



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Toegang In Middelburg (TIM)

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

Utrecht, februari 2023

Rapport Toegang In Middelburg

TIM aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Dat onze inwoners aangeven dat ze ervaren dat onze jeugdconsulenten goed en zorgvuldig uitvragen. Dat ze tevreden zijn over hoe er samen met hen gekeken wordt naar het vinden van een antwoord/ oplossing op het aangegeven probleem en dat de beslissing samen met hen wordt genomen. Ook als dat betekent dat er een warme doorverwijzing is naar een partner. Dat onze medewerkers een professionele indruk maken en dat inwoners ervaren dat er goed naar hen geluisterd wordt.

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

Van de twee punten die staan onder 'moet beter' hebben we de VOG's reeds gerealiseerd. Het punt AKJ gaan we opnemen in onze communicatie. Van de punten 'kan beter' gaan wij aan de slag met het gebruik van instrumentarium om veiligheid in het gezin te taxeren zodat er een passende interventie wordt ingezet. Maar ook met het betrekken van de jeugdigen in de gesprekken die wij voeren en bij de keuze van het soort hulp wat ingezet moet worden. Daarnaast ligt onze prioriteit bij de communicatie naar inwoners om deze te verbeteren onder andere door gebruik te maken van duidelijke en begrijpbare taal.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Dat we de jeugdige actief betrekken bij ons onderzoek door met hen in gesprek te gaan en dat de jeugdige een stem heeft in de besluitvorming. Hier gaan we een uniforme richtlijn voor opstellen. Ook gaan jeugdigen, ouders en partners ervaren dat ze meer duidelijkheid krijgen over onze werkwijze en waarom we dingen doen zoals we ze doen. Maar ook dat het voor iedereen begrijpelijk is, zoals brieven in duidelijke taal.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop TIM samen met ouders de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin in kaart brengt. De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die TIM zet om jeugdigen actief te betrekken in het proces om te komen tot de juiste hulp en om de veiligheid in een gezin indien nodig gestructureerd te taxeren. De inspectie heeft gezien dat TIM de noodzakelijke verbeteringen onmiddellijk heeft doorgevoerd. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij TIM.

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in oktober 2022 aangekondigd toezicht uit bij Toegang In Middelburg (hierna: TIM) van de gemeente Middelburg.

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

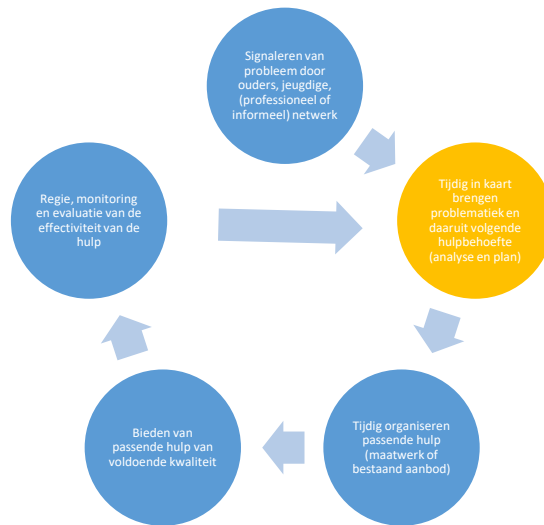
Zorgvuldige triage, een goede analyse en plan zijn de eerste belangrijke stappen om tot passende hulp voor een jeugdige te komen, of om een jeugdige en zijn ouders op een andere manier verder te helpen. De inspectie brengt met dit toezicht in beeld hoe de professionals van de toegang in de gemeente Middelburg 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 andere activiteiten van het lokale team, zoals coördinatie van hulp 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.

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, wat beter kan en wat beter moet.

Wat gaat goed?

Deskundige professionals - Bij TIM werken SKJ-geregistreerde professionals die ervaren en deskundig zijn op het gebied van jeugd en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring en van een gedragswetenschapper en een jurist. Zij werken methodisch, multidisciplinair, reflecteren op hun handelen via intervisie en volgen bijscholing.

