BREDE RAAD 010

ADVIES
“In eigen beheer”



young 010

LOKAAL

Rotterdammers over zelfredzaamheid
en hoe de gemeente Rotterdam hen daarin kan ondersteunen

Een gezamenlijke inspanning van

Youngo10 en de Brede Raad 010

Colofon

Dit advies is opgesteld door Young010 en de Brede Raad 010

Young010
Nuno Gomes da Silva Neto
Shanayla Abdoel
Shivano Raghoenathsingh

Brede Raad 010
Carla Zonneveld
Meriem Laamairi
Monica Riewald
Albert Groot Roessink
Arja den Ouden

Ondersteuning adviesteam

Brede Raad 010 — Charlotte van der Kooij
Young010 — Ivana Pilipović

Contact
Brede Raad 010
010-2680611
info@brederaad-010.nl

Young010
010-443 30 60
Young010@lokaal.org

VOORWOORD

Voor u ligt het advies Zorg, Welzijn en Jeugdhulp van Young010 en de Brede Raad 010. In samenwerking hebben de twee adviesraden, die bestaan uit Rotterdammers – jong en oud – verhalen opgehaald van Rotterdammers voor het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp.

Wij hebben verhalen opgehaald over de toegang tot zorg, zelfredzaamheid en de overgang van 18- naar 18+ vanuit de jeugdzorg. Hoewel de thema's divers zijn, bleken er verschillende rode draden door de thema's te lopen. Zelfredzaamheid en eigen regie bleken onlosmakelijk verbonden én door vrijwel alle verhalen te lopen.

Met dit advies hopen wij een krachtige bijdrage te leveren aan een Rotterdams beleid dat zorg draagt voor haar inwoners. Een beleid dat ondersteuning biedt aan eenieder die dat nodig heeft én mensen regie laat houden over hun leven.



Samenvatting

In het najaar van 2019 zijn Young010 en de Brede Raad 010 de samenwerking aangegaan om tot het intergrale advies *'In Eigen Beheer'* te komen. Een pro-actief advies in aanloop naar het nieuwe Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp.

Young010 is hét jongerencollectief van Rotterdam dat als doel heeft de stad leuker, mooier en beter te maken voor jongeren. Young010 adviseert het stadsbestuur – gevraagd én ongevraagd – over wat er onder jongeren leeft en over wat zij belangrijk vinden. De Brede Raad 010 adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente over verschillende onderwerpen met betrekking tot het sociaal beleid vanuit de ervaringen van Rotterdammers.

Het advies behandelt de thema's zelfredzaamheid, toegang tot zorg en de overgang van 18- naar 18+ vanuit de jeugdzorg. Dit zijn thema's die vanuit (persoonlijke) ervaring en het netwerk van beide adviesraden naar voren kwamen als belangrijke onderwerpen om aandacht aan te besteden.

Samen zijn de leden van beide adviesraden aan de slag gegaan met het thema zelfredzaamheid, dat door de verhalen heen een rode draad vormde. Met als basis kennis, ervaring en netwerk hebben Young010 en Brede Raad 010 zich toegespitst op verschillende onderwerpen. Young010 is aan de slag gegaan met thema's die spelen rond de overgang van 18- naar 18+. De Brede Raad 010 heeft zich toegelegd op de toegang tot zorg.

Voor het gehele onderzoek is het gesprek aangegaan met in totaal 59 Rotterdammers. Op de markt, digitaal, tijdens diepte interviews en aan het einde van een eigen werkdag in de zorg.

Binnen alle drie de thema's kwam duidelijk naar voren dat Rotterdammers de regie willen voeren en houden over hun eigen leven, maar daarbij geholpen willen worden in de zaken die ze zelf minder goed kunnen oppakken. Het is daarom belangrijk dat de toegang tot zorg goed geregeld is. Om goede zorg te kunnen realiseren vinden Rotterdammers het belangrijk dat zij écht gehoord worden door hulpverleners en hulpverleningsinstanties. De eerste (hulp)vraag die een Rotterdammer stelt, is niet per se de echte hulpvraag. Om die échte hulpvraag te kunnen achterhalen, moet er tijd en aandacht zijn om te praten en door te vragen. Deze onderwerpen kwamen terug toen wij Rotterdammers vragen stelden over wat zelfredzaamheid voor hen betekent.

De adviezen die in dit advies te lezen zijn, zijn er allemaal op toegespitst de Rotterdammer die regie over het eigen leven (terug) te geven. Van jongeren tot

ouderen. Waarbij we aandacht besteden aan wat de gemeente Rotterdam kan doen om Rotterdammers bij te staan die hulp nodig hebben om zelfredzaam door het leven te kunnen gaan.

Specifiek binnen de toegang tot zorg adviseert de Brede Raad 010 de toegankelijkheid van informatie en de bejegening van kwetsbare Rotterdammers te verbeteren. De eerste toegang heeft veel effect op het tijdig aanpakken van een hulpvraag en het voorkomen van meerdere en/of zwaardere problematiek. Belangrijk is daarbij rekening te houden met iemands beperking.
Daarnaast vinden Rotterdammers het noodzakelijk dat de hulpvraag van kwetsbare mensen wordt (h)erkend. Niet iedereen is in staat om zijn of haar hulpvraag te benoemen. Des te belangrijker is het dat hier aandacht voor is, zodat mensen de juiste ondersteuning krijgen.

Tot slot gaven Rotterdammers aan dat huishoudelijke ondersteuning niet, traag en met beperkte informatie tot stand komt. De frustraties hierover waren groot. Dit, terwijl huishoudelijke ondersteuning door Rotterdammers wordt gezien als één van de manieren om zelfredzaam te blijven.

Young010 ziet kansen liggen voor een verandering in zienswijze: volwassen worden is een proces en geen momentopname. Jongeren met een achtergrond in de jeugdzorg die de stap nemen om om hulp te vragen, moeten daarom, ongeacht de vraag, binnen korte termijn een hulpverlener te spreken krijgen. Dat voorkomt ook escalatie van een (relatief) kleine hulpvraag.

Daarnaast is het belangrijk voor jongeren om duurzaam op één persoon te kunnen bouwen: om vragen te kunnen stellen, maar ook om aan een gevoel van vertrouwen te werken. We zien daarom grote kansen liggen voor mentorschap. Waarbij een mentor vroeg in beeld komt en dossieroverstijgend is. Deze mentor wisselt dus niet.

Als laatste zien we dat jongeren een solide basis nodig hebben: huisvesting! De onzekerheid van het niet weten waar ze moeten verblijven na hun 18e verjaardag zorgt voor veel stress. En het kan erin resulteren dat jongeren zelfs terug schieten in (GGZ-)problematieken.

Al met al hebben we in de gesprekken gezien dat Rotterdammers sterke burgers zijn, die graag zelf de regie over hun eigen leven willen hebben. En wanneer zij hulp nodig hebben, niet te beroerd of te trots zijn hierom te vragen. De weg naar hulp moeten wij dan ook voor hen bereikbaar en bewandelbaar maken.

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord		4
Samenvatting		5
Hoofdstuk 1:	De Brede Raad 010 & Young010	8
	De Brede Raad 010	
	Young010	
	Samenwerking	
Hoodstuk 2:	Inleiding	10
Hoofdstuk 3:	Werkwijze	12
Hoofdstuk 4:	Bevindingen Zorg Welzijn Jeugdhulp	14
	Zelfredzaamheid	15
	Toegang tot zorg	23
	18-18+	34
Hoofdstuk 5:	Conclusie	47

Hoofdstuk 1: Brede Raad 010 & Young010

De gemeente Rotterdam heeft Young010 en de Brede Raad 010 gevraagd te adviseren op het nieuw op te stellen Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp. Young010 en de Brede Raad 010 hebben hierop gekozen de handen ineen te slaan en tot een integraal en gedragen advies te komen.

Brede Raad 010

De Brede Raad 010 adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente over verschillende onderwerpen met betrekking tot het sociaal beleid. Uitgangspunt bij deze advisering is het gezamenlijk ontwikkelen van sociaal beleid dat zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften van Rotterdammers. De adviezen van de Brede Raad 010 zijn dan ook altijd gebaseerd op de ervaringen van Rotterdammers. De leden van de Brede Raad 010 onderhouden hiervoor nauw contact met de mensen uit hun omgeving, maar ook met organisaties, zoals cliëntenraden, seniorenplatforms en bewonersorganisaties. In dit advies aan de gemeente neemt de Brede Raad 010 de ervaringen van Rotterdammers als basis.

Young010

Young010 is hét jongerencollectief van Rotterdam dat als doel heeft de stad leuker, mooier en beter te maken voor jongeren. Young010 (de opvolger van de Rotterdamse Jongerenraad) is sinds 23 februari 2017, de dag van hun officiële benoeming in de raadzaal van het stadhuis, hét aanspreekpunt in Rotterdam als het gaat over jongerenzaken.

Young010, bestaande uit Rotterdamse jongeren in de leeftijd van 13 tot 23 jaar, gaat over allerlei onderwerpen het gesprek aan met andere jongeren (en volwassenen) in de stad en adviseert het stadsbestuur – gevraagd én ongevraagd – over wat er onder jongeren leeft en over wat zij belangrijk vinden. Young010 wil het verschil maken in de stad.

Jaarlijks richten de leden van Young010 zich op nieuwe thema's die zij belangrijk vinden én thema's die over jongeren gaan. Zo ook de overgang van 18- naar 18+ in relatie tot de jeugdhulp: een overgang waar jongeren tussen wal en schip kunnen vallen.

Young010 wordt ondersteund en begeleid door Stichting LOKAAL. Centrum voor democratie in Rotterdam.

Samenwerking

In het voorjaar van 2019 hebben Young010 en Brede Raad 010 gezamenlijk input geleverd op de Startnotitie Zorg, Welzijn en Jeugdhulp. Deze samenwerking is doorgezet in het formele adviestraject op het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp, dat een uitwerking is van de Startnotitie Zorg, Welzijn en Jeugdhulp.

Het adviesteam is gevormd door leden van de Brede Raad 010 en Young010 met kennis en (persoonlijke) ervaring op de terreinen WMO, Welzijn en Jeugdhulp.



