



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Toegang Team Jeugd in Borne

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

Utrecht, maart 2023

# Rapport Toegang Team Jeugd in Borne

## Team Jeugd aan het woord

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

Wij zijn als team vooral trots op de bevestiging van de geïnterviewde ouders en jeugdigen over dat zij zich gehoord en geholpen voelen en dat zij zich herkennen in de hulpvraag, om vervolgens **samen** op zoek te gaan naar passende hulp. Daarnaast zijn wij heel trots dat ouders beamen dat wij als consulenten vertrouwen uitstralen, transparant en bereikbaar zijn. Dit is een mooie basis van ons werk! Het is erg mooi om te zien dat de geïnterviewde ouders en jeugdigen bevestigen wat wij belangrijk vinden in ons werk!

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

Met een aantal punten zoals de betrokkenheid van de gedragswetenschapper, de verklarende analyse en het werken aan een stabiel team waren wij al hard aan het werk, dit rapport bevestigt dat we op de goede weg zijn. Wij hebben reeds gesprekken in het team gevoerd over dat wij altijd de jeugdige willen betrekken en hoe wij dit in het proces kunnen integreren. Daarnaast is de verslaglegging een aandachtspunt waar wij aandacht aan gaan besteden. De klachtenprocedure gaan wij opnieuw in kaart brengen en integreren in onze werkwijze en processen.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Onze gedragswetenschapper en het optimaliseren van onze werkwijze en verklarende analyse draagt bij aan de professionalisering van ons team. Daarnaast merken jeugdigen en ouders dat wij de jeugdigen meer betrekken door hen ook apart te spreken en dit te integreren in het ondersteuningsplan waarmee dit ook inzichtelijk is voor jeugdige en zijn ouders. De klachtenprocedure wordt aangepast en geïntegreerd in de processen en wordt hiermee beter zichtbaar voor ouders en jeugdigen.

---

## Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop de SKJ-geregistreerde jeugdconsulenten samen met ouders en jeugdigen de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin integraal in kaart brengt. Hierbij is ook aandacht voor de veiligheid in het gezin. De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die de gemeente Borne zet en al gezet heeft om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht.

---



# 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in december 2022 aangekondigd toezicht uit bij Toegang Team Jeugd van gemeente Borne.

## 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

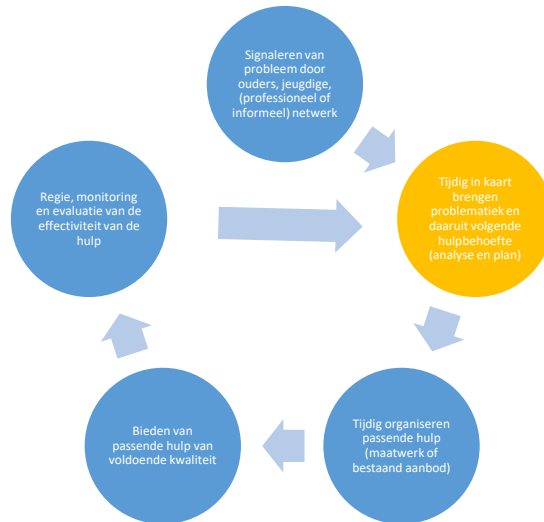
Zorgvuldige triage, een goede analyse en plan zijn de eerste belangrijke stappen om tot passende hulp voor een jeugdige te komen, of om een jeugdige en zijn ouders op een andere manier verder te helpen. De inspectie brengt met dit toezicht in beeld hoe de professionals van Toegang Team Jeugd in Borne 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 door het lokale team noch over de probleemanalyse en plan bij volwassenen of bij huishoudens zonder kinderen. De inspectie doet ook geen uitspraak over (preventieve) activiteiten van het sociale team, zoals het versterken van de pedagogische basis in de wijk of het algemeen/school maatschappelijk werk.

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, wat beter kan en wat beter moet.

### Wat gaat goed?

**Samen met ouders** - Het verkennen van de gezinssituatie, hun wensen, behoeften en mogelijkheden en ook het maken van een plan gebeurt met ouders en jeugdige. Ook eventuele andere betrokkenen en eerdere hulpverlening wordt betrokken. De jeugdconsulent kijkt samen met de ouders/jeugdige welke zaken zij zelf kunnen oppakken. Ouders herkennen zichzelf in het verslag en de hulpvraag.

**Deskundige professionals** - Bij de gemeente Borne werken SKJ-geregistreerde professionals die deskundig zijn op het gebied van jeugd en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Zij reflecteren op hun handelen via intervisie en volgen bijscholing.