Samen met ouders - Het verkennen van de gezinssituatie, hun wensen, behoeften en mogelijkheden en ook het maken van een plan gebeurt met (de ouders van) het gezin. De jeugdconsulenten maken hierbij gebruik van motiverende gesprekstechnieken, proberen ook in het gesprek aan te sluiten bij de mogelijkheden en achtergrond van het gezin en nemen de tijd die hiervoor nodig is. Ouders voelen zich gehoord en serieus genomen. Ook als TIM samen met ouders tot de conclusie komt dat hun vraag naar geïndiceerde hulp niet passend is en zij verwezen worden naar een voorliggende voorziening. Ouders vinden dat het ondersteuningsplan van TIM over het algemeen goed aansluit bij hun hulpvraag. In het ondersteuningsplan is de zienswijze van ouders opgenomen. Ouders worden actief gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Integrale analyse - De medewerkers van TIM maken gebruik van een 'krachten en zorganalyse', waarmee zij de wensen, behoeften en mogelijkheden van het gezin en netwerk integraal brengen. Dit doen zij samen met de ouders. Zij verwijzen ouders indien nodig naar andere voorzieningen, bijvoorbeeld bij financiële of psychische problemen.

Aandacht voor veiligheid - De medewerkers hebben bij het in kaart brengen van de gezinssituatie aandacht voor de veiligheid in het gezin. Bij (mogelijke) onveiligheid worden methoden ingezet om de veiligheid in kaart te brengen en bespreken en maatregelen genomen om de onveiligheid af te wenden.

Wat kan beter?

Spreeken met jeugdigen - De jeugdconsulenten spreken niet altijd met jeugdigen bij het in kaart brengen van de wensen, behoeften en mogelijkheden. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen hierbij essentieel.

Integraal plan - Voor ouders is niet altijd duidelijk waarom zo breed naar het hele gezin wordt gevraagd. Een goede toelichting hierop verdient aandacht. De integrale 'krachten en zorganalyse' leidt niet tot één integraal plan voor alle gezinsleden, waar TIM de regie op kan voeren. Als de noodzakelijke hulpverlening aan een ouder niet op gang komt, kan dit de effectiviteit van de jeugdhulp negatief beïnvloeden.

Risicotaxatie bij onveiligheid - Hoewel de inspectie positieve voorbeelden heeft gezien van handelen in zaken met onveiligheid, heeft de inspectie in geen enkel dossier een risicotaxatie aangetroffen. Ook niet voor gezinnen waarin sprake is van onveiligheid.

Bronvermelding diagnose - Indien een diagnose is opgenomen in een ondersteuningsplan, moet duidelijk zijn wie de diagnose heeft gesteld en wanneer. Dit is nu niet altijd het geval.

Wat moet beter?

VOG - TIM had ten tijde van het toezicht (september 2022) geen verklaringen omtrent gedrag, terwijl de jeugdconsulenten en casusregisseurs dagelijks met jeugdigen in aanraking zijn. Dit heeft TIM inmiddels in orde gebracht.

Rechtsbescherming - Ouders kunnen geen beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon en hadden ten tijde van het toezicht (september 2022) geen rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie. Dit heeft TIM inmiddels in orde gebracht.

Vervolg

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop TIM samen met ouders de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin in kaart brengt. De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die TIM zet om jeugdigen actief te betrekken in het proces om te komen tot de juiste hulp en om de veiligheid in een gezin indien nodig gestructureerd te taxeren. De inspectie heeft gezien dat TIM de noodzakelijke verbeteringen onmiddellijk heeft doorgevoerd. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij TIM.

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 TIM in de gemeente Middelburg

Positie, rol en taak

TIM fungeert als toegangsportaal voor de geïndiceerde voorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet, voor inwoners van 0 tot 100 jaar. Voor het aanvragen van een uitkering, bijzondere bijstand, minimaregelingen en schuldhulpverlening kunnen inwoners terecht bij uitvoeringsorganisatie Orionis Walcheren. TIM is als zelfstandige afdeling onderdeel van de gemeente Middelburg en werkt vanuit het Stadskantoor aldaar. Het voorliggende veld kan verwijzen naar TIM en burgers kunnen zich ook rechtstreeks aanmelden als zij een beroep willen doen op de ondersteuning van TIM.

Het voorliggende veld van jeugdhulp in Middelburg wordt onder andere ingevuld door Maatschappelijk Werk Walcheren en Welzijn Middelburg (Onder voorliggend veld vallen ook nog andere zaken. Bijv. POH-ggz. Maar ook vrijwilligersorganisaties, etc.). Zij verzorgen de niet-geïndiceerde zorg. Voor de geïndiceerde zorg werkt gemeente Middelburg samen met verschillende gecontracteerde aanbieders. Verwijzing naar deze zorg verloopt via TIM of gecertificeerde instelling/medisch specialist etc. TIM en Orionis verwijzen ook naar elkaar als daar aanleiding toe is.

