



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# CJG Capelle a/d IJssel

*Toezicht naar de vakbekwaamheid en  
cliëntgerichtheid bij de probleemanalyse en het  
(gezins)plan*

Utrecht, februari 2023

# Rapport CJG Capelle a/d IJssel

## CJG aan het woord

### Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

De terugkoppeling van ouders dat het CJG luistert, betrokken is en wensen goed in kaart brengt, dat is waar we het iedere dag weer voor doen! Dat we daarnaast gepassioneerde en vakbekwame medewerkers hebben die naast het leveren van cliëntgerichte- en passende zorg, ook oog hebben voor integrale samenwerking, preventief werken, de toegankelijkheid van onze zorg en die van onze zorgpartners én voor andere (innovatieve) manieren van werken. Daar zijn we minstens zo trots op! Alleen zo kunnen we ook in de toekomst onze cliënten goed blijven helpen.

### Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

In onze vernieuwde werkwijze intake ontbreken nog een aantal punten op de i. Concreet zullen we zorgdragen dat veiligheid bij de intake altijd onderwerp van gesprek is, een risicotaxatie plaatsvindt en afwegingen worden vastgelegd. Daarbij zullen ook de mogelijkheden benoemd worden om een klacht in te dienen en zal het CJG zorgen dat de vastlegging in de dossiers wordt verbeterd. Verder zal het CJG onderzoeken hoe administratieve barrières verlaagd kunnen worden bij cliënten die bij ons bekend zijn, zodat aanmelden eenvoudiger wordt.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Veiligheid wordt een vast gespreksonderwerp bij onze intake, zodat eventuele zorgen of vragen hierover altijd helder en besproken zijn. Waar nodig zal het dossier zo ook beter overdraagbaar zijn. Door de klachtenregeling niet alleen digitaal te verstrekken maar ook actief te benoemen weten cliënten waar ze terecht kunnen met eventuele onvrede of twijfels. Dit helpt het CJG haar dienstverlening te verbeteren en komt de kwaliteit van zorg aan cliënten ten goede. Tot slot zullen administratieve barrières worden verlaagd.

---

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie is positief over de deskundige professionals die bij het CJG werken. De professionals zijn gericht op wat goed gaat in een gezin en op het stimuleren van de eigen regie. Zij sluiten goed aan bij de behoefte aan ondersteuning van het gezin. De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die het CJG zet om er voor te zorgen dat bij de intake de veiligheid in een gezin altijd onderwerp van gesprek is. Daarnaast verwacht de inspectie dat het CJG uniforme richtlijnen hanteert voor het actief betrekken van jeugdigen tijdens de intakefase. De inspectie volgt de verbeteringen bij het CJG in het reguliere toezicht.*

---

# 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) voerde in december 2022 aangekondigd toezicht uit bij het Centrum voor Jeugd en Gezin van de gemeente Capelle a/d IJssel (hierna CJG).

## Aanleiding: Toezicht bij lokale teams door de inspectie

Dit toezicht maakt deel uit van een reeks van toezichten die de inspectie uitvoert bij lokale teams in vijftien gemeenten in de periode oktober 2022 tot februari 2023. De IGJ is dit toezicht gestart omdat de lokale teams een centrale rol vervullen bij de toeleiding van jeugdigen en hun gezinnen naar passende hulp. Gemeenten zijn – in lijn met de transformatiedoelen in de Jeugdwet - gericht op de inzet van tijdige en passende hulp dichtbij huis. De inzet van lokale teams moet voorkomen dat problematiek verergert en inzet van zwaardere hulp nodig wordt. In veruit de meeste gemeenten hebben de lokale teams daarom de belangrijke taak gekregen om de situatie van kinderen en hun gezinnen in kaart te brengen, te beoordelen of en zo ja welke hulp nodig is, waar nodig te coördineren en in veel gevallen ook zelf hulp te bieden.

## Doel van het toezicht

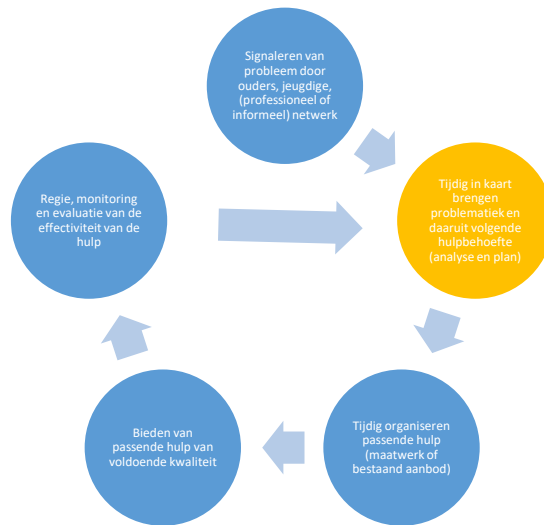
Zorgvuldige triage, een goede analyse en plan zijn de eerste belangrijke stappen om tot passende hulp voor een jeugdige te komen, of om een jeugdige en zijn ouders op een andere manier verder te helpen. De inspectie brengt met dit toezicht in beeld hoe de professionals van het CJG in de gemeente Capelle a/d IJssel die analyse en dat plan maken. Doen zij dit vakbekwaam en cliëntgericht en zijn ze hiervoor voldoende toegerust?

Het doel van het toezicht is dat de inspectie gerichte aanbevelingen kan doen om de vakbekwaamheid, cliëntgerichtheid en toerusting van de professionals verder te bevorderen. Specifiek bij het maken van de analyse en plan voor een jeugdige en zijn ouders door de lokale teams.

