst die je regelmatig invult wel een goed idee, anderen doen het liever in gesprek. Hier hoort een actieve benadering bij en niet ‘trek maar aan de bel als het erger wordt’. Ook concrete vragen helpen om een situatie beter te beoordelen. Op de vraag ‘hoe is het met je?’ of ‘hoe voel je je?’ wordt vaak wenselijk geantwoord. Vraag bijvoorbeeld: hoe slaap je? wat doe je zo op een dag? lukt eten en wat eet je? De antwoorden op deze vragen geven ook een beeld hoe iemand zich voelt.
- **Verwachtingsmanagement**: inzicht geven in hoelang het wachten duurt en geen beloftes maken die je niet kan waarmaken
- **Mogelijkheden voor laagdrempelige hulp of wat iemand zelf kan doen** mee te geven
- **Noodknop**: de mogelijkheid hebben om aan de bel te trekken als de nood hoog is. Het is belangrijk dat er al informatie bekend is, zodat je niet weer opnieuw je verhaal hoeft te doen en er gerichte vragen gesteld kunnen worden. Soms kan het lastig zijn om uit je woorden te komen in een noodsituatie, dus kan het helpen om meerdere contactmogelijkheden te hebben.

Er zijn ook veel steunfactoren die ervoor zorgen dat gezinnen kunnen wachten op hulp:

- Afleiding, zoals sociale activiteiten
- Iemand waar je je hart kan luchten
- Een bezigheid, zoals werk, school, vrijwilligerswerk, op de kleinkinderen passen, etc.
- Sport als uitlaatklep
- Dieren, want zij verwachten niks van je, je krijgt onvoorwaardelijke liefde en bij hondjes moet je ermee naar buiten

Ook steunfactoren kunnen per persoon verschillen. Als je bijvoorbeeld kijkt naar het sociaal netwerk is het belangrijk om door te vragen naar waar iemand zijn/haar netwerk voor inzet. Een steunfactor kan ook tegelijkertijd belemmerend zijn.

Tot slot

Het gesprek met jongeren en ouders heeft bevestigd hoe lastig het kan zijn om te beoordelen wie voorrang nodig heeft. En dat komt mede doordat je dat niet kan hangen aan een diagnose of wat iemand heeft meegemaakt, maar door de lijdensdruk die iemand ervaart. Om dat goed te onderzoeken is het belangrijk dat professionals zelf expertise hebben over wanneer een hulpvraag urgent kan zijn en een veilige setting kunnen creëren om over (urgente) problemen te vertellen. En als een hulpvraag als niet urgent wordt beoordeeld is het belangrijk dat je in contact blijft, zodat klachten niet verergeren.

“Er zijn zoveel mogelijkheden in de commerciële wereld die ook toepasbaar zijn. Je kan kiezen hoe je contact opneemt, met een bestelnummer kunnen ze alle info opzoeken. Zoiets moet toch ook voor de zorg mogelijk zijn?”

We ontdekten dat er ook al veel mogelijkheden zijn, maar niet iedereen daarvan op de hoogte is. En in andere werkvelden vind je toepassingen waar in de zorg ook behoefte aan is. Daar liggen kansen die nog benut kunnen worden.