



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Jeugd- en Gezinshulp in Zoetermeer

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

# Rapport Jeugd- en Gezinshulp Zoetermeer

## Jeugd- en Gezinshulp aan het woord

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

Wij zijn er trots op dat de 74 ouders, die benaderd zijn in dit onderzoek, hebben aangegeven grotendeels tevreden te zijn over onze dienstverlening. Wij zijn trots op ons deskundige, daadkrachtige en bevlogen team, bestaande uit ervaren en vakbekwame professionals die zich elke dag weer maximaal inzetten voor de gezinnen. Daarnaast zijn wij trots op de open en veilige sfeer die binnen het team heerst, waarbij er ruimte is om stil te staan, om te reflecteren en om met elkaar te groeien. Ook zijn wij er trots op dat de hoge mate van kwaliteit die wij nastreven, opgemerkt is door de inspectie.

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

We delen de mening dat de wachttijd onacceptabel is en streven ernaar deze spoedig terug te brengen naar een aanvaardbaar niveau. Ons team is uitgebreid. Daarnaast onderzoeken we welke processen aangepast kunnen worden om nog meer efficiënt te kunnen werken. Het optimaliseren van ons registratiesysteem maakt hier onderdeel van uit. Daarnaast gaan we aan de slag met de wens vanuit het team om meer kennis op te doen rondom cultuursensitief werken. Ook zullen we de samenwerking met Veilig Thuis verder blijven verstevigen en de communicatie rondom onze klachtencommissie en Jeugdstem verhelderen.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

De jeugdigen en ouders zullen door onze verbeteracties merken dat zij, na een aanmelding bij Jeugd- en Gezinshulp, tijdig in gesprek kunnen met onze professionals. De brede screening, waarbinnen een integrale-, verklarende- en systeemgerichte analyse opgesteld wordt, kan tijdig plaatsvinden. Hierdoor bestaat de mogelijkheid om eerder een toekomstbestendig, navolgbaar plan te maken met de gezinsleden, waarbinnen de eigen kracht en regie wordt gestimuleerd. Door tijdige hulp te leveren, wordt verwacht dat langdurig effect bereikt kan worden en terugval kan worden voorkomen.

---

## Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de deskundigheid van de medewerkers. Zij brengen breed in kaart wat er speelt in een gezin en hebben daarbij oog voor de veiligheid. De inspectie vertrouwt erop dat JGH naar aanleiding van het rapport verbetermaatregelen treft. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij JGH. De wachtlijstproblematiek in de regio vindt de inspectie ernstig, hier blijft de inspectie aandacht aan besteden.

---



# 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in december 2022 aangekondigd toezicht uit bij Jeugd- en Gezinshulp van de gemeente Zoetermeer.

## 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 verergerd 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 jeugdigen 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.

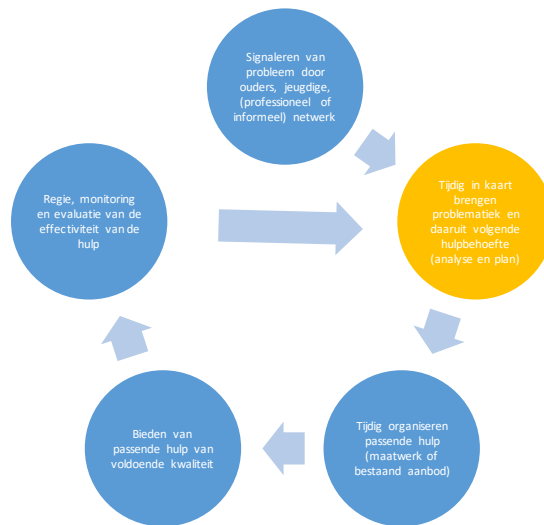
## Doel van het toezicht

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 [naam lokale team] 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. De inspectie doet ook geen uitspraak over (preventieve) activiteiten van het sociale team, zoals het versterken van de pedagogische basis in de wijk.

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 inspectie 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?

**Deskundige professionals** - Bij Jeugd- en Gezinshulp (JGH) werken SKJ-geregistreerde professionals die ervaren en deskundig zijn op het gebied van jeugd en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring van gedragswetenschappers en sociaal-psychiatrisch verpleegkundigen. Zij werken methodisch, multidisciplinair, reflecteren op hun handelen via intervisie, hebben werkbegeleiding en volgen bijscholing.

**Brede uitvraag** – De medewerkers van JGH gebruiken de methodiek Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften (GIZ) om samen met ouders in kaart te brengen wat speelt en welke zorg passend is. Ze vragen breed uit, ook als ouders een 'smalle' hulpvraag hebben.

**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 maatregelen genomen om de onveiligheid af te wenden.

### Wat kan beter?

**Registratiesysteem** – Het registratiesysteem waar medewerkers van JGH in moeten werken is onoverzichtelijk en onlogisch ingericht. Het registratiesysteem maakt het professionals vrijwel onmogelijk om te zorgen voor zorgvuldige en inzichtelijke dossiervoering.

**Spreek met jeugdigen** – Medewerkers spreken niet altijd met jeugdigen over de (mogelijkheden van) in te zetten hulp. De inspectie verwacht dat het JGH het uitgangspunt "we spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij" hanteert.

### Wat moet beter?

**Wachlijsten** - Er zijn voor de teams van JGH zeer hoge wachlijsten. Bij in ieder geval het Veilig Verder Team is er bij *alle* gezinnen op de wachtlijst sprake van acute onveiligheid waar directe bemoeienis nodig is. Deze gezinnen moeten gedurende vele maanden moeten wachten op hulp. Dit vind de inspectie onverantwoord. Hiernaast is er sprake van een moeizame samenwerking met Veilig Thuis, ingegeven door wachtlijstproblematiek en visieverschil. De inspectie verwacht dat het JGH met VT werkbare afspraken maakt om de situaties voor gezinnen waarbij veiligheidsrisico's spelen te verbeteren.

**Rechtsbescherming** – Uit de klachtenregeling wordt onvoldoende duidelijk of jeugdigen en ouders rechtstreeks toegang hebben tot een onafhankelijke klachtencommissie. Jeugdigen en

ouders moeten te allen tijden een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Tevens verwacht de inspectie dat jeugdigen en ouders worden geïnformeerd over de mogelijkheid zich bij te laten staan door een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ (vanaf 1 maart "Jeugdstem").

## Vervolg

De inspectie is positief over de deskundigheid van de medewerkers. Zij brengen breed in kaart wat er speelt in een gezin en hebben daarbij oog voor de veiligheid. De inspectie vertrouwt erop dat JGH naar aanleiding van het rapport verbetermaatregelen treft. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij JGH. De wachtlijstproblematiek in de regio vindt de inspectie ernstig, hier blijft de inspectie aandacht aan besteden.

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 Jeugd- en Gezinshulp in gemeente Zoetermeer

### Positie, rol en taak

De toegang tot jeugdhulp wordt in de gemeente Zoetermeer gevormd door Jeugd- en Gezinshulp (JGH), de jeugdgezondheidszorg, schoolmaatschappelijk werk en huisartsen, ondersteund door Praktijkondersteuners huisarts jeugd. Complexe casuïstiek komt terecht bij JGH. Over het algemeen worden gezinnen met enkelvoudige vragen door de jeugdgezondheidszorg, schoolmaatschappelijk werk of de huisarts doorverwezen naar jeugdhulp.

JGH biedt (behalve binnen het Veilig Verder Team) zelf geen jeugdhulp aan, maar richt zich op de triage van de hulpvraag, het afgeven van de beschikkingen voor jeugdhulp en het bieden van casusregie. JGH maakt deel uit van de gemeente en valt direct onder gemeentelijke aansturing.

Op de website "Waar staat je Gemeente" leest de inspectie dat Zoetermeer een gemeente is met 'grote stadsproblematiek'. Vergeleken met het Nederlands gemiddelde wonen er relatief veel jeugdigen in een éénouder gezin, zijn er veel huishoudens met problematische schulden, is er een hoog schoolverzuim en hebben relatief veel jeugdigen een jeugdreclasseringsmaatregel.

De visie van de regio Haaglanden, waar Zoetermeer deel van uit maakt, is dat alle jeugdigen gezond, veilig en kansrijk opgroeien - thuis, bij hun eigen ouders - waarbij zij zich ontwikkelen tot veerkrachtige (jong)volwassenen die naar vermogen actief meedoen in de samenleving. Ouders zijn daarvoor primair verantwoordelijk. Waar die ontwikkeling hapert of zelfs vastloopt, biedt de regio met jeugdzorg een vangnet vanuit een stevige sociale infrastructuur. De gemeenten maken daarbij onderscheid tussen specialistische jeugdhulp en ondersteuning bij uitdagingen die horen bij het gewone opvoeden en opgroeien. Zij bieden naar eigen zeggen jeugdhulp met als gewenste kenmerken: de menselijke maat, passend bij wat nodig is (niet meer en niet minder), resultaatgericht, duurzaam effectief en blijvend betaalbaar.

### Organisatie en werkwijze Jeugd- en Gezinshulp in Zoetermeer

Het team Jeugd- en Gezinshulp (JGH) van de gemeente Zoetermeer voert verschillende functies uit met betrekking tot jeugdhulp. Ze bieden consultatie en advies aan de overige toegangspartners en andere professionals, verwijzen naar specialistische jeugdhulp en voeren regie wanneer de situatie binnen het gezin op verschillende levensgebieden aandacht vraagt.

Binnen JGH zijn er vijf subteams:

- *Het cliëntbureau* waar administratieve taken belegd zijn.
- *Het Meerpunt*; een inlooppunt waarbij medewerkers aan ouders een luisterend oor bieden en informatie/advies geven op het gebied van opgroeien/opvoeden. Het Meerpunt heeft daarnaast een nauwe samenwerkingsrelatie met het preventieve/ vrij toegankelijke werkveld.
- *Het Consultatie- en Adviesteam (CAT)* gaat middels een triage en screening na wat er aan de hand is in een gezin en bepaalt samen met het gezin welke hulp nodig is. Hierna wordt een gezinsplan opgesteld. Het CAT geeft vervolgens een beschikking voor de benodigde jeugdhulp af en sluit de casus af of draagt het gezin over aan het Plusteam.
- *Het Plusteam* voert casusregie in gezinnen waar meerdere hulpverleners bij betrokken zijn vanwege (complexe) problemen op meerdere leefgebieden.
- *Het Veilig Verder Team (VVT)*. In gezinnen waarbij huiselijk geweld op de voorgrond staat, helpt het VVT gezinnen met het terugbrengen van geweld en het creëren van veiligheid.

Medewerkers van het CAT, het Plusteam en het VVT zijn allen SKJ-geregistreerd. Een afgeronde HBO opleiding in de zorg en ervaring in de (jeugd)hulpverlening is een vereiste, om binnen JGH aan de slag te kunnen. Het CAT bestaat uit ongeveer vijftien medewerkers. Verder zijn er vier Plusteams en één VVT met ieder vijf à zes medewerkers. Verder zijn aan het CAT, het Plusteam en het VVT een gedragswetenschapper, een sociaal psychiatrisch verpleegkundige en een unitcoördinator verbonden.

## Ontwikkeling Jeugd- en Gezinshulp in Zoetermeer

In Zoetermeer gaat een grote herinrichting van de toegang tot Jeugdhulp plaatsvinden. Deze herinrichting komt voort vanuit de wens van de gemeente om meer uniformiteit in de toegang te bewerkstelligen. Hiertoe is een project gestart, onder leiding van een kwartiermaker. Alle partijen die op dit moment deel uitmaken van de toegang (JGH, de jeugdgezondheidszorg, schoolmaatschappelijk werk en de praktijkondersteuners van de huisartsen) in Zoetermeer zijn vertegenwoordigd in het project. Het project bevindt zich nu in fase één, waarbij verschillende scenario's worden uitgewerkt. In 2023 zal in fase twee besluitvorming plaatsvinden.

Een andere belangrijke ontwikkeling bij JGH is het op orde brengen van de formatie. In 2022 heeft voor het eerst sinds een aantal jaar een calculatie plaatsgevonden, waaruit bleek dat de caseload van de JGH-werkers al enkele jaren te hoog was. Er is 30% te weinig personeel voor het werk van JGH. Ten tijde van het toezicht liep de werving van nieuw personeel. Het management geeft aan dat vanwege de wachtlijstproblematiek er nog meer personeel nodig is dan de nu afgesproken 30%, maar dat binnen de gemeente Zoetermeer de formatie maar eens per jaar kan worden aangepast. Tussentijds extra personeel aantrekken kan dan alleen via inhuur en hier is instemming van het college voor nodig.



## Wachttijstproblematiek

Het JGH kent lange wachttijsten. Voor het CAT staan ten tijde van het toezicht ongeveer 100 zaken op de wachttijst. De wachttijd bedraagt ongeveer acht maanden. Ook voor regie vanuit het Plusteam moeten gezinnen ongeveer acht maanden wachten. Er vindt wachttijstbeheer plaats, waarbij voorrang wordt gegeven aan spoedzaken. Op beide wachttijsten staat een groot aantal spoedzaken. Ook voor het VVT is een wachttijst van ongeveer zeven maanden. Bij alle gezinnen op de wachttijst voor VVT is sprake van acute onveiligheid, waarbij is ingeschat dat directe interventie nodig is. In het dossieronderzoek heeft de inspectie hier zeer schrijnende voorbeelden van gezien. Het feit dat gezinnen, waarbij er sprake is van acute onveiligheid, maanden moeten wachten op hulp vindt de inspectie schokkend en onacceptabel.

De inspectie heeft gezien dat er bij JGH sprake is van een ethisch dilemma; gezinnen sneller helpen, maar suboptimale kwaliteit bieden óf de gezinnen die in zorg zijn bij JGH kwalitatief goede begeleiding bieden. Het management van JGH heeft gekozen voor het laatste ('wat je doet, doe je goed'), vanuit de wens de gezinnen te bieden wat nodig is om (langdurig) effect te bereiken en terugval te voorkomen én om medewerkers een zo prettig mogelijke werksituatie te bieden om hen op deze manier te behouden.

Niet alleen bij JGH is er sprake van wachttijsten. In de regio zijn er lange wachttijsten bij gespecialiseerde jeugdhulpaanbieders en in de jeugdbeschermingsketen. Hierdoor blijft casuïstiek langer dan nodig en wenselijk is bij JGH, met een verhoogde kans op escalaties in gezinnen tijdens de periode dat zij moeten wachten op 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?

Als een gezin zich aangemeld bij het Jeugd en Gezinsteam (JGH) voeren de medewerkers van het Consultatie- en Adviesteam (CAT) een triage uit. Dit houdt in dat het CAT beoordeelt of de vraag past bij JGH of door het voorliggend veld moet worden opgepakt. Als het een vraag is voor JGH, beoordeelt het CAT ook of zij eventueel het Plusteam of het Veilig Verder Team (VVT) moeten betrekken.

Vervolgens voert JGH een probleemanalyse, die zij screening noemen, uit. Medewerkers vertellen de inspectie dat zij werkdruk ervaren, zij moeten productie draaien, maar dat zij desondanks zoveel tijd nemen voor een gezin als nodig. Medewerkers vertellen dat zij altijd breed uitvragen,

ook als ouders een 'smalle' hulpvraag hebben. Ze gebruiken de methodiek Gezamenlijk Inschatten Zorgbehoeften (GIZ) om samen met ouders in kaart te brengen welke zorg passend is. Tevens vindt een huisbezoek plaats en leggen medewerkers contact met betrokken ketenpartners zoals school, vertellen medewerkers. Uit de door ouders ingevulde vragenlijsten blijkt dat het overgrote deel positief is over de wijze waarop hun mening, gedachten en ideeën zijn uitgevraagd door het JGH.

Medewerkers vertellen dat zij een gezin verder willen helpen en geen 'nee' willen verkopen. Het komt voor dat de hulp die een gezin graag zou willen niet mogelijk of volgens JGH niet wenselijk is. De medewerkers van JGH kijken dan samen met het gezin wat wél mogelijk is.