De inspectie doet met dit rapport dus geen uitspraak over activiteiten van het lokale team, zoals coördinatie van hulp en het bieden van (jeugd)hulp en jeugdgezondheidszorg door het lokale team.

De inspectie wil met haar toezicht bijdragen aan de borging van belangrijke kwaliteitsaspecten, zoals de deskundigheid van professionals in de lokale teams en de cliëntgerichtheid en rechtsbescherming van jeugdigen en ouders. Daarnaast realiseert de inspectie zich de opgave van de lokale teams om door te ontwikkelen, en wil zij een positieve bijdrage leveren aan deze transformatie. Nadat de IGJ de vijftien toezichtonderzoeken heeft uitgevoerd in de gemeenten, stelt zij een overkoepelende rapportage op. Doel hiervan is de bevindingen uit de vijftien

toezichtbezoeken te duiden in relatie tot *het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming* en de *Hervormingsagenda Jeugd*.



## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader dat de IGJ hanteert bij het toezicht op de kwaliteit van jeugdhulp: Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Omdat de inspectie binnen dit toezicht kijkt naar de vakbekwaamheid en cliëntgerichtheid van professionals in de lokale teams bij de probleemanalyse en plan, is een selectie gemaakt van de normen waarop het toezicht zich heeft gericht. Dit zijn de normen 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3 en 3.4 van het JIJ-kader.

Het volledige JIJ-kader is te vinden op: [www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

De voor dit toezicht geselecteerde normen zijn nader geoperationaliseerd aan de hand van de volgende documenten en richtlijnen:

- ['Basisfuncties voor lokale teams in kaart'](#)
- ['Kwaliteitskader werken aan veiligheid voor lokale teams'](#)
- ['Samen werken aan feitenonderzoek'](#)
- [Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp](#)

## 2 Conclusie

Dit hoofdstuk geeft de conclusies van de inspectie uit dit toezicht weer. Hierbij heeft de inspectie oog voor wat goed gaat en wat beter kan.

### Wat gaat goed?

**Deskundige professionals:** Bij het CJG werken professionals die ervaren en deskundig zijn op het gebied van jeugd en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Doordat de teams zijn samengesteld uit jeugdhulp- en jeugdgezondheidszorgmedewerkers is veel en brede kennis beschikbaar. Daarnaast heeft het CJG een team met jeugd- en gezinspsychologen en orthopedagoog-generalisten. De medewerkers van het CJG werken methodisch, multidisciplinair, reflecteren op hun handelen via intervisie en volgen bijscholing.

**Samen met ouders:** Door het werken met de GIZ en de oplossingsgerichte methodiek zijn medewerkers gericht op wat goed gaat in een gezin. Medewerkers investeren in een goede samenwerkingsrelatie door wederzijdse verwachtingen uit te spreken en goed te luisteren naar cliënten.

**Regie bij het gezin:** Medewerkers van het CJG stimuleren de eigen regie en sluiten daarbij goed aan bij de behoefte aan ondersteuning van het gezin. Waar nodig nemen zij de regie deels over en zodra ouders hiertoe in staat zijn krijgen ouders de regie stapsgewijs weer terug.

### Wat kan beter?

**Spreek met jeugdigen -** De jeugd- en gezinscoaches spreken niet altijd met jeugdigen bij het inventariseren van de wensen, behoeften en mogelijkheden. Het CJG hanteert hierin geen uniforme richtlijn. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen essentieel, ook tijdens de intakefase.

**Aandacht voor veiligheid:** De medewerkers hebben wisselende aandacht voor de veiligheid bij het in kaart brengen van de gezinssituatie. Het afnemen van een risicotaxatie en het vastleggen van afwegingen over de veiligheid in het cliëntdossier vragen meer aandacht.

### Vervolg

Op basis van de reactie op het conceptrapport heeft de inspectie vertrouwen in de stappen die het CJG zet om de kwaliteit van de jeugdhulp verder te verbeteren. De inspectie volgt de verbeteringen bij het CJG in het reguliere toezicht.

De inspectie voert dit toezicht bij vijftien gemeenten uit in de periode oktober 2022 t/m februari 2023. Nadat de IGJ de vijftien toezichtonderzoeken heeft uitgevoerd in de gemeenten, stelt de IGJ een overkoepelende rapportage op. Doel hiervan is de bevindingen uit de vijftien toezichtbezoeken te duiden in relatie tot het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming en de Hervormingsagenda Jeugd.

# 3 Beschrijving van het CJG in de gemeente Capelle a/d IJssel

## Positie, rol en taak

Het CJG bestaat als stichting sinds 2015<sup>1</sup> en verricht activiteiten op het gebied van jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp (inclusief jeugd-GZZ) aan jeugdigen van -9 maanden tot 18 jaar. In opdracht van de gemeente Capelle aan den IJssel biedt het CJG op preventie gerichte gezondheidszorg en ondersteuning aan gezinnen. Daarnaast is het CJG een toegangspoor voor niet vrij toegankelijke vormen van jeugdhulp en jeugdbescherming/jeugdreclassering. Ten behoeve van vroegsignalering en preventie werken professionals van jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp integraal samen onder één dak in vier CJG-teams. Daarnaast zijn er sinds 2022 twee Capelle breed werkende teams. Team Intensieve Hulp (IH) en Team Behandeling en Expertise (B&E). Zo nodig verwijzen de professionals door naar specialistische zorg. Het CJG geeft namens de gemeente Capelle aan den IJssel hiertoe beschikkingen af. Voor de inzet van specialistische jeugdhulp heeft de gemeente afspraken gemaakt met verschillende jeugdhulpaanbieders, verder is specialistische jeugdhulp beschikbaar via de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond, waarbij Capelle a/d IJssel is aangesloten.