**Integrale analyse** - De jeugdconsulent beschrijft een actueel beeld van het gezin en de omgeving dat bestaat uit de ontwikkeldomeinen: gezinssituatie, zelfredzaamheid, meedoen in de samenleving, sociaal-emotionele en fysieke ontwikkeling, sociaal netwerk, school en opleiding, veiligheid en risicofactoren.

**Aandacht voor veiligheid** - De medewerkers hebben bij het in kaart brengen van de gezinssituatie aandacht voor de veiligheid in het gezin. De jeugdconsulent maakt bij iedere cliënt een veiligheidsinschatting volgens Verve (afgeleid van Signs of Safety). De gedragswetenschapper van Veilig Thuis wordt door jeugdconsulenten geconsulteerd bij vragen over suïcide risico's, kindermishandeling en huiselijk geweld.

**Laagdrempelig** - Inwoners van de gemeente Borne kunnen op verschillende manieren het lokale team bereiken. Via eerstelijns partners, of door zich direct bij het Sociaal Huis aan te melden. Ook is aan elke school een jeugdconsulent gekoppeld. Wanneer een inwoner zelf contact opneemt met de gemeente verbindt de telefoniste die door met de backoffice.

### Wat kan beter?

**Spreek 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 bij het maken van het ondersteuningsplan 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.

**Aandacht voor veiligheid** - De huidige gedragswetenschapper geeft aan dat ze geen overzicht heeft bij welke gezinnen veiligheidsplannen worden gemaakt en hoe het in kaart brengen van beschermende en risicofactoren door de jeugdconsulent verloopt.

**Bronvermelding** - De inspectie ziet bij de inzage van drie cliëntendossiers niet terug wie de diagnose heeft gesteld en wanneer. Deze informatie is nodig om feiten en meningen helder te

onderscheiden.

**Werkdruk, wisseling jeugdconsulenten en wachtlijsten passende hulp** – De inspectie hoort van medewerkers en/of cliënten dat er sprake is van wachtlijsten voor passende hulp, een hoge werkdruk en voor inwerken van nieuwe medewerkers geen tijd is. De inspectie verwacht dat de gemeente Borne zich inspant om te zorgen voor een dekkend zorglandschap en een stabiel team.

**Voldoende inzet van een gedragswetenschapper** - Cruciaal is een integrale en deskundige analyse van de situatie van de jeugdige en zijn gezin. De inspectie vindt het van groot belang dat jeugdconsulenten hierbij worden ondersteund met voldoende aanvullende deskundigheid, waaronder die van een gedragswetenschapper. Vanaf maart 2023 komt een nieuwe gedragswetenschapper in dienst bij de gemeente Borne. De rol en capaciteit van de gedragswetenschapper zal groter worden.

**Werkwijze jeugdconsulent externe verwijzers** Een aandachtspunt is dat deze werkwijze voor een drempel kan zorgen voor externe verwijzers en/of aanbieders en ook deels financieel gestuurd kan zijn vanuit de gemeente.

## Wat moet beter?

**Rechtsbescherming** – Ouders en jeugdigen hebben geen rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie. Vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie, zonder tussenkomst van de jeugdhulpaanbieder.

**VOG** – Bij de inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat in één van de acht dossiers de VOG ontbreekt en vier VOG's te laat waren. Van vier ingehuurd medewerkers was geen personeelsdossier beschikbaar. De werkzaamheden van het Team Jeugd 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.

## Vervolg

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop de jeugdconsulenten van de gemeente Borne samen met ouders en jeugdigen de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin in kaart brengt. De inspectie heeft er vertrouwen in dat de gemeente Borne de rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie opnieuw in kaart brengt en integreert in de werkprocessen en laagdrempelig maakt voor ouders en jeugdigen. De inspectie heeft gezien dat de gemeente Borne is gestart met het doorvoeren van andere gewenste verbeteringen, zoals de verslaglegging en het betrekken van de jeugdigen door hen apart te spreken en dit te integreren in het ondersteuningsplan, zodat het ook inzichtelijk is voor de ouders en de jeugdigen. Verder zal de nieuwe gedragswetenschapper die meer capaciteit heeft voor Team Toegang Jeugd, bijdragen aan het optimaliseren van de werkwijze en de implementatie van de verklarende analyse. Dit zal bijdragen aan de professionalisering van het team. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij de gemeente Borne.