Hoofdstuk 2: Inleiding

In het voorjaar van 2019 heeft de gemeente Rotterdam de Brede Raad 010 en Young010 gevraagd te adviseren over de Startnotitie Zorg, Welzijn en Jeugdhulp en de uitwerking daarvan in het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp. Voor de Startnotitie hebben wij hier verschillende thema's gezamenlijk aangekaart, waar Young010 en de Brede Raad 010 ofwel achter staan, ofwel kansen voor verbeteringen in zien. In het kader hieronder staat een selectie van de input die wij toen met de gemeente deelden.

Selectie van de input van de Brede Raad 010 en Young010 voor de Startnotitie

In de concept Startnotitie vinden wij het positief dat niet vast wordt gehouden aan een aanbestedingstermijn zoals deze nu wordt gehanteerd. Volgens de Brede Raad 010 en Young010 heeft dat als voordeel dat er minder onzekerheid is bij zowel cliënten als bij hulpverleners. Het kan samenwerking bevorderen en zorgt er zo voor dat slimme verbindingen en innovatie ook daadwerkelijk van de grond kunnen komen.
Zelfredzaamheid is een ander thema dat we onder de aandacht brachten. 'Zelfredzaamheid' is voor meerdere interpretaties vatbaar. Dit wordt in de Startnotitie ook onderschreven. We vinden het belangrijk dat de gemeente een helder beeld schetst van wat de gemeente onder zelfredzaamheid verstaat. Want hoe de gemeente zelfredzaamheid ziet, is uiteindelijk het uitgangspunt van uitvoerend beleid. Wanneer zelfredzaamheid duidelijk wordt gedefinieerd, betekent dat ook dat er mogelijk mensen buiten de definitie vallen, die zich wellicht wel verminderd zelfredzaam voelen. We vinden het belangrijk dat wordt bekeken of de definiëring die de gemeente hanteert ook past bij wat er in de leefwereld van mensen gebeurt. Er lijkt een overwaardering lijkt te zijn van zelfredzaamheid, maar er zijn wel grenzen aan. We vinden het positief dat de gemeente in de vernieuwde versie dit duidelijker heeft omschreven.
Als reactie op de conceptversie van de Startnotitie hebben we aangegeven dat ouderen naar ons idee te weinig werden benoemd. Ouderen kunnen tegen diverse problemen aanlopen. Zij moeten langer zelfstandig thuis wonen en een groter beroep doen op hun netwerk. Daarnaast is er een grotere kans dat ze te maken krijgen met (fysieke) gebreken, eenzaamheid en zo meer. Young010 en de Brede Raad 010 zijn van mening dat ouderen als specifieke doelgroep moet worden benoemd in de Startnotitie. Specifiek misten we aandacht aan ouderen met dementie, zeker voor mensen met een migratieachtergrond. Bij dementie verliezen mensen vaak de laatste taal die zij hebben geleerd (Nederlands). Dat kan heel belemmerend werken. Een cultuursensitieve aanpak zou hierin werken. We vinden het positief dat hier in de vernieuwde versie meer focus op is komen te liggen.
In de praktijk horen Young010 en de Brede Raad 010 signalen dat de overgang van 18- naar 18+ lastig is in relatie tot de jeugdhulp. Jongeren krijgen te maken met andere regelgeving, andere hulpverleners, extra kosten. Jongeren kunnen hierdoor tussen wal en schip vallen. Soms duurt het lang voordat jongeren hulp krijgen na de 18e verjaardag, terwijl doorlopende zorg juist zo belangrijk is om geen terugval te krijgen. We hopen dat dit door een integraal beleidsplan beter gaat werken maar vinden het belangrijk dat er ook specifiek aandacht aan wordt besteed.

In de Raadscommissievergadering van 26 juni 2019 hebben Young010 en de Brede Raad 010 deze punten nogmaals benadrukt. Veel van de input van Young010 en de Brede Raad 010 is verwerkt in de Startnotitie.

Na een succesvolle samenwerking op de Startnotitie, hebben De Brede Raad 010 en Young010 de afgelopen maanden gewerkt aan het advies ten behoeve van het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp. Samen met de gemeente hebben we drie thema's uitgekozen om over te adviseren. Thema's waar we bezorgd over waren, signalen over hoorden en al hadden aangegeven tijdens het inspreekmoment. Maar ook thema's waarvan de gemeente behoefte had aan ervaringsverhalen van Rotterdammers. Die drie thema's zijn:

1. Zelfredzaamheid
2. Toegang tot zorg
3. 18-18+

Centrale vraag voor het advies ten behoeve van het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp is:

Hoe kan het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp nog beter aansluiten op de behoeften, wensen en ervaringen van Rotterdammers?



Hoofdstuk 3: Werkwijze

Voor de verschillende onderwerpen hebben Young010 en de Brede Raad 010 subgroepen op basis van expertise, interesse en netwerk samengesteld. In de overleggen analyseerden wij gezamenlijk de onderwerpen ten behoeve van het Beleidsplan Zorg, Welzijn en Jeugdhulp. Voor het onderwerp 18-18+ betekende dat de inzet van Young010; voor het onderwerp 'toegang tot zorg' heeft de Brede Raad 010 verhalen opgehaald. Zelfredzaamheid is een thema wat volledig in gezamenlijkheid is opgepakt: hiervoor heeft de het hele adviesteam verhalen opgehaald.

Wij kozen ervoor om op verschillende manieren de ervaringen van Rotterdammers in kaart te brengen.

Zelfredzaamheid

Voor het thema zelfredzaamheid legden de Brede Raad 010 en Young010 aan verschillende Rotterdammers de vraag voor hoe zij zelfredzaamheid ervaren én wat de gemeente kan doen om hen daarin te ondersteunen. De mensen die bevraagd zijn, variëren in leeftijd, beperking en achtergrond. We hebben zowel in het eigen netwerk deze vraag neergelegd, als buiten het netwerk. De Brede Raad 010 en Young010 bevroegen mensen op de markt, in de bibliotheek en hebben ook digitaal de vraag uitgezet. In totaal deelden 41 Rotterdammers hun ideeën over zelfredzaamheid met ons.

Toegang tot zorg

Voor het thema 'toegang tot zorg' zijn interviews gehouden met Rotterdammers met een ondersteuningbehoefte die ofwel ondersteuning kregen, ofwel (nog) geen ondersteuning kregen maar wel hulp nodig hadden. We hebben jongeren gesproken, mensen met een beperking én senioren. De toegangsloketten waarmee zij te maken kregen, waren het Jongerenloket, Centraal Onthaal en de VraagWijzer. Het CJG en de ervaringen van toegang tot zorg van (ouders van) kinderen zijn niet meegenomen in dit advies.

We vroegen Rotterdammers naar hun ervaringen met de toegang tot zorg. Dat betrof zowel de fysieke toegang (kunnen mensen het vinden) als de sociale toegang (bejegening). Vervolgens hebben we in de interviews ruimte gelaten voor Rotterdammers om aan te geven waar zij tegenaan liepen in hun ondersteuningsbehoefte.

De mensen die geïnterviewd zijn, komen uit het netwerk van de Brede Raad 010.

18-18+

Voor het thema 18-18+ hielden we interviews met jongeren die (recent) de overgang van 18- naar 18+ vanuit de jeugdzorg hebben meegemaakt. We hebben hen bevraagd naar hun ervaringen. Naast jongeren uit het netwerk van Young010, zijn ook ervaringsdeskundigen en een professional geïnterviewd.



Hoofdstuk 4: Bevindingen Zorg, Welzijn en Jeugdhulp



Zelfredzaamheid

“Zelfredzaamheid is jezelf weten te redden en weten hoe je je toegang kunt verschaffen tot hulp en ondersteuning op het moment dat het je niet meer lukt om jezelf te redden.”

“Zelfredzaamheid is dat ik regie houd op mijn leven en zelf kan beschikken/bepalen waar ik hulp kan krijgen.”

“De juiste term is samenredzaamheid. Niemand is volledig zelfredzaam, je hebt anderen nodig om het eigen leven te organiseren. Zelfredzaamheid is het vermogen om zelf regie te voeren over of het leven te organiseren.”

“De gemeente kan mij daarbij helpen door geen moeilijke vragen stellen en niet te veel informatie tegelijk te geven.”

“De gemeente kan mij daarbij helpen door niet teveel aannames te hebben dat iedereen zelfredzaam is of automatisch een netwerk heeft.”

“Op het moment als ik ondersteuning nodig heb, dat deze voor mij toegankelijk is. Waarbij ik regie houd, waarbij dit aansluit op mijn behoefte.”

Zelfredzaamheid is een begrip dat veelvuldig gebruikt wordt. In haar Startnotitie verstaat de gemeente onder zelfredzaamheid het volgende:

> “Zelfredzaamheid is het vermogen om zich te kunnen redden in de huidige situatie op een bepaald levensdomein, eventueel met hulp van huisgenoten, sociaal netwerk of een vrijwilliger en/of door gebruik te maken van voorzieningen die in de wijk of stad beschikbaar zijn. Eigen kracht, een combinatie van persoonlijke capaciteiten en het sociale netwerk dat is opgebouwd, is daarbij het uitgangspunt. Zelfredzaamheid is de verzameling van hulpbronnen (kapitaalsoorten) die een individu ter beschikking staan om aan de samenleving te kunnen blijven deelnemen, in de brede zin van het woord. Bij zelfredzaamheid ligt de nadruk op de verschillende kapitaalsoorten waar individuen in meer of mindere mate over beschikken. Er worden vijf soorten onderscheiden: psychologisch, economisch, cultureel, sociaal en maatschappelijk kapitaal. Hoe meer hulpbronnen (kapitaal) iemand heeft, hoe groter zijn zelfredzaamheid.”

In de praktijk blijkt uit de verschillende verhalen dat Rotterdammers zelfredzaamheid niet altijd op dezelfde manier definiëren. Waar zij door de gemeente als zelfredzaam worden aangemerkt, vóelen zij zich soms niet zelfredzaam. Waar zij door de gemeente als niet zelfredzaam worden aangemerkt, voelen zij zich soms juist wél zelfredzaam.

Dit is één van de redenen om de verschillende belevingen van Rotterdammers over zelfredzaamheid nader te onderzoeken. Want als zelfredzaamheid als uitgangspunt wordt gebruikt om hulp te geven en te krijgen, maar hier geen eenduidigheid c.q. overeenstemming over is, kan hulp ontoereikend of niet effectief blijken.

Vraagstelling

Vraagstelling van Young010 en de Brede Raad 010 om zelfredzaamheid te onderzoeken was:

> Wat is voor jou zelfredzaamheid en hoe kan de gemeente daarbij helpen?

Alle leden van het adviesteam van de Brede Raad 010 en Young010 legden deze vraag voor aan Rotterdammers: mensen met een beperking, mensen zonder beperking, ouderen en jongeren. Doel was om zoveel mogelijk verschillende input te verzamelen over hoe mensen zelfredzaamheid definiëren en ervaren en wat zij daarvoor nodig hebben van de gemeente.

Resultaten

Uit de verschillende belevingen van Rotterdammers over zelfredzaamheid komen diverse definities naar boven. Geen enkele definitie was dezelfde. Maar hoe divers de beleving van zelfredzaamheid ook was, er vielen een aantal zaken op die als rode lijn door de ervaringen van Rotterdammers liepen.

1. **Zelfredzaamheid betekent regie over je leven hebben**

Belangrijkste is dat zelfredzaamheid voor veel van de Rotterdammers gelijk staat aan regie hebben over je leven. Met regie, zowel over informele hulp als over hulp vanuit de gemeente, voelen mensen zich zelfredzaam. Zonder regie, met het gevoel dat zij niet meer kunnen beslissen over hun leven, voelen mensen zich juist niet zelfredzaam, ook al beschikken zij over diverse hulpbronnen. Waar de focus van de gemeente voornamelijk ligt op externe hulpbronnen, ligt de focus van Rotterdammers op het begrip ‘zelf’: zelf regie houden over je hulpvraag en ondersteuning.

“Zelfredzaamheid is dat ik regie houd op mijn leven en zelf kan beschikken/bepalen waar ik hulp kan krijgen.”

“Zelfredzaamheid is fysiek, mentaal en emotioneel dermate gezond zijn, dat je regie over je eigen leven kan voeren binnen de kaders van ons huidige maatschappelijke systeem.”

2. Hulp kunnen vinden én vragen

Zelfredzaamheid betekent voor Rotterdammers ook dat je hulp kunt vinden én hulp kunt vragen. Hierin raakt zelfredzaamheid ook de toegang tot zorg en de overgang van 18- naar 18+. Als mensen weten waar zij naar toe moeten, wie zij kunnen bellen en wat hun hulpvraag is, zijn mensen zelfredzaam.

> “Zelfredzaamheid is in staat zijn om bij uitzonderlijke situaties goed en adequaat te handelen, zelf hulp kunnen vragen en ook weten waar je hulp kunt krijgen bij situaties die uitzonderlijk zijn. Iemand kunnen durven vragen.”

Uit de verhalen die zijn opgehaald, blijkt dat Rotterdammers niet altijd de weg naar de toegang weten te vinden en het soms lastig vinden om hulp te vragen. Dat zorgt er voor, dat Rotterdammers zich kwetsbaar voelen en niet altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben.

3. Zelf, of met anderen

Wanneer we vroegen wat Rotterdammers onder zelfredzaamheid verstaan, kregen we verschillende antwoorden: of dit nu juist mét of zónder (informele) hulp is. Voor sommigen betekent zelfredzaamheid dat zij zich kunnen redden zonder anderen; voor sommigen dat zij zich kunnen redden mét anderen. Voor sommigen betekent het dat ze zich kunnen redden met informele hulp vanuit hun omgeving, voor anderen juist dat zij zich kunnen redden met hulp vanuit de gemeente.

> “De juiste term is samenredzaamheid. Niemand is volledig zelfredzaam, maar heeft anderen nodig om het eigen leven te organiseren. Zelfredzaamheid is het vermogen om zelf regie te voeren over of het leven te organiseren.”

Ook in reactie op wat zij van de gemeente nodig hebben, verschillen de antwoorden van Rotterdammers. Sommige mensen geven aan niets van de gemeente nodig te hebben. Wanneer mensen aangeven wel iets van de gemeente nodig te hebben, valt een rode lijn te herkennen. Belangrijkste punten zijn dat medewerkers van de gemeente luisteren én dat zij maatwerk bieden.

4. Niet invullen

Verschillende Rotterdammers vinden het belangrijk dat, wanneer zij met een hulpvraag bij de gemeente komen, de gemeente niet voor hen invult wat de gemeente denkt dat zij nodig hebben. Noodkreet is: luister naar mij. Mensen hebben niet het gevoel dat er echt geluisterd wordt, terwijl Rotterdammers wel het idee hebben dat zij zelf het beste kunnen aangeven wat zij nodig hebben. Dit valt samen met de behoefte regie te hebben en te houden over het eigen leven. Wanneer je met een hulpvraag naar de gemeente gaat en deze vervolgens invult wat je nodig hebt, voelen mensen zich niet meer zelfredzaam. Het kan zelfs een barrière zijn om hulp te ontvangen. Gebrek aan regie betekent toename van afhankelijkheid en verminderde zelfredzaamheid. Veel mensen kunnen zelf goed aangeven waar zij behoefte aan hebben, of wat zij nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven leven.

Dit knelpunt kwam ook naar voren in het advies dat de Brede Raad 010 in het voorjaar van 2019 gaf over casusregie[1]. Daar bleek dat het gevoel dat er niet naar mensen geluisterd werd ervoor zorgde dat mensen wantrouwend werden naar de gemeente.

5. Maatwerk

Rotterdammers geven aan dat maatwerk essentieel is om zelfredzaam te kunnen blijven. Zij vinden het belangrijk, dat wanneer je een hulpvraag hebt, er ook daadwerkelijk naar deze vraag wordt gekeken en ondersteuning is afgestemd op de behoefte. Deze ligt in lijn met de behoefte dat er geluisterd wordt en niet wordt ingevuld voor de cliënt.

> "Ik werd door mijn maatschappelijk werker doorverwezen naar het wijkteam. Ik werd per ommegaande weer over de schutting gegooid, omdat ik volgens het wijkteam zelfredzaam genoeg was. Inmiddels werden mijn problemen steeds groter en moest de zorg opgeschaald worden. Na weer een nieuwe aanmelding werd ik weer afgewezen vanwege mijn zelfredzaamheid. Ik heb toen gezegd dat het kan gebeuren dat de meest zelfredzame burgers een keer met hun rug tegen de muur komen te staan. Mag een burger dan rekenen op zorg van de gemeente? Na voor de derde keer te zijn doorverwezen, krijg ik nu eindelijk hulp. We zijn bijna een jaar verder."

[1] Brede Raad 010 (2019) *Casusregie in de praktijk.*

“Goede hulp en maatwerk is zo belangrijk. Het maakt me veel zelfredzamer. Mezelf kunnen redden betekent voor mij dat ik het vol houd om zelfstandig te blijven wonen, niet afhankelijk te zijn van anderen maar wel de hulp te krijgen waarbij dat nodig is. Ik moet iemand wel kunnen vertrouwen, ze moeten zich in mij kunnen inleven en ik moet aan hen kunnen uitleggen wat wel en niet bij mij werkt.”

6. Helderheid over wat wel en niet mogelijk is

We begrijpen uiteraard dat het niet altijd mogelijk is om een cliënt te geven waar zijn behoeften ligt. Maar duidelijkheid hierover is wel van belang, omdat Rotterdammers dan weten waar zij aan toe zijn. Zij geven aan dat wanneer hun behoeften in kaart worden gebracht ze het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt. Dat is logisch, omdat hun hulpvraag dan serieus wordt genomen. Ook geven zij aan dat het daarbij helpt dat er dan ook gekeken wordt naar de sociale context van de client. Wanneer het niet mogelijk is om een cliënt te geven wat hij zelf aangeeft nodig te hebben, is het belangrijk dat ook hier helder over wordt gecommuniceerd door de gemeente.

7. Toegankelijke en beschikbare informatie

Wanneer Rotterdammers met een hulpvraag komen, is het voor hen erg belangrijk dat de informatie toegankelijk en beschikbaar is. Dat betekent dat informatie voor mensen met een verstandelijke beperking helder moet zijn. Dat mensen met een auditieve of visuele beperking informatie kunnen vinden en dat ook daadwerkelijk alle informatie die nodig is als je een hulpvraag hebt, te vinden is. Dit komt overeen met de bevindingen in het advies over de Lokale Agenda Toegankelijkheid.

Conclusie en advies

Zelfredzaamheid betekent niet voor iedereen hetzelfde. Rode lijnen zijn er in de ervaringen van Rotterdammers wel te herkennen. Zo vinden Rotterdammers het erg belangrijk dat zij zoveel als mogelijk regie houden over hun ondersteuning. Dat geeft hen het gevoel dat zij hun zelfstandigheid behouden. Ook is het belangrijk dat er écht naar mensen geluisterd wordt. Die ervaringen hebben veel Rotterdammers niet. **Luisteren naar de Rotterdammer én regie-behoud zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.** Daarbij is het belangrijk dat informatie beschikbaar én toegankelijk is. Informatie over wat er wel en niet kan, in heldere, begrijpelijke taal.