Uit de website "Waar staat je Gemeente" komt naar voren dat Capelle a/d IJssel een gemeente is met 'grote stadsproblematiek'. Vergeleken met het Nederlands gemiddelde wonen er relatief veel kinderen in een éénouder gezin, zijn er veel huishoudens met problematische schulden, is er een hoog schoolverzuim en hebben relatief veel jongeren een jeugdreclasseringsmaatregel.

De visie van het CJG is dat als een jeugdige hulp nodig heeft, het systeem waarin de jeugdige opgroeit in z'n geheel moet worden gezien: hoe gaat het met de ouders, is in het gezin sprake van armoede of schulden, zijn er meer kinderen in het gezin die zorg nodig hebben, hoe gaat het met de jeugdige op school en op de sportvereniging? Alle aspecten van het leven van een jeugdige wegen mee. Als bijvoorbeeld sprake is van schulden kan schuldhulpverlening worden ingeschakeld om de ouders te helpen en kan gebruik worden gemaakt van bestaande mogelijkheden om kinderen die in armoede opgroeien te ondersteunen. Het vereist flexibiliteit van betrokken organisaties en van het CJG om ieders inzet op elkaar af te stemmen tot 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur. In Capelle a/d IJssel willen ze cliënt- en systeemgericht werken, vanuit alle verschillende professionele invalshoeken hulp en ondersteuning bieden, zonder hinder van organisatiebelangen, interne procedures, vaste werkwijzen of vrees voor onder andere precedentwerking.

---

<sup>1</sup> Daarvoor was het CJG een netwerkorganisatie

Het CJG werkt intensief samen met de Stichting welzijn Capelle (SWC), die biedt hulpverlening aan volwassenen. Zo heeft het CJG standaard contact met SWC als er schulden zijn in een gezin. De jeugd- en gezinscoaches sluiten aan bij gezamenlijke overleggen en trekken vanaf de start van de hulpverlening samen op. Iedere week bespreken ze gezamenlijk de nieuwe aanmeldingen waar kinderen bij betrokken zijn.

Het CJG is aangesloten bij de Associatie Wijkteams, het landelijk netwerk van wijkteams voor het uitwisselen van kennis en ervaringen met andere wijkteams. De leden van de Associatie Wijkteams bundelen met elkaar hun krachten om de stem van wijkteams aan landelijke tafels en in landelijke programma's te laten horen.

## Organisatie en werkwijze CJG

Het CJG werkt vanuit vier wijkgerichte teams verdeeld over de wijken Oostgaarde, Middelwatering, Schollebaar en West-Capelle, met daarin jeugd- en gezinscoaches en jeugdverpleegkundigen en jeugdartsen. Zij kunnen gezamenlijk (waar nodig) op huisbezoek gaan en zijn contactpersoon voor scholen. Door een intensieve samenwerking tussen jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp kunnen de professionals van jeugdgezondheidszorg vanuit hun contactmomenten met gezinnen gemakkelijk preventief advies en hulp inzetten of overdragen aan een jeugd- en gezinscoach. Jeugdhulp richt zich op de ondersteuning aan jeugdigen en hun ouders bij opgroei- en opvoedproblemen, psychische problemen en stoornissen. Vanuit het CJG worden door jeugd- en gezinscoaches diverse vormen van hulp aangeboden, zoals gezinscoaching, diverse trainingen en interventies (waaronder Ouderschap Blijft), screening & diagnostiek, behandeling en nazorg. De HBO geschoolde jeugd- en gezinscoaches zijn geregistreerd als jeugdzorgwerker (SKJ), geschoold in diverse methodieken en werken oplossingsgericht.

Verder heeft het CJG een team met jeugd- en gezinspsychologen en orthopedagoog-generalisten. Zij bieden screening, diagnostiek en kortdurende behandelingen. Dat doen zij voor veelvoorkomende vragen zoals angst, depressie en trauma. Hiernaast zijn twee vaste jeugd- en gezinspsychologen aan een wijkteam gekoppeld voor consultatie en advies om vroeg en tijdig hulpvragen uit de wijkteams te beoordelen. De jeugd- en gezinspsychologen zijn geregistreerd als psycholoog (NIP), orthopedagoog (NVO) of als orthopedagoog-generalist (NVO en BIG). Zij hebben de aantekening psychodiagnostiek en staan in het kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). De jeugd- en gezinspsychologen hebben daarnaast een basisopleiding in cognitieve gedragstherapie gevolgd en opleidingen voor specifieke behandelmethoden, zoals ACT en EMDR.

Daarnaast heeft het CJG een team voor intensieve hulpverlening (IH) in het drang kader. Dit team biedt hulp aan gezinnen waarbij er zorgen zijn over het gezond en veilig opgroeien van hun kind(eren). De zorgen zijn voorafgaand aan de inzet van IH besproken op het Jeugdbeschermingsplein. Daarbij is samen met ouders besloten om een intensief hulpverleningstraject te starten, met of zonder een raadsonderzoek. Vanuit dit IH-team biedt het CJG ook specialistische ambulante hulpverlening (SAH) aan gezinnen die niet op het



Jeugdbeschermingsplein zijn besproken. In deze gezinnen is de veiligheid in het geding of sprake van complexe casuïstiek, waarbij er nog mogelijkheden tot verandering gezien worden binnen het vrijwillige kader. Het doel van de inzet van SAH is dat opschaling naar het gedwongen kader voorkomen wordt. SAH onderscheidt zich van de reguliere jeugdhulptrajecten in intensiteit door de inzet van twee jeugd- en gezinscoaches én in aanpak door de methodiek Signs of Safety.