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 Toegang Team Jeugd in gemeente Borne

### Positie, rol en taak

De gemeente Borne heeft in 2015 voor de toegang het Team Jeugd opgericht. Wanneer sprake is van casuïstiek met jeugd dan wordt een jeugdconsulent betrokken voor een brede uitvraag. Dit kan betekenen dat een voorliggende voorziening ingezet wordt, een beschikking voor jeugdhulp wordt afgegeven of een ander antwoord op de hulpvraag wordt gevonden. Jeugdconsulenten hebben ook een regisseursfunctie en sluiten op agenda aan bij de schoolondersteuningsteams (hierna: SOT's). De meeste vragen over jeugd komen via inwoners rechtstreeks bij de backoffice van de gemeente, via SOT's, huis- en jeugdartsen, POH of andere verwijzers. Daarnaast is sinds maart 2022 het Sociaal Hus opgericht; ook via het Sociaal Hus komen vragen over jeugdigen binnen.

Het Sociaal Hus vormt met samenwerkingspartners de integrale toegang sociaal domein binnen gemeente Borne voor inwoners van 0 tot 100 jaar. Het team van Sociaal Hus bestaat uit jeugd- en Wmo consulenten, sociaal werkers, JGZ verpleegkundigen en buurtsportcoaches. Het Sociaal Hus beantwoordt vragen over welzijn, opvoeden en opgroeien, onderwijs, zorg, wonen, financiën, vrijwilligerswerk en werk en inkomen. Het Sociaal Hus is onderdeel van de gemeente Borne en werkt vanuit het gemeentehuis. Inwoners kunnen zich rechtstreeks aanmelden via inloopsprekuren, de telefoon of via een email naar het Sociaal Hus. Het eerste contact met iemand van de toegang bij de inloopsprekuren kan een jeugdconsulent zijn of andere samenwerkingspartner in het Sociaal Hus. Wanneer een inwoner belt naar het Sociaal Hus is het eerste contact met de backoffice. Wanneer sprake is van casuïstiek met jeugd dan wordt een jeugdconsulent betrokken voor een brede uitvraag. Voor de start van het Sociaal Hus in 2022 gingen inwoners met vragen over welzijn, opvoeden en opgroeien, onderwijs, zorg, wonen, financiën, vrijwilligerswerk en werk en inkomen apart naar de gemeente Borne, het Kulturhus, Stichting Informele Zorg, Wijkkracht en de GGD. In maart 2023 wordt de integrale toegang van het Sociaal Hus geëvalueerd.

Het voorliggende veld van jeugdhulp in Borne wordt ingevuld door de samenwerkingspartners van Sociaal Hus: Wijkkracht, Stichting Informele Zorg Twente, het Kulturhus en de GGD Twente, maar ook door bijvoorbeeld algemeen maatschappelijk werk op school, een praktijkondersteuner of een huisarts. Zij verzorgen de niet-geïndiceerde zorg.

Voor de geïndiceerde zorg werkt Borne samen met verschillende regionaal gecontracteerde aanbieders. De organisatie OZJT verzorgt in opdracht van de 14 Twentse gemeenten (Samen14) de inkoop en het contractmanagement van jeugdhulp en Wmo voorzieningen.

De gemeente Borne ziet een meerwaarde in vroegsignalering, integraal werken en het Sociaal Hus als laagdrempelige toegang waar de inwoner centraal staat.



## Organisatie en werkwijze Toegang Team Jeugd in Borne

De gemeente Borne heeft vijf jeugdconsulenten en een consulent externe verwijzers in dienst. Daarnaast worden drie jeugdconsulenten tijdelijk ingehuurd. Alle jeugdconsulenten zijn onderdeel van de toegang en SKJ-geregistreerd. Meer dan de helft van de verwijzingen komen van huisartsen of andere verwijzers. De consulent externe verwijzers van het Team Jeugd beoordeelt deze externe verwijzingen. Indien nodig neemt de consulent externe verwijzingen contact op met de verwijzer voor toelichting. Ook heeft de jeugdconsulent externe verwijzers een consultatiefunctie om aan de voorkant met de externe verwijzer(s) mee te denken in casuïstiek, de sociale kaart en wachtlijsten van aanbieders.

Het team backoffice bestaat uit vijf medewerkers die administratief zijn opgeleid. De backoffice levert diensten aan de jeugdconsulenten en aan andere onderdelen van het sociaal domein van de gemeente Borne. Als een inwoner telefonisch contact opneemt met het Sociaal Hus krijgt deze contact met de backoffice. Daar vindt een telefonische beoordeling van de hulpvraag plaats en worden een aantal basisvragen gesteld. De hulpvraag wordt eventueel waar nodig verrijkt en afhankelijk van waar het zwaartepunt van de hulpvraag ligt mogelijk toegewezen aan een jeugdconsulent. Als een inwoner gebruik maakt van de inloopspreekuur van het Sociaal Hus vindt de vraagverheldering plaats met de professional van het Sociaal Hus die op dat moment aanwezig is. Dat kan een jeugdconsulent zijn. Als de aanwezige professional geen jeugdconsulent is en specifieke hulp nodig is voor de jeugdige wordt de casus na de vraagverheldering doorgezet naar een jeugdconsulent.