Organisatie en werkwijze TIM in Middelburg

TIM heeft een apart jeugdteam bestaande uit een indicatieteam van acht jeugdconsulenten en een team casusregisseurs met vier medewerkers. Het team jeugdconsulenten voert het onderzoek in het kader van de Jeugdwet uit en neemt een besluit over het al dan niet inzetten van een jeugdhulpvoorziening. Dit besluit staat beschreven in een beschikking. De casusregisseurs worden ingezet volgens Zeeuwse Regiekaart. De route op deze kaart onderscheidt vier fases waarin de inwoner in fase één en fase twee zelf de regie voert, eventueel samen met of door de meest betrokken partij in de hulpverlening. Voor de inzet van een casusregisseur van TIM is geen indicatie (zorgopdracht) nodig. Deze inzet valt onder voorliggend veld. Indien er bij TIM geen ruimte is of andere reden kunnen we besluiten een externe casusregisseur in te zetten, waarvoor een zorgopdracht aan een jeugdhulpaanbieder wordt afgegeven (en dus ook een besluit in beschikking).

Het gaat dan om gezinnen waar sprake is van complexe, domein overstijgende problematiek waarbij verschillende hulpverleners in een gezin betrokken zijn. Dit zijn vaak gezinnen waarin veiligheid een rol speelt. De casusregisseurs kunnen net als de jeugdconsulenten ook het ondersteuningsplan opstellen dat leidt tot een indicatie. Een senior jeugdconsulent stuurt de jeugdconsulenten aan en de casusregisseurs worden aangestuurd door een procesregisseur.

Zowel de jeugdconsulent als de casusregisseur zijn verantwoordelijk voor het maken van het ondersteuningsplan met daarin het indicatiebesluit. Alle besluiten worden genomen met de gedragsdeskundige en worden tegen gelezen door een collega volgens het vier-ogen principe.

Daarnaast kunnen zij een beroep doen op een juridisch kwaliteitsmedewerker Jeugd van het ondersteuningsteam (op moment van toezicht vacature, niet vervuld). Het ondersteuningsteam bestaat verder uit de procesregisseur, een kwaliteitsmedewerker, een juridisch kwaliteitsmedewerker Wmo, een senior Wmo-consulent, de senior jeugdconsulent, een senior administratie en het afdelingshoofd dat TIM aanstuurt.

Wanneer een burger contact opneemt met de TIM vindt er eerst een telefonische triage plaats door een jeugdconsulent. Op dat moment kan al duidelijk worden dat voor de hulpvraag van de burger geen indicatie nodig is. Bijvoorbeeld omdat het voorliggend veld deze hulp aanbiedt. Wanneer dit niet zo is dan wordt de zaak toegewezen aan een jeugdconsulent of een casusregisseur, in situaties waarbij sprake is van complexe, domein overstijgende problematiek of problemen rondom veiligheid in het gezin. Medewerkers van TIM gaan bij mensen thuis langs of voeren telefoongesprekken. Tijdens het gesprek doorloopt de jeugdconsulent met ouder(s) en jeugdige vaste bespreekpunten die onderdeel uitmaken van het ondersteuningsplan. Zo besteden de TIM medewerkers aandacht aan de problemen in het gezin en de hulpvraag en maken zij met het gezin een krachten- en zorganalyse. Dit heeft tot doel om te komen tot een plan van aanpak en een besluit welke jeugdhulp zal worden ingezet. Het voornemen tot besluit wordt besproken in een casuoverleg met de gedragsdeskundige en indien gewenst met collega's en jurist. Het besluit over het vervolg wordt voorgelegd aan de cliënt en daarna vastgesteld.

De casusregisseur heeft naast het maken van een ondersteuningsplan de taak uitgebreid te kijken naar de veiligheid binnen het gezin en naar welke zorg nodig is, als die er nog niet inzit en of de ingezette zorg passend is. De casusregisseur brengt daarvoor verschillende hulpverleners met elkaar in contact die reeds actief zijn om te komen tot en goede afstemming van de hulp. TIM bepaalt de "wat"-doelen en het is vervolgens aan de uitvoerende hulpverleners om de "hoe"-doelen te bepalen.