In alle teams gaan de professionals uit van de kracht van het gezin en werken met ieder gezin met één plan en één regisseur. Met de methodiek oplossingsgericht werken en het gezamenlijk inschatten van zorgbehoefte (GIZ) wordt het netwerk in beeld gebracht en versterkt. Daarnaast wordt altijd gevraagd of het gezin zelf (of met hulp) een familiegroepsplan wil opstellen.

Naast het bieden van jeugdgezondheidszorg en jeugdhulp is het CJG de toegangspoort voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp. Het gaat dan om lokaal ingekochte zorg (zorg in natura), regionaal ingekochte zorg (zorg in natura) en persoonsgebonden budget (PGB). Het CJG biedt indien nodig casusregie, om de inzet te monitoren en op- en afschaling te bewerkstelligen.

Wanneer een cliënt zich aanmeldt bij het CJG, voert een jeugd- en gezinscoach een intakegesprek met het cliëntsysteem. Vervolgens bespreekt de jeugd- en gezinscoach het mogelijke hulpaanbod passend bij de hulpvraag met het gezin. Op basis van informatie vanuit de intake middels de GIZ-methodiek, de hulpvragen van het gezin en de ervaring van de jeugd- en gezinscoach besluit deze in overleg met de gedragswetenschapper of een jeugd- en gezinscoach, een jeugd- en gezinspsycholoog of een externe aanbieder het best hulp kan bieden. Indien zowel hulpverleners als het gezin zich kunnen vinden in een traject bij een jeugd- en gezinspsycholoog, komt het gezin hiervoor op de interne wachtlijst.

## Ontwikkeling CJG

Het CJG kampt met in- en externe wachtlijsten. Het aantal aanmeldingen is hoog, de problematiek in Capelle is veelal complex en er is sprake van een doorstroomprobleem in de keten. Binnen de teams houdt een wachtlijstbeheerder samen met de teammanager zicht op de prioritering van de wachtlijst. Het CJG richt zich op het nog meer versterken van cliënten, het netwerk betrekken en daarbij te werken vanuit de gedachte: 'goed is goed genoeg'. Het uitgangspunt is om na drie maanden samen met het gezin te kijken of het doel is bereikt en de hulpvraag is beantwoord en om dan af te sluiten. Als de hulpvraag niet is beantwoord bespreekt de jeugd- en gezinscoach met collega's in het basisteam wat er verder nog ingezet moet worden.

Het CJG is het intakeproces aan het veranderen. Het CJG beschikt over jeugd- en gezinscoaches die gespecialiseerd zijn in de intake en die samen met het gezin de hulpvraag bepalen en een gezinsplan opstellen. Vervolgens wordt het gezin doorverwezen naar een jeugd- en gezinscoach, een jeugd- en gezinspsycholoog of wordt een beschikking opgesteld voor de inzet van gespecialiseerde hulp. In team Schollebaar is een pilot uitgevoerd, waarbij de jeugd- en gezinsprofessional de intake uitvoert en vervolgens zelf het gezin gaat begeleiden. Dit sluit aan bij

de wens om te werken volgens één gezin, één gezicht, één plan. De aanleiding hiertoe was de toename van het aantal aanmeldingen en het ontstaan van interne wachtlijsten. De professionals en de cliënten zijn positief over de veranderde werkwijze, waarop is besloten om deze werkwijze ook in de andere teams door te voeren. Ten tijde van het toezicht vindt de overgang naar dit proces in de overige drie wijkgerichte teams plaats. Het gevolg van de veranderde werkwijze is dat er nu geen interne wachtlijsten meer zijn voor de inzet van een jeugd- en gezinscoach, maar dat er een wachttijd is voor de start van de intake na aanmelding. De gemiddelde wachttijd is ongeveer twee tot drie maanden.

In de regio zijn verder zorgen over de lange wachtlijsten bij gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders en in de veiligheidsketen. Wachttijden voor een onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming kunnen oplopen tot 11 maanden. Binnen het CJG is aandacht voor preventie en signaleren van onveiligheid en het hanteren van de meldcode, maar door de wachttijden in de keten is het vervolg heel ingewikkeld en dat vergt meer tijd en capaciteit van het CJG. De samenwerking met ketenpartners staat onder druk doordat het CJG geen overdracht kan doen naar bijvoorbeeld de jeugdbescherming of de spoedpoli van de jeugd-ggz. Hierdoor worden trajecten bij het CJG langer, ontbreekt de juiste expertise en duurt het lang voordat gezinnen passende hulp krijgen.

## 4 Bevindingen

Dit hoofdstuk geeft de bevindingen van de inspectie uit het toezicht weer. De rapportage volgt de normen uit het JIJ-kader:

- Thema 1 gaat over de wijze waarop het lokale team de wensen en behoeften van de jeugdige en ouders in beeld krijgt. Hierbij is van belang dat de jeugdige en zijn ouders waar mogelijk de regie hebben, dat zij met respect worden behandeld en begrip en vertrouwen ervaren.
- Thema 2 gaat over de vakbekwaamheid van de professional in het lokale team. Daarbij kijkt de inspectie naar de professionaliteit bij het bepalen van de noodzakelijke hulp, het inschatten van de veiligheid en het methodisch handelen.
- Uit thema 3 van het JIJ-kader heeft de inspectie uitgelicht dat jeugdigen en ouders de mogelijkheid moeten hebben te reageren op hun plan, en dat hen op de mogelijkheden wordt gewezen waar zij terecht kunnen wanneer zij niet tevreden zijn over het lokale team.

