

Jeugdzorg Groot deel van de wachttijd is 'logistiek gedoe'

Hulpverleners moeten anders worden ingezet



→ De beste manier om uit die wachtspiraal te komen is morgen de eerste cliënt of familie die dringend hulp nodig heeft te gaan helpen.
FOTO GETTY

Om de wachttijden in de jeugdzorg te beperken, moet heel anders naar het proces gekeken worden, betoogt **Gee de Wilde**. Archiefkasten vol wachtenden worden dagelijks geüpdatet. Wat een energieverlies.

Toen ik begin deze eeuw geschoold werd in innovatie in de zorg, kampten de Nederlandse Spoorwegen onophoudelijk met vertragingen. Op Leiden Centraal trof ik eens een dame die dagelijks haar overstap naar Den Haag miste, en boos snikkend tegen een conducteur uitriep: "Ik kan er niet meer tegen, ik kan er niet meer tegen!" Zo ongeveer moet een gezin dat in 2022 te maken krijgt met de jeugdzorg zich voelen.

Ik zat destijds in een vertraagde trein die zijn achterstand aan het inlopen was. Op station Den Bosch riep de conducteur om: "We mogen nog niet vertrekken want onze vertraging is nog niet voorbij!" Pardon? Ik vroeg de conducteur om uitleg. "Tja," zei hij, "deze trein staat bij ProRail ingeboekt met een vertraging van 20 minuten en we moeten wachten tot die voorbij zijn. Wij op de trein gaan daar verder niet over."

Omdat ik toen net had geleerd dat wachtlijsten in de zorg meestal worden gecreëerd door

het zorgsysteem, niet door een gebrek aan zorgverleners, drongen de vergelijkingen met de GGZ en Jeugdzorg zich vanzelf op. Want toen, maar ook nu, werden en worden wachtlijsten en wachttijden door het systeem gegenereerd. Niet zo rechtstreeks als bij de spoorwegen, waar twee bedrijven met eigen regels en verantwoordelijkheden over dezelfde trein gaan, maar het principe was en is hetzelfde.

Een buffer van wachtenden

Ik had nog wat geleerd: wanneer de wachttijd een halfjaar is, en na een jaar nog steeds, is er geen wachtlijst, maar een buffer van wachtenden. Die wachtenden worden gemanaged in systemen en backoffices, door middel van warmhoudcontacten, telefonische hulplijnen, preventieve consulten en dito papierwerk. Archiefkasten vol wachtenden worden dagelijks geüpdatet. Wat een energieverlies.

Managers en beleidsmakers kiezen het liefst voor nieuwe rookgordijnen om wachtlijsten te bekorten. Die heten in het huidige jargon 'do-

mein-overstijgende samenwerking' en 'afspraken over op- en afschalen'. Ze beogen hiermee een betere toegang tot zorg en een betere doorstroming naar het juiste zorgloket te bewerkstelligen. Het tegendeel wordt bereikt omdat nieuwe afspraken en nieuwe loketten tot meer opstoppingen leiden.

Voordat Erik Gerritsen hoge ambtenaar bij Volksgezondheid, Welzijn en Sport werd, voordat de hele jeugdzorg onder gemeentelijke verantwoordelijkheid viel, was hij directeur van Bureau Jeugdzorg in Amsterdam. Het lukte hem om in korte tijd het zand uit de wachttij-



Gee de Wilde
Klinisch psycholoog en adviseur in zorg en welzijn.

Schulden, school, drugs, huiselijk geweld – de hele rataplan in één keer aanpakken

denmachine te wassen. Ook in zijn tijd waren de wachttijden onverantwoord lang. Maar toen men ging kijken hoeveel tijd er gemoeid was met alle intakes, verslagleggingen, telefoontjes, beoordelingen, indicaties en andere noodzakelijke handelingen, bleek dat hooguit twee weken te zijn. De rest van de wachttijd was logistiek gedoe. Gerritsen pakte dat met succes aan.

Wachtspiraal

Maar na aanvankelijk enthousiasme verslonsde de boel weer. Zo gaat het vaak als meerdere partijen, disciplines en overleggen betrokken zijn. VVD-raadslid Yolanda Hoogtanders gaf er tijdens het debat van 8 februari een goed voorbeeld van. Een problematisch gezin met een schuld van 2000 euro was na anderhalf jaar kastje-naar-muurhulpverlening nog steeds niet van die schuld af.

De beste manier om uit die wachtspiraal te komen, is morgen de eerste cliënt of familie die dringend hulp nodig heeft te gaan helpen. De intake gebeurt gaandeweg, zodat ter plekke beoordeeld kan worden wie waarvoor het best kan worden ingeschakeld. Schulden, school, drugs, huiselijk geweld, ADHD – de hele rataplan in één keer aanpakken.

Laten we afspreken dat 70 procent van de directe capaciteit aan hulpverleners voor onmiddellijke integrale hulp wordt ingezet. Dat blijkt ruim voldoende, want er lekt weinig energie weg aan bureaucratie en administratieve rompslomp. De overige 30 procent neemt dat wachtende archief op zich. Zuchtend – want daar heerst frustratie, ellende en afkeer van de hulpverlening –, maar effectief.