



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Toegang tot jeugdhulp in de gemeente Putten

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

Rapport Gemeente Putten

Domein Samenleving aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op de werkwijze van de brede toegang, waar de toegang tot jeugdhulp onderdeel van uitmaakt. We zijn trots dat ouders aangeven dat zij tevreden zijn en begrip, vertrouwen en veiligheid ervaren in het contact met consulenten. We zijn trots op de lokale samenwerking en het werken met de methodiek 'positieve gezondheid'. Het accent ligt niet op de beperking, maar op de mensen, hun veerkracht en wat hun leven betekenisvol maakt. Met deze bredere benadering dragen we als gemeente bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En om zo veel mogelijk eigen regie te voeren.

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

Het borgen van het betrekken en zien van jeugdigen, ongeacht de leeftijd.
Het borgen van het systematisch afwegen van veiligheid.
Het borgen van het raadplegen van een gedragswetenschapper; vacature hiervoor is uitgezet.
Het borgen van informeren van inwoners over de klachtenprocedure en de beschikbaarheid van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.
Intervisie in brede toegang, met specifieke aandacht voor 'normaliseren'.
Het verder optimaliseren van verslaglegging, specifiek op de bovengenoemde punten.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Zij worden altijd betrokken worden in de vraagverheldering en het beslissen over de inzet van professionele hulp. Veiligheid wordt structureel onderdeel van de algehele inschatting van de situatie in het gezin. Ouders en jeugdigen gaan dit merken in de dialoog met de consulent en dit ook terugzien in de verslaglegging. Het zal vaker voorkomen dat er een gedragswetenschapper geraadpleegd wordt. Bij aanvang van een traject worden jeugdigen en ouders actief geïnformeerd over de mogelijkheden om een beroep te doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop de SKJ- geregistreeerde jeugdconsulenten samen met ouders 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 Putten 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 oktober 2022 aangekondigd toezicht uit bij de toegang tot de jeugdhulp van het domein Samenleving in de gemeente Putten.

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 in de gemeente Putten 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.

In Putten voeren de jeugdconsulenten van de afdeling Samenleving in sommige situaties ook de regie over de ingezette hulp. De inspectie doet met dit rapport geen uitspraak over de regievoering.

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 de gemeente Putten werken SKJ-geregistreerde professionals die deskundig zijn op het gebied van jeugd en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Zij werken methodisch, 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 ouders. Ook eventuele andere betrokkenen en eerdere hulpverlening wordt betrokken. De jeugdconsulent ziet de kwaliteiten van een gezin en zijn netwerk en is hierop van aanvullende waarde. Ouders herkennen zich in het verslag dat de jeugdconsulent opstuurt. De jeugdconsulenten stellen zich tot doel zich laagdrempelig en benaderbaar op te stellen en ouders geven aan zich gehoord te voelen.

Integrale analyse - De jeugdconsulenten bij de gemeente Putten maken gebruik van de methode 'Positieve gezondheid', waarmee zij de wensen, behoeften en mogelijkheden van het gezin en netwerk integraal brengen. De jeugdconsulent beschrijft een actueel beeld van het gezin dat onder andere bestaat uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en het gewenste toekomst perspectief.

Aandacht voor veiligheid - De medewerkers hebben bij het in kaart brengen van de gezinssituatie aandacht voor de veiligheid in het gezin. Jeugdconsulenten worden jaarlijks geschoold in de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. De gemeente beschikt over een aandachtsfunctionaris kindermishandeling die beschikbaar is voor collegiaal overleg.

Laagdrempelig - Burgers van Putten kunnen op verschillende manieren het lokale team bereiken. Via eerstelijns partners, of door zich direct bij de gemeente aan te melden. Ook is aan elke school een jeugdconsulent gekoppeld. Wanneer een burger 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 stem van de jeugdige komt in het plan niet expliciet naar voren. De inspectie vindt het zien en actief betrekken van jeugdigen - ook onder de 12 jaar - bij het maken van het onderzoeksverslag essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan.

Normaliseren - In de gesprekken hoort de inspectie dat er wordt ingezet op 'normaliseren' en de gehanteerde methodiek 'Positieve gezondheid' - en het versterken veerkracht - ook als basis onder de werkwijze van de jeugdconsulenten legt. De inspectie ziet dit niet terug in het toezicht. Het is onduidelijk of dit komt doordat dit onvoldoende expliciet wordt benoemd dan wel vastgelegd of dat dit in de praktijk minder wordt nageleefd dan getracht.

Aandacht voor veiligheid – Afwegingen over veiligheid worden niet systematisch gemaakt. De inspectie ziet dat er geen risicotaxatie-instrument beschikbaar is voor de jeugdconsulent.

Bronvermelding - Bij het inzien van cliëntdossiers kan de inspectie regelmatig niet herleiden waar informatie vandaan komt. De teksten worden in algemene zin geschreven, niet gelinkt aan een bron. Ook observatie of analyse van de jeugdconsulent zelf is niet te herkennen in de cliëntdossiers.

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 jeugdprofessionals hierbij worden ondersteund met aanvullende deskundigheid, waaronder die van een gedragswetenschapper.

Rechtsbescherming – Ten tijde van het toezicht (oktober 2022) waren de jeugdconsulenten niet op de hoogte van de beschikbaarheid van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ook ouders en jeugdigen werden hier niet actief op gewezen. Dit heeft de gemeente inmiddels aangepast.

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.

Vervolg

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop de jeugdconsulenten van de gemeente Putten samen met ouders de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin in kaart brengt. De inspectie heeft er vertrouwen in dat de gemeente Putten stappen gaat zetten om jeugdigen actiever te betrekken in hun proces en de rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie te onderzoeken. De inspectie heeft gezien dat de gemeente Putten is gestart met het doorvoeren van andere gewenste verbeteringen, zoals het verrijken van de multidisciplinaire analyse en -beoordeling met de expertise van een gedragswetenschapper. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij de gemeente Putten.

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 de toegang tot de jeugdhulp in de gemeente Putten

Positie, rol en taak

De gemeente Putten heeft vier afdelingen: Dienstverlening, Staf, Ruimte en Samenleving. Binnen de afdeling Samenleving werken jeugdconsulenten die de toegang tot de jeugdhulp van de gemeente verzorgen. Bij de afdeling Samenleving werken daarnaast onder andere WMO- en participatiewetconsulenten. De jeugd-, WMO-, en participatiewetconsulenten werken samen in het Team Brede Toegang. De afdeling Samenleving fungeert voor burgers als toegangsportaal voor de geïndiceerde aanbieders Jeugdwet en aanbieders van maatschappelijke ondersteuning in Putten en verwijst daar waar nodig naar het voorliggende veld, zoals schulphulpverlening en welzijn. Burgers kunnen zich rechtstreeks aanmelden via de balie, de telefoon of via een formulier op de website van de gemeente. Ook het voorliggend veld kan verwijzen naar de jeugdconsulenten. Het voorliggend veld is bijvoorbeeld de jeugdmaatschappelijk werker, de school of een jongerenwerker maar kan ook een huisarts, praktijkondersteuner of de kerk zijn.

Organisatie en werkwijze toegang tot de jeugdhulp in Putten

De afdeling Samenleving van de gemeente Putten heeft vier jeugdconsulenten in dienst. Zij zijn onderdeel van de toegang. Alle jeugdconsulenten zijn SKJ-geregistreerd. Het team backoffice en administratie bestaat uit respectievelijk drie en vier medewerkers. De backoffice levert diensten aan de jeugdconsulenten en aan andere onderdelen van de afdeling Samenleving. Putten heeft er bewust voor gekozen het administratief proces uit de effectieve tijd van de consulent te halen. Daarom heeft Putten administratief medewerkers.

Als een burger contact opneemt met de gemeente krijgt die contact met de backoffice. Daar vindt een (telefonische) beoordeling van de hulpvraag plaats. De hulpvraag wordt eventueel waar nodig verrijkt en afhankelijk van waar het zwaartepunt van de hulpvraag ligt mogelijk toegewezen aan een jeugdconsulent.

Een jeugdconsulent gaat in gesprek met de burger, onder ander door middel van een huisbezoek. De jeugdconsulent maakt gebruik van de methode 'Positieve gezondheid'. In het gesprek met de burger bespreekt de jeugdconsulent vaste onderwerpen om te bepalen welke hulp nodig is voor het gezin. Dit resulteert in een tweeledig gespreksverslag die onderbouwt óf en welke beschikking wordt afgegeven.

In Putten 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 geen gedragswetenschapper betrokken. In 2021 had de gemeente Putten een strippenkaart voor een gedragswetenschapper om multidisciplinair te kunnen overleggen. Hier is dat jaar drie uur gebruik van gemaakt. Daarom heeft de gemeente deze inzet laten vervallen. Er zijn mogelijkheden tot overleg met ketenpartners. Zo kunnen de praktijkondersteuners van de huisartsen benaderd worden voor overleg als nodig. Tevens kan dit met een onafhankelijk arts van MedtZorg, rondom GGZ expertise met Ixtanoa en met betrekking tot veiligheidskwesties met Jeugdbescherming Gelderland.

Ontwikkeling toegangsteam in Putten

Ter voorbereiding op de transitie jeugdzorg is de gemeente Putten in januari 2013 gestart met een pilot die zich richtte op het ondersteunen van gezinnen die problemen ervaren bij het opgroeien en opvoeden van kinderen tussen de 0-23 jaar. Na een aantal jaar is besloten om de toegang tot de zorg en het daadwerkelijk verlenen van jeugdhulp te ontvlechten. De dubbelrol zorgde onder andere voor onduidelijkheid bij het onderwijs en de organisaties binnen de jeugdhulp. Om die reden is vanaf 1 januari 2020 de gemeente Putten zelf verantwoordelijk voor de toegang tot de jeugdhulp.

De gemeente Putten geeft aan dat zij "de noodzakelijke voorwaarden voor het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming in het oog heeft en hiermee in de ontwikkeling van de toegang rekening houdt."

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?

Burgers van Putten kunnen op veel verschillende manieren het lokale team bereiken. Via eerstelijns partners, of door zich direct bij de gemeente aan te melden. Ook is aan elke school een jeugdconsulent gekoppeld. Wanneer een burger zelf contact opneemt met de gemeente verbindt de telefoniste die door met de backoffice. Daar vindt een (telefonische) beoordeling van de hulpvraag plaats. 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 verrijkt de backoffice medewerker de hulpvraag en koppelt de burger toe aan een jeugdconsulent. Er wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek. Mocht blijken dat de hulpvraag zich richt op meerdere leefgebieden, dan kunnen consulenten van verschillende gebieden ook samen op huisbezoek gaan.

Tijdens het huisbezoek doorloopt de jeugdconsulent met ouder(s) en jeugdige vaste bespreekpunten in een brede uitvraag volgens de methode 'Positieve gezondheid'. Deze methode gaat uit van wat wél kan, waarmee een sterke basis voor normaliseren en versterken van veerkracht ligt onder de werkwijze van de lokale toegang. De methodiek is lokaal breed ingebed; ook andere organisaties als welzijn en huisartsen zijn hierin geschoold. In vervolg op de hulpvraag vragen de jeugdconsulenten naar het netwerk, of het gezin eerder hulpverlening had of nu heeft, hoe school betrokken is en ook naar de medische situatie en naar de andere kinderen in het gezin. De jeugdconsulenten volgen in het gesprek vaste stappen (onderwerpen) om te bepalen welke hulp nodig is voor het gezin. Hierna stelt de jeugdconsulent een tweeledig gespreksverslag op. Eén deel betreft het gezin/netwerk in brede zin en één deel is kind specifiek. Het gespreksverslag is de verslaglegging van de probleemanalyse, gevormd door middel van één of meerdere bronnen en dient als onderbouwing voor de beschikking die wel of niet wordt afgegeven. Daarmee vormt dit gespreksverslag ook het plan voor het gezin.

Het gespreksverslag van de jeugdconsulent is opgebouwd uit twee afzonderlijke delen. Eén deel van het dossier betreft het gezin/netwerk in brede zin, het andere deel is kind specifiek. De inspectie heeft in de cliëntdossiers gezien dat verschillende leefgebieden van een gezin aan bod komen. Ook de betrokkenheid van eventuele andere professionals en eerdere hulpverlening in het gezin is opgenomen in het verslag. Zo krijgen de jeugdconsulenten een gedeeld en actueel beeld van de jeugdige, ouders en het netwerk. Dit beeld bestaat onder andere uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en gewenst toekomst perspectief.

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

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

Wat gaat goed?

Ouders vertellen dat zij veel uitleg krijgen over hoe consulenten werken en welke stappen er wel of niet gezet gaan worden. Ouders voelen dat zij binnen hun mogelijkheden voldoende worden meegenomen bij de stappen die met hen worden gezet naar de hulpverlening die nodig is. Er wordt daarnaast ook altijd gewezen op het belang van eigen kracht en die van het netwerk rondom het gezin, aldus ouders. De jeugdconsulent ziet de kwaliteiten van een gezin en zijn netwerk en is hierop van aanvullende waarde. Zo geeft een ouder aan: "Ik ben zelf heel bekwaam in de problematiek van mijn kinderen maar als het gaat om bijv. wat is de goede therapie? dan weet de jeugdconsulent daar net wat meer van."

"Ik vond het wel lastig toen de jeugdconsulent ook grenzen stelde aan de mogelijkheden maar wist ook dat we er met goede gesprekken wel uitkomen."

Als de jeugdconsulent informatie uit eerdere diagnoses meeneemt, wordt hiervoor ook altijd toestemming aan ouders gevraagd. Afspraken die ze met elkaar maken worden vastgelegd en geven duidelijkheid. Ouders zien altijd het gespreksverslag waar ook de probleemanalyse in staat. Gezinnen ontvangen het gespreksverslag en dan is er de mogelijkheid om hier op te reageren. Ook is er voor de gezinnen de mogelijkheid alles digitaal in te zien en te accorderen in het burgerportaal 'Mijn Regie'.

Wat kan beter?

De jeugdconsulenten vertellen dat ze naar ouders en jeugdigen luisteren en dat er soms individueel contact is met de jeugdige, al naar gelang de leeftijd en of een jeugdige bijvoorbeeld thuis is tijdens het huisbezoek. Jeugdconsulenten vertellen dat als een kind 12 jaar of ouder is ze het kind altijd zien. Daaronder niet altijd. In de cliëntdossiers ziet de inspectie vaak niet of kinderen zijn gezien of gesproken. Ook is niet te zien of dit dan in het bijzijn van ouders was.

Er is geen eenduidige richtlijn. De inspectie vindt het zien en actief betrekken van jeugdigen - ook onder de 12 jaar - bij het maken van het onderzoeksverslag essentieel. Dit is nodig tot een zo volledig mogelijke probleemanalyse te komen. Een jeugdige moet zodanig meegenomen worden dat deze achter zijn of haar eigen plan kan staan. De inspectie verwacht dat de richtlijn "we zien altijd de jeugdige zelf, tenzij" hier van toepassing wordt.

Er is rondom het ontvangen en lezen van de rapportage geen expliciete ruimte voor de stem van de minderjarige. De inspectie heeft niet gezien dat minderjarigen ook altijd het gespreksverslag te zien krijgen.



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

Wat gaat goed?

Jeugdconsulenten nemen de tijd om het gezin in kaart te brengen, tonen zich oprecht geïnteresseerd en veroordelen niet. Ouders voelen zich gehoord. De inspectie hoort dat de jeugdconsulenten makkelijk en laagdrempelig benaderbaar moeten zijn. De kracht in Putten zit vooral in de "korte lijnen". Geïnterviewde ouders vertellen dat ze tussendoor altijd mogen bellen of een berichtje sturen en dat de jeugdconsulent hierop altijd reageert. Dat geeft vertrouwen. Net als het feit dat de jeugdconsulenten zich aan afspraken houden, er voor zorgen op tijd te komen en proberen een zo goed mogelijk onderzoeksverslag te schrijven wat altijd met ouders wordt besproken. Als het nodig is kan dat meerdere keren.

"Ik ervaarde veel steun van de jeugdconsulent in een moeilijke periode."

De jeugdconsulent kan snel en vertrouwelijk contact met kind en ouder aangaan.

De inspectie hoort in de gesprekken met de manager en de jeugdconsulenten dat 'normaliseren' veel meer dan eerder aan de orde is. Voorheen werd zorg snel geïndiceerd vanuit de Jeugdwet. Nu wordt altijd de kritische afweging gemaakt of jeugdhulp datgene is wat nodig is of dat hulp vanuit andere bron (voorliggend veld of binnen het netwerk) ook hetzelfde doel kan bereiken. "Bij een jeugdige waar een hulpvraag werd gesteld rondom sociale ontwikkeling en plaatsing bij een zorgboerderij kon via een traject bij de scouting aan hetzelfde doel worden gewerkt."

Waar mogelijk past de jeugdconsulent de hulp aan, aan de (culturele) achtergrond van het gezin. De inspectie hoort een voorbeeld waarbij een gezinswerker is ingezet met dezelfde (taal-)achtergrond als het gezin. De jeugdconsulent spant zich in om het vertrouwen te winnen. Geïnterviewde ouders beamen dat.

Wat kan beter?

Hoewel de inspectie hoort dat er ook wordt ingezet op 'normaliseren' ziet de inspectie in de onderzochte cliëntdossiers geen voorbeeld van normaliseren of minimaliseren van hulp. De inspectie zag geen dossier waarin geconcludeerd is dat jeugdhulp niet is geïndiceerd. In één dossier zag de inspectie wel dat een jeugdhulpbeschikking in uren verhoogd is, na bezwaar van ouders. Eén geïnterviewde ouder vertelt dat de jeugdconsulent niet heeft gekeken naar wat het gezin zelf of mensen om hen heen kunnen doen. Alle hulp is het gezin tot nu toe toegekend (gezinsbegeleiding, thuisbegeleiding en financiële coach (geen jeugdhulp)).

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 het gesprek met jeugdconsulenten komt naar voren dat zij tijdens hun gesprekken met gezinnen ook het onderwerp veiligheid bespreken. Zowel met ouders als met (kleine) kinderen als zij dat nodig achten. Voor kleine kinderen wordt dan bijvoorbeeld gebruik gemaakt van de 'drie-huizen-methode'.

Veiligheidsplannen maken jeugdconsulenten in samenwerking met Veilig Thuis, de jeugdbeschermingstafel of met een zorgaanbieder. Veilig Thuis heeft daar formats voor, de jeugdconsulent niet. De jeugdconsulenten ervaren een goede samenwerking met Veilig Thuis. Een geïnterviewde ouder vertelt dat er voor een zoon een veiligheidsplan gemaakt. Dit plan is net geëvalueerd en bijgesteld. Jeugdconsulenten zijn geschoold in de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Deze scholing wordt jaarlijks herhaald. Een van de jeugdconsulenten is tevens aandachtsfunctionaris kindermishandeling. De beleidsmedewerker en de aandachtsfunctionaris kindermishandeling zijn beschikbaar voor collegiaal overleg als het gaat om signalen van onveiligheid.

Wat kan beter?

Afwegingen over veiligheid worden niet systematisch gemaakt.

Er is niet standaard sprake van een veiligheidscheck. Deze vindt alleen plaats als er signalen zijn. In het format voor het gespreksverslag is ook geen expliciete plek waar het onderwerp terug komt. Het is afhankelijk van de individuele jeugdconsulent of signalen worden gezien en deze signalen besproken worden.

Het digitale cliëntstelsel faciliteert niet in het doen van risicotaxaties. Deze zijn niet beschikbaar voor de jeugdconsulent.

Bij de multidisciplinaire beoordeling is er geen mogelijkheid om te spreken met een gedragswetenschapper. De richtlijn *Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp* schrijft voor dat bij de interpretatie van een risicotaxatie en bij (vermoeden van) kindermishandeling een gedragswetenschapper wordt ingeschakeld.

Norm 2.2



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

Wat gaat goed?

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.

De Richtlijn Samen beslissen over Passende hulp is bekend bij jeugdconsulenten. In hun standaard werk willen ze dit toepassen. "Bij een situatie rondom uithuisplaatsing of als een jeugdige bijna 18 jaar wordt helpt het om de richtlijn er bij te pakken."

"We hebben een overzichtelijk team dat met hart voor hun werk gaat."

De jeugdconsulenten volgen cursussen en trainingen, zoals over complexe scheiding en de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Ook kunnen ze zelf trainingen kiezen die nodig zijn voor hun SKJ-registratie. Jeugdconsulenten hebben met elkaar en andere consulenten samenleving intervisie en casuïstiekoverleg. Er zijn consultatiemogelijkheden bij de J-GGZ, huisartsen, Veilig Thuis en de Jeugdbeschermingstafel.

Alle jeugdconsulenten hebben een SKJ-registratie.

Alle jeugdconsulenten hebben een geldige VOG.

**Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.**

Wat gaat goed?

Om te borgen dat de hulp doeltreffend is, werkt de jeugdconsulent methodisch volgens de methode 'positieve gezondheid'¹. Deze methode maakt de manier waarop de jeugdconsulent het gezin in beeld krijgt meer uniform en navolgbaar. 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.

In de nabije toekomst wil het lokale team de 'verklarende analyse' gaan toepassen.

Putten hanteert een intern controleplan vertelt de kwaliteitsmedewerker. Elke maand worden de gespreksverslagen getoetst door een juridisch kwaliteitsmedewerker en door consulenten onder elkaar.

De jeugdconsulent heeft basiskennis van familie- en jeugdrecht. De manager geeft aan dat er regelmatig bijscholing wordt aangeboden over de Jeugdwet.

Voor het stellen van een diagnose schakelt de jeugdconsulent de GGZ in.

In de geraadpleegde personeelsdossiers ziet de inspectie diploma's van (ten minste) HBO niveau. Nagenoeg alle diploma's sluiten ook inhoudelijk aan op het werk van de jeugdconsulent. Ook is te zien welke budgetten er zijn voor (individuele) trainingen.

Wat kan beter?

Bij het inzien van cliëntdossiers kan de inspectie regelmatig niet herleiden waar informatie vandaan komt. De teksten worden in algemene zin geschreven, niet gelinkt aan een bron. Het is dan niet duidelijk of een passage of waarneming komt uit een gesprek met het kind, diens ouders of bijvoorbeeld vanuit een leerkracht. Ook observatie of analyse van de jeugdconsulent zelf is niet te herkennen in de cliëntdossiers. Vervolgens is in de dossiers niet altijd duidelijk welk gewicht er hangt aan een vastgestelde (probleem)gedraging en wat feiten en zelf getrokken conclusies zijn. In één dossier zag de inspectie dat concreet benoemd wordt dat een stuk uit het evaluatieverslag van een andere instantie wordt geciteerd.

Tot 1 januari 2022 maakte de gemeente gebruik van een gedragswetenschapper voor consultatie door middel van een strippenkaart. Omdat ze daar weinig gebruik van maakten is deze mogelijkheid er niet meer. Dat er weinig gebruik van gemaakt werd betekent niet dat het multidisciplinair overleg niet nodig was – het betekent dat het niet is gezocht.

Cruciaal is een integrale en deskundige analyse van de situatie van de jeugdige en zijn gezin. De inspectie vindt het van groot belang dat jeugdprofessionals hierbij worden ondersteund met aanvullende deskundigheid, waaronder in elk geval die van een gedragswetenschapper.

¹ <https://www.iph.nl/positieve-gezondheid/wat-is-het/>

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.

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?

De jeugdconsulent stelt de jeugdige en zijn ouders in de gelegenheid om te reageren op het plan en geeft daarvoor voldoende tijd. Ouders weten dat ze twee weken de tijd hebben om te reageren. Een uitleg hierover staat in de begeleidende brief die zij ontvangen. Als de gezinsleden niet op het verslag reageren dan volgt een beschikking (wanneer jeugdhulp geïndiceerd is) of een afsluiting (als er geen of andere hulp dan jeugdhulp wordt ingezet).

Een groot deel van de ouders geeft aan bekend te zijn met deze termijn. Eén ouder geeft aan dat zij maatwerkafspraken heeft kunnen maken met de gemeente om te reageren op het plan. Een van de ouders vertelde niet op de hoogte te zijn van een reactietermijn.

Jeugdconsulenten en de afdelingsmanager geven aan dat klachten over het algemeen niet over houding of gedrag van de jeugdconsulent gaan. Als ouders klachten hebben heeft dat meestal te maken met de conclusie in de probleemanalyse of de beschikking; dat ouders niet de hulp krijgen waar ze om gevraagd hebben. Jeugdconsulenten gaan zelf met ouders in gesprek over klachten. Dat helpt, vertellen ze, om de onderbouwing nog eens toe te lichten.

Wat kan beter?

In het plan ziet de inspectie geen expliciete ondertekening of akkoord van jeugdigen ouder dan 12 jaar.

In gesprek met de jeugdconsulenten geven zij aan niet bekend te zijn met de beschikbaarheid van een onafhankelijk vertrouwenspersoon voor cliënten. Op de website van de gemeente Putten staat dit wel vermeld. Wanneer ouders en/of jeugdigen problemen ervaren in de begeleiding van de jeugdconsulent en/of in het contact met de gemeente Putten rondom jeugdhulp is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon (van Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)) waarop ze een beroep kunnen doen. De gemeente gaat dit vanaf nu ook toevoegen als toelichting bij het meldingsformulier, zodat dit actief met de inwoners gedeeld wordt bij aanvang van een traject.

Wat moet beter?

Putten heeft een klachtenregeling. Deze is te vinden op de website. De klachtenregeling is niet bij alle geïnterviewde ouders bekend. De jeugdconsulent verwijst jeugdigen en ouders ook niet actief naar de mogelijkheden (waaronder de klachtenprocedure) wanneer zij niet tevreden zijn over de betrokkenheid vanuit het lokale team. De gemeente heeft aangegeven deze klachtenprocedure vanaf nu ook op te nemen in de toelichting bij het meldingsformulier. Vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij het lokale team van de gemeente Putten uit op 11 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.
- Gestructureerde interviews met:
 - vier jeugdconsulenten
 - een backoffice medewerker
 - een administratief medewerker
 - een beleidsmedewerker jeugd
 - een jeugdmaatschappelijk werker
 - een afdelingsmanager
- De check van vijf 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 10 dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben deels zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten die de gemeente Putten heeft aangeleverd, danwel die openbaar te vinden zijn:
 - Visie Brede Toegang
 - Visie Jeugdhulpregio Noord-Veluwe
 - Meerjarenplan Samenleving 2019-2022
 - Regiovisie Samen tegen huiselijk geweld
 - Visie Professionele klachtbehandeling
 - Functieboek
 - 'Toegang in het sociaal domein' column van Jannita la Roi - Puttensezaken.nl (18 febr 2021)
 - Putten brengt tekort op jeugdzorg fors terug – Samenwerken door te verbinden (sociaaldomeinonline.nl) (15 april 2021)
 - https://www.jeugdhulpregionoordveluwe.nl/Aanbieders/Wijzigingen_werkwijze_toegang_tot_jeugdhulp - Jeugdhulp Regio Noord Veluwe
 - StatLine - Kerncijfers over jeugdzorg (cbs.nl)

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl