



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Koo en Toegang en Regie jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch

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

Rapport gemeente 's-Hertogenbosch

Gemeente aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Dat Koo, het gezamenlijke informatie en adviespunt vanuit gemeente en partners, ook als een loket wordt ervaren door onze inwoners. We zijn er trots op dat jeugdigen en hun ouders zich gehoord voelen en dat zij aangeven dat er sprake is van wederzijds vertrouwen en respect. Dat zij ervaren dat hun krachten en mogelijkheden centraal staan in de aanpak die met hen wordt bepaald. En we zijn er trots op dat zij over het algemeen tevreden zijn over onze werkwijze. Ook vinden we het fijn dat in het gehele proces de aandacht voor veiligheid door de inspectie wordt teruggezien.

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

We gaan in de Koo formulieren en in de wijze van invullen door Koo medewerkers een verbeter slag maken zodat het onderscheid tussen feiten en meningen duidelijker is en zodat zichtbaar is van wie deze informatie komt. Er is een herstelactie uitgezet om de ontbrekende VOG-verklaringen van de ingehuurde krachten bij KOO op te nemen. De verwachting is dat dit onderdeel op korte termijn in het personeelssysteem compleet is. Soms ontbreekt een regieplan en is niet opgenomen in het dossier waarom dit ontbreekt. We gaan ervoor zorgen dat de reden hiervoor wordt opgenomen in het dossier.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen gaan we actiever betrekken bij ons onderzoek en de besluitvorming. De teams worden daarin verder geschoold. Een (bekend) aandachtspunt is het integraal gezinsgericht werken. We gaan onderzoeken waar de interne ervaren belemmeringen zitten om met elkaar een plan voor een gezin te maken. Op basis daarvan verbeteren we onze werkwijze. Naast het feit dat we medewerkers scholen in omgang met gevoelens van onvrede, geven we meer aandacht aan bekendheid over het proces van indienen van klachten. Dit zodat zij jeugdigen en hun ouders hierover beter kunnen informeren.

Conclusie van de inspectie

De inspectie heeft veel zaken gezien die goed gaan. De inspectie is positief over de deskundige en respectvolle manier waarop de medewerkers samen met ouders de behoeften, mogelijkheden en hulpvraag in kaart brengen.

Op basis van de gesprekken met de gemeente, de reactie op het conceptrapport en de wijze waarop de kwaliteitszorg is vormgegeven, heeft de inspectie het vertrouwen dat naar aanleiding van het rapport verbetermaatregelen worden doorgevoerd. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan dit toezicht in gemeente 's-Hertogenbosch.



1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) voerde in januari 2023 aangekondigd toezicht uit bij Koo en de Toegang en Regie Jeugd in 's-Hertogenbosch.

Aanleiding: Toezicht bij lokale teams door de inspectie

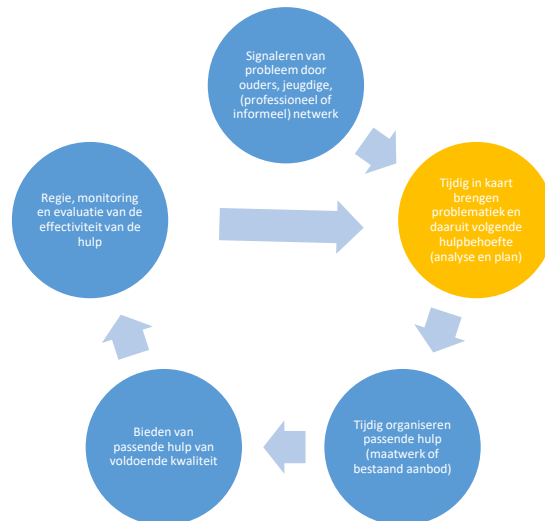
Dit toezicht maakt deel uit van een reeks van toezichten die de inspectie uitvoert bij lokale teams in vijftien gemeenten in de periode oktober 2022 tot februari 2023. De IGJ is dit toezicht gestart omdat de lokale teams een centrale rol vervullen bij de toeleiding van jeugdigen en hun gezinnen naar 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 Koo en de teams van Toegang en Regie, gezamenlijk de toegang in de gemeente 's-Hertogenbosch organiseren, de analyse uitvoeren en een 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.



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. 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?

Samen met ouders - De grondhouding van de medewerkers is dat ze uitgaan van de eigen regie van de inwoners. Medewerkers gaan uit van de krachten en intrinsieke motivatie van jeugdige en het gezin. Zij zijn gericht op het verkrijgen van overeenstemming met ouder(s) en/of jeugdige over de hulpvraag.

Respect – Medewerkers steken veel tijd in het aansluiten bij het gezin en overige betrokkenen om de wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen en ouders in beeld te brengen. Medewerkers weten dat het opbouwen van een relatie en vertrouwen tussen de medewerker en het gezin tijd kost. Medewerkers zijn zich bewust van cultuurverschillen en werken zo veel mogelijk cultuursensitief.

Deskundige professionals - De medewerkers hebben over het algemeen voldoende kennis van kenmerken en problematiek van de doelgroep. De medewerkers hebben vaak relevante werkervaring in de jeugdhulp of jeugdbescherming, de medewerkers van Toegang en Regie zijn SKJ-geregistreerd en worden bij aanstelling ondersteund middels een uitgebreid inwerkprogramma. De medewerkers werken methodisch, multidisciplinair, reflecteren op hun handelen via intervisie, hebben werkbegeleiding en volgen bijscholing.

Klachtrecht – De gemeente geeft op verschillende manieren informatie over de wijze waarop inwoners een klacht kunnen indienen en hulp kunnen krijgen van een vertrouwenspersoon. Dit wordt op een begrijpelijke manier beschreven en ook visueel weergegeven. Het indienen van een klacht is laagdrempelig georganiseerd.

Kwaliteitssysteem – De afdeling service en kwaliteit ondersteunt medewerkers op verschillende manieren in hun werk. De gemeente 's-Hertogenbosch beschikt over een uitgebreid handboek waarin processen zijn vastgelegd en verrijkt met formats en instrumenten. Daarnaast wordt veel aandacht besteed aan het inwerken van nieuwe medewerkers en het bieden van bijscholing.

Wat kan beter?

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

Aandacht voor (veiligheid)risico's - De gemeente kan verbeteringen doorvoeren in het meer structureel uitvragen van (veiligheid)risico's. Zo komen in de checklist onderzoeksplan jeugd en in het format voor een onderzoeksplan voor de toegang niet alle leefgebieden expliciet naar voren.

Hierdoor kan het zijn dat risico's worden gemist. Ook zag de inspectie niet in alle dossiers een inventarisatie van de risico's terug of een ingevulde LIRIK in het geval dat passend zou zijn.

Dossiervorming – De inspectie trof in meerdere dossiers geen regieplan aan, waar dit op basis van de procesplaten wel verwacht mag worden. Daarbij vraagt consensus in het dossier over de doelen extra aandacht in gevallen waar een regieplan niet van toepassing is.