De Brede Raad 010 en Young010 adviseren de gemeente Rotterdam om:



in haar definitie van zelfredzaamheid het thema 'eigen regie' op te nemen en hierop te sturen in de dienstverlening aan mensen met een ondersteuningsbehoefte. Dit wil zeggen dat we moeten uitgaan van wat de Rotterdammer wél kan, diegenen daar de vrijheid in geven en ondersteunen in behoeften waar hij of zij minder goed in kan voorzien;

Uit de gesprekken is gebleken dat het heel waardevol is voor Rotterdammers om het eigenaarschap over hun eigen leven te hebben en te voelen. Tegelijkertijd zijn Rotterdammers er duidelijk in dat ze ook hulp nodig hebben, maar ook daarin zelf de regie willen behouden: laat ruimte voor de Rotterdammer om hulp te vragen, maar zorg dat de weg ernaartoe toegankelijk en laagdrempelig is (hierover meer onder *toegang tot zorg).*



(onafhankelijke) cliëntondersteuning beschikbaar te stellen bij alle toegangsloketten van de gemeente. Met onafhankelijke cliëntondersteuning wordt geborgd dat de vraag (en mogelijke beperking) van Rotterdammers centraal staat en dit bevordert de zelfredzaamheid;

Rotterdammers geven aan dat soms de (hulp)vraag achter hun vraag niet wordt herkend; er weinig aandacht of zicht is op hun beperking en wat hen hierin helpt (bijvoorbeeld voor mensen met een verstandelijke beperking of NAH). Ook geven Rotterdammers aan zich kwetsbaar te voelen. Onafhankelijke cliëntondersteuning zorgt er voor dat eerder zicht is op een beperking en wat hierin helpt én dat eerder de hulpvraag achter de vraag wordt herkend. Door bij elke VraagWijzer, Centraal Onthaal en het Jongerenloket in de back-office een onafhankelijk cliëntondersteuner te positioneren, wordt de toegang tot zorg voor Rotterdammers verbeterd.

Luisteren naar de Rotterdammer centraal te stellen in de behandeling. Train medewerkers om daadwerkelijk te luisteren naar de vraag achter de vraag, om door te vragen en niet in te vullen voor de Rotterdammer.

In sommige gevallen weet iemand de eigen hulpvraag niet te definieren, dit kan verschillende redenen hebben. Maar wat daarom des te belangrijker is, is dat de húlpverleners deze vraag dan boven tafel weten te krijgen. Dit bevordert niet alleen het vlot op gang brengen van effectieve hulp, maar ook de zelfredzaamheid.



Toegang tot zorg

Mevrouw C. en haar moeder

Mevrouw C. (65) heeft een hoogbejaarde (94) moeder die nog zelfstandig woonde. Zij kreeg anderhalf uur thuishulp, maar ze ging hard achteruit. Hulp moest worden opgeschaald.
Mevrouw had een goed gesprek gehad met een aardig iemand van de gemeente, die bij moeder thuis op bezoek kwam. Mevrouw C. was samen met haar zus bij haar moeder om het gesprek in goede banen te leiden. Uit ervaring wisten de zussen dat moeder zich vaak beter voordeed dan ze was. Samen hebben zij duidelijk uitgelegd wat er in hun ogen moest gebeuren, waarbij mevrouw C. kon aangeven dat zij met haar beperking (reuma) niet veel voor moeder kon beteken op huishoudelijk gebied. Voor de vriendelijke mevrouw van de gemeente was de situatie duidelijk. Afgesproken werd dat de uren thuishulp moesten worden uitgebreid en dat er verpleegzorg moest komen. Mevrouw C. zegt dat zij goed bejegend zijn, maar dat je wel zelf bij de les moet blijven en duidelijk moet zijn over wat je wilt. Dan kan natuurlijk niet iedereen.

De verpleegzorg was snel geregeld en men kwam vier keer per dag langs. De ervaring van mevrouw C. is wel dat je in de gaten moet houden of alle taken wel goed worden uitgevoerd. Dat kon via een app, waarop de zussen konden zien wie er bij moeder was geweest en welke handelingen die persoon had verricht. Mevrouw C. zegt meerdere keren met de zorgorganisatie te hebben gebeld over onvolkomenheden bij de aan moeder verleende zorg. Zij maakt zich zorgen om andere ontvangers, want niet iedereen is zo mondig als zij en haar zus dat zijn.

Thuishulp was een heel ander verhaal. De uitbreiding van de uren zou binnen zes weken rond moeten zijn. Toen dat na zeven weken nog niet was geregeld heeft mevrouw C. meerdere keren gebeld. Zij kreeg te horen dat er een grote achterstand is bij het verwerken van de aanvragen en dat er onvoldoende personeel is. En haar werd verteld dat er opnieuw een wachttijd van zes weken werd ingesteld. Toen heeft mevrouw C. verzucht dat het dan weleens te laat zou kunnen zijn voor haar moeder. Dat bleek te kloppen, omdat moeder uiteindelijk is opgenomen en is overleden. Mevrouw C. vertelt dat het nog een hele klus was om de huisarts ervan te overtuigen dat het met moeder echt bergafwaarts ging. Daar zijn meerdere gesprekken voor nodig geweest.

Mevrouw C. zelf

Mevrouw C. maakt gebruik van Trevvel en vorig jaar had zij een akelige ervaring over het toegekende budget. Dat werd lager vastgesteld dan wat mevrouw nodig heeft. De persoon van de gemeente die zij daarover belde heeft haar heel akelig bejegend. Het alternatief van de buurtbus werd aangedragen, maar die vervoert alleen binnen de wijk. Mevrouw C. heeft talloze activiteiten buiten de wijk waar zij woont en die legde zij aan haar gesprekspersoon voor. Die antwoorde met opmerkingen als: “Je hoeft toch niet elke week op je kleinkind te passen”. En “dan zoekt u toch een andere kapper”. Mevrouw C. vertelt dat ze zo boos was, dat ze in huilen uitbarstte toen ze het telefoon gesprek had beëindigd.
Haar ervaring over de toekenning van het Trevvel budget dit jaar was heel anders. Mevrouw C. kon vooraf haar voorkeur voor een telefonisch gesprek of een thuisbezoek aangeven. Er kwam een vriendelijke mevrouw op bezoek die alle begrip had voor de situatie en royaal was met het toekennen.

Het thema ‘toegang tot zorg’ staat al lange tijd op de agenda van de Brede Raad 010. Het eerste advies van de Brede Raad 010 in 2016 besteedde eveneens aandacht aan het onderwerp ‘toegang tot zorg’ en heeft vervolgens in verschillende adviezen aandacht gekregen. Het gaat immers om de eerste stap in het vinden en krijgen van de juiste zorg.
De Brede Raad 010 krijgt diverse signalen binnen dat de toegang tot zorg beter kan én beter moet. Rotterdammers geven aan zich niet gehoord te voelen, niet de juiste informatie kunnen vinden en niet de juiste hulp krijgen, al dan niet afgestemd op hun beperking.

Daarom hebben we er gezamenlijk voor gekozen om de toegang tot zorg als één van de speerpunten te behandelen voor dit advies.

Vraagstelling

De Brede Raad 010 en Young010 hebben de volgende vraagstelling gehanteerd om verhalen in Rotterdam met betrekking tot de toegang tot zorg op te halen:

Hoe wordt de fysieke en sociale toegang tot zorg, welzijn en jeugdhulp ervaren door Rotterdammers?

We hebben veertien interviews gehouden met Rotterdammers met een ondersteuningsvraag. Dat zijn Rotterdammers die al een ondersteuningstraject hebben lopen, of Rotterdammers die deze ondersteuning (nog) niet hebben. Deze interviews hadden als doel de knelpunten naar boven te halen waar Rotterdammers met een ondersteuningsvraag tegenaan lopen en waar zij behoefte aan hebben. Er zijn interviews gehouden met een gevarieerde doelgroep: mensen met een beperking, ouderen, jongeren en onafhankelijk cliëntondersteuners.

Resultaten

Uit de interviews blijkt dat de toegang tot zorg voor veel mensen niet soepel verloopt. Informatie is niet altijd helder of het duurt lang voordat mensen een afspraak hebben. Ook blijkt uit de interviews dat het vaak misloopt bij de hulpvraag van kwetsbare mensen. Het blijkt lastig om hun hulpvraag goed te formuleren en zeker bij complexe zorg verloopt het niet altijd goed. Wanneer mensen bij een loket komen, of wanneer er iemand bij hen thuis komt, geven Rotterdammers aan dat het voor hen heel belangrijk is dat er naar hen geluisterd wordt en wordt gehoord wat voor hen belangrijk is. Tot slot blijkt bij veel mensen de huishoudelijke ondersteuning niet of te laat op gang te komen. Dit staat de zelfredzaamheid in de weg.

1. Hulp kunnen vinden

In sommige gebieden van Rotterdam lijkt de toegang soepel te verlopen. Zo zijn de mensen in het gebied noord die geïnterviewd zijn, positief over de toegang tot zorg. Echter, in andere gebieden zijn Rotterdammers minder positief. Over het telefoonnummer 14010 was frustratie.

> "Ik vind dat nummer zo lastig. Ik krijg niet snel de juiste persoon aan de telefoon en ik moet vaak mijn vraag herhalen."

Er wordt onvoldoende rekening gehouden met mensen die geen internet gebruiken en daardoor moeilijk informatie kunnen krijgen. Zonder hulp van kinderen of van een vrijwilliger verliep het contact met de gemeente moeizaam. Zowel uit de verhalen die zijn opgehaald over zelfredzaamheid, als uit de verhalen die zijn opgehaald over de toegang tot zorg, geven mensen aan dat het voor hen erg belangrijk is dat de brieven van de gemeente begrijpelijk zijn. Dat is nu niet (altijd) het geval.

Sommigen van de jongeren die we gesproken hebben, gaven aan dat zij geen idee hebben waar zij hulp kunnen krijgen.

> "Ik zou wel met iemand willen praten over mijn sombere gevoelens en eenzaamheid, maar ik heb geen idee waar ik terecht kan."

Anderen werden weggestuurd:

> "Bij het Jongerenloket werd ik weggestuurd. Ik moest me via centraal onthaal melden voor opvang. Ik schaamde me, en had dus ook niemand bij me. Ik voelde me heel rot en alleen. Ik kwam in de nachtopvang terecht. Dat was een ramp. Alle trauma's kwamen weer boven. Niemand van de hulpverlening had tijd om met me te praten. Ik zit nu in vrouwenopvang. Dat geeft meer rust en ruimte."