Een jeugdconsulent gaat in gesprek met de inwoner, onder ander door middel van een huisbezoek. De jeugdconsulent maakt geen gebruik van een methodiek voor het in kaart brengen van de hulpvraag. In het gesprek met de inwoner gebruikt de jeugdconsulent een vast format 'Hulpvraag en Onderzoeksfase' dat sturing geeft om op alle levensgebieden uit te vragen en om te bepalen welke hulp nodig is voor het gezin. De jeugdconsulent maakt bij iedere inwoner een veiligheidsinschatting volgens Veiligheid En Regie Voor Elk (hierna: Verve). De jeugdconsulent betreft bij de analyse ook het netwerk van het gezin en bijvoorbeeld een vorige hulpverlener, de huisarts en/of school. Dit resulteert in een gespreksverslag dat voorgelegd wordt aan het gezin. In het verslag staat een onderbouwing voor het afgeven van een beschikking of het afwijzen daarvan. In Borne zijn de jeugdconsulenten de beoordelaar, de verwijzer en de regiehouder voor de toegang tot de jeugdhulp. Dat betekent dat zolang een gezin jeugdhulp krijgt de jeugdconsulent betrokken blijft bij het gezin. De vorm en intensiteit van deze betrokkenheid verschilt. Jeugdconsulenten zijn in elk geval betrokken bij het startgesprek met de hulpverlening, stellen doelen op in hun beschikking en zijn ook betrokken bij evaluatiemomenten.

Er is bij het team van jeugdconsulenten voor 1,5 uur per week een gedragswetenschapper van Veilig Thuis Twente op consultatiebasis betrokken voor casuïstiekvragen of het aansluiten bij een multidisciplinair overleg. De gedragswetenschapper is niet betrokken bij de triage.

Team Jeugd wordt aangestuurd door een coördinator sociaal domein. De gemeente Borne is eindverantwoordelijk voor de toegang.

## Ontwikkeling Toegang Team Jeugd in Borne

Momenteel loopt er een tweejarige pilot voorliggende voorzieningen waarbij één jeugdconsulent van het team zelf kortdurend hulp verleent; dit gaat om vijf of zes gesprekken. Er is formatie aangevraagd om de pilot te kunnen continueren. Vanaf maart 2023 komen twee jeugdconsulenten en een nieuwe gedragswetenschapper in dienst bij de gemeente Borne. De rol en capaciteit van de gedragswetenschapper zal groter worden.

Gemeente Borne gaat dit jaar een pilot Doorbraakmethode uitvoeren waarbij een jongerencoach zich gaat richten op jongeren en jongvolwassenen van 16 tot 27 jaar die vast zijn gelopen op school en/of werk en langdurig dreigen uit te vallen of een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt. En vanaf 2023 is een proces coördinator zorg en veiligheid, met het taakaccent jeugd, gestart die zich gaat richten op procescoördinatie in multi problematische gezinssituaties. De gemeente Borne wil de samenwerking met organisaties de komende jaren versterken, de voorliggende voorzieningen verder ontwikkelen en denkt door deze werkwijze van het Sociaal Hus ook meer zicht op nu nog onzichtbare armoede te krijgen.

De gemeente Borne geeft aan dat zij de noodzakelijke voorwaarden voor het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming in het oog heeft en verwacht hiervoor meer formatie nodig te hebben.

## 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 er goed?*

De inspectie hoort in de gesprekken met de jeugdconsulenten dat de hulpvraag van ouders en jeugdigen breed wordt uitgevraagd. In de dossiers ziet de inspectie een actueel beeld. En door de jeugdconsulent is een uitgebreide anamnese beschreven waarin zowel alle ontwikkeldomeinen (gezinssituatie, zelfredzaamheid, meedoen in de samenleving, sociaal-emotionele en fysieke ontwikkeling, sociaal netwerk, school en opleiding, veiligheid en risicofactoren) van de jeugdige als het gezin en de omgeving zijn meegenomen. De jeugdconsulent kijkt samen met de ouders/jeugdige welke zaken zij zelf kunnen oppakken. Naast de informatie van ouders, haalt de jeugdconsulent, na toestemming van ouders, ook informatie op bij school, netwerk van de jeugdige, sportclubs, consultatiebureau en/of vorige hulpverleners. Ook kijken de jeugdconsulenten naar de financiële situatie van de ouders. De interviews met de ouders en jeugdigen en de uitkomsten van de digitale vragenlijst bevestigen dat. Geïnterviewde ouders geven verder aan

tevreden te zijn over de samenwerking met de jeugdconsulenten en met het onderzoeksverslag. Zij herkennen zichzelf in het verslag en de hulpvraag.