Integraal werken binnen de gemeente – Wanneer een gezin bij meerdere afdelingen binnen de gemeente bekend is, is er per afdeling een dossier van dit gezin aanwezig. De inspectie ziet daardoor een risico in het integraal werken.

Wat moet beter?

VOG – Ten tijde van het toezicht waren niet alle VOG's in de dossiers opgenomen. De gemeente heeft in de reactie op het rapport aangegeven dat zij hierop een herstelactie heeft uitgevoerd.

Vervolg

De inspectie heeft veel zaken gezien die goed gaan. De inspectie is positief over de deskundige manier waarop de medewerkers samen met ouders de behoeften, wensen, mogelijkheden en hulpvraag in kaart brengt. Ook biedt de gemeente 's-Hertogenbosch gezinnen de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier voor hun individuele belangen op te komen. Op basis van de gesprekken met de gemeente, de reactie op het conceptrapport en de wijze waarop de kwaliteitszorg is vormgegeven, heeft de inspectie het vertrouwen dat naar aanleiding van het rapport verbetermaatregelen worden doorgevoerd. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan dit toezicht in gemeente 's-Hertogenbosch.

Nadat de IGJ in totaal vijftien toezichtonderzoeken heeft uitgevoerd in verschillende 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 Koo en Toegang en Regie in de gemeente 's-Hertogenbosch

Positie, rol en taak

Koo en de teams van Toegang en Regie zijn samen verantwoordelijk voor het tijdig signaleren van opgroei- en opvoedingsproblemen of psychische problemen van de inwoners en het bevorderen van de opvoedvaardigheden van de ouders in de gemeente 's-Hertogenbosch. De teams gaan uit van het versterken van de eigen mogelijkheden van jeugdigen en de ouders.

Koo

Vanaf 2019 is Koo het centrale informatie- en adviespunt voor inwoners en professionals uit 's-Hertogenbosch. Zij kunnen bij Koo terecht voor vragen over het hele sociaal domein. Bijvoorbeeld vragen over wonen en vervoer, opleiding en werk, zorg en hulp, geldzaken en vragen over jeugd en gezin (Jeugdwet). Inwoners kunnen zich wenden tot Koo bij vragen of bij behoefte aan ondersteuning of hulp. Het voorliggend veld kan inwoners ook wijzen op Koo.

Koo is via telefoon, whatsapp, e-mail, een formulier op de website van Koo en via de Koo-wijkpleinen bereikbaar. De hoofdtaak van Koo is het geven van informatie en/of advies of het doorverwijzen naar een andere instantie. Bij de eerste triage wordt ingeschat of volstaan kan worden met advisering en/of doorverwijzen naar het voorveld. Als vanuit Koo advisering of verwijzing mogelijk niet volstaat, wordt de melding doorgezet naar een team van Toegang en Regie. Koo is een coöperatie van Farent, MEE, de GGD en de gemeente. Dit zijn tevens belangrijke partijen in het voorliggend veld en verzorgen ook niet-geïndiceerde zorg binnen de gemeente. De gemeente is de opdrachtgever van Koo.

Teams toegang en regie

Sinds 2019 zijn er twee teams voor Toegang en Regie Jeugd en twee Toegangsteams en een Regieteam voor Volwassenen. Toegang en Regie Jeugd bestaat uit een team Oost en een team West. De hoofdtaken van de teams Toegang en Regie Jeugd bestaan uit de triage van de hulpvraag, het inventariseren van de hulpbehoefte, het opstellen van een plan, het inschakelen van specialistische hulp, het voeren van regie en het monitoren van de ingezette hulp. Het team biedt zelf geen hulp. De toegangmedewerkers van de teams Toegang en Regie Jeugd voeren een onderzoek uit om de hulpvraag in kaart te brengen. Vervolgens verlenen zij toegang tot specialistische hulp en/of schalen zij af naar het voorliggend veld. De regiemedewerkers zijn betrokken als bijvoorbeeld sprake is van meervoudige problematiek en/of meerdere hulpverleners binnen een gezin.

Deze teams Toegang en Regie zijn organisatorisch binnen de gemeente onder gebracht bij de sector Maatschappelijke Ontwikkeling in de afdeling Jeugd. De afdeling Jeugd van de gemeente richt zich op uitvoering én beleid voor jeugdigen van 0 tot 27 jaar. Deze afdeling besteedt ook aandacht aan het op één lijn brengen van het voorliggend veld met de specialistische hulp.

Geïndiceerde (jeugd)hulp

Voor de geïndiceerde zorg voor jeugdhulp werkt de gemeente 's-Hertogenbosch samen met verschillende grote en kleine aanbieders van specialistische Jeugdhulp. De contracten met de aanbieders worden verzorgd door de Regionale Inkooporganisatie Zorg (RIOZ). Zij regelt onder andere de contracten met specialistische jeugdhulp namens alle gemeenten in de jeugdhulpregio Noordoost-Brabant. Tot twee jaar geleden had een beperkt aantal aanbieders een contract. Om zorg op maat te kunnen arrangeren en om nieuwe leveranciers te laten toetreden is de regio Noordoost-Brabant overgegaan op een P*Q bekostiging met een open house constructie voor de lichte jeugdhulp. Voor zwaardere vormen van jeugdhulp wordt met een selecte groep aanbieders gewerkt.

Organisatie en werkwijze Koo en Toegang en Regie in 's-Hertogenbosch

Koo

Medewerkers bij Koo worden ook wel consulenten genoemd. De consulenten zijn HBO-geschoolde zorgprofessionals met verschillende expertises en achtergronden, bijvoorbeeld vanuit de jeugdbescherming of zorgorganisaties. De consulenten zijn daarnaast geschoold om vanuit aansluiting een goede uitvraag te doen en hebben een interne training gespreksvaardigheden gevolgd.

De consulenten bemensen de telefonische advies- en aanmelddiensten van Farent, MEE, GGD en voor de teams voor Toegang en Regie jeugd en volwassenen van de gemeente. Inwoners die informatie willen of (jeugd)hulp nodig hebben, kunnen contact opnemen met Koo door te bellen of binnen te lopen bij een Koo wijkplein. Daarnaast kunnen ook professionals die zorgen hebben over een inwoner met Koo bellen. De consulent gaat telefonisch na wat de (hulp)vraag is en vraagt daarbij laagdrempelig naar de veiligheid van de inwoner(s). Ter ondersteuning van de gesprekken is een stroomschema-beslisboom gemaakt. De beslisboom dient als basis voor het gesprek om te voorkomen dat er stappen of mogelijkheden worden overgeslagen. In dit proces zit een triagemoment. De simpele, enkelvoudige of praktische vragen, behandelt de consulent zelf. Als dit niet het geval is, vragen de consulenten de situatie verder uit aan de hand van een uitvraagformulier en gaat de consulent na of al eerder (hulpverlenings)trajecten hebben gelopen. De hulpvraag wordt doorgezet naar een zorgaanbieder in het voorveld of het team Toegang en Regie. Als de casus wordt doorgezet naar het team Toegang en Regie geeft Koo een advies of de hulpvraag toegang of regie betreft.