De signalen die naar voren komen over de toegang tot zorg zijn niet nieuw. In 2016 adviseerde de Brede Raad 010 over de toegang tot zorg en signaleerde in haar advies dat de bekendheid van de toegang verbeterd moet worden.[2] Ook in het

[2] Brede Raad 010 (2016) Advies *Doorontwikkeling Sociaal Domein. 'Een stap verder.'*

advies over de toegang en dienstverlening bij de aanvraag van een uitkering[3] kwamen de knelpunten over de fysieke en sociale toegankelijkheid van de gemeentelijke loketten naar voren en adviseerde de Brede Raad 010 de toegang te verbeteren. De Brede Raad 010 vraagt daarmee al sinds het eerste advies dat zij uitbracht, aandacht voor de toegang tot zorg.

2. **Luisteren naar wat mensen nodig hebben is belangrijk**

Wat Rotterdammers erg belangrijk vinden wanneer zij een vraag hebben of ondersteuning nodig hebben, is dat er naar hen geluisterd wordt. Die ervaring hebben de Rotterdammers die we hebben geïnterviewd niet.

"Wat er dan mis gaat, is als jongeren bij de balie van het Jongerenloket komen, iemand reageert of het niets is. Alsof het hun eigen schuld is. Dan vinden ze het raar hoe jongeren reageren en worden ze weggestuurd. Maar dat gedrag komt wel ergens vandaan."

"Die houding bij het Jongerenloket... dat zorgt voor zoveel stress en veroorzaakt paniek. Naar wie moet je anders? Je weet het gewoon niet meer."

"Er wordt van je verwacht dat je je heel kwetsbaar opstelt. Maar je weet helemaal niets van de persoon tegenover je."

Een aantal senioren gaven aan dat zij het gevoel hadden dat er niet goed naar hen geluisterd werd en dat er geen tijd was om hun verhaal goed te doen. Volgens hen werden zij niet goed geïnformeerd over wat er in hun geval wel en niet kon. Dit knelpunt kwam ook naar voren in de verhalen over zelfredzaamheid. Er moet naar mensen geluisterd worden wanneer zij hulp aanvragen, zodat zij effectief ondersteund kunnen worden.

[3] Brede Raad 010 (2018) *Advies Toegang en Dienstverlening aanvraag uitkering*

3. Hulpvraag van kwetsbare mensen niet altijd gezien

Sommige Rotterdammers vinden het moeilijk om hun hulpvraag te verwoorden. Dat bleek uit de verhalen die we hebben opgehaald. Vaak is de werkelijke hulpvraag niet de eerste vraag die zij formuleren en stellen: het gaat om de vraag áchter de hulpvraag. En juist die werkelijke hulpvraag bleek vaak niet te worden herkend. Maar deze mensen hebben nog steeds de juiste ondersteuning nodig. Dit thema kwam ook naar voren in de verhalen die zijn opgehaald rondom het thema zelfredzaamheid.

> "In de contacten met de gemeente gaat het vaak te vlug en mis ik delen van het gesprek. Ik heb daarbij hulp nodig."

> "Ik vond het erg moeilijk om zelf naar de VraagWijzer te gaan. Ik wist niet goed wat ik dan moest doen. Mijn huisarts heeft uiteindelijk gezorgd dat ik huishoudelijke ondersteuning kreeg. Dat kwam omdat ik ondervoed was en mijn situatie erg snel verslechterde."

> "Vorig jaar kreeg ik een nieuwe indicatie voor de Wmo. Het indicatie gesprek ging niet goed. Het gesprek vond plaats in een glazen hokje. Ik zat met twee medewerkers, die aan weerszijden van me zaten. Dit is voor mij door mijn NAH echt heel moeilijk: in een glazen hokje waar je van alles ziet en dan steeds heen en weer van de een naar de ander. Ik raakte helemaal overprikkeld, kon niet meer focussen. Hierdoor heb ik niet goed kunnen aangeven waar ik hulp bij nodig heb."

> "Ik en mijn zus zijn bij het gesprek van mijn moeder met de gemeente geweest, omdat mijn moeder zich vaak beter voordoet dan ze is. Ik merk dat je wel zelf bij de les moet blijven en duidelijk moet zijn over wat je wilt. Dat kan natuurlijk niet iedereen."

Onafhankelijke cliëntondersteuning zou hier een rol in kunnen spelen. Wanneer standaard (onafhankelijk) cliëntondersteuning beschikbaar is bij de toegang tot zorg, kunnen zij mensen ondersteunen in het formuleren van hun hulpvraag. Onafhankelijke cliëntondersteuners hebben zicht op wat verschillende beperkingen inhouden. De inzet van onafhankelijke cliëntondersteuners helpt bij het sneller realiseren van de juiste ondersteuning: maatwerk. Met onafhankelijke

cliëntondersteuning wordt geborgd dat de vraag (en mogelijke beperking) van Rotterdammers centraal staat en dit bevordert de zelfredzaamheid.

In 2016[4] adviseerde de Brede Raad 010 hierover het volgende:

Borg de brede onafhankelijke cliëntondersteuning zoals benoemd in de Wmo 2015, waarbij de cliëntondersteuning levensbreed kan worden ingezet. Betrek bij de ontwikkeling daarvan de Brede Raad 010 en andere relevante partijen.

In reactie[5] op dit advies gaf het College van B&W aan dit advies over te nemen. Vier jaar later blijkt deze behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning nog altijd aanwezig bij Rotterdammers.

"Wat (...) nodig is, is begrip, een fijne bejegening en kennis van de beperking. Dat zorgt er voor dat je zelf regie houdt over je eigen leven en zelfredzaam blijft."

4. Uitbreiding van zorg

Rotterdammers lopen tegen problemen aan wanneer zij meer en/of andere zorg nodig hebben. De ervaringen zijn dat het erg lang duurt voordat je iemand spreekt, en hulp niet tot stand komt wanneer het nodig is.

"Ik heb digitaal de aanvraag voor uitbreiding van huishoudelijke ondersteuning en een scootmobiel aangevraagd, vanwege verergering van mijn bestaande klachten en ook nieuwe klachten. Ik hoorde toen niets meer. Na twee maanden heb ik contact opgenomen. Na veel keer verkeerd te zijn doorverbonden, kreeg ik te horen dat er een achterstand was in de aanvragen Wmo. Ik had dit graag gehoord."

"Er werd mij verteld dat ik niet én een scootmobiel kon aanvragen én gebruik kon maken van Trevvel. Maar met mijn reumaklachten kan ik bij slecht weer de scootmobiel niet gebruiken. Gelukkig had ik de regelgeving bij de hand omdat ik alles al had uitgezocht. Maar anders had ik niet de hulp gekregen die nodig is."

[4] Brede Raad 010 (2016) *Advies Doorontwikkeling Sociaal Domein. 'Een stap verder.'*
[5] B&W (28-06-2016) *Reactie op advies Doorontwikkeling Sociaal Domein.*

Als het complexe zorg betreft, missen Rotterdammers regie op hun ondersteuning. Er is behoefte aan één aanspreekpunt dat ervoor zorgt dat alle levensdomeinen worden meegenomen. Uit de verhalen die zijn opgehaald onder Rotterdammers, kwam naar voren dat er soms wel hulp is op bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning, of ondersteuning bij verzorging, maar dat er geen regie is op wat er in het geheel nodig is. Daardoor wordt soms problematiek, zoals ondervoeding, niet herkend.

Ook uit het onderzoek naar casusregie uit 2019 van de Brede Raad 010 kwam naar voren dat casusregie niet helder was. Niet wat het precies inhield, ook niet bij wie casusregie wanneer belegd was. Hoewel het om twee verschillende soorten casusregie gaat (Wmo versus Jeugdhulp), lijkt er overlap in de ervaringen van Rotterdammers.

5. Huishoudelijke ondersteuning verloopt moeizaam

We horen diverse signalen over de (levering van) huishoudelijke ondersteuning. Voor veel Rotterdammers is huishoudelijke ondersteuning één van de manieren om zelfredzaam te blijven. Rotterdammers vertellen dat het lang duurt voor zij huishoudelijke ondersteuning krijgen en deze soms niet krijgen op basis van aanwezige mantelzorg.

> “Ik moest heel lang wachten op een antwoord, maar het was mij helemaal niet duidelijk waarom. Er werd mij ook niet verteld dat het langer ging duren.”

Vooral in spoed-situaties levert dit problemen op:

"Na mijn ziekenhuisopname was de verpleging thuis zo geregeld. Hulp in het huishouden en hulp bij boodschappen niet. Het duurde erg lang voor er iemand van de gemeente contact opnam. De uitbreiding werd niet als urgent behandeld. De wachttijd was zes weken. Voor de boodschappen kwam een vrijwilliger, maar dat was niet fijn. Ik werd vaak vergeten en er waren verschillende vrijwilligers. Ik vond sommigen echt eng. Door alle toestanden verloopt mijn genezing niet goed en voel ik me erg somber."

Huishoudelijke ondersteuning, of juist het gebrek hieraan, is ook een probleem. Wat de gemeente met een Rotterdammer afspreekt, levert de leverancier vaak niet. Twee uur hulp wordt dan bijvoorbeeld anderhalf uur.

"Met alleen de huishoudelijke hulp vanuit de gemeente, versloft mijn huis. Ik krijg extra hulp van mijn kinderen, maar die hebben zelf ook een druk leven. Er blijft weinig tijd over om voor hun moeder te zorgen."

"De uitbreiding van de uren zou binnen zes weken rond moeten zijn. Toen dat na zeven weken nog niet was geregeld heb ik meerdere keren gebeld. Ik kreeg te horen dat er een grote achterstand is bij het verwerken van de aanvragen en dat er onvoldoende personeel is. Er werd mij verteld dat er opnieuw een wachttijd van zes weken werd ingesteld. Toen heb ik verzucht dat het dan weleens te laat zou kunnen zijn voor mijn moeder. Dat bleek te kloppen omdat mijn moeder uiteindelijk is opgenomen en overleden."

Conclusie en advies

In de verhalen die zijn verzameld over de toegang tot zorg, kwamen vier knelpunten naar voren. Allereerst was de toegang voor sommige mensen niet goed vindbaar en ervaarden sommige mensen het eerste contact als belemmerend, veelal door de bejegening van medewerkers. Dat kwam ofwel doordat jongeren bij het Jongerenloket werden weggestuurd of zich niet serieus genomen voelden, ofwel doordat er geen rekening werd gehouden met iemands beperking.

Het herkennen van de hulpvraag van kwetsbare mensen bleek ook een belangrijk aandachtspunt. Niet iedereen is in staat om zijn of haar hulpvraag te benoemen. Des te belangrijker is het dat hier aandacht voor is, zodat mensen de juiste ondersteuning krijgen. Ook blijken er problemen te ontstaan wanneer mensen andere of aanvullende zorg nodig hebben. Heldere casusregie is daarbij belangrijk.

Tot slot gaven veel van de geïnterviewden aan dat huishoudelijke ondersteuning niet soepel verloopt. Hulp komt traag tot niet op gang en wordt niet altijd geleverd, wanneer daar wel grote behoefte aan is. Uit de informatie die is opgehaald over zelfredzaamheid, bleek dat veel mensen huishoudelijke ondersteuning als een voorwaarde zagen om zelfredzaam te kunnen blijven.

De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om:

- zorg te dragen voor effectieve communicatie, zowel digitaal als niet digitaal over de toegangsloketten van de gemeente. Bovendien adviseren wij om in haar communicatie naar Rotterdammers toe zorg te dragen voor begrijpelijke informatie. Dat zorgt ervoor dat de verwachtingen van de Rotterdammer naar gemeente en vice versa duidelijker worden en er minder misverstanden ontstaan.

- in de werkwijze van de medewerkers die bij het contact met cliënten betrokken zijn, dat luisteren naar de behoefte van de cliënt centraal staat op te nemen. Train medewerkers om daadwerkelijk te luisteren naar de vraag achter de vraag en niet in te vullen voor de cliënt. Waar de cliënt niet zelf een hulpvraag kan definiëren, adviseren wij onafhankelijke cliëntondersteuning in te zetten.

onafhankelijke cliëntondersteuning breed beschikbaar te maken voor Rotterdammers bij alle toegangsloketten van de gemeente.

er zorg voor te dragen dat huishoudelijke ondersteuning vlot en efficiënt ingezet wordt, binnen de gestelde termijn. Wanneer er toch aan deze termijn voorbij wordt gegaan, adviseren we de gemeente om in ieder geval Rotterdammers met een aanvraag actief op de hoogte te houden van de voortgang.



18-18+

Achttien worden is voor iedereen bijzonder. Deze overgang gaat gepaard met veranderingen, nieuwe mijlpalen en belangrijke (nieuwe) stappen. Voor jongeren die gedurende deze overgang te maken hebben met jeugdhulp is deze overgang nóg ingrijpender. Dit zijn kwetsbare jongeren die vanuit een andere startpositie aan hun volwassen leven beginnen, jongeren voor wie de gevolgen van de overstap naar volwassenheid van een geheel andere orde is.

> Met 18 verandert de omgeving van de jongere: de betrokkenheid van voogden en instanties vanuit de jeugdhulp eindigt bij volwassenheid. Plotseling zit de jongere 'aan het stuur' en moet hij zijn eigen hulpvraag formuleren en eigenlijk ook zijn eigen problemen oplossen. (....) De jongere belandt van de 'pedagogische en beschermende' omgeving van school en de instanties van de jeugdwet nu in de vraaggerichte Wmo en de meer eisen stellende Participatiewet. (...) De aansluiting tussen de stelsels klopt theoretisch, maar in de praktijk vallen jongeren vaak tussen de wal en het schip." (Uit: Handreiking 18-min naar 18-plus. VNG, 2016)

Sinds 2015 is de gemeente Rotterdam in samenwerking met zorgverzekeraars en -kantoren verantwoordelijk voor een goed verloop van de overgang van 18-jongeren die hulp en ondersteuning ontvangen en 18 jaar worden.

In de praktijk is dit nog niet zo makkelijk. De overgang van 18- naar 18+ in relatie tot jeugdhulp is een zeer complex vraagstuk door de betrokkenheid van verschillende belanghebbenden en partijen, verschillende wetten en regels en de verwevenheid met andere domeinen. Maar vooral voor de jongeren zelf is het een ingewikkelde overgang.

CIJFERS

14,58% van de jongeren van Rotterdam hebben jeugdhulp in 2018
9273 jongeren hadden een indicatie voor jeugdhulp in 2018 (startnotitie Zorg, Welzijn en Jeugdhulp, 2019)

NIEUW ROTTERDAMS JEUGDSTELSEL

Met het Beleidsplan Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel 2015-2018 heeft de gemeente Rotterdam de decentralisatie van de jeugdzorg vormgegeven. Hierin zijn de volgende doelstellingen opgenomen, namelijk dat:

- Meer Rotterdamse jeugdigen opgroeien tot zelfredzame Rotterdammers;
- Meer Rotterdamse opvoeders zelfredzaam zijn;
- Jeugdhulp passend is: niet te zwaar en niet te licht;
- Jeugdhulp sneller beschikbaar is;
- Rotterdammers jeugdhulp krijgen tegen aanvaardbare kosten;
- Meer jongeren kunnen opgroeien in een kansrijk en veilig thuis.

Vraagstelling

Dat de overgang van 17 jaar en 364 dagen naar de leeftijd van 18 jaar voor jongeren in relatie tot jeugdhulp zeer complex is, is geen nieuws. De bedoeling was dat het overdragen van de verantwoordelijkheid naar de gemeenten zou zorgen voor een soepeler verloop van deze overgang. Er is echter op verschillende punten nog (veel) ruimte voor verbetering.

Wij formuleerden daarom de volgende onderzoeksvraag:

> Waar lopen deze kwetsbare jongeren tegen aan wanneer zij 18 jaar worden en hoe kan de gemeente hen ondersteunen om de overgang soepeler te laten verlopen?

Young010 heeft enkele jongeren geïnterviewd die na de decentralisatie van de zorg in 2015 de overgang van 18- naar 18+ zelf hebben meegemaakt in relatie tot jeugdzorg. Omdat Young010 werkt volgens de methode van de *community of practice* hebben de leden van Young010 tevens met een zorgprofessional gesproken. Deze professional werkt met jongeren binnen een hulpverleningsinstantie in aanloop naar hun achttiende verjaardag en daarna.

De *community of practice (CoP)* houdt in dat Young010 met verschillende mensen in gesprek gaat over een specifiek onderwerp. Door middel van de CoP belichten we verschillende kanten van het thema: via gesprekken met mensen die vanuit

verschillende posities betrokken zijn bij het thema en de situatie graag willen verbeteren.

Resultaten

Uit de gesprekken zijn verschillende knelpunten die deze jongeren tegenkomen tijdens de overgang van 18- naar 18+ naar voren gekomen. Drie kernelementen kwamen duidelijk naar voren. Deze kernelementen zijn wat Young010 betreft van belang voor een betere overgang van 18- naar 18+ in relatie tot de jeugdzorg.

1. **Volwassen worden is een proces, geen moment**

De jongeren die Young010 heeft gesproken geven zonder uitzondering aan dat zij na hun 18e verjaardag (nog) ondersteuning nodig hadden. De redenen hiervoor zijn verschillend, maar worden wel onderbouwd met hetzelfde principe: de jongeren geven aan vanuit een moeilijke periode (die vaak nog voortduurt) te moeten beginnen aan volwassenheid. Daarom is het voor hen prettig wanneer zij niet van de ene op de andere dag volledig zelfstandig hoeven te zijn. Bovendien wordt er van hen verwacht dat zij ook per direct zelfstandig de weg naar verdere of andere hulp en zorg weten te vinden.

Waarom deze ondersteuning (nog) nodig is, verschilt per jongere.

> “Tijdens mijn tienerjaren ben ik een aantal keren weggelopen, omdat ik thuis mishandeld werd door mijn ouder. Op een gegeven moment gaf Jeugdzorg na een aantal incidenten aan dat ik begeleid, zonder mijn moeder, kon wonen als ik dat zelf wilde. Maar ik koos ervoor toch thuis te blijven toen ik 17 was. Maar kort nadat ik 18 jaar was geworden herhaalde de situatie zich. Ik heb toen weer contact gezocht met het Jongerenloket en Jeugdzorg, maar die gaven aan mij niet meer te kunnen helpen. Ik bleef herhaaldelijk terugkomen totdat ik uiteindelijk wel werd geholpen en ik woon nu ergens anders.”

Terugvallen

Jongeren die na hun 18e verjaardag geacht worden per direct zelfredzaam te zijn/worden, kunnen in hun oude (GGZ-)problematiek vervallen, zonder nog te kunnen beschikken over dezelfde hulp of hulpverleners. Ook hebben zij vaak geen (sociaal) netwerk dat als vangnet kan dienen. Zo gaf een jongere aan dat zij terug was gevallen in haar GGZ-problematiek doordat zij uit haar tijdelijke woning gezet dreigde te worden.

Kamertrainingen: positieve én negatieve effecten

De respondenten geven aan dat de ondersteuning tot 18 jaar gericht is op het klaarstomen voor complete zelfstandigheid. Jongeren krijgen binnen leefgroepen door middel van kamertrainingen praktische vaardigheden aangeleerd, die van pas komen wanneer zij op zichzelf komen te wonen. Ze leren hier onder andere om te koken, het huishouden te runnen, financiën op orde te brengen en een zorgverzekering af te sluiten. Deze trainingen worden enerzijds als prettig en zinvol beschouwd. De jongeren geven aan hierdoor praktische vaardigheden te leren, waardoor sommigen van hen bijvoorbeeld minder stress ervaren met het bijhouden van hun financiën omdat ze geleerd hebben hoe dit moet.

Anderzijds kan deze 'focus op uitstroom' ertoe leiden dat er ook jongeren zijn die 'zelfstandig destructief' worden: de jongeren mogen vanaf hun 18e verjaardag eindelijk zelf grote beslissingen nemen over hun eigen leven en voelen daarmee ook een negatieve bewijsdrang: dat zij alles zelf wel aan kunnen en geen hulp nodig hebben. Er zijn jongeren die hierdoor ook hulpverlening afslaan omdat ze het gevoel hebben dat ze het nu eindelijk zelf kunnen bepalen.