“De consulent voerde meerdere gesprekken met school, de kinderpsycholoog en mijn maatschappelijk werkster, om tot een plan te komen.” *ouder*

#### *Wat kan er beter?*

Uit de gesprekken met de jeugdconsulenten en de coördinator blijkt dat de consulent externe verwijzers sinds 2020 de externe verwijzingen beoordeelt op volledigheid, breedte van blik in zoeken naar oplossingen, intensiteit en aantal uren van de begeleiding of behandeling en inzet van netwerk en/of mantelzorg. Wanneer een externe verwijzing vragen oproept, bijvoorbeeld bij grote uitschieters waar de hoogte van de aanvraag of de duur van de hulp niet overeen komt met de doelen, neemt de consulent externe verwijzingen contact op met deze verwijzer en/of aanbieder. De inspectie heeft geen navraag gedaan bij de verwijzers en aanbieders hoe zij deze werkwijze ervaren. Uit gesprekken met jeugdconsulenten komt naar voren dat er ‘veel discussies over financiering’ zijn. Een aandachtspunt is dat deze werkwijze voor een drempel kan zorgen en ook deels financieel gestuurd kan zijn vanuit de gemeente. De inspectie ziet een risico dat noodzakelijk geachte jeugdhulp voor jeugdigen met vertraging of deels wordt ingezet.

Vanuit de gesprekken met de jeugdconsulenten, de backoffice en de coördinator komt naar voren dat er verschil zit tussen de eenvoudige uitvraag van de backoffice en de uitgebreide, brede uitvraag van de jeugdconsulent. Voor de backoffice is het niet altijd duidelijk tot hoe ver ze moeten uitvragen voor jeugd.

“Ik voel me erg gezien door de jeugdconsulent en deze heeft gesprekken gevoerd met alle betrokken partijen (ouders, onderwijs, gezinshuis ouders).” *jeugdige*

#### **Norm 1.2**



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

#### *Wat gaat er goed?*

Jeugdconsulenten vertellen dat zij het gezin bij de start vertellen hoe de hulpvraag en onderzoeksfase procedureel verloopt. Zij vragen dan ook wat de verwachtingen zijn van het gezin.

Vervolgens gaan zij eerst samen met ouders en/of de jeugdige inventariseren wat het probleem is. Daarna gaan zij stapsgewijs met ouders en/of de jeugdige bekijken waar het gezin behoefte aan heeft en wat uiteindelijk het resultaat van de hulpverlening moet zijn.

Ouders vertellen dat zij uitleg krijgen over hoe jeugdconsulenten werken en welke stappen wel of niet gezet gaan worden. Er wordt daarnaast ook gewezen op het belang van eigen kracht en die van het netwerk rondom het gezin, aldus ouders. Gezinnen sluiten aan bij een multidisciplinair overleg met bijvoorbeeld de hulpverlener(s), ontvangen gespreksverslagen en er is er de mogelijkheid om hier op te reageren.

Volgens jeugdconsulenten krijgen ouders de ruimte om zelf een aanbieder aan te dragen en is het mogelijk om een casus over te dragen aan een andere jeugdconsulent als de casus vastloopt of als een jeugdige van jeugdconsulent wil wisselen.

Uit de resultaten van de digitale enquête van de inspectie blijkt dat ouders tevreden zijn over de manier waarop er een antwoord wordt gezocht op het probleem. In de dossiers is te zien en uit de enquête blijkt dat met ouders samen wordt beslist over de hulp.

#### *Wat kan er beter?*

Tijdens gesprekken met de jeugdconsulenten en de coördinator komt naar voren dat het Team Jeugd geen uniforme richtlijn hanteert in het spreken van jeugdigen. Uit de interviews met ouders en jeugdigen komt een wisselend beeld naar voren over het alleen zien en spreken van de jeugdige. Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de jeugdigen niet alleen wordt gesproken. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het ondersteuningsplan 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.

"In het MDO wordt meestal een voorstel gedaan waar gezinnen over na kunnen denken en de definitieve beslissing wordt later genomen. Er wordt expliciet gevraagd naar mening ouders en jeugdigen." *gedragswetenschapper*

### Norm 1.3



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

#### *Wat gaat goed?*

De jeugdconsulenten en de coördinator geven aan dat ze de tijd nemen om het gezin in kaart te brengen, tonen zich oprecht geïnteresseerd en veroordelen niet. De jeugdconsulent kan snel en vertrouwelijk contact met kind en ouder aangaan. De jeugdconsulent spant zich in om het vertrouwen te winnen door open, transparant en bereikbaar te zijn. Geïnterviewde ouders beamen

dat. De jeugdconsulenten kunnen voorbeelden geven waar ze grenzen hebben gesteld bijvoorbeeld als een ouder een verwijzing wilde of onderwijs aan zet was voor ondersteuning van een jeugdige. Waar mogelijk past de jeugdconsulent de hulp aan, aan de (culturele) achtergrond van het gezin. De inspectie hoort een voorbeeld waarbij hulp is ingezet met dezelfde (taal-)achtergrond als het gezin of zet zo nodig een tolk in.

Uit interviews en de enquête blijkt verder dat ouders en jeugdigen de ervaring hebben dat er goed naar hen wordt geluisterd door de jeugdconsulenten van de gemeente. Ook geven zij aan dat de jeugdconsulenten de tijd nemen om alles in kaart te brengen en meestal goed bereikbaar zijn. Ouders en jeugdigen voelen zich echt gehoord en zijn tevreden over het contact.

Uit dossieronderzoek blijkt dat het netwerk van gezinnen goed in kaart wordt gebracht.

“De jeugdconsulenten worden ervaren als vriendelijk, begripvol, meegaand en behulpzaam. Daarnaast wordt de communicatie als prettig ervaren. De consulenten hebben goed inlevingsvermogen, zijn deskundig en reageren snel.” uit *Monitor sociaal domein Borne, juli 2022 (60 respondenten)*

#### *Wat kan beter?*

De coördinator vertelt dat gedurende een lange periode is gewerkt met tijdelijke contracten voor consulenten, hetgeen leidde tot verloop in het team. In de Monitor sociaal domein van de gemeente Borne (juli 2022) geven 60 cliënten hetzelfde verbeterpunt aan: wisseling van consulenten. Verder geven jeugdconsulenten aan dat er wachtlijsten zijn voor jeugdhulp met verblijf en dat gemeente Borne binnen vijf jaar wachtlijstvrij wil gaan werken. Uit de enquête komen ook signalen dat cliënten er last van hebben dat passende hulp niet tijdig kan worden ingezet. De inspectie verwacht dat de gemeente Borne zich inspant om te zorgen voor een dekkend zorglandschap en een stabiel team.

“Ik wilde eigenlijk een verwijzing. De JC heeft toen uitgelegd dat dat nu niet het juiste is om te doen en ook waarom en wat nu wel de opties zijn. Ik had vertrouwen in de uitleg die de JC gaf. De JC kwam met ideeën waar ik zelf niet aan had gedacht. Dat was heel helpend. Ik heb de JC na het laatste gesprek een appje gestuurd, dat ik blij was met het gesprek, dat heeft me opgelucht.” *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 jongeren.**

#### *Wat gaat goed?*

Uit het gesprek met jeugdconsulenten, interviews met ouders en de enquête komt naar voren dat zij tijdens hun gesprekken met gezinnen ook het onderwerp veiligheid bespreken. Zowel met ouders als met jongeren als zij dat nodig achten. De jeugdconsulent maakt bij iedere cliënt een veiligheidsinschatting volgens Verve (afgeleid van Signs of Safety). De gedragswetenschapper van Veilig Thuis wordt door jeugdconsulenten geconsulteerd bij vragen over suïcide risico's, kindermishandeling en huiselijk geweld. De jeugdconsulenten benadrukken dat ze open en transparant met ouders communiceren over signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Veiligheidsplannen maken jeugdconsulenten zelf op het format van de gemeente Borne, of in samenwerking met de gedragswetenschapper, Veilig Thuis, de jeugdbeschermingstafel of met een zorgaanbieder. Indien Veilig Thuis betrokken is, bepalen zij de voorwaarden in het veiligheidsplan. De jeugdconsulenten ervaren een goede samenwerking met Veilig Thuis.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat de jeugdconsulenten risico-inventarisaties maken en ziet de inspectie veiligheidsplannen van het Team Jeugd terug. In twee cliëntdossiers ontbreken risico-inventarisaties, bijvoorbeeld doordat de jongere in een gezinshuis verblijft en de zorgaanbieder een veiligheidsplan heeft gemaakt.

#### *Wat kan beter?*

De gedragswetenschapper geeft aan dat ze geen overzicht heeft bij welke gezinnen veiligheidsplannen worden gemaakt en hoe het in kaart brengen van beschermende en risicofactoren door de jeugdconsulent verloopt. Bij de multidisciplinaire beoordeling is bij het Team Jeugd de mogelijkheid om te spreken met een gedragswetenschapper die ongeveer 1,5 uur per week beschikbaar is. In Borne start per 1 maart 2023 een gedragswetenschapper voor drie dagen in de week. Dat is positief, want cruciaal is een integrale en deskundige analyse van de (veiligheids)situatie van de jongere en zijn gezin, waarbij ook wordt gekeken naar de oorzaken van problemen en niet alleen naar de symptomen ('verklarende analyse'<sup>1</sup>). Dit bevordert dat

<sup>1</sup> ['Betrek mij gewoon!' | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

eventuele (jeugd)hulp effectief wordt ingezet en voorkomt dat hulp wordt ingezet die niet bij (de problemen in) het gezin past. De inspectie vindt het van groot belang dat jeugdconsulenten hierbij worden ondersteund met aanvullende deskundigheid, waaronder in elk geval die van een gedragswetenschapper. De inspectie sluit hiermee aan bij de professionele richtlijnen van de beroepsgroep, waarin multidisciplinaire afstemming bij / voorafgaand aan de inzet van passende hulp is opgenomen. In de richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp" staat opgenomen in welke situaties een gedragswetenschapper ingeschakeld dient te worden.

## Norm 2.2



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

### *Wat gaat goed?*

De coördinator geeft aan dat jeugdconsulenten met hun professionele achtergrond en ervaring over het algemeen goed kunnen in schatten wat nodig is. Er zit volgens haar veel en diverse kennis in het team. Uit de gesprekken blijkt dat de jeugdconsulenten met de gedragswetenschapper kunnen overleggen over specifieke situaties die niet vaak voorkomen, bijvoorbeeld suïcide, extreme weerstand, verslaving of genderproblematiek. De gedragswetenschapper van Veilig Thuis is wel lastiger bereikbaar door verloop in haar eigen organisatie. Er is eens in de vier weken casuïstiek overleg ingepland tussen de jeugdconsulenten, de gedragswetenschapper en andere professionals van het Sociaal Hus. Verder organiseren jeugdconsulenten extra toegevoegde expertise door inzet van een jurist, het Veiligheidshuis, via ggz aanbieders of het ziekenhuis.

De jeugdconsulenten geven aan dat zij zich over het algemeen voldoende toegerust voelen om hun werk te doen. De jeugdconsulenten geven aan actuele kennis van de (problematiek van de) doelgroep te hebben en het te kunnen herkennen wanneer geen hulp nodig is of als informele hulp toereikend lijkt. In het format Hulpvraag en onderzoeksfase staan richtlijnen jeugdhulp opgesomd en kan de jeugdconsulent de richtlijn aanvinken die gebruikt is.

Bij het inzien van de cliëntdossiers ziet de inspectie matched care terug en de jeugdconsulenten geven voorbeelden van matched care.

Een ouder die de inspectie spreekt brengt naar voren dat een hulpvraag ook wel eens wordt afgewezen door de jeugdconsulent. De motivatie voor de afwijzing is voor die ouder navolgbaar. Uit de enquête volgt dat cliënten vinden dat de beschrijving van de jeugdconsulent over wat er aan de hand is overeen komt met de hulpvraag.

Alle jeugdconsulenten hebben een SKJ-registratie.

### *Wat kan beter?*

De jeugdarts geeft aan dat de jeugdconsulenten onvoldoende medische kennis hebben en de jeugdgezondheidszorg meer aan de voorkant betrokken kan worden.



De jeugdconsulenten en een andere professional van het Sociaal Hus geven een hoge werkdruk aan en dat voor inwerken van nieuwe medewerkers geen tijd is.

De jeugdconsulenten geven aan dat ze wel bekend zijn met de richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp", maar dat men inhoudelijk niet altijd precies weet wat erin staat. In het format kan aangekruist worden of de richtlijn gehanteerd is, maar dit is van beperkte waarde als de jeugdconsulenten de inhoud niet goed kennen. De inspectie verwacht van SKJ-geregistreerde professionals dat zij conform hun eigen professionele richtlijnen werken, of hier waar nodig gemotiveerd van afwijken.

#### *Wat moet beter?*

De werkzaamheden van het Team Jeugd 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. Bij de inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat in één van de acht dossiers de VOG ontbreekt en vier VOG's te laat waren. Van vier ingehuurd medewerkers was geen personeelsdossier beschikbaar.

De gemeente Borne geeft aan dat de ontbrekende VOG in het bezit is van de jeugdconsulent en na het toezicht is toegevoegd aan het personeelsdossier.

### Norm 2.3



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

#### *Wat gaat goed?*

Jeugdconsulenten vertellen dat de wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk leidend zijn bij de triage maar ook bij de analyse en het onderzoeksverslag.

De coördinator vertelt dat cliëntdossiers periodiek worden getoetst op: doelmatigheid, rechtmatigheid en of de consulenten beschikken conform verordening en beleidsregels. Dit is vastgelegd in een kwaliteitsplan dat momenteel aangepast wordt. De nieuwe gedragswetenschapper zal een rol gaan vervullen in het toetsingsproces voor de veiligheidsplannen en inhoudelijke toetsing.

De jeugdconsulent heeft basiskennis van familie- en jeugdrecht en er wordt scholing over aangeboden.

De cliëntdossiers met plannen die de inspectie heeft ingezien zijn voorzien van integrale, heldere doelen, bevatten evaluatieverslagen en zijn volledig ingevuld. De coördinator geeft aan dat door de komst van de inspectie cliëntdossiers zijn geactualiseerd.

Uit de enquête blijkt dat de cliënten tevreden tot heel tevreden zijn over het plan.

De jeugdconsulenten volgen cursussen en trainingen, zoals over complexe scheiding, sociale kaart, multiprobleem, beroepsethiek, brede vraagverheldering, passend onderwijs en inwoners in eigen

kracht zetten. Ook kunnen ze zelf trainingen kiezen die nodig zijn voor hun SKJ-registratie. De coördinator vertelt dat gemeente Borne met betrekking tot interne trainingen samen gaat werken met de toegang van andere kleine gemeenten in de regio Twente. Jeugdconsulenten hebben periodiek met elkaar intervisie onder leiding van de coördinator.

#### *Wat kan beter?*

In de gesprekken met de inspectie benadrukken de jeugdconsulenten het belang van een onderscheid tussen feiten en meningen in het plan, waarbij ook altijd de bron vermeld moet staan van een diagnose. Jeugdconsulenten vertellen dat ze zelf niet diagnoses stellen maar hiervoor deskundigen inschakelen zoals een arts. Dit ziet de inspectie ook terug in de dossiers. De inspectie ziet echter in drie van de dossiers die zij heeft ingezien niet terug wie de diagnose heeft gesteld en wanneer. Deze informatie is nodig om feiten en meningen helder te onderscheiden.

Bij het inzien van de clientdossiers zien we dat, na de brede uitvraag van de jeugdconsulent, de problemen en krachten-analyse summier is. Daarnaast geeft de gedragswetenschapper aan dat het methodisch en planmatig werken en het bijhouden van de rapportage verbeterd kan worden en dat er vaker een dossieranalyse gemaakt zou moeten worden bij complexe casuïstiek.

## 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?*

Uit de gesprekken met de jeugdconsulenten en de coördinator blijkt dat in de beschikking uitleg staat over schriftelijk bezwaar maken op het besluit/de beschikking. En dat ouders binnen zes weken een reactie mogen geven op het plan. Dat ziet de inspectie in de clientdossiers terug.

#### *Wat kan beter?*

Uit de enquête blijkt dat de helft van de cliënten aangeeft dat het Team Jeugd niet heeft verteld wat hij of zij kan doen bij ontevredenheid.

#### *Wat moet beter?*

Volgens 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 Borne niet dat dit mogelijk is. De Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne schrijft namelijk voor dat de klacht mondeling of schriftelijk ingediend moet worden bij de klachtencoördinator van de gemeente Borne. Wanneer een inwoner niet tevreden is met de afhandeling door de gemeente kan de Overijssels Ombudsman ingeschakeld worden om de klacht en de behandeling daarvan opnieuw te onderzoeken. De voorwaarde is dat in eerste instantie de gemeentelijke klachtenprocedure is doorlopen.

“We kregen genoeg tijd om te lezen wat jeugdconsulent had geschreven.” *ouder*

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Toegang Team Jeugd in Borne uit op 7 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:

- Een telefonisch gesprek met twee jeugdigen.
- Een telefonisch gesprek met vier ouders.
- Twintig ingevulde gestructureerde vragenlijsten, ingevuld door cliënten van Team Jeugd in Borne.
- Gestructureerde interviews met:
  - zes jeugdconsulenten
  - een gedragswetenschapper
  - een jeugdarts
  - een coördinator
  - een medewerker backoffice
  - een algemeen maatschappelijk werker
- De check van tien 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 zes dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Beleidsregels Borne 2021
  - Borne akkoord 2022 - 2026
  - Formats: Jeugd Hulpvraag en Onderzoeksfase, Beschikking Jeugd ZIN en Veiligheidsplan
  - Monitor Sociaal Domein juli 2022, gemeente Borne
  - Programma Sociaal Domein 2021 – 2022
  - Regeling interne klachtenprocedure gemeente Borne
  - Regievormen
  - Regiovisie Jeugd Twente 2022
  - Samenwerkingsafspraken gemeente Borne en Veilig Thuis Twente

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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