Teams Toegang en Regie

In 's-Hertogenbosch zijn twee teams voor Toegang en Regie voor Jeugd. Eén team bedient West 's-Hertogenbosch en het andere team Oost 's-Hertogenbosch. Elk team bestaat uit om en nabij tien fte medewerkers en heeft één teamleider. Het team bestaat uit zowel medewerkers die de toegang regelen als medewerkers die met name regiezaken oppakken. De medewerkers hebben allemaal een registratie bij de Stichting Kwaliteit Jeugd (hierna: SKJ) en de meesten beschikken over ruime ervaring in de jeugdhulp. Er is veel onderlinge samenwerking tussen de teams in afstemming en expertise.

Na aanmelding bij de gemeente voor één van de teams Toegang en Regie wordt een casus besproken in het werkverdelingsoverleg waar zowel medewerkers als gedragswetenschappers aan deelnemen. In dit overleg wordt bepaald wie de melding het beste kan behandelen: het team Toegang en Regie Jeugd, het team voor volwassenen of een ander team binnen de gemeente. De veiligheid van de inwoner(s) is één van de onderwerpen tijdens het werkverdelingsoverleg. Als er een wachtlijst is bij team Toegang en Regie Jeugd, worden de casussen daarna binnen het urgentieoverleg besproken. Er wordt daar bepaald of de casus ten opzichte van de andere casussen hoger op de wachtlijst moet. Er is volgens de medewerkers van team Toegang en Regie en de gedragswetenschapper altijd een spoedteam beschikbaar met medewerkers die direct toegang of regie kunnen leveren bij acute situaties.

De melder ontvangt van het team Toegang en Regie een brief dat de aanvraag bij de gemeente is gedaan. Daarin staat ook hoe de inwoner verder wordt geholpen. Op het moment van het toezicht zijn er wachttijden bij team Toegang en Regie. In de brief is daarom opgenomen hoe lang het duurt voordat de gemeente contact opneemt. Uit de monitorcijfers blijkt dat in 2022 de gemiddelde wachttijd voor de toegang 22 dagen was en voor regie 36 dagen. Daarbij opgemerkt dat de gemeente een interventie heeft gepleegd door het inzetten van externe medewerkers. Hierdoor is zijn de wachttijden teruggelopen.

De toegangmedewerkers voor jeugd bekijken wat passend is: hulp vanuit het voorveld of specialistische hulp. Zij kunnen zorgen voor een beschikking waarmee inwoners toegang hebben tot specialistische hulp vanuit de Jeugdwet. Eén van de taken van de toegangsmedewerkers is het signaleren en taxeren van (on)veiligheid. Op basis van één of meer gesprekken met ouders en jeugdigen stellen zij een onderzoeksplan op. Als er geen wachtlijst is, vindt het eerste gesprek binnen twee weken na aanmelding plaats. In overleg met de inwoner wordt bepaald of dit een huisbezoek is, een gesprek op kantoor of een telefoongesprek.

Voor een regiemedewerker is naast het opstellen van een regieplan het casemanagement een belangrijk onderdeel van hun taak. De regiemedewerker houdt overzicht op het hulpverleningsproces. In het geval van regie vindt altijd een huisbezoek plaats en wordt het netwerk betrokken. Na een multidisciplinair overleg worden de bevindingen eventueel vastgelegd in een regieplan.

Afdeling service en kwaliteit

De teams Toegang en Regie worden ondersteund door medewerkers uit de afdeling service en kwaliteit. Binnen deze afdeling werken gedragswetenschappers, kwaliteitsmedewerkers en juristen. Het team heeft één teamleider. Er kan zowel op casusniveau een beroep worden gedaan op deze afdeling als voor ondersteuning van de processen die de medewerkers van de teams Toegang en Regie volgen. Op casusniveau ondersteunt de afdeling de medewerkers van de teams Toegang en Regie met de inbreng van de gedragswetenschappers op zowel consultatiebasis als door aan te sluiten bij structurele overleggen. De kwaliteitsmedewerker ondersteunt het gehele primaire klantproces door het maken van interne richtlijnen, werkinstructies en het uitvoeren van kwaliteitstoetsen. Het team ondersteunt tevens de vakbekwaamheid van medewerkers door het bieden van training, coaching en begeleiden van intervisie. Juristen zijn op consultatiebasis te raadplegen.

Ontwikkeling toegang en regie in 's-Hertogenbosch

Binnen de gemeente wordt 'De Bossche Kijk' verder geïmplementeerd. Dit is de vertaling van een grondhouding in handelen binnen de hele gemeente 's-Hertogenbosch. Het doel is in te zetten op duurzame oplossingen, het versterken van de eigen kracht en regie van de inwoners en het vergroten van hun zelfredzaamheid. Uitgangspunt van 'De Bossche Kijk' is dat ieder mens recht heeft op veiligheid en het ontwikkelen van zichzelf vanuit die vrijheid met eigen verantwoordelijkheid, eigen regie en inzet van eigen kracht. De gedachte daarbij is dat een gemeente tijdelijk bij een gezin die hulp vraagt of nodig heeft, betrokken is. 'Maximaal bescheiden in houding en slechts robuust indien nodig'.¹

De gemeente 's-Hertogenbosch werkt samen met andere gemeenten in de regio Noordoost-Brabant. Gezamenlijk is een Regionaal beleidsplan Jeugdhulp 2020-2023 Noordoost-Brabant² opgesteld. Hiermee geeft de gemeente invulling aan artikel 2.2 Jeugdwet. Momenteel wordt een nieuw lokaal programma voor jeugdhulp ontwikkeld voor 2023 – 2026. De gemeente 's-Hertogenbosch wil voor de uitwerking van het beleid programmagericht werken, waarbij de doelen worden uitgewerkt in activiteiten. De gemeente is hierover nog in gesprek met de partners in de stad.

¹ Uit Hand-out de Bossche Kijk.

² [Regionaal beleidsplan Jeugdhulp 2020-2023 Noord Oost Brabant | Lokale wet- en regelgeving \(overheid.nl\)](#)

4 Bevindingen

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

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

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



Beeld



Eigen regie



Respect

Norm 1.1



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

Wat gaat goed?

De wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen en ouders worden op verschillende momenten in beeld gebracht. Zo voeren de consultants van Koo een gesprek op basis van een beslisboom en brengen zij de situatie in kaart aan de hand van een (aanmeld)formulier. Koo vraagt uit op welke gebieden een inwoner problemen ervaart zoals financiën, huisvesting, verslaving, sociaal netwerk, en verzorging en opvoeding of scholing van een kind. Om een goede inschatting voor vervolg te kunnen maken, gaan zij ook na wat de inwoners zelf al heeft geprobeerd en of er eerder een hulpverleningstraject heeft gelopen.

Een consultant van Koo vertelt aan de inspectie dat ze daarvoor een ander systeem raadplegen waarin ze alleen kunnen zien of er eerder wel of geen hulp is geboden.

Op de website van Koo staat dat de inwoner Koo kan bereiken op een manier die voor de inwoner het fijnste is. Bijvoorbeeld telefonisch, via WhatsApp of fysiek op locatie.