De jeugdconsulent sluit het contact met het gezin na afgifte van het indicatiebesluit af. Het aanvraagproces wordt dan afgesloten maar het dossier blijft open. In principe kunnen cliënten altijd terugvallen op dezelfde jeugdconsulent als er behoefte is aan een herindicatie of wanneer er een nieuwe hulpvraag speelt.

Ontwikkeling TIM in Middelburg

Tot januari 2020 voerde Porthos de taken van TIM uit in Middelburg. Daarna heeft de gemeente Middelburg de indicatiestelling zelf weer opgepakt. De afgelopen twee jaar heeft TIM onder andere gewerkt aan het verbeteren van de kwaliteit van het ondersteuningsplan om zodoende te komen tot een optimaal indicatiebesluit.

In 2023 wil de gemeente Middelburg starten met het werken met een sociale team in Middelburg. Dit moet vorm krijgen door een samenwerking van Maatschappelijk Werk Walcheren en Welzijn Middelburg. Het belangrijkste uitgangspunt hierbij is dat het voorveld sterk outreachend gaat werken waardoor niet-geïndiceerde hulp sneller ingezet kan worden en de vraag naar geïndiceerde

zorg afneemt. Hierbij kan gedacht worden aan lichte opvoedondersteuning. TIM behoudt hierbij wel zijn taak tot het afgeven van indicaties voor geïndiceerde zorg, maar zal hierbij meer gebruik gaan maken van de informatie van deze sociale teams. TIM zelf gaat geen onderdeel uitmaken van de sociale teams en blijft zelf de indicatiestelling doen voor de geïndiceerde (jeugd)hulp.

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



Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.

Wat gaat goed?

De inspectie heeft gezien dat in het format van het ondersteuningsplan dat TIM heeft ontwikkeld alle leefgebieden aan bod komen. De medewerkers vertellen dat ze dit ondersteuningsplan samen met het gezin invullen, waarbij zij onder andere in de "krachten-en zorganalyse" de wensen, behoeften en mogelijkheden van het gezin en het netwerk in kaart brengen. Ook de betrokkenheid van eventuele andere professionals inventariseren zij tijdens het keukentafelgesprek. Zo

"Als ik een gezin aan de telefoon krijgt, dan vraag ik door. Als dan blijkt bijvoorbeeld dat er een gezin is met acute psychiatrische problematiek, dan kan ik direct het crisisteam van Emergis/Juvent de GGZ inzetten." *jeugdconsulent*

krijgen de jeugdconsulenten en casusregisseurs van TIM een gedeeld en actueel beeld van de jeugdige, ouders en het netwerk. Dit beeld bestaat uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en gewenst toekomst perspectief. De medewerkers van TIM weten of er in een gezin op meerdere terreinen problemen spelen en verwijzen ook door naar Orionis of het voorliggend veld indien daar aanleiding toe is. Bijvoorbeeld wanneer ouders kampen met financiële problemen, een andere wetgeving van toepassing is of één van de ouders psychische klachten heeft.

In de interviews en uitgezette vragenlijsten geven ouders aan dat het ondersteuningsplan over het algemeen goed aansluit bij hun hulpvraag. In de enquête beantwoorden bijna alle ouders de vraag of het lokale team breed heeft gekeken naar hun situatie bevestigend.

Wat kan beter?

Als gezien wordt dat er (ook) sprake is van ouderproblematiek dan verwijzen TIM medewerkers door naar andere organisaties. Maar daar waar casusregisseurs volgen hoe deze doorverwijzing wordt opgevolgd doen jeugdconsulenten dit niet. Hierdoor kan ouderproblematiek blijven bestaan wat een negatieve invloed heeft op de geboden jeugdhulp. Het is belangrijk dat jeugdconsulenten hier aandacht voor hebben.

TIM medewerkers vragen, bij het maken van het ondersteuningsplan, altijd integraal uit, waarbij het voor sommige ouders niet helemaal duidelijk is waarom dit gebeurt. Zo vertelt bijvoorbeeld een ouder tijdens het gesprek met de inspectie dat ze niet begrijpt waarom de jeugdconsulent vragen stelde over haar achtergrond en welbevinden terwijl ze een hulpvraag heeft voor haar kind. Het geven van een goede toelichting over de manier waarop problemen in verschillende leefgebieden elkaar kunnen beïnvloeden kan deze onduidelijkheid bij ouders weg nemen.