"Alles staat in het teken van 'je moet zo meteen alles zelf gaan doen' in de praktische zin. Het is een dwang naar zelfstandigheid als je 18 wordt. Terwijl jongeren die wel thuis kunnen blijven wonen en een goede relatie hebben met zijn of haar ouders, wél nog ondersteuning ontvangen nadat ze 18 jaar zijn geworden. Jongeren zonder al deze problematieken lopen al tegen van alles aan in het leven, laat staan deze jongeren."

Van klein naar groot probleem

Sommige 18+'ers hebben weliswaar behoefte aan hulp, maar deze hulpvraag hoeft niet groot te zijn. Het kan gaan om een simpele vraag, zoals het ondersteunen bij het betalen van rekeningen. Maar de route naar hulp blijkt vervolgens lang en ingewikkeld te zijn, waardoor de simpele vraag in een groter probleem verandert.

Uit de gesprekken kwam daarom ook naar voren niet te denken in absolute jaren maar in ontwikkeling binnen elkaar opvolgende fases. Waarbij eerst gewerkt wordt aan een gevoel van veiligheid, waarin vertrouwen, betrokkenheid en het werken aan zelfvertrouwen van belang zijn. Opgevolgd door een fase waarin een jongere gestimuleerd wordt om aan de persoonlijke ontwikkeling en competentieontwikkeling te werken. Als laatste een fase waarin de focus ligt op groei: een fase die alleen mogelijk is wanneer een jongere vertrouwen heeft in de omgeving en in zichzelf.

Kortom

Volwassen worden is geen moment, maar een proces, waar jongeren tot ver na hun 18e verjaardag nog mee bezig zijn. Met óf zonder een achtergrond in relatie tot jeugdhulpverlening. Welke jongere is er eigenlijk klaar voor om volledig zelfstandig te zijn met 18 jaar? Bestaan die überhaupt?

Deze jongeren, met hun problematische verleden en heden, beginnen zelfs nóg kwetsbaarder aan hun toekomst, terwijl dit dezelfde jongeren zijn aan wie (nog) hogere eisen gesteld worden met betrekking tot zelfstandigheid. Verwacht wordt dat zij zelfstandig en zelfredzaam functioneren in de samenleving én zelfstandig en zelfredzaam hun eigen problemen onder controle weten te houden.

We moeten af van de gedachte dat 18 jaar gelijk staat aan zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Dit is een terugkerende denkfout die diep geworteld zit in beleid en uitvoering. Volwassen worden is voor ons allemaal een proces, geen moment en dit zou onderkend moeten worden.

2. De mensen om je heen

De directe omgeving is en blijft belangrijk, zo blijkt, ook nadat de jongeren 18 jaar zijn geworden.

Mentor

In de ideale situatie is er sprake van een persoon die gedurende een lange periode in het leven van de jongere is. Dit was bijvoorbeeld een mentor uit de leefgroep of uit een ander programma, die niet alleen gedurende een lange periode (soms zelfs al 15 jaar) in het leven van de jongere blijft, maar ook aanwezig blijft nadat de officiële "mentorperiode" voorbij is.

“Ik heb vijf jaar lang in dezelfde leefgroep gewoond tot een half jaar na mijn 18e verjaardag. Dat is echt niet wat er normaal gebeurt. Het gaf stabiliteit, een bekende omgeving, ik zag dezelfde gezichten omdat ik een vrij stabiel medisch team had en vijf jaar lang dezelfde mentor heb gehad. Dit heeft echt veel voor mij betekend en mijn mentor zie ik nu nog steeds. Als het echt nodig is, kan ik haar ook nog steeds bellen.”

Deze mentor is iemand bij wie de jongere zijn of haar verhaal kwijt kan of een (praktische) vraag kan stellen.

“De jongere kan zijn of haar verhaal kwijt en de vertrouwenspersoon kan aan de bel trekken. Als een soort tweede partij die over de jongere kan oordelen. Deze persoon kan dan ook wanneer de jongere 18 is geworden, nog steeds deze rol vervullen. [...] Er moet iemand zijn die de commitment met deze jongere aangaat, de jongere ondersteunt en duurzaam contact onderhoudt. Bij verhuizing/wisseling tussen instellingen is diegene dan ook op een bepaalde manier aanwezig en blijft dat. Wanneer een jongere dan 18 jaar is geworden, biedt dit toch een eigen vertrouwen en eigenwaarde, maar ook vertrouwen in anderen. Waardoor de jongere ook eerder naar iemand toe zal stappen om om hulp te vragen na de 18e verjaardag.”

Maar bovenal is een mentor iemand die als stabiele én als stabiliserende factor in het leven blijft van de jongere, tussen veranderingen en onzekerheden door.

“Hij is al sinds mijn zesde [door middel van het Big Brother, Big Sister programma] als een vaderfiguur voor mij en een stabiele basis en aanwezig door mijn hele proces heen. Gewoon een man die van je houdt.”

De mentor bleek in de gesprekken iemand te zijn die de situatie van de jongere goed kent, weet waar de jongere wel of niet goed in is, waar de jongere graag over praat en kon helpen met inschatten wat de jongere nodig had.

> “Ik heb vijf jaar lang in dezelfde leefgroep gewoond tot een half jaar na mijn 18e verjaardag. Dat is echt niet wat er normaal gebeurt. Het gaf stabiliteit, een bekende omgeving, een vast thuis ik zag dezelfde gezichten omdat ik een vrij stabiel medisch team had en vijf jaar lang dezelfde mentor heb gehad. Dit heeft echt veel voor mij betekent en mijn mentor zie ik nu nog steeds. Als het echt nodig is, kan ik haar ook nog steeds bellen.”

Kortom

Uit de door Young010 gehouden gesprekken kwam naar voren dat de sociale omgeving van jongeren enorm belangrijk is, (zeker) ook nadat zij 18 jaar zijn geworden. Idealiter beschikken zij over een persoon die in hun leven de rol van een type mentor vervult: iemand die op de hoogte is van de situatie van de jongere, iemand bij wie de jongere terecht kan met vragen en iemand die gedurende een langere periode in het leven is van de jongere. Iemand die ze kunnen vertrouwen.

Daarnaast is het netwerk van de jongere van belang: vriendschappen die ook als sociaal vangnet dienen.

3. De basis op orde

Uit de gesprekken kwamen een aantal zaken naar voren die voor de jongeren op orde moesten zijn, zodat zij minder stress ervaren. Deze solide basis is onder te verdelen in drie thema’s: huisvesting, financiën en scholing/werk.

Huisvesting

Het allerbelangrijkste? De zekerheid van huisvesting na je achttiende. Onzekerheid van de toekomstige huisvestingssituatie zorgt voor (grote) stress. Zo spraken we onder andere met een jongere bij wie dit tot een terugval in GGZ-problematiek heeft geleid. De overgang naar 18+ brengt met betrekking tot huisvesting regelmatig spanningen met zich mee, omdat de situatie erna vaak onzeker is. Bijvoorbeeld doordat een jongere nog geen nieuw huisadres heeft.

Gelukkig zijn er ook andere verhalen. Zo sprak Young010 met enkele jongeren die woonachtig zijn in een woonproject, waar naast jongeren met een geschiedenis in

de Jeugdzorg ook zogenoemde ‘buddy’s’ wonen. Dit zijn geen hulpverleners, maar zij kunnen de jongeren wel helpen met vragen. In ruil hiervoor krijgen zij goedkopere woonruimte.

Deze woningen worden door de jongeren als zeer positief beoordeeld. Echter, ze zijn wel zeer beperkt in aantal.

> “Het maakt dat je er niet direct alleen voor komt te staan en het gevoel hebt een zekere steun in de rug te hebben.”

Een andere optie is om via een urgentieverklaring voorrang te krijgen op een sociale huurwoning. Deze urgentieverklaring wordt echter niet in alle gevallen afgegeven. Terwijl een vaste woonplek, waar een jongere zijn of haar eigen rust kan vinden, juist zo belangrijk is voor de stabiliteit van een jongere.

> “Ik werd in februari 18 jaar, wat betekende dat ik dan uit mijn leefgroep zou moeten vertrekken. Terwijl ik in mei mijn eindexamens had. Mijn mentor uit mijn leefgroep heeft zich toen heel hard voor mij ingezet, zodat ik niet opeens een nieuw thuis hoefde te zoeken, maar mij op mijn examens kon blijven focussen. Ik kon daardoor tot augustus bij mijn leefgroep blijven. Wat nog steeds wel voor stress zorgde, maar ik kon in ieder geval leren voor mijn examens.”

Financiën

Het op orde brengen van financiën en weten hoe dit te onderhouden, kwam in alle gesprekken naar boven als een belangrijk onderwerp. Jongeren nemen soms verkeerde beslissingen met betrekking tot geld. Dit kan komen door onervarenheid

of door gebrek aan hulp. Bij het maken van financiële besluiten is ondersteuning absoluut noodzakelijk.

Scholing en/of werk

De jongeren die de leden van Young010 hebben gesproken hebben ondersteuning in hun (school-)loopbaan als prettig en waardevol ervaren. Met name de praktische hulp, zoals het gericht zoeken naar vacatures of het schrijven van een CV, werd als positief beoordeeld.

Belangrijk hierbij bleek wel dat de hulp (meer) gericht zou moeten zijn op de eigen kwaliteiten en talenten van de jongeren. Kortom; maatwerk. De blik zou (meer) gericht moeten zijn op wat de jongeren al kunnen, welke kwaliteiten zij al hebben, en de versterking daarvan. Nu ligt de focus teveel op wat de jongeren zouden moeten kunnen volgens algemene richtlijnen.

Kortom

In de gesprekken die Young010 heeft gevoerd is het belang van stabiliteit benadrukt. Stabiliteit in huisvesting, waarbij de jongere zich geen zorgen hoeft te maken of ze binnen een korte tijd weer uit de woning moeten vertrekken. Stabiliteit in financiën, waarbij de jongere weet hoe de financiën op orde te brengen, zelfstandig of met hulp. Stabiliteit in scholing en/of werk, waarbij de jongere een pad is ingeslagen dat zijn of haar ontwikkeling natuurlijk ondersteunt.

Conclusie en advies

De overgang van 18- naar 18+ binnen de Jeugdzorg verdient de volledige aandacht van de gemeente. Waar iemand vandaan komt, heeft invloed op waar diegene naartoe kan en wil. Voor jongeren met een kwetsbare achtergrond, die veel hebben meegemaakt, is deze overgang moeilijker. Volwassen worden is een proces dat je leert met vallen en opstaan en we kunnen niet verwachten dat jongeren met een achtergrond in de Jeugdzorg dit vanaf hun 18e verjaardag compleet zelfstandig kunnen doen.

Binnen het nieuw te vormen beleid Zorg, Welzijn en Jeugdhulp zien wij grote kansen voor de gemeente Rotterdam om de overgang van 18- naar 18+ voor kwetsbare jongeren te verbeteren. Onze adviezen zijn erop gericht een jongere zoveel mogelijk eigenaarschap te geven over het eigen leven, zonder dat de jongere er van het ene op het andere moment volledig alleen voor komt te staan. Binnen drie thema's zien wij aanknopingspunten.

Volwassen worden is een proces, geen moment: zorg voor een geleidelijke(re) overgang

Er is een langere transitieperiode nodig waarbinnen een jongere met een geschiedenis in de Jeugdzorg via een gemakkelijke en korte weg om hulp kan vragen.

Volwassen worden is voor iedere jongere, met of zonder achtergrond in de Jeugdzorg, een tijd van keuzes maken, nieuwe verantwoordelijkheden ontdekken en vooral: vallen en opstaan. Daarom is het fijn wanneer er een beroep kan worden gedaan op bijvoorbeeld ouders, met vragen of simpelweg voor steun. Maar heeft een jongere die ouders niet, of zijn die ouders hier niet toe in staat, of heeft de jongere geen netwerk van familie en vrienden om op terug te vallen, dan maakt het deze jongere kwetsbaarder, en worden zelfstandigheid en zelfredzaamheid - flink - bemoeilijkt.

Uit de gesprekken kwam naar voren dat ook wanneer een jongere een geschiedenis heeft in de jeugdzorg de weg naar hulp lang kan zijn en kan resulteren in een terugval in oude (GGZ-)problematiek. Waarbij de situatie verder kan escaleren door niet-tijdig handelen door hulpverlening.

Jongeren met een achtergrond in de jeugdzorg die de stap nemen om om hulp te vragen, moeten ongeacht de vraag binnen korte termijn een hulpverlener te spreken krijgen. Wij stellen voor om de leeftijd voor deze laagdrempelige ingang op te rekken tot 27 jaar.

Hiervoor kunnen bestaande kanalen ingezet worden, zoals de VraagWijzer. Waarbij de jongere kan aangeven een geschiedenis in de Jeugdzorg te hebben. Er zijn veel vragen die in een eerder stadium ondervangen kunnen worden, waardoor er geen escalatie van een situatie hoeft voor te komen. We zien daarnaast mogelijkheden voor het ontwikkelen van een **vast wekelijks spreekuur in stadskantoren** waar jongeren zich digitaal voor kunnen inschrijven en daarbij kunnen aangeven met welke vraag zij langskomen.

We zien tevens **een rol weggelegd voor de laatste instelling** waar de jongeren hebben gewoond of ondersteuning van hebben ontvangen voordat zij zelfstandig werden. Jongeren zouden daar **ook in de maanden na hun achttiende verjaardag** terecht moeten (blijven) kunnen welke overeenkomen met wat de instellingen reeds bieden. Zoals ondersteuning in het opstellen van brieven.

2. Aandacht voor de sociale omgeving

Er zijn verschillende redenen denkbaar waarom jongeren geen ouder of ouderlijk figuur in hun leven hebben. Dit neemt niet weg dat ze wél iemand nodig hebben om deze stabiele en stabiliserende rol te vervullen. Tegelijkertijd is de bredere sociale omgeving van jongeren, die buiten het gezin, ook erg belangrijk. Een sociaal netwerk opent deuren naar vriendschappen en sociaal contact (en eventueel ook banen en stages). Het gebrek aan deze sociale omgeving zou er niet toe moeten leiden dat jongeren met een achterstand beginnen aan zelfstandigheid.

Iedere jongere zijn eigen mentor

Ouders zijn er vanaf het moment dat iemand geboren wordt, zijn er tijdens het opgroeien en zijn er nog steeds nadat iemand al uit huis is en aan een eigen leven is begonnen. Jongeren die geen ouders hebben die hen kunnen volgen door hun leven heen hebben wel dezelfde behoeften: iemand die hen kent, hun dossier kent, weet waar ze wel of niet goed in zijn, waar zij hun verhaal bij kwijt kunnen, of zoals in één van onze gesprekken werd gezegd: *"gewoon een man die van je houdt."* Kortom, iemand die bij de jongere is en een stabiele én stabiliserende factor is door wisselingen heen.

Dit betekent dat **een vaste mentor al vóór de 18e verjaardag in beeld moet komen**.



Wij adviseren dat een vaste mentor in beeld komt op het moment dat een jongere in beeld komt bij Jeugdzorg.

Een mentor is iemand die de jongere kan vertrouwen, die met de jongere meegroeit door de jaren heen, tijd doorbrengt met de jongere, mee gaat naar belangrijke afspraken en aan de bel kan trekken als het nodig is. In het eerdere advies van Youngo10 'Succes behaal je niet alleen: een onderzoek naar kansengelijkheid in het onderwijs' wordt het belang van een mentor ook onderstreept:

"Kortom, of het nu je ouders zijn, zus of een leraar: betrokkenheid van anderen voelen is belangrijk voor de motivatie van jongeren."

We zien een drietal mogelijkheden voor het koppelen van een mentor aan een jongere binnen de context van dit advies:

- Bied ruimte voor het aanbieden van een eigen mentor. Sommige jongeren hebben in hun omgeving al iemand die zij vertrouwen en diegene zouden zij moeten kunnen aandragen als mentor. Na het ontvangen van een VOG en het doorlopen van een korte cursus met betrekking tot mentorschap, zou deze persoon de rol van mentor op zich kunnen nemen.
- Wanneer een jongere aangeeft geen mentor uit de eigen omgeving te kunnen of willen aanwijzen, moet de jongere een mentor aangewezen kunnen krijgen. Dit kan bijvoorbeeld een personeelslid van de leefgroep te zijn.
- Er zijn bestaande programma's waar een jongere aan een mentor gekoppeld zou kunnen worden. Onder andere vanuit de crisisopvang, leefgroep of via het wijkteam zouden de jongeren hier uitleg over kunnen krijgen en ondersteuning kunnen ontvangen in het aanvragen van een mentor.

Uit de gesprekken is gebleken dat jongeren die een betrokken mentor hadden voordat zij 18 jaar werden, met diezelfde mentor ook nog na hun 18e verjaardag contact hielden. Dit was niet alleen voor (praktische) hulpvragen, maar ook simpelweg voor de gezelligheid, vertrouwdheid en verbondenheid.

3. Basis op orde

In de gesprekken kwam naar voren dat het voor jongeren van belang is een aantal zaken zeker op orde te hebben. Indien deze factoren niet op orde zijn kunnen zij (flinke) stress veroorzaken. Het gaat dan om huisvesting, financiën en scholing en/of werk.

De huisvesting na 18 jaar blijkt een groot onderwerp waar veel jongeren tegenaan lopen in hun overgang. De onzekerheid die een onzekere woonsituatie met zich meebrengt is groot en zorgt voor stress. Tegelijkertijd ervaren jongeren het als zeer prettig wanneer zij vanuit een leefgroep niet direct compleet zelfstandig hoeven te leven. Ons advies is dan ook:



Er moeten meer woningen of woongroepen vrijkomen voor jongeren na 18 jaar die uit de Jeugdzorg komen, waar een mede-inwoner aanwezig

is (bijvoorbeeld een ‘buddy’) die als eerste aanspreekpunt bij vragen kan dienen. Dit hoeft geen hulpverlener te zijn.

Jongeren moeten zich eigenaar voelen over hun eigen pad. Jongeren gaven aan het als prettig te ervaren om zelf invloed uit te kunnen oefenen over de kant die zij opgaan met betrekking tot scholing en/of werk. De blik zou (meer) gericht moeten zijn op de talenten en interesses van de jongeren zelf. Vandaar ons advies:



Bied jongeren de mogelijkheid zich bij een loopbaan en scholing oriëntatie programma aan te sluiten, waarin zij zelf hun doelen kunnen opstellen op basis van eigen interesses, vaardigheden en kwaliteiten.

Hoofdstuk 5: Conclusie

Hoewel de Brede Raad 010 en Young010 drie verschillende thema's in dit advies aan de orde brengen en alle drie als zelfstandige thema's heeft behandeld, blijkt dat er rode lijnen door het advies lopen. Eigen regie als kern van zelfredzaamheid komt in alle drie de thema's terug. Rotterdammers hebben het nodig zelf hun leven in te kunnen vullen, zonder dat er voor hen bepaald wordt. Tegelijk is het enorm belangrijk dat laagdrempelige ondersteuning snel en effectief verloopt om zwaardere zorg tegen te gaan. Het belang van de eerste toegang komt eveneens uit alle verhalen naar voren. Wanneer jongeren niet weten waar zij heen kunnen, stapelen problemen zich op. Wanneer senioren niet weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag, verergert in veel gevallen hun problematiek.

Kortom, effectief inzetten op de eerste toegang, de regie bij Rotterdammers laten en luisteren naar wat mensen nodig hebben, zijn kernvoorwaarden voor Rotterdammers in hun leven om zo zelfredzaam mogelijk te blijven, en te worden.

Kernadvies van Young010 en de Brede Raad 010 is dan ook:



Draag er zorg voor dat de toegangsloketten van de gemeente voor ondersteuning goed *bekend* en benaderbaar zijn, voor alle Rotterdammers. *Luister* bij een (eerste) hulpvraag naar de Rotterdammer en laat de *regie* bij lichte ondersteuningsvragen bij de Rotterdammer liggen. Maar bovenal: geef Rotterdammers de ruimte om eigen regie te voeren over het eigen leven, maar laat ze niet alleen.