“Het mooie van KOO is; je bent altijd aan het goede adres, ze hoeven je daardoor niet te verwijzen naar een ander loket.” *Ouder*

Het team Toegang en Regie brengt vervolgens de wensen, behoeften en mogelijkheden verder in kaart door met de aanmelder en het gezin hierover in gesprek te gaan. In een regieplan staat de ondersteuningsvraag, hulpverleningsgeschiedenis en eventueel aanwezige diagnostiek, veiligheid en welzijn waaronder de fysieke veiligheid en het sociaal emotionele welzijn, een uitwerking van de ondersteuningsvraag en inzet van de hulp inclusief doelen.

In geval van regie vindt er altijd een huisbezoek plaats, zo blijkt uit de gesprekken met de medewerkers en een werkbeschrijving. In het format van het regieplan is ruimte opgenomen voor een situatieschets, het toekomstperspectief, veiligheid, de betrokkenen en de evaluatiemomenten en afspraken.

Er wordt veel tijd gestoken in het aansluiten bij de ouders en het betrekken van de jeugdige en overige betrokkenen, zo blijkt uit de dossiers. Uitgangspunten hierbij zijn de mogelijkheden van het gezin en de wensen, de problematiek en het gewenste toekomstperspectief van hen. Ook hoort de inspectie van medewerkers dat ze informatie van andere hulpverleners opvragen en is dat in de dossiers te zien.

Uit de vragenlijsten ingevuld door ouders blijkt dat zij over het algemeen tevreden zijn over het plan. Van de 38 reacties wordt 28 keer aangegeven (zeer) dat men tevreden is. Zes keer is 'neutraal' aangegeven. Vier respondenten zijn (zeer) ontevreden.

[Wat kan beter?](#)

In de checklist onderzoeksplan jeugd en in het format voor een onderzoeksplan voor de toegang komen de leefgebieden niet expliciet naar voren. Ook ziet de inspectie in de dossiers niet overal een recente analyse op de leefgebieden terug naar aanleiding van het aanmeldformulier van Koo.

Bij regie is hier meer aandacht voor. Regiemedewerkers vertellen dat zij in de eerste fase onderzoek doen naar de leefgebieden en analyseren wat er nodig is in de ondersteuning van een gezin en de jeugdige. Dit valt ook terug te lezen in de checklist regieplan. In de hulpinstrumenten, zoals het aanmeldformulier of het format voor het regieplan, zijn echter geen aparte kopjes voor de leefgebieden. Hierdoor mist regelmatig een systematische uitvraag op de leefgebieden, zo blijkt in de dossiers. Een ouder geeft daarnaast aan dat de hulpvraag van het gezin achteraf gezien breder was dan dat is opgepakt. De vraag of breed naar de situatie is gekeken, is 36 ingevuld. Hiervan geven 20 respondenten aan dat breed gekeken is en 12 respondenten beantwoorden deze vraag met 'gedeeltelijk'. Vier respondenten geven aan dat niet breed gekeken is.



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

Wat gaat goed?

De 'Bossche Kijk' gaat uit van de eigen regie van de inwoners. Dit is een grondhouding vanuit waar medewerkers werken. Dit wordt tijdens het toezicht door bijna alle gesprekspartners benoemd.

Bij aanvang worden ouders en jeugdigen volgens de toegang- en regiemedewerkers ingelicht over het proces. Hiervoor is ook een infographic gemaakt. Daarnaast stuurt de gemeente een informatiepakket naar het gezin bij de aanmelding bij het team Toegang en Regie. Uit de vragenlijsten blijkt ook dat 28 van de 37 respondenten is uitgelegd welke stappen het traject ging inhouden. Negen respondenten geven aan gedeeltelijk op de hoogte te zijn gebracht.

Tijdens het eerste gesprek wordt de hulpvraag besproken. Het doel daarvan is overeenstemming te hebben over de hulpvraag van de ouder en/of jeugdige. De medewerkers geven aan dat zij een (pro)actieve houding aannemen. In werkinstructies valt bijvoorbeeld te lezen dat de regiemedewerkers het regieplan zoveel als mogelijk samen met het gezin en met alle betrokkenen opstellen en hier overeenstemming over bereiken.

De inspectie hoort in de gesprekken dat medewerkers uitgaan van krachten en intrinsieke motivatie van jeugdige en het gezin. Met het gezin wordt daarbij besproken wat goed genoeg is. Meerdere medewerkers geven als beeldspraak aan dat een 5,5 voor een gezin ook voldoende is.

"Wij nemen niets over. Wat ik doe is ordenen en de hulpvrager zelf actie laten ondernemen. Bijvoorbeeld door een ouder zelf de afspraken te laten maken met andere professionals." *Medewerker toegang.*

Wat kan beter?

Tijdens gesprekken met de medewerkers en het dossieronderzoek blijkt dat er geen uniforme richtlijn is voor het spreken met jeugdigen. Tijdens een gesprek met de teamleiders wordt aangegeven dat het praten met kinderen nog een ontwikkelpunt is om te borgen in het proces. Medewerkers geven aan dat ze wel de wens hebben om met de jeugdige te spreken. Het al dan niet zien van jeugdigen is in grote mate afhankelijk van de situatie, de leeftijd van een kind en de werkwijze van de medewerker. Uit de vragenlijst blijkt dat van de 38 respondenten (zowel ouders als jeugdigen) 26 aangeven dat de jeugdige niet is gesproken zonder dat ouders erbij waren.



Deel uit infographic

In de richtlijnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming staat dat jeugdigen betrokken moeten worden, tenzij er gegronde redenen zijn om daarvan af te wijken. Zij hebben volgens het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind het recht om hun mening of kijk op gebeurtenissen te geven. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het onderzoek- of regieplan essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan.

Norm 1.3



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

Wat gaat goed?

De inspectie hoort voorbeelden die getuigen van wederzijds begrip, vertrouwen en respect tussen het gezin en de medewerkers. De medewerkers vertellen hoe zij met de ouders de hulpvraag helder (proberen te) krijgen. Hierbij sluiten ze zo veel mogelijk aan bij de wensen van de ouders. De medewerkers dragen voorbeelden aan over de locatie van de afspraak, over het aanpassen van taalgebruik en over het inzetten van humor.

“Ik laat in het gesprek zo veel mogelijk het initiatief bij de ouders waar dat mogelijk is. Door bij hun verhaal aansluiten en ruimte nemen zodat zij hun verhaal kunnen doen ook al wil ik over nadere dingen praten.”
Medewerker toegang.

Medewerkers vertellen dat de hulp die zij aanbieden vrijwillig is. Dat vraagt het opbouwen van een relatie en vertrouwen tussen de medewerker en het gezin. Dit kost tijd. Bij aanvang van de hulp wordt de tijd genomen om met het gezin te kijken naar de behoefte van het gezin. Dit blijkt zowel uit de gesprekken met medewerkers als uit de verslagen in de dossiers.

De toegang- en regiemedewerkers kunnen genoeg tijd inruimen voor de gesprekken met de ouders en jeugdigen. Uit de dossiers blijkt dat er meerdere contactmomenten zijn als dat nodig is om de hulpvraag helder te krijgen.

Medewerkers vertellen desgevraagd dat ze samen met de ouders nagaan of de situatie nu goed genoeg is, bijvoorbeeld door het samen beantwoorden van de vraag of de situatie nu een 5,5 is. Uit één dossier dat de inspectie inzag, blijkt dat de medewerkers ook grenzen durven te stellen. In deze wilde de ouder hulp ontvangen terwijl de gemeente redenen zag om de hulp niet toe te kennen. De medewerker is bij deze casus door een jurist ondersteund met een afwijzing van de gevraagde hulp.

Medewerkers zijn zich bewust van cultuurverschillen en geven voorbeelden hoe zij cultuursensitief werken. Voorbeelden die genoemd worden zijn het meelesen van een website, het inschakelen van een tolk en het inzetten van aangepaste interventies. Medewerkers worden volgens de gedragswetenschapper ondersteund bij cultuurkwesties doordat ze een casus kunnen inbrengen in leerbijeenkomsten. Daarnaast is er tweewekelijks een apart overleg waarbij een aantal organisaties betrokken zijn die veel kennis van andere culturen hebben. Bij culturele vraagstukken adviseren de gedragswetenschappers naar eigen zeggen standaard om de casus in dit overleg te bespreken. In het inwerkprogramma is ook een item over cultuursensitief werken opgenomen.

"Onze cultuur is anders dan de Nederlandse cultuur. Ik vind het echt heel fijn, en ben blij dat ik van gemeente naar een speciale zorgaanbieder mag, waar we ons fijn voelen." *Ouder*

Naast de kennis, kunde en steun voor de medewerkers van de gemeente, heeft de gemeente ook contacten met aanbieders die gespecialiseerd zijn in hulp vanuit diverse culturele achtergronden.

In de vragenlijst geven 27 van de 36 respondenten aan dat naar hun mening is gevraagd. Eén respondent geeft aan dat niet naar zijn mening, gedachten en ideeën is gevraagd.

'De medewerker was betrouwbaar en kwam afspraken goed na. Als ze zei over 2 weken stuur ik het plan op, dan deed ze dit ook echt. Ze was een fijn persoon, iemand die echt meedacht en niet zomaar dingen aannam. Het was ook steeds dezelfde persoon, dat vond ik heel fijn.'

Jeugdige.

In de vragenlijst is een vraag opgenomen over de mate van tevredenheid met het contact met de medewerker. Deze vraag is door 38 respondenten ingevuld. Vijf van deze respondenten waren (zeer)ontevreden. De 33 andere respondenten zijn of neutraal of (zeer) tevreden.

De gemeente gaat zelf om het jaar structureel na wat de ervaringen van inwoners zijn die hulp krijgen via de Jeugdwet. In de samenvatting van de laatste meting van 2021 staat dat de meeste jeugdigen en ouders de kwaliteit van de hulp vanuit de gemeente goed vinden en vinden dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. Eén op de tien jongeren vindt dat deze niet aansluit. Jongeren geven een 7,7 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden en ouders geven hiervoor een 8,1.

Wat kan beter?

Veel ouders geven in de toelichting bij vragenlijst aan dat de wisselingen van medewerkers bij herbeschikkingen en de overgang van hulp uit de Jeugdwet naar hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gedurende een hulptraject een van de grootste aandachtspunten is.

'De grootste frustratie zit in het feit dat er bij iedere nieuwe vraag/beschikking een nieuwe medewerker komt.' *Toelichting van ouder in vragenlijst*

'Elke jaar en/of bij elke hulpvraag moet weer van vooraf aan begonnen worden. Steeds dezelfde vragen moeten beantwoorden.' *Toelichting van ouder in vragenlijst*

Daarnaast hoort de inspectie van een ouder dat deze onvoldoende begrip en vertrouwen heeft ervaren. De gemeente geeft aan dat bij complexe scheidingen de medewerkers meerzijdig onpartijdig moeten zijn. Beide ouders hebben een ander verhaal wat niet overeenkomt. Het dan toch gezamenlijk onderzoeken en overeenstemming krijgen op de in te zetten hulp, is een complex proces waarin ook veel tijd gaat zitten. En na de overeenstemming kan meestal ook niet meteen de juiste hulp ingezet worden in verband met de lange wachttijden voor hulp bij complexe scheidingen. De medewerkers geven aan de inspectie aan het moeilijk te vinden om goed aan te sluiten bij gezinnen waarbij complexe echtscheidingsproblematiek speelt. Medewerkers zouden hier graag nog beter in geschoold worden.

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?

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft aandacht voor de veiligheid van jeugdigen en gezinnen in hun dienstverlening. In de Bossche Kijk staat bijvoorbeeld dat ieder mens recht heeft op veiligheid. De werkwijze van de gemeente moet, volgens de Bossche Kijk, ook leiden tot het vergroten van de veiligheid.

De inspectie ziet dit terug in het hele proces van Koo tot en met het team Toegang en Regie. De consultants van Koo vertellen dat zij een laagdrempelige veiligheidscheck via de telefoon doen wanneer een inwoner of professional contact opneemt met Koo voor een hulpvraag. Dit komt ook terug in de procesbeschrijving. Zij stellen enkele vragen aan de melder omtrent veiligheid. De vragen geven een beeld of er nu of op korte termijn een onveilige situatie voor inwoner of betrokkenen is. Wanneer er acute signalen van onveiligheid komen kunnen ze daarvoor meteen doorverwijzen naar crisisteams van verschillende zorgdisciplines.

Na de overdracht naar het team Toegang en Regie is veiligheid één van de onderwerpen in het werkverdelingsoverleg. Op basis van risicofactoren uit de melding wordt de veiligheid ingeschat en wordt een casus hierop geprioriteerd. De medewerkers van team Toegang en Regie vertellen dat zij tijdens het eerste gesprek met de ouders ook outreachend de veiligheid van de jeugdige en diens gezin bespreken en hier een inschatting van maken. De gedragswetenschapper geeft hierbij aan dat bij veiligheidsissues altijd een gedragswetenschapper geconsulteerd wordt. De veiligheidsinschatting wordt volgens zowel de medewerkers van de toegang als van regie meegenomen in het onderzoek. Ook de ouders die de inspectie spreekt geven aan dat bij zorgen over de veiligheid dit een onderwerp van gesprek is.

In de dossiers komt de inspectie veiligheidsplannen tegen waar dat volgens de inhoud van het dossier noodzakelijk is. De medewerkers regie vertellen ook veiligheidsplannen op te stellen. In deze gevallen ligt er meestal al een veiligheidsplan vanuit Veilig Thuis (hierna: VT). De gedragswetenschappers geven aan dat het veiligheidsplan meestal in samenwerking met Veilig Thuis wordt opgesteld na een melding van VT. Hierin wordt dan samengewerkt met VT die de afspraken monitort.

Uit de gesprekken met medewerkers, de procesplaten en de werkbeschrijving blijkt dat de medewerkers voor het inschatten van de veiligheid de LIRIK gebruiken. De LIRIK is ontwikkeld als hulpmiddel in het geval er zorgen zijn over kindermishandeling en huiselijk geweld bij een jeugdige. En heeft als doel een vermoeden van kindermishandeling of anderszins onveilige opvoedingssituatie te onderkennen en het risico op kindermishandeling in de nabije toekomst in te schatten. De checklist helpt de medewerker zijn professionele oordeel over het vermoeden van kindermishandeling en de mogelijke risico's te expliciteren en onderbouwen. In het werkproces voor de medewerkers toegang en regie wordt de LIRIK in alle gevallen gebruikt om medewerkers zicht te geven of de uitvraag compleet genoeg is geweest en/of er zaken zijn gemist tijdens de gesprekken.

De medewerkers zijn geschoold in het gebruik van de LIRIK. In het format regieplan is een kopje opgenomen waarin gevraagd wordt naar de veiligheid van de jeugdige.

Wat kan beter?

De gemeente kan verbeteringen doorvoeren in het meer structureel uitvragen van de veiligheid. De inspectie vindt namelijk niet in alle dossiers een inventarisatie van de risico's terug of een ingevulde LIRIK in het geval dat passend zou zijn. Daarnaast ziet de inspectie in het format voor het onderzoeksplan dat veiligheid geen apart onderwerp is. In de checklist onderzoeksplan die is opgesteld voor medewerkers, wordt wel naar de vragen over de veiligheid verwezen maar doordat er niet structureel een verwijzing in het onderzoeksplan staat, is niet duidelijk of dit onderwerp wel of niet is betrokken bij het onderzoek.

Norm 2.2



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

Wat gaat goed?

De inspectie hoort in de gesprekken dat de medewerkers over het algemeen voldoende kennis van kenmerken en problematiek van de doelgroep hebben. De medewerkers hebben vaak relevante werkervaring in de jeugdhulp of jeugdbescherming, zijn SKJ-geregistreerd en worden bij aanstelling ondersteund middels een uitgebreid inwerkprogramma. Daarnaast beschikt de gemeente 's-Hertogenbosch over een handboek en maakt zij gebruik van Mavim waarin de processen zijn vastgelegd. In Mavim zijn ook inhoudelijke onderwerpen opgenomen. Voorbeelden hiervan zijn de werkinstructie 'regie bij complexe casuïstiek en Multi probleem gezinnen' of het gebruik van de LIRIK. Daarnaast voorziet de gemeente in het ondersteunen van medewerkers door de mogelijkheid een gedragswetenschapper te consulteren, een jurist te betrekken, een moreel beraad te houden en een regionaal expertiseteam (RET) te betrekken. De inspectie ziet in Mavim de werkinstructies hiervoor.

Tijdens een aantal gesprekken komt naar voren dat de gemeente recent de scholingsbehoeften van medewerkers heeft geïnventariseerd. Iedere donderdagochtend is tijd ingepland bij de medewerkers van team Toegang en Regie om bijvoorbeeld richtlijnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming aan elkaar te presenteren. Zo vertellen de teamleiders dat het bespreken van de 'Richtlijn samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp' onlangs nog aan bod is gekomen. De meeste geïnterviewde ouders geven aan dat de medewerkers voldoende kennis bezitten en specialistische kennis betrekken als dat nodig is, zoals bij een autismespectrumstoornis.

De vraagverheldering is een belangrijk onderdeel bij de eerste gesprekken. De inspectie ziet in de checklist ten behoeve van het onderzoeksplan dat dit is uitgewerkt in verschillende onderwerpen zoals bij norm 1.1 is beschreven. Na de vraagverheldering wordt samen met het gezin in beeld gebracht wat de doelen zijn en wordt besproken welke ondersteuning daarbij past. In dossiers ziet de inspectie dat volgens deze werkwijze wordt gewerkt. In het format voor het onderzoeksplan staan deze onderwerpen met kopjes benoemd. Hoewel de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige

beslissen over passende hulp' niet expliciet is genoemd of in het kwaliteitssysteem Mavim is opgenomen, worden de stappen uit deze richtlijn gevolgd.

Uit de vragenlijst van de inspectie blijkt dat de meeste respondenten ervaren dat helemaal of gedeeltelijk met hen samen is gekeken wat ze zelf kunnen doen en wat de mensen om hen heen kunnen doen.

De meeste ouders geven aan dat dat de beslissing samen met hen is gemaakt. Van de 36 respondenten geven 34 respondenten aan gedeeltelijk of helemaal betrokken te zijn bij de beslissingen. Twee respondenten geven aan dat ze niet bij beslissingen betrokken zijn.

Wat kan beter?

Binnen de gemeente zijn verschillende afdelingen. Zo is er ook een afdeling Toegang en Regie volwassenen en een afdeling voor inwoners die te maken hebben met financiële problemen. Uit een werkinstructie blijkt dat bij iedere afdeling een apart dossier voor het gezin aangemaakt wordt wanneer ze met meerdere afdelingen te maken hebben. De inspectie ziet daardoor een risico in het integraal werken. De gemeente stelt de inwoners in de brief bij aanmelding bij het team Toegang en Regie wel op de hoogte van de aanwezigheid van meerdere dossiers. Een teamleider vertelt dat over de afdelingen heen afspraken worden gemaakt wie welke casus oppakt als afstemming noodzakelijk is. Uit meerdere gesprekken blijkt dat bovenstaand punt al bekend is bij de gemeente en binnen het sociaal domein het ontschotten een ontwikkelpunt is, waar men al mee bezig is.

Wat moet beter?

In de Jeugdwet artikel 4.1.6 staat dat medewerkers die in contact komen met jeugdigen of ouders in het bezit moeten zijn van een verklaring omtrent het gedrag (hierna: VOG). Bij de inzage in de dossiers heeft de inspectie vastgesteld dat niet alle VOG's op orde waren. Er ontbraken VOG's en er waren VOG's in het dossier opgenomen die niet voldoen voor het werken met jeugdigen. De inspectie verwacht dat dit op orde wordt gebracht en dat in de toekomst voor medewerkers een bij de functie passende VOG aanwezig is voordat een nieuwe medewerker met werkzaamheden start.

Norm 2.3



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

Wat gaat goed?

De inspectie ziet en hoort dat de doelen en middelen om de doelen te bereiken mét betrokkenen in het plan worden vastgesteld. Dit geldt zowel voor het onderzoeksplan als het regieplan.

De ouders geven aan dat feiten en meningen gescheiden zijn en dat de bronnen vermeld zijn in de rapportages. Alle ouders vertellen aan de inspectie dat wat in het plan staat ook klopt.

“Alles klopte wat in het plan stond. Je krijgt voldoende tijd om mee te lezen. Het wordt per mail verstuurd, maar medewerkers komen ook langs om het plan te bespreken.” *Ouder*

De gemeente organiseert voldoende mogelijkheden een casus multidisciplinair te bespreken. Binnen het team Toegang en Regie wordt een casus altijd door meerdere mensen bekeken. Als eerst tijdens het werkverdelingsoverleg en bij het wachtlijstbeheer. Nadat een casus is opgepakt, kan een gedragswetenschapper worden geconsulteerd door de medewerker. In de werkinstructie 'Consultatie gedragswetenschappers' staan criteria wanneer zij betrokken moeten worden. Dit is bij veiligheid, bij crisissituaties, uithuisplaatsing / gesloten plaatsing / beschermd wonen, beschermtafel, zorgen over een ongeborn kind, inzet multi-systeemtherapie (MST), melding Veilig Thuis, langdurig schoolverzuim.

Tijdens de gesprekken blijkt dat de uitgangspunten wanneer de gedragswetenschapper betrokken wordt breed bekend is.

Een gedragswetenschapper vertelt dat er multidisciplinaire casuoverleggen zijn waar medewerkers casussen op inhoud kunnen bespreken. Deze zijn apart voor regisseurs en toegangsmedewerkers. Daarnaast vindt om de acht weken een workloadbespreking met de medewerker en de teamleider plaats. Eventueel sluit de gedragswetenschapper daar bij aan. Medewerkers geven aan dat ze zich voldoende ondersteund voelen met de aanwezige intervisie en supervisie en het casuoverleg.

Op het moment dat een diagnose gesteld moet worden, wordt externe deskundigheid betrokken. In verschillende dossiers die de inspectie heeft ingezien zitten onderzoeken met vermelding van datum en de aanbieder die het onderzoek heeft uitgevoerd.

Wat kan beter?

De inspectie treft niet in alle dossiers waarbij al langer dan dertien weken sprake is van regie een regieplan aan. De reden dat er geen plan aanwezig is, kon de inspectie niet achterhalen. Op basis van de procesplaten, verwacht de inspectie bij elk dossier voor regie een regieplan of een aanwijzing waarom een regieplan niet van toepassing is. In het laatste geval, vraagt consensus over de doelen extra aandacht.

In de drie dossiers van Koo die de inspectie inzielt, wordt het onderscheid tussen feiten en meningen niet altijd duidelijk. Daarnaast is het niet in alle bekeken aanmeldformulieren duidelijk van wie de visie, het feit of de mening is die beschreven staat.

Binnen de gemeente zijn verschillende manieren ontwikkeld die er voor zorgen dat de medewerkers voldoende kennis en kunde hebben. De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers dat kennis over het familie- en jeugdrecht en eventuele veranderingen daarin achterblijft. Medewerkers kunnen wel worden bijgestaan door juristen, blijkt ook uit dossiers. Om in te kunnen schatten of bijstand van een jurist nodig is, acht de inspectie basiskennis van het recht echter noodzakelijk. Een medewerker geeft in gesprek met de inspectie aan dat het familie- en jeugdrecht geagendeerd kan worden tijdens een inhoudelijk teamoverleg op de donderdag.

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?

In de procesplaten staan de termijnen waarbinnen de verschillende plannen worden opgesteld en naar betrokkenen worden verstuurd. Voor het onderzoeksplan wordt een termijn van zes weken gehanteerd. Uit het format blijkt dat ouders gevraagd worden het plan goed door te lezen en aan te kruisen of de inhoud van het plan akkoord is. Daarna kunnen ouders aangeven of ze wel of geen aanvraag voor de geïndiceerde hulp indienen. Het onderzoeksplan moet ondertekend teruggestuurd worden.

In de procesplaten staat dat een regieplan binnen dertien weken na de binnenkomst van de vraag voor ondertekening verstuurd wordt. In het format van het regieplan is ook aandacht voor de evaluatiemomenten. De werkinstructie 'opstellen regieplan' vermeldt over de ondertekening dat wettelijk gezien een hulpvrager geen handtekening hoeft te zetten op een regieplan. In sommige gevallen kan dit wenselijk zijn voor commitment op de afspraken.

Op de website van Koo is informatie te vinden over de klachtenregeling. Ouders die jeugdhulp ontvangen worden voor ondersteuning verwezen naar de Stichting Advies- en Klachtenbureau

Jeugdzorg (hierna: AKJ). Voor klachten over de medewerkers van Koo is een werkinstructie 'klachtenregeling Koo' gemaakt. Klachten worden volgens deze werkinstructie in eerste instantie opgepakt door de manager van Koo. Als een klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, wordt verwezen naar de moederorganisatie van de consulent. Koo is immers een coöperatie van verschillende organisaties.

De consulenten van Koo vertellen dat ze ouders de procedure uitleggen als ze een klacht willen indienen. Door de aard van de werkzaamheden van Koo komt het niet vaak voor dat er een klacht over consulenten van Koo wordt ingediend, zo geven de teamleiders aan.

Bij het inwerken van nieuwe medewerkers wordt stilgestaan bij de mogelijkheid dat een klacht wordt ingediend. In het document inwerkprogramma staat dat er zowel bij de gemeente als het SKJ een klacht over het werk van jouw als medewerker kan worden ingediend. De gemeente geeft hierin aan dat zij de cliënten actief informeren over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en dat op de website van de gemeente 's-Hertogenbosch informatie staat over het indienen van een klacht en de daarbij behorende procedures. De gemeente hanteert als uitgangspunt dat in samenwerking met de cliënt wordt geprobeerd zo vroeg mogelijk ongenoegens adequaat weg te nemen.

De inspectie merkt op dat medewerkers gedurende het hulpverleningstraject aandacht besteden aan gevoelens van onvrede. Zowel uit de gesprekken met medewerkers als met de teamleiders blijkt dat in de praktijk contact gezocht wordt als het niet meer lekker loopt tussen een medewerker en de ouders. Er wordt dan een gesprek gevoerd met de ouders, medewerker en de teamleider. Daarbij sluit volgens de teamleiders ook soms een mediator aan die het gesprek leidt.

Op de website van de gemeente staat informatie over de wijze waarop een klacht ingediend kan worden. De informatie wordt heel begrijpelijk weergegeven in een infographic. Als je een klacht hebt, kun je (eerst) een informele klacht indienen of (direct) een formele klacht bij De Ombudscommissie. De gemeentelijke Ombudscommissie is onafhankelijk. De Ombudscommissie bestaat uit een voorzitter en drie leden. Daarnaast staat op de website van de gemeente ook informatie over ondersteuning van jeugdigen en ouders door het AKJ.

[Wat kan beter?](#)

De inspectie merkt op dat de klachtenregeling van Koo alleen verwijst naar het klachtrecht dat voor de gemeente is vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht en het klachtrecht bij zorginstellingen dat is vastgelegd in de Wet kwaliteit klachten geschillen zorgsector (Wkkgz). Hierin ontbreekt een verwijzing naar de Jeugdwet.

Tijdens de gesprekken met verschillende medewerkers van toegang en regie blijkt dat zij niet op de hoogte zijn van de wijze waarop een klacht ingediend kan worden. De gesproken ouders hebben ook niet paraat waar zij terecht kunnen als zij ontevreden zijn.

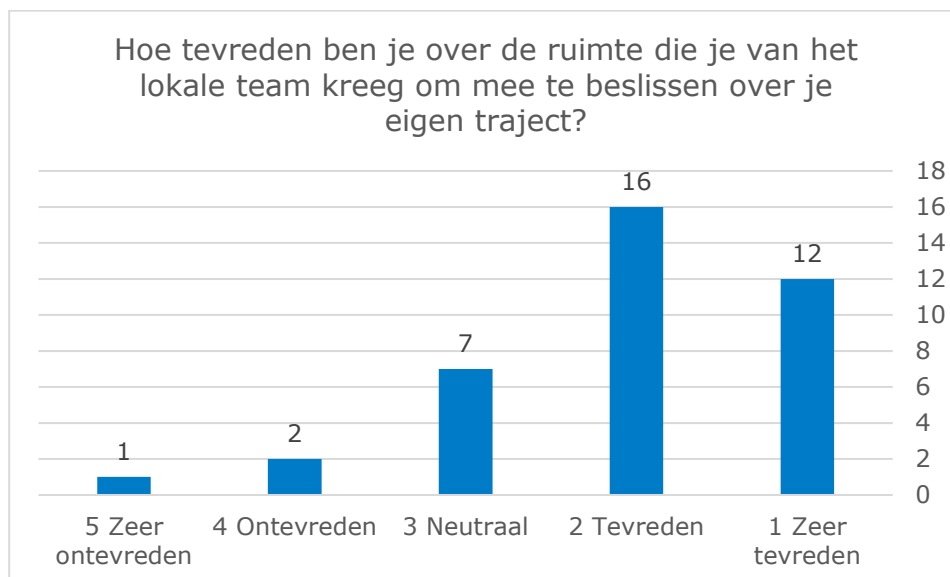
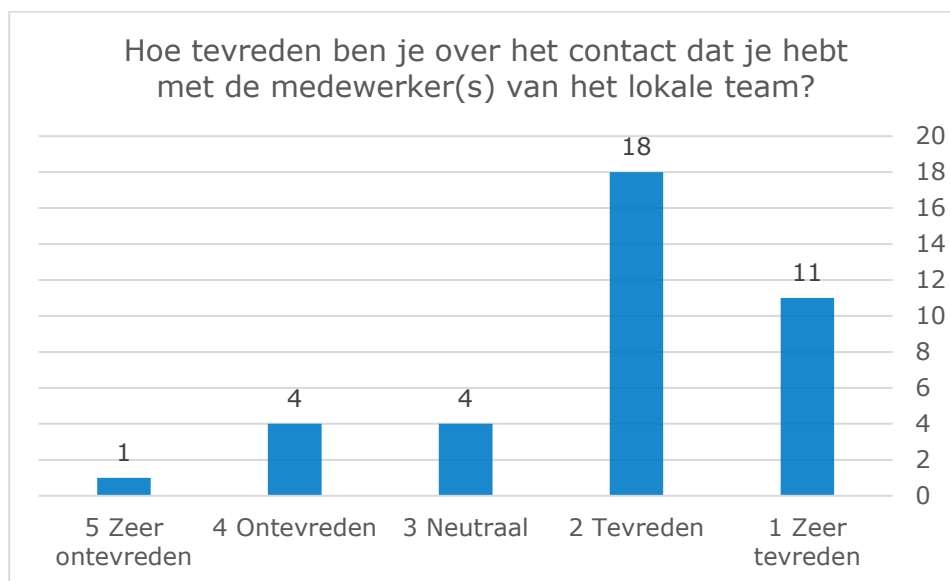
“Geen noodzaak toe gehad om kennis over het indienen van klachten te hebben. Er is vast een bepaald loket waar ik terecht kan.”

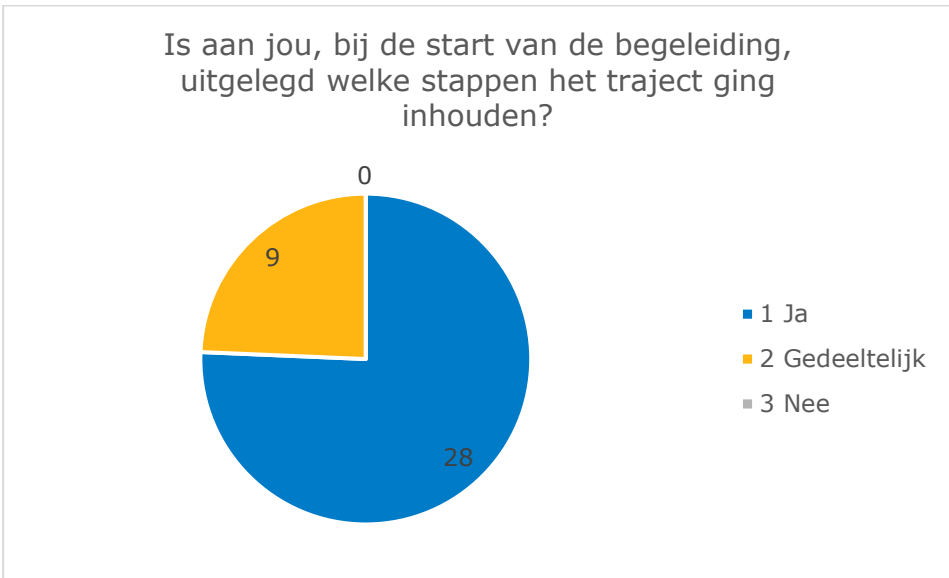
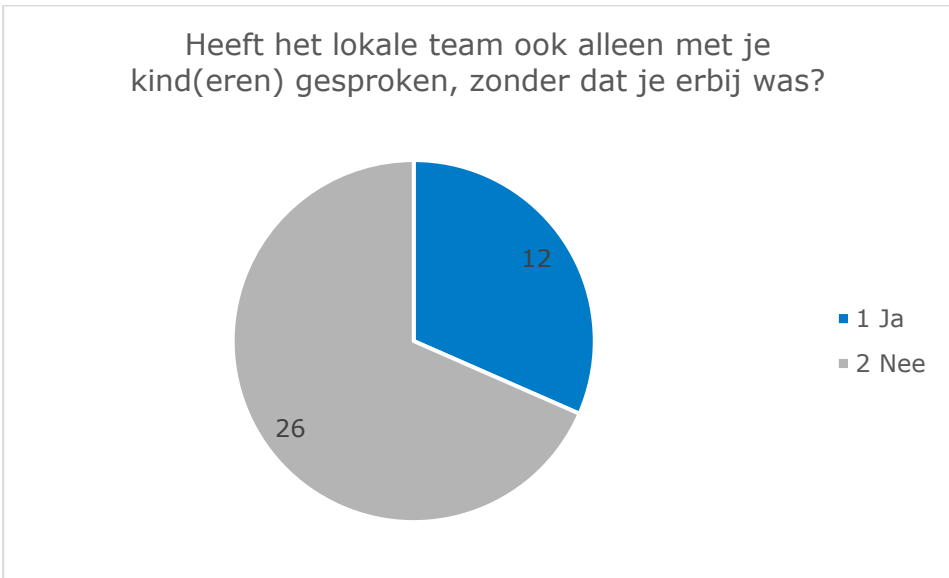