### Thema 1: Wensen en behoeften in beeld, jeugdigen en ouders hebben regie en worden met respect behandeld



**Beeld**



**Eigen regie**



**Respect**

Norm 1.1	
	<b>Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.</b>

#### *Wat gaat goed?*

De inspectie heeft gehoord van de medewerkers en gezien in de dossiers dat het CJG gebruik maakt van de GIZ (gezamenlijk inschatten zorgbehoeften) om te bepalen wat de hulpbehoefte van het gezin is. Door het systematisch uitvragen met behulp van de GIZ krijgen medewerkers een actueel en breed beeld van de gezinssituatie. Na de intake volgt waar nodig een multidisciplinair overleg om de informatie te wegen en te besluiten welk hulpaanbod passend is. De inspectie zag dat in een deel van de gezinsplannen alle leefgebieden terug komen die via de GIZ zijn uitgevraagd

en dat doelen zijn opgenomen voor zowel de ouders als de kinderen. In het gezinsplan staat standaard geformuleerd dat het plan is opgesteld door het gezin zelf, met ondersteuning van de coach. Medewerkers vertellen dat zij nauw samenwerken met de collega's van de JGZ in hun team en ook met SCW als daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij problematische schulden in een gezin. Wekelijks bespreken medewerkers van het CJG en SCW hiertoe gezinnen met elkaar. In de interviews en uitgezette vragenlijsten geven alle ouders aan dat het gezinsplan goed aansluit bij hun hulpvraag.

#### *Wat kan beter?*

Tijdens gesprekken met de medewerkers en het dossieronderzoek komt naar voren dat het CJG niet bij alle intakes gebruik maakt van de GIZ. Hierbij blijkt geen eenduidig beeld te bestaan over de richtlijnen voor het wel of niet inzetten van deze methodiek en over het vastleggen van inhoudelijke afwegingen. Ook blijkt uit de gesprekken dat het CJG geen uniforme richtlijn hanteert voor het wel of niet zien en spreken van jeugdigen tijdens de intakefase. Uit het dossieronderzoek kwam verder naar voren dat uit de gezinsplannen niet blijkt hoe eerdere hulpverleningstrajecten en het netwerk zijn betrokken in de analyse van de hulp die een gezin nodig heeft.

### Norm 1.2



**Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.**

#### *Wat gaat goed?*

Medewerkers vertellen dat zij contact maken met ouders en kinderen door goed te luisteren en oprecht interesse te tonen. Alle ouders en de jeugdige die de inspectie hebben gesproken geven aan dat zij een goed contact hadden met de medewerkers van het CJG.

"De medewerker van het CJG stopte veel tijd en aandacht in de gesprekken met mijn zoon. Hij ging spelenderwijs in gesprek en was geïnteresseerd."

*Ouder*

Door het werken met de GIZ en de oplossingsgerichte methodiek zijn medewerkers gericht op wat goed gaat in een gezin en op het stimuleren van de eigen regie, waar dat mogelijk is. Twee ouders beschrijven hoe de medewerker van het CJG aansluit bij hun behoefte aan ondersteuning: de medewerker nam de regie deels over toen het echt nodig was en gaf de regie stapsgewijs weer terug aan de ouders toen zij hiertoe weer in staat waren. Een ouder benoemt dat de hulp van het CJG gericht is op haar zelfredzaamheid.

“Er was een moment dat ik het even niet meer overzag. De medewerker van het CJG heeft toen alle contacten met school overgenomen en dingen goed geregeld met organisaties. Op dat moment was dat heel prettig voor mij. Toen ik weer wat adem kreeg, heb ik op een natuurlijke manier de zaken terug overgenomen.”  
*Ouder*

De medewerkers vertellen dat zij in samenspraak met de jeugdige en de ouders de hulpvraag en geboden hulp bepalen. Zij bieden duidelijkheid over de stappen in het hulpproces en vragen expliciet naar de wensen en verwachtingen van de verschillende gezinsleden en leggen dit vast in het gezinsplan. De ouders die de inspectie heeft gesproken bevestigen dit. Zo noemde een ouder dat de medewerker met ideeën kwam rondom hulp en haar vervolgens liet meedenken. Zo had mevrouw naar eigen zeggen een keuze uit verschillende mogelijkheden van hulp. De inspectie zag in de dossiers en hoorde van een jeugdige dat de medewerkers jeugdigen ook alleen spreken en tijd en aandacht besteden aan de wensen en mening van de jeugdigen.

Uit de gesprekken met ouders en de uitgezette vragenlijsten blijkt dat ouders tevreden tot zeer tevreden zijn over het contact met de medewerkers van het CJG en over de ruimte die zij krijgen om mee te beslissen over het hulpverleningstraject.

#### *Wat kan beter?*

Uit de gesprekken met de medewerkers, de ouders en uit het dossieronderzoek komt naar voren dat de hulpverlening wordt afgesloten als de hulpvraag van het gezin is beantwoord, dit is navolgbaar. Maar als een gezin opnieuw een hulpvraag heeft volgt een nieuwe aanmelding, waarbij de cliënt zich opnieuw online moet aanmelden en geregeld een andere werker aan het gezin gekoppeld wordt. Ook vertelde een ouder dat zij via het algemene nummer contact op moet nemen als verlenging van een beschikking nodig is. De ouder gaf aan dat zij hiertoe graag een naam van een medewerker gehad had, die zij kan benaderen. Tijdens het dossieronderzoek zag de inspectie dat er in sommige dossiers veel verschillende CJG-medewerkers gekoppeld waren.

In reactie op het conceptrapport laat het CJG weten dat een eerder betrokken jeugd- en gezinscoach het dossier kan heropenen wanneer er binnen drie maanden een (nieuwe) hulpvraag is. Ook ontvangt een gezin bij afsluiten van de hulpvraag een brief met de naam van een medewerker erin waar het gezin bij eventuele vragen terecht kan.

#### **Norm 1.3**



**Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.**

### *Wat gaat goed?*

De medewerkers vertellen dat verbinding met de ouders en jeugdigen en vertrouwen de randvoorwaarden zijn om te komen tot een goede hulpvraag. Medewerkers investeren in een goede samenwerkingsrelatie door wederzijdse verwachtingen uit te spreken, goed te luisteren naar cliënten en navragen of hetgeen ze doen oké is voor hen. Zij sluiten in de gesprekken aan bij het taalbegrip en niveau van ouders en kinderen. Het gezinsplan is een objectief verslag van wat het gezin heeft verteld. De inspectie ziet in een plan dat onder verschillende kopjes beschreven staat wat de vader, de moeder en het kind vertellen. De medewerkers geven aan dat zij trainingen gevolgd hebben om met kinderen in gesprek te gaan, zo hebben zij een training creatieve gesprekstechnieken en een training met hand- en Playmobil poppetjes en coachkaarten gehad. Verder kent de GIZ meerdere instrumenten waardoor medewerkers aangeven in staat te zijn om aan te sluiten bij gezinnen met verschillende (culturele) achtergronden.

De drie ouders en de jeugdige die de inspectie heeft gesproken geven aan dat de medewerkers altijd afspraken nakomen, heel betrokken zijn, goed luisteren, meedenken en goed bereikbaar zijn. Ook uit de ingevulde vragenlijsten blijkt dat ouders de ervaring hebben dat er goed naar hen wordt geluisterd door de medewerkers van het CJG.

“In het begin vond ik het wel moeilijk en spannend om over mijn gevoelens te praten. Maar niet bij mensen die ik vertrouw, die mij willen helpen en hun afspraken nakomen. De medewerker heeft ook weleens ‘nee’ tegen mij gezegd. Dat was toen ik vroeg of hij mij kon helpen om nooit meer woede aanvallen te hebben. De medewerker zei toen dat hij daar niet voor kan zorgen. Wel heeft hij mij hier flink mee geholpen, door er met mij over te praten.” *Jeugdige*

Uit de gesprekken met medewerkers en uit de dossiers blijkt dat het CJG laagdrempelig wordt ingeschakeld via de school en de JGZ. Het merendeel van de ouders weet het CJG voor een aanmelding zelf te vinden, waardoor volgens medewerkers preventief gewerkt wordt. Tot slot geven medewerkers aan dat zij grenzen kunnen en durven stellen bij jeugdigen, ouders en netwerkpartners, bijvoorbeeld als ouders aandringen op diagnostisch onderzoek en de medewerker daar geen meerwaarde inziet.

### *Wat kan beter?*

Op de website van het CJG wordt verwezen naar het inloopsprekkuur, maar hier staat bij vermeld dat er op dit moment helaas geen inloopsprekuren van jeugd- en gezinscoaches zijn. Medewerkers vertellen dat gezinnen zich aan moeten melden via een aanmeldformulier op de website. Zij kunnen wel de advieslijn bellen, maar als de hulpvraag complexer is zullen ouders alsnog het advies krijgen om een volledige (online) aanmelding te doen. De inspectie ziet in deze werkwijze een drempel voor een deel van ouders en jeugdigen om zich aan te melden.

## Thema 2: De vakbekwame professional in het lokale team



**Veiligheid**



**Hulp die aansluit**



**Methodisch handelen**

### Norm 2.1



**Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jongeren.**

#### *Wat gaat goed?*

Uit gesprekken met de medewerkers blijkt dat zij in de intakefase met gezinnen met behulp van de GIZ de verschillende leefgebieden langs lopen. Daarbij wordt ook gekeken naar en gesproken over de veiligheid van alle gezinsleden. Medewerkers geven aan dat zij voldoende toegerust zijn om signalen op te pakken en afwegingen over de veiligheid van de jeugdige te maken. Het CJG heeft twee aandachtfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling. Als er sprake is van onveiligheid in een gezin gaan medewerkers in overleg met de betreffende aandachtfunctionarissen. Ook krijgen medewerkers trainingen van de aandachtfunctionaris, volgen zij online trainingen en de meeste jeugd- en gezinscoaches hebben kennis van Signs of Safety.

“Als er in een gezin rondom veiligheid zorgen zijn dan kunnen we dit met z’n tweeën oppakken zodat we op elkaar kunnen terugvallen.” *Medewerker*

De gedragswetenschappers vertellen dat zij medewerkers coachen om alert te zijn op veiligheid en om signalen goed te kunnen duiden tijdens een huisbezoek. De casussen worden vervolgens in het basisteam, dus intercollegiaal, met de gedragswetenschapper besproken. Medewerkers geven aan dat zij veiligheidsplannen kunnen opstellen en indien van toepassing de meldcode doorlopen. Dat is een apart onderdeel in het cliëntregistratiesysteem. Het CJG beschikt over een team voor intensieve hulpverlening (IH) die hulp biedt aan gezinnen waar sprake is van veiligheidsissues. De medewerkers die de inspectie heeft gesproken geven aan dat ze indien nodig gezinnen, al dan niet na een melding bij Veilig Thuis of de jeugdbeschermingstafel, door kunnen verwijzen naar dit team.

### *Wat kan beter?*

Medewerkers geven in de gesprekken geen eenduidig beeld over het inschatten van risico's als sprake is van vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling. Het is voor een aantal medewerkers niet duidelijk of het CJG nog gebruik maakt van de Lirix voor het systematisch inschatten van risico's. Bij inzage in de cliëntdossiers ziet de inspectie geen risicotaxaties of afwegingen over de veiligheid vastgelegd. Ook niet bij een casus waar onveiligheid een grote rol speelt en die wegens de onveiligheid met voorrang is uitgedeeld. In deze casus zijn ook geen veiligheidsafspraken vastgelegd, terwijl hiertoe wel aanleiding was. Uit de gesprekken met ouders en de vragenlijsten kwam naar voren dat een deel van de ouders aangeeft dat er met hen niet is gesproken over de veiligheid in het gezin.

#### Norm 2.2



**Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.**

### *Wat gaat goed?*

Medewerkers vertellen dat zij over voldoende actuele kennis over de problematiek van kinderen en gezinnen beschikken om een inschatting te maken van de benodigde hulp in het gezin. De jeugd- en gezinscoaches zijn HBO-geïnschold en SKJ geregistreerd. Tijdens een steekproef zag de inspectie in de personeelsdossiers dat medewerkers beschikken over een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG). Doordat de teams zijn samengesteld uit jeugdhulp- en jeugdgezondheidszorgmedewerkers is veel en brede kennis beschikbaar. Medewerkers van de JGZ kunnen laagdrempelig doorverwijzen waardoor preventiever gewerkt wordt. Medewerkers geven aan dat zij trots zijn op de kennis die binnen het CJG aanwezig is. Zij weten wat de specialisaties van collega's zijn en doen onderling een beroep op elkaars kennis. Ook vertellen medewerkers dat zij de gedragswetenschapper, de teammanager, de aandachtfunctionarissen of de jurist vinden als dit nodig is. Zo vertellen de gedragswetenschappers dat de jeugd- en gezinscoaches ondersteuning aan hen vragen in casussen waar GGZ problematiek speelt.

De jeugd- en gezinscoaches brengen de hulpvraag in kaart via de GIZ, die gebaseerd is op de richtlijn 'samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp'. Zij vertellen dat het ook mogelijk is dat zij een enkelvoudige vraag direct oppakken, bijvoorbeeld bij een hulpvraag via een school. Medewerkers vertellen dat zij een gezinsplan opstellen, waarin de informatie die bij de verschillende gezinsleden met de GIZ is opgehaald verwerkt is, en doelen voor zowel de ouders als de jeugdige zijn gesteld. De inspectie zag dit in enkele dossiers terug.



### *Wat kan beter?*

Hoewel de inspectie tijdens de toets van de personeelsdossiers constateerde dat in de onderzochte dossiers de SKJ-registratie op orde was, hoorde zij tijdens een gesprek dat een medewerker recent een EVC-traject heeft afgerond en nog niet over een SKJ-registratie beschikt. Een andere medewerker gaf aan dat haar SKJ-registratie niet geldig bleek. Ook hoorde de inspectie tijdens de toets van de cliëntdossiers dat bij een gezin twee MBO-geschoolde medewerkers betrokken waren. De inspectie acht het van belang dat er binnen het CJG heldere afspraken zijn over de werkzaamheden die niet-SKJ-geregistreerde medewerkers verrichten, hoe de verantwoordelijkheid is verdeeld en dat deze voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Kwaliteitskader Jeugd. Tijdens het dossieronderzoek ziet de inspectie in twee dossiers dat alleen hulp aan het kind wordt geboden, terwijl uit de GIZ naar voren komt dat er ook spanningen in het gezin zijn. De reden hiervan werd in deze dossiers niet onderbouwd.

In reactie op het conceptrapport laat het CJG weten dat zij aan de medewerker die recent het EVC-traject heeft afgerond extra werkbegeleiding biedt en dat deze medewerker taken uitvoert conform de norm verantwoorde werktoedeling. Over de ongeldige SKJ-registratie van een andere medewerker geeft het CJG aan dat deze medewerker bij het in dienst nemen wel over een SKJ-registratienummer en pasje beschikte. Toen bleek dat deze medewerker nog een praktijk programma moest volgen heeft het CJG dit direct in gang gezet en de kaders van de norm verantwoorde werktoedeling toegepast.

### **Norm 2.3**



### **Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.**

### *Wat gaat goed?*

De medewerkers vertellen dat zij samen met ouders en jeugdigen doelen bepalen en deze opnemen in het gezinsplan. Vervolgens lezen ouders en jeugdigen het plan. Zij kunnen reageren en moeten het plan ondertekenen. Medewerkers vertellen dat een casus altijd met verschillende collega's wordt besproken, in de werkbegeleiding met de teammanager of in het basisteam, waarbij gedragswetenschappers zijn aangesloten. De jeugd- en gezinscoaches hebben een vaste collega die het gezinsplan meeleest op inhoud en kwaliteit. De teammanagers lezen beschikkingen en meldingen bij het jeugdbeschermingsplein en Veilig Thuis mee.

Het CJG heeft een aanbod aan basistrainingen die alle medewerkers gevolgd moeten hebben, onder andere de GIZ, oplossingsgericht werken en een bijeenkomst met de aandachtfunctionarissen over de meldcode. Recent hebben medewerkers een training gehad in het SMART formuleren van doelen. Hierin was ook meegenomen hoe zij in de taal van de cliënt kunnen schrijven, alle

communicatie met cliënten is op B1 niveau. Ook geven de gedragswetenschappers scholing aan de medewerkers. Het CJG beschikt over een opleidingsplan 2023. Naast de scholing die door het CJG wordt aangeboden heeft iedere medewerker een jaarlijks scholingsbudget. Medewerkers geven aan dat indien bij een actueel thema kennis ontbreekt, zoals bijvoorbeeld Dril-rap, zij dit aangeven bij de teammanager en aandachtfunctionarissen en dat dan een traject in gang wordt gezet om de kennis te vergroten. Verder volgen alle medewerkers vier keer per jaar intervisie.

Medewerkers geven aan dat zij over voldoende kennis van familie- en jeugdrecht beschikken. Zij maken gebruik van een document over gezag en kunnen vragen stellen aan de jurist. De gedragswetenschappers stellen alleen beschrijvende diagnoses. Als een jeugdige al eerder een diagnose heeft gekregen van een andere instantie, dan wordt deze opgevraagd mits recent en met toestemming van ouders.

De inspectie zag in een aantal cliëntdossiers dat duidelijke doelen zijn geformuleerd, deze getoetst zijn in intercollegiaal of multidisciplinair overleg en feiten, waarnemingen, meningen en interpretaties van betrokkenen gescheiden zijn.

#### *Wat kan beter?*

In enkele dossiers zag de inspectie dat een gezinsplan (nog) ontbrak of het plan niet navolgbaar is op basis van de beschreven problematiek en analyse. Medewerkers vertellen dat de werkdruk bij het CJG hoog is, waardoor dossiervorming niet altijd prioriteit krijgt.

## Thema 3: De jeugdige en ouder weet hoe zij kunnen reageren op hun plan of wanneer zij niet tevreden zijn



### **Individuele Belangen**

#### **Norm 3.4**



**Het lokale team biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.**

#### *Wat gaat goed?*

Zowel uit de gesprekken met medewerkers als met ouders blijkt dat ouders en jeugdigen de mogelijkheid krijgen om te reageren op het gezinsplan.

De medewerkers vertellen dat er voor ouders en jeugdigen meerdere laagdrempelige routes zijn om eventuele onvrede te bespreken. Dit kan met de jeugd- en gezinscoach of in een gesprek met de teammanager. De teammanagers benoemen dat het mogelijk is om bij onvrede een andere medewerker te krijgen, omdat het welbevinden van cliënten en medewerkers voorop staat. Ook noemen de medewerkers dat ondersteuning van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) mogelijk is, of dat cliënten een klacht bij het Stichting Kwaliteit Jeugd (SKJ) kunnen indienen. Op de website van het CJG Capelle aan den IJssel ziet de inspectie dat ouders en jeugdigen een officiële klacht kunnen indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie genaamd klachtenportaal Zorg. Voor deze klachtroute is op de website een directe link naar het klachtenformulier toegevoegd.

Medewerkers vertellen dat ouders tussentijds en na afloop van de hulp vragenlijsten krijgen om in te vullen, over hoe zij de ondersteuning ervaren hebben. Verder heeft het CJG een cliëntenraad. De inspectie zag dat in de informatiemap, die ouders krijgen bij de start van de hulp, een folder zit van de cliëntenraad en een folder over privacy en klachten. Ook op de website van het CJG is informatie beschikbaar over de klachtenprocedure. Eén van de ouders die de inspectie heeft gesproken vertelt dat de jeugd- en gezinscoach meerdere malen uitleg heeft gegeven over de mogelijkheid om onvrede te benoemen via het klachtformulier en de mogelijkheid om daarover met elkaar in gesprek te gaan.

#### *Wat kan beter?*

Uit de gesprekken met de medewerkers komt naar voren dat het merendeel van de medewerkers niet op de hoogte is van de klachtenprocedure en dit niet met ouders bespreekt. Eén van de ouders benoemt dat haar niet verteld is wat ze moet doen wanneer ze niet tevreden is en dat zij niet zou weten wat zij zou moeten doen.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij het CJG uit op 14 december 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Telefonische gesprekken met drie ouders en met één jeugdige.
- Twintig ingevulde gestructureerde vragenlijsten, ingevuld door cliënten van het CJG
- Gestructureerde interviews met:
  - Tien jeugd- en gezinscoaches, waaronder twee intakeers
  - twee gedragswetenschappers
  - twee teammanagers
- De check van zes dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag, scholing en SKJ-registratie van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van tien dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een teammanager aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Strategisch meerjarenplan CJG Capelle aan den IJssel | 2023 – 2026
  - Website gemeente en CJG Capelle a/d IJssel
  - Beleidsplan-jeugdhulp versie 191218
  - Functie omschrijvingen
  - Richtlijn diagnostisch handelen Team Behandeling & Expertise
  - Proces specialistische ambulante hulp
  - Werkproces Intensieve Jeugdhulp

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)