

Inzicht in uitvoering van de Jeugdwet in Oirschot Klantreis type 3: Cliënt die contact heeft met WIJzer

Maak kennis met Tess, 10 jaar.

Tess (10 jaar) woont samen met haar ouders en zusje in Spoordonk. Tess' ouders zijn beiden hoogopgeleid. Tess is geboren met motorische en psychische problematiek. Voor haar motorische problemen komt Tess al op haar derde via de revalidatiearts, die een motorische stoornis vaststelt, bij de ergotherapeut terecht. Tess loopt al snel na haar start op de basisschool tegen problemen aan; zij kan zich lastig concentreren en maakt moeilijk contact met klasgenoten. De ouders van Tess bespreken hun zorgen met de ergotherapeut, die aangeeft dat er een diagnose gesteld moet worden. Deze geeft aan dat ze voor een gesprek hierover contact op kunnen nemen met de gemeente.

Zij nemen contact op met de gemeente, maar het lukt hen niet om de juiste persoon aan de telefoon te krijgen. Ze hebben het idee dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden. Mensen met wie zij spreken hebben niet de juiste kennis, zijn vaak niet bereikbaar of ziek. Wanneer de frustratie te hoog oploopt, besluiten zij rechtstreeks met de jeugdarts contact op te nemen. Deze diagnosticeert Tess met ADHD en ASS en geeft deze diagnose door aan de gemeente, waarna zij gelijk een contactpersoon van team WIJzer krijgen. Hier wordt besloten dat Tess hulp van een psycholoog gaat ontvangen.

De ouders van Tess willen graag naar een psychologenpraktijk in Tilburg. Echter, het gros van het aanbod van de gemeente Oirschot is in Eindhoven. Hierdoor wordt besloten dat zij voor deze ondersteuning een pgb ontvangen. Dit leidt voor hen tot ontzettend veel papierwerk. "Daar word je niet blij van. Contact hierover, contact daarover, dingen invullen voor bewijs, nog meer papier dat je terugkrijgt. Daarin schieten ze wel echt door. Ze moeten gewoon zorgen dat die aanbieder op de lijst komt te staan, dan wordt het voor hen en voor mij makkelijker." Ieder jaar moet het pgb verlengd worden, waarbij de ouders wederom al het papierwerk moeten invullen. De ouders vinden het vervelend dat de gemeente hen hierin niet wat beter ondersteunt:

"Als ik een verlenging voor een pgb nodig heb, krijg ik een blanco papier. Ik ben best hoog opgeleid en ik weet hoe het allemaal werkt, maar dit kun je niet van een gemiddelde burger vragen, want het is nogal wat. Dienstverlening: daarin schieten ze tekort. Het is toch niet steeds aan mij om alles opnieuw erin te zetten. Vind dat ze veel terugleggen en ik twijfel daarom soms aan de kundigheid en expertise."

In groep 2 start Tess met zwemles. Door haar motorische problematiek lukt zwemmen in een groep niet. Zij besluiten daarom wederom bij de gemeente aan te kloppen. De ouders van Tess worden heel netjes te woord gestaan. In samenspraak met de consulente van WIJzer krijgt Tess ook een pgb voor één-op-één zwemles. Dit gaat goed en Tess haalt met vlag en wimpel haar A-diploma. Haar ouders vinden het belangrijk dat zij ook haar B-diploma haalt, maar krijgen van de consulente van WIJzer te horen dat dit niet gaat gebeuren.

In groep 3 blijkt dat de ADHD en ASS in combinatie met de motorische stoornis ervoor zorgen dat Tess moeilijk mee kan komen op een reguliere basisschool. Tess gaat daarom naar speciaal onderwijs toe. In samenspraak met beide scholen wordt deze overgang goed geregeld en Tess zit op de nieuwe school helemaal op haar plek.

Eind 2021 nemen de ouders van Tess wederom contact op met de consulente van de gemeente. Omdat zij merken dat Tess het lastig vindt om vriendinnen te maken, zijn de ouders op zoek gegaan en hebben zij gevonden dat er meidenmiddagen georganiseerd worden in de gemeente. De ouders worden wederom netjes te woord gestaan, maar vinden het jammer dat zij altijd degenen moeten zijn die met nieuwe hulpvormen komen. Gelukkig bevalt de meidenmiddag Tess heel goed: "Die sociale omgang is voor die meiden best een uitdaging. Op deze manier leer je ook andere meiden uit de omgeving kennen die met hetzelfde probleem zitten."

Inzichten

Wat gaat goed

- De ouders van Tess zijn heel tevreden over de verschillende soorten ondersteuning die zij ontvangen hebben (kinderpsycholoog, zwemles, speciaal onderwijs, meidenmiddag). De hulp is passend en heeft positieve effecten.
- De ouders zijn op een aantal aspecten positief over het contact met WIJzer: er wordt snel gereageerd, er wordt naar hen geluisterd, consulente zijn begripvol, aardig en respectvol. Over het algemeen wordt het contact als prettig gezien.
- De ouders van Tess zijn heel enthousiast over de meidenmiddagen en vinden het heel leuk dat deze in de gemeente georganiseerd worden.

Wat kan beter

- De toegang tot WIJzer verliep bij de ouders van Tess moeizaam. "Zorg binnen de gemeente dat wanneer een ouder met een bepaalde vraag of probleem komt, dat je weet waar je moet zijn."
- Een pgb brengt erg veel administratieve last met zich mee. De ouders van Tess voelen zich hierbij niet gesteund door de gemeente. Zij geven aan dat een pgb op deze wijze voor veel ouders niet mogelijk zal zijn: "ik ben altijd heel duidelijk geweest in wat ik wil en ben verbaal en talig genoeg. Ik heb dus het pgb voor lief genomen. Ik denk niet dat elke ouder dat kan. Neem ouders bij het handje. Je kent de gezinnen, vraag eens of je ergens bij moet helpen."
- De ouders ervaren dat de consulente van WIJzer een erg passieve houding heeft wat betreft nieuwe vormen van ondersteuning. "Als ze al lange tijd niks hebben gehoord: miltje of bellen, hoe is het eigenlijk met jullie, alles naar tevredenheid, loopt het goed?"