Uit de gesprekken met ouders, medewerkers van het Plusteam en medewerkers van het Veilig Verder Team (VVT) blijkt dat als één van deze teams verder gaat met het gezin, er wordt voortgeborduurd op de informatie die door het CAT in kaart is gebracht.

In de gesprekken met medewerkers hoort de inspectie terug dat jeugdigen centraal staan. De gedragswetenschappers vertellen dat zij in de gezinsplannen nagaan of de wensen van de jeugdigen duidelijk zijn verwoord en meegenomen zijn in het plan. Eén van de ouders die de inspectie heeft gesproken gaf aan dat diens kind regelmatig contact heeft met de betrokken medewerker van JGH. Medewerkers van het VVT vertellen met alle leden van het gezin in gesprek te gaan, waarbij de gesprekken met jeugdigen middels de methode Word and Pictures plaatsvinden. Hierbij brengt de VVT-medewerker middels tekeningen het verhaal in kaart.

#### [Wat kan beter](#)

Medewerkers van het CAT vertellen dat zij tegen wachtlijstproblematiek aanlopen. Zo komt het voor dat in de triage is ingeschat dat de hulpvraag van het gezin passend is bij het CAT, maar dat de problematiek tijdens de wachttijd voor de screening dermate verergert dat toch het Plusteam moet worden ingeschakeld. Deze gezinnen komen vervolgens opnieuw op een wachtlijst, ditmaal de wachtlijst voor het Plusteam.

Uit de gesprekken met medewerkers van het CAT blijkt dat zij niet altijd met jeugdigen spreken over de (mogelijkheden van) in te zetten hulp. Zo geeft een medewerker aan dat een jeugdige weinig keuze heeft als ouders en JGH vinden dat bepaalde hulp nodig is. De uitleg over de in te zetten hulp aan de jeugdigen laat het CAT dan bij ouders. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het gezinsplan, waaronder de inzet van hulp, essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan. De inspectie verwacht dat het JGH het uitgangspunt "we spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij" hierbij hanteert.

## Norm 1.2



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

### Wat gaat goed?

Medewerkers van JGH geven de inspectie verschillende voorbeelden waaruit blijkt dat zij eigen regie van cliënten stimuleren. Ook ouders zijn positief over de regie die zij krijgen, blijkt uit de ingevulde vragenlijsten en de gevoerde gesprekken met ouders. Een ouder vertelt bijvoorbeeld dat er altijd eerst wordt gekeken wat zij zelf kan en als het niet lukt zij hier ondersteuning bij krijgt van JGH.

In het eerste gesprek dat het CAT heeft met een gezin worden de stappen die het JGH neemt doorgenomen, vertellen medewerkers. Medewerkers van het Plusteam vertellen dat zij aan gezinnen het doel van hun betrokkenheid in een kennismakingsgesprek toelichten. Medewerkers van het Veilig Verder Team bespreken met ouders en jeugdigen de stappen die genomen gaan worden om te bereiken wat nodig is.

Uit de door ouders ingevulde vragenlijsten blijkt dat het overgrote deel positief is over de ruimte die zij hadden om mee te beslissen en de wijze waarop de stappen van het traject zijn uitgelegd.

## Norm 1.3



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

### Wat gaat goed?

Medewerkers van JGH geven aan een relatie op te bouwen met het gezin door empathisch te zijn en zorgen die zij uiten serieus te nemen. Medewerkers vertellen dat zij gezinnen willen helpen en ouders daarbij zien als de ervaringsdeskundigen. Je aan afspraken houden, uitleg geven over wachttijden en verwachtingen over en weer uitspreken zijn ook belangrijke factoren in de communicatie met gezinnen, vertellen medewerkers. Uit interviews met ouders en de door ouders ingevulde vragenlijsten blijkt dat het overgrote deel positief is over het contact dat zij hebben met de medewerkers van JGH. Zo geven ouders aan dat er de tijd voor hen is genomen, dat de betrokken medewerkers aandacht en medewerkers hun best doen om te helpen.

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij getraind zijn in cultuursensitief werken en dat teams van JGH gemêleerd zijn wat betreft culturele achtergronden van medewerkers. Wel spreken meerdere medewerkers de wens uit om als JGH nog beter te worden in cultuursensitief werken. De GIZ die medewerkers gebruiken, om samen met ouders in kaart te brengen welke zorg passend is, is beschikbaar in verschillende talen en geschikt om te gebruiken in gezinnen met verschillende

culturen. Medewerkers van het VVT vertellen dat de methode die zij veel gebruiken, de SoS methodiek, cultuurneutraal is.

## 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 de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij altijd het gesprek aangaan met het gezin over veiligheid. Zij brengen risico's in kaart en maken een afweging over de veiligheid van jeugdigen. Ook als de problematiek waarmee het gezin in eerste instantie wordt aangemeld niet gerelateerd is aan (mogelijke) onveiligheid. Medewerkers geven aan dat zij in elk gezin de ARIJ<sup>1</sup> afnemen. Ook stellen zij, indien nodig, een veiligheidsplan op. Medewerkers geven aan dat zij bij signalen van onveiligheid de gedragswetenschapper betrekken voor overleg.

#### Wat moet beter?

De inspectie heeft gehoord dat als een gezin in zorg is bij JGH er aandacht is voor veiligheid. Echter, zoals eerder beschreven in hoofdstuk 3, zijn er voor de teams van JGH zeer hoge wachtlijsten. Bij in ieder geval het Veilig Verder Team is er bij *alle* gezinnen op de wachtlijst sprake van acute onveiligheid waar directe bemoeienis nodig is. Ten tijde van het toezicht stonden er zestien zaken op de wachtlijst voor het VVT en het langst wachtende gezin wacht sinds mei 2022. De inspectie heeft in de dossiers zeer schrijnende zaken gezien van gezinnen waarbij sprake is van acute onveiligheid, die gedurende vele maanden moeten wachten op hulp. In een aantal dossiers las de inspectie dat de onveiligheid voor de jeugdigen in deze gezinnen gedurende deze periode ernstig toenam. Dit vindt de inspectie onverantwoord.

<sup>1</sup> Actuariel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming. Een veiligheidstaxatie bedoeld om de directe onveiligheid van jeugdigen vast te stellen en een risicotaxatie om het risico op toekomstige onveiligheid in te schatten.

Hiernaast blijkt uit de gesprekken met medewerkers van JGH dat er sprake is van een moeizame samenwerking met Veilig Thuis, ingegeven door wachtlijstproblematiek en visieverschil. De inspectie verwacht dat het JGH met VT werkbare afspraken maakt om de situaties voor gezinnen te verbeteren.

De wachtlijsten bemoeilijken het contact met de gezinnen. Medewerkers vertellen dat de wachtlijsten ervoor zorgen dat zij met 3-0 achterstaan als zij eenmaal bij een gezin binnenkomen. Ze zijn hun betrouwbaarheid kwijt en het is dan extra moeilijk om aan structurele veiligheid te werken.

## Norm 2.2



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

### Wat gaat goed?

Medewerkers van JGH bieden, op de medewerkers van het Veilig Verder Team na, zelf geen hulp. In de meeste zaken sluit JGH af nadat middels een beschikking de benodigde jeugdhulp is ingezet. Uit de gesprekken met medewerkers en uit drie van de vier dossiers die de inspectie inzag, blijkt dat de hulp die wordt ingezet door JGH aansluit bij de analyse en beoordeling van wat nodig is in het gezin. Medewerkers vertellen dat het voorkomt dat ouders aangeven dat zij bepaalde specialistische hulp willen voor hun gezin terwijl JGH inschat dat dit niet nodig is, omdat informele hulp of hulp uit het voorliggend veld voldoende is. Medewerkers geven aan dat zij ouders uitleggen waarom in dat geval een beschikking voor specialistische hulp niet wordt afgegeven en leggen ouders uit waar zij terecht kunnen voor passende hulp.

De medewerkers die de inspectie gesproken heeft beschikken over veel kennis en expertise, opgedaan in veelal jarenlange ervaring in de jeugdhulp. Zij maken gebruik van professionele richtlijnen, zoals de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp' vertellen medewerkers. De kwaliteitsmedewerker vertelt dat tijdens de kwaliteitscheck van de dossiers onder andere wordt gecontroleerd of richtlijnen gevolgd zijn. Als medewerkers niet beschikken over bepaalde kennis en kunde, weten zij waar zij dit kunnen halen. Zo heeft de inspectie het 'smoelenboek' van JGH ingezien, waarin van iedere medewerker is opgenomen wat diens expertise is. Medewerkers verwezen naar dit boek in de gesprekken met de inspectie. Tevens geven medewerkers voorbeelden van gebruik van bijvoorbeeld de kennis van de sociaal-psychiatrisch verpleegkundige en jeugd-ggz van Youz.

De manager vertelt dat een SKJ-registratie een vereiste is om bij JGH te werken. De medewerkers wiens personeelsdossier de inspectie inzag waren allen SKJ-geregistreerd en in het bezit van een VOG.

### Wat kan beter?

In het gesprek met medewerkers van het Meerpunt komt naar voren dat de bureaudienst 's middags bij het Meerpunt is belegd. Als een cliënt belt, moet een medewerker van het Meerpunt inschatten of er sprake is van spoed of dat de cliënt kan wachten tot de volgende dag. Het feit dat het Meerpunt geen toegang heeft tot de cliëntdossiers van JGH bemoeilijkt deze inschatting.

Op de vraag of er binnen JGH sprake is van het inzetten van matched- of stepped care kreeg de inspectie verschillende antwoorden. Meerdere medewerkers geven aan dat er bij JGH sprake is van stepped care terwijl de gedragswetenschappers aangeven dat er bij het inzetten van hulp sprake is van matched care.

#### Norm 2.3



#### Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

### Wat gaat goed?

De medewerkers van JGH vertellen dat zij bij vragen over familie- en jeugdrecht gebruik maken van Schulink, een online kennisbank waar zij ook vragen kunnen stellen en casuïstiek kunnen voorleggen. De medewerkers geven aan erg tevreden te zijn over het gebruik van deze kennisbank.

De medewerkers van JGH stellen zelf geen diagnoses. Zij gaan zorgvuldig om met het opnemen van een diagnose in het plan, zag de inspectie in de dossiers en hoorde zij terug in de gesprekken met medewerkers. Als JGH een diagnose opneemt in een plan wordt daarbij opgenomen wie deze diagnose heeft gesteld en wanneer. Medewerkers vertellen dat er binnen JGH veel aandacht is voor zorgvuldig rapporteren, onder andere in de casuïstiekbespreking. Door een kwaliteitsmedewerker vindt er elk kwartaal een random kwaliteitscheck plaats van één dossier per medewerker.

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat, om de ontwikkeling van de medewerkers te bevorderen, medewerkers iedere zes tot acht weken intervisie, werkbegeleiding op inhoud van een gedragswetenschapper en werk coaching door de unitcoördinator hebben. Daarnaast is er wekelijks casuïstiekbespreking, waarbij een gedragswetenschapper en een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige aansluiten. Medewerkers bepalen zelf welke casussen zij inbrengen, maar in de praktijk worden vrijwel alle zaken ingebracht, geven zij aan. Hiernaast hebben medewerkers de mogelijkheid een multidisciplinair overleg in te plannen met een gedragswetenschapper. Medewerkers vertellen de inspectie dat zij zeer tevreden zijn over de gedragswetenschappers en hun bereikbaarheid en beschikbaarheid voor multidisciplinair overleg.

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat de teams van JGH methodisch werken. Voor het in kaart brengen van de hulpvraag wordt gebruikt gemaakt van de GIZ. De triage en probleemanalyse (screening) van het CAT vindt plaats aan de hand van vaste formats. Medewerkers van het VVT maken gebruik van de SOS methode en Words&Pictures bij hun hulp aan de gezinnen, vertellen zij.

Wat betreft scholing vertellen medewerkers dat nieuwe medewerkers een vast aanbod krijgen aan trainingen, waaronder training in het gebruik van de GIZ. Zij geven daarnaast aan dat zij binnen JGH kunnen kiezen uit een groot aantal cursussen. Ook is het mogelijk cursussen aan te dragen en individuele opleidingen te doen. Enkele medewerkers geven aan dat, vanwege het grote aanbod, het hen zou helpen als de organisatie per jaar een aantal relevante cursussen aandraagt.

#### Wat kan beter?

Alle medewerkers die de inspectie heeft gesproken uitten zich minder tevreden over het digitaal registratiesysteem. Het systeem is volgens hen niet overzichtelijk en onlogisch ingericht. Tijdens het dossieronderzoek heeft de inspectie dit eveneens ondervonden. Het registratiesysteem maakt het professionals vrijwel onmogelijk om te zorgen voor zorgvuldige en inzichtelijke dossiervoering. Doordat het systeem niet gezinsgericht werkt, moet een medewerker bij een gezin met vijf jeugdigen vijf dossiers aanmaken en vijf gezinsplannen opstellen. In het systeem ontbreekt een link die het gemakkelijk maakt om tussen dossiers van gezinsleden te switchen. Als een gezin overgaat van het CAT naar het Plussteam moet de medewerker een nieuw plan aanmaken in het systeem. Ook geven medewerkers aan dat het systeem het opslaan van grote hoeveelheid documenten niet aan kan. Daarom slaan zij ook zaken op de schijf op, wat zorgt voor meer onoverzichtelijkheid. De wijze waarop het systeem nu is ingericht, leidt volgens medewerkers tot grote frustraties en veel tijdverlies. Zeker gezien de wachtlijsten ziet de inspectie hierin voor het JGH veel winst te behalen.

## 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?

Medewerkers vertellen dat zij het gezinsplan altijd delen met het gezin en ouders vragen te reageren op het plan. De reactie van ouders verwerken zij dan in het plan. Dit zag de inspectie ook terug in de dossiers.



Medewerkers geven aan dat zij bij onvrede cliënten informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen en dat cliënten bij de start van betrokkenheid van JGH een folder krijgen met informatie over de klachtenregeling.

#### Wat moet beter?

Uit de gesprekken met ouders en uit de door cliënten ingevulde vragenlijsten blijkt dat niet iedereen op de hoogte is gebracht van wat zij kunnen doen als zij ontevreden zijn over JGH. 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 dit niet terug in de klachtenregeling en ook op de website van de gemeente Zoetermeer staat deze optie niet duidelijk beschreven. Tevens is het wenselijk om aan gezinnen duidelijk informatie te verschaffen over de mogelijkheid om gebruik te maken van het AKJ (vanaf 1 maart "Jeugdstem").

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Jeugd- en Gezinshulp uit op 1 en 2 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 vijf ouders.
- Negenenzestig ingevulde gestructureerde vragenlijsten (waarvan vierenveertig volledig), ingevuld door cliënten van Jeugd- en Gezinshulp
- Gestructureerde interviews met:
  - Twee medewerkers uit het Meerpunt
  - Vier medewerkers uit het Consultatie- en Adviesteam
  - Vijf medewerkers uit het Plusteam
  - Drie medewerkers uit het Veilig Verder team
  - Vier gedragswetenschappers
  - De kwaliteitsmedewerker jeugd en kwaliteitsmedewerker informatie- en procesmanagement
  - Drie unit coördinatoren
  - De teammanager JGH en afdelingshoofd Sociaal Domein
- 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 acht dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Regiovisie Jeugdzorg Haaglanden 2021-2026
  - Perspectiefnota 2020
  - Actieplan Taskforce Jeugd
  - Beleidsplan Wmo en Jeugdhulp Zorg in Zoetermeer voor elkaar
  - De principes van de Toegang
  - Factsheet Toegang Zoetermeer
  - Klachtenprocedure Gemeente Zoetermeer
  - Handboek Jeugd- en Gezinshulp, inclusief werkinstructies
  - Organogram Sociaal Domein
  - Teamoverzicht ('smoelenboek') JGH



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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