“Hulpvraag voor volwassenen, duurt lang, ik ben nu al vier maanden aan het wachten voordat het plan er is. Ik heb gezegd dat ik het nu nodig heb, ze zeggen “we proberen zo snel mogelijk”. WMO doorloopt een eigen traject, met toch weer een keukentafelgesprek. Informatie over gezin ligt er al, extreme zorgbehoefte is bekend. Hulpvraag WMO en Jeugdwet liggen bij verschillen personen. Moeten verschillende GD’ers een beslissing over nemen. Dat zou anders kunnen, meer integraal en door één persoon.” *ouder*

Norm 1.2



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

Wat gaat goed?

Jeugdconsulenten vertellen dat zij het gezin bij de start altijd vertellen hoe het onderzoek procedureel verloopt. Zij vragen dan ook wat de verwachtingen zijn van het gezin. Vervolgens gaan zij eerst samen met ouders inventariseren wat het probleem is. Daarna gaan zij stapsgewijs met ouder(s) en eventueel jeugdige bekijken

“Vanaf het begin is ons duidelijk verteld wat TIM voor ons kan doen. De jeugdconsulent luistert goed naar ons en neemt samen met ons alle stappen door.” *ouder*

waar het gezin behoefte aan heeft en wat uiteindelijk het resultaat van de hulpverlening moet zijn. Dit gebeurt, binnen mogelijkheden van jeugdigen en ouders, zoveel mogelijk in samenspraak. Uit de antwoorden die cliënten geven op de schriftelijke enquête die de inspectie bij cliënten van TIM heeft uitgezet blijkt dat ouders tevreden zijn over de manier waarop er een antwoord wordt gezocht op het probleem.

Bij bijvoorbeeld vluchtelingen wordt vaak een tolk ingeschakeld en TIM overweegt om Engelstalige formulieren te ontwikkelen voor mensen die geen Nederlands kunnen lezen.

Zaken waar veiligheid een rol speelt worden vaak meteen doorgezet naar een casusregisseur. De zorgen over de veiligheid bespreekt met het hele gezin en afzonderlijk met de jeugdige en de ouders.

Wat kan beter?

De gedragsdeskundige vindt het van belang dat er voor jeugdconsulenten bijscholing komt met betrekking tot bejegening/houding en op een begrijpelijke manier kunnen uitleggen aan cliënten wat ze doen en waarom bepaalde dingen gevraagd worden. Dit ter voorkoming van het gebruik van vakjargon, zodat ze meer naast jeugdigen en ouders kunnen staan.

Een ouder geeft de inspectie een voorbeeld, waarin de jeugdconsulent vragen stelde die de ouder als niet relevant en vervelend heeft ervaren. De ouder durfde dit tijdens het gesprek niet aan te geven uit angst voor een afwijzing van het hulpverzoek. Dit kan voorkomen worden als de ouder een toelichting krijgt waarom het belangrijk is om breder te kijken dan alleen de hulpvraag.

“De jeugdconsulent heeft niet met mijn dochter zelf gesproken, dit is ook niet ter sprake gekomen.”
ouder

Tijdens gesprekken met de jeugdconsulenten en het dossieronderzoek komt naar voor dat TIM geen uniforme richtlijn hanteert in het spreken van jeugdigen. Sommige jeugdconsulenten geven ook aan dat zij het moeilijk vinden om met jeugdigen over hun hulpvraag te praten

en hier verder in geschoold willen worden. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het onderzoek (in het kader van de jeugdwet) essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan. De inspectie verwacht dat de richtlijn “we spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij” hier van toepassing wordt. Bij het toezicht mist de inspectie concrete acties vanuit TIM die jeugdigen stimuleren om zelf meer betrokken te worden bij de keuze van de soort hulp. Dit blijkt zowel uit de gesprekken die de inspectie voert met jeugdconsulenten als uit de inzage van de dossiers.



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

Wat gaat goed?

Jeugdconsulenten geven aan dat ze op huisbezoek gaan maar ook een gesprek op school of op een andere locatie als dat passend is, bij TIM op kantoor, etc. kunnen hebben met de ouders en de jeugdige wanneer dit beter aansluit bij wat inwoners met een ondersteuningsvraag (cliënten) zelf willen. Op die manier worden ouders en jeugdigen op een laagdrempelig manier benaderd. De senior consulent en procesregisseur geven aan dat de jeugdconsulenten en casusregisseurs gebruik maken van motiverende gesprekstechnieken en proberen bij ieder gezin aan te sluiten ongeacht de achtergrond (bijvoorbeeld bij een licht verstandelijke beperking of hoog begaafdheid).

Uit interviews en ingevulde vragenlijsten blijkt dat ouders de ervaring hebben dat er goed naar hen

“Volgens het werkproces mag het gesprek eigenlijk maar één uur duren, maar in de praktijk kan iedereen zoveel tijd nemen als nodig is voor een goed beeld.”
jeugdconsulent

wordt geluisterd door medewerkers van TIM. Ook geven zij aan dat de medewerkers van TIM de tijd nemen om alles in kaart te brengen. Ouders voelen zich echt gehoord en spreken over een vaste jeugdconsulent die ze tussentijds altijd kunnen benaderen indien nodig. Een vader vertelt de inspectie dat de jeugdconsulent hun meeneemt in elke beslissing en elke stap en dat het ondersteuningsplan en elke aanpassing daarin na het

gesprek eerst in concept wordt voorgelegd. Hij voelt zich serieus genomen en ervaart een goede samenwerkingsrelatie met korte lijntjes. Hierdoor heeft hij vertrouwen in de jeugdconsulent.

“Wij ouders zijn heel tevreden over deze consulent, ze is empathisch, luistert goed, we ervaren dat in het team veel deskundigheid is. Afspraken worden gewoon na gekomen en onze jeugdconsulent is makkelijk bereikbaar. We voelen ons serieus genomen.” *ouder*

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 jeugdigen.

Wat gaat goed?

Uit gesprekken met jeugdconsulenten komt naar voor dat zij tijdens het gesprek met gezinnen de verschillende leefgebieden langs lopen en daarbij ook kijken naar en spreken over de veiligheid. Op die manier brengen ze risico's breed in kaart om een deskundige afweging te kunnen maken, o.a. op het gebied van sociaal-emotionele, lichamelijke en seksuele ontwikkeling. Als er sprake is van onveiligheid, gaan ze in overleg met de gedragsdeskundige en evt. procesregisseur en bespreken het veiligheidsaspect ook in het multidisciplinair overleg. Uit het gesprek met casusregisseurs blijkt dat in hun zaken veiligheid vaak een rol speelt. Dit komt doordat veel van hun casussen door Veilig Thuis zijn doorverwezen naar TIM. In dergelijke zaken maken de casusregisseurs gebruik van de Signs-of-Safety methode om veiligheid met het gezin bespreekbaar te maken en eventueel tot veiligheidsplan te komen. Wanneer de zorgen over de veiligheid dermate hoog zijn dat een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming overwogen wordt, maakt de casusregisseur eerst een uitgebreide veiligheidsinschatting door een ARIJ in te vullen. Deze veiligheidsinschatting en een veiligheidsplan wordt vervolgens besproken in het multidisciplinair overleg waar ook de beslissing genomen wordt om de zaak al of niet door te zetten naar de Raad voor de Kinderbescherming.

“We gaan bij voorkeur naar ouders thuis, omdat je daar meer ziet. We screenen wel op veiligheid, als jeugdconsulent hebben we daar geen instrument voor. Als het een enkelvoudige vraag is, bv. een kind van 6 naar een zorgboerderij dan screenen we niet op de veiligheid. We kijken wel naar alle levensgebieden en stellen een schaalvraag over de leefsituatie. Als dat laag is dan zijn ze wel extra alert.”
Jeugdconsulent

In een cliëntendossier, waar de inspectie tijdens het toezicht inzage in heeft, speelt veiligheid een grote rol. De inspectie ziet dat de daarop ingezette hulpverlening een logische stap betreft om dit veiligheidsprobleem aan te pakken.

Ook in het gesprek met de casusregisseur komt een voorbeeld naar voren waarbij met het gezin veiligheidsafspraken zijn gemaakt. Zo kan de ouder en de jeugdige naast de hulpverleners en de casusregisseur ook een beroep doen op een buurvrouw wanneer spanningen hoog oplopen.

Wat kan beter?

Bij inzage in cliëntdossiers ziet de inspectie in geen enkel dossier een risicotaxatie. Dit is ook niet het geval bij casuïstiek waar onveiligheid een grote rol speelt. Zo is er in een casus sprake van fysiek geweld van een jeugdige richting een ouder. In dit dossier is niet ingeschat hoe groot de kans is dat zich het geweld herhaalt en zijn geen veiligheidsafspraken terug te vinden. Doordat TIM geen standaard risicotaxatie uitvoert, bestaat de kans dat zij veiligheidsrisico's bij gezinnen over het hoofd zien. Wanneer uit de inventarisatie van de ontwikkelingsbehoefte zorgen naar voor komen die duiden op onveiligheid, verwacht de inspectie dat medewerkers van TIM daar gericht naar vragen, de veiligheid taxeren en hier een passende interventie op inzetten.

Norm 2.2



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

Wat gaat goed?

De jeugdconsulenten en casusregisseurs vertellen dat het belangrijk is om naar alle leefgebieden te kijken en weten hoe ontwikkelingsbehoeften van kinderen, opvoedcapaciteiten van ouders en gezins/omgevingsfactoren op elkaar inwerken. Vanuit een "krachten-zorgen analyse" wordt bepaald of er wel of niet een indicatie wordt gegeven. De jeugdconsulenten vertellen de inspectie dat ze een afweging maken welke hulp onder welke omstandigheden wel of niet werkt.

Hierbij maken ze gebruik van de geldende professionele richtlijnen waaronder de richtlijn "het samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp". Dit kan ook inhouden dat de vraag naar geïndiceerde hulp onderbouwd wordt afgewezen en verwezen wordt naar bijvoorbeeld het voorliggende veld. Uit de respons op enquête van de inspectie blijkt dat ouders dit ook zo ervaren, dat de beslissing samen met hen is genomen.

"Alle onderwerpen die in het ondersteuningsplan aan de orde komen vragen we uit. Waarvoor heeft u begeleiding nodig? We doen een brede uitvraag, wat is het sociaal netwerk, welke verenigingen zijn ze lid van, zorgen en krachten, wat is de gewenste situatie?." *jeugdconsulent*

Uit de inzage in de personeelsdossiers komt naar voor dat alle jeugdconsulenten en casusregisseurs HBO geschoold zijn en een SKJ-registratie hebben. Uit het gesprek dat de inspectie met jeugdconsulenten heeft blijkt dat zij vanuit hun ervaring goed op de hoogte zijn van de sociale kaart en elkaar ook buiten de MDO's bevragen wanneer er gezocht wordt naar het meest passende

aanbod. Het afdelingshoofd geeft aan dat medewerkers met hun professionele achtergrond en ervaring over het algemeen goed kunnen in schatten wat nodig is. Er zit volgens haar veel kennis in het team. Medewerkers hebben vaak een achtergrond in de jeugdhulp en of de jeugdbescherming.

Een ouder die de inspectie spreekt brengt naar voor dat een hulpvraag ook wel eens wordt afgewezen door de jeugdconsulent. De motivatie voor de afwijzing is voor die ouder navolgbaar.

Wat kan beter?

De inspectie hoort van medewerkers dat zij kennis missen op het gebied van financiële voorzieningen en tegemoetkomingen. Een ouder vertelt dat de jeugdconsulent waar ze eerder mee te maken heeft gehad weinig weet van financiële voorzieningen waar zij als moeder van een kind met verstandelijke beperking recht op heeft. Zoals vergoedingen vanuit de Wmo en de ziektekostenverzekering. Via ouders met soortgelijke problematiek is zij er uiteindelijk achter gekomen dat die vergoedingen bestaan.

Wat moet beter?

De werkzaamheden van TIM vallen onder de jeugdwet die vereist dat medewerkers die met jeugdigen in aanraking komen een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen. Zowel voor de jeugdconsulenten als casusregisseurs heeft TIM geen VOG's terwijl zij dagelijks met jeugdigen in aanraking komen. De inspectie heeft direct na afronding van het toezicht aangegeven dat dit op orde moet worden gebracht. Inmiddels heeft het afdelingshoofd laten weten dat alle jeugdconsulenten en casusregisseurs een VOG hebben aangeleverd.

Norm 2.3



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

Wat gaat goed?

De professionals van TIM die de inspectie spreekt beschikken over een basiskennis van familie- en jeugdrecht.

Om te borgen dat de hulp doeltreffend is, werkt de professional van het lokale team methodisch en multidisciplinair. Naast het multidisciplinair overleggen jeugdconsulenten en casusregisseurs tussendoor met elkaar, de jurist of gedragswetenschapper. Het moet voor professionals, jeugdigen en hun ouders duidelijk zijn wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen en afspraken zijn haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht. Ouders geven in de interviews met de inspectie dat hun jeugdconsulent een professionele indruk maakt.

“We hebben heel veel trainingen, vooral over jeugdwet en wetgeving. We hebben ook intervisie en teamontwikkeling. Met een begeleider, iedere zes weken. We mogen ook zelf ontwikkelpunten aangeven, wat we willen volgen.”
jeugdconsulent

Jeugdconsulenten en casusregisseurs vertellen dat ze allemaal een keer in de zes weken interview hebben. Dit wordt bevestigd door de senior jeugdconsulent. Het afdelingshoofd meldt de inspectie dat er een intern scholingsbudget is waar de medewerkers graag gebruik van maken. Zo is er bijvoorbeeld een basistraining en verdiepingstraining Jeugdwet en een veiligheidstraining. Trainingen die door TIM zelf worden ingekocht. Daarnaast kunnen medewerkers ook andere relevante trainingen volgen. De senior jeugdconsulent en de procesregisseur houden bij wie welke training volgt.

De cliëntdossiers met ondersteuningsplannen die de inspectie heeft ingezien zijn uitgebreid en volledig ingevuld. De dossiervorming is inzichtelijk en actueel. De voorgestelde indicatie is maatwerk en voor de inspectie navolgbaar.

Wat kan beter?

In de gesprekken met de inspectie benadrukken de jeugdconsulenten het belang van een onderscheid tussen feiten en meningen in het ondersteuningsplan waarbij ook altijd de bron vermeld moet staan van een diagnose. De inspectie ziet echter in twee van de dossiers die zij heeft ingezien bij de ondersteuningsplannen niet terug wie de diagnose heeft gesteld en wanneer. Deze informatie is nodig om feiten en meningen helder te onderscheiden.

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 gesprekken met medewerkers als met ouders blijkt dat ouders gedurende het hele proces een beroep kunnen doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze zijn niet in dienst van de gemeente maar van Maatschappelijk Werk Middelburg en Welzijn Middelburg. TIM medewerkers wijzen ouders actief op de mogelijkheid van de cliëntondersteuner en deze wordt ook regelmatig ingezet. Na het opstellen en bespreken van het ondersteuningsplan in een MDO en met ouders, ontvangen ouders het ondersteuningsplan met voornemen tot besluit ter ondertekening. Hierop kunnen ze een zienswijze indienen. Daarna volgt het besluit in een beschikking. Ouders vertellen

de inspectie dat zij ook na het opstellen van het plan de gelegenheid hebben om daar op te reageren. De inspectie ziet in het ondersteuningsplan dat ouders en jeugdigen onder het kopje "Zienswijze klant" schriftelijk hun reactie in het plan kunnen vast te leggen. Zowel in de beschikking maar ook op de gemeentelijke website staat vermeld hoe ouders en of jeugdigen een klacht kunnen indienen.

Wat moet beter?

Wanneer ouders en/of jeugdigen problemen ervaren tijdens het indicatieproces bij TIM of met de werkzaamheden van de casusregisseur is er geen onafhankelijke vertrouwenspersoon van bijvoorbeeld Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) waarop ze een beroep kunnen doen.

Vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie ziet op de website van de gemeente Middelburg dat dit niet mogelijk is. De procedure schrijft namelijk voor dat de klacht eerst besproken moet worden met het afdelingshoofd van de medewerker waarover men klaagt.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij TIM uit op dinsdag 4 oktober 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:

- Een (telefonisch) gesprek met drie ouders.
- Dertien ingevulde gestructureerde vragenlijsten, ingevuld door cliënten van TIM
- Gestructureerde interviews met:
 - tien jeugdconsulenten/ casusregisseurs
 - een gedragswetenschapper
 - een senior jeugdconsulent
 - een procesregisseur
 - afdelingshoofd en beleidsambtenaar
 - kwaliteitsmedewerker
- De check van twaalf 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 acht dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Format ondersteuningsplan Jeugd Toegang Middelburg
 - Website gemeente en TIM
 - Format ondersteuningsplan casusregisseur
 - Implementatieplan Middelburg model 2021-2023
 - Beleidsplan sociaal domein 2022
 - Samenwerkingsafspraken Veilig Thuis
 - Functie omschrijvingen
 - Procesflow Jeugd
 - Eindversie Intern beheersingsplan Toegang Middelburg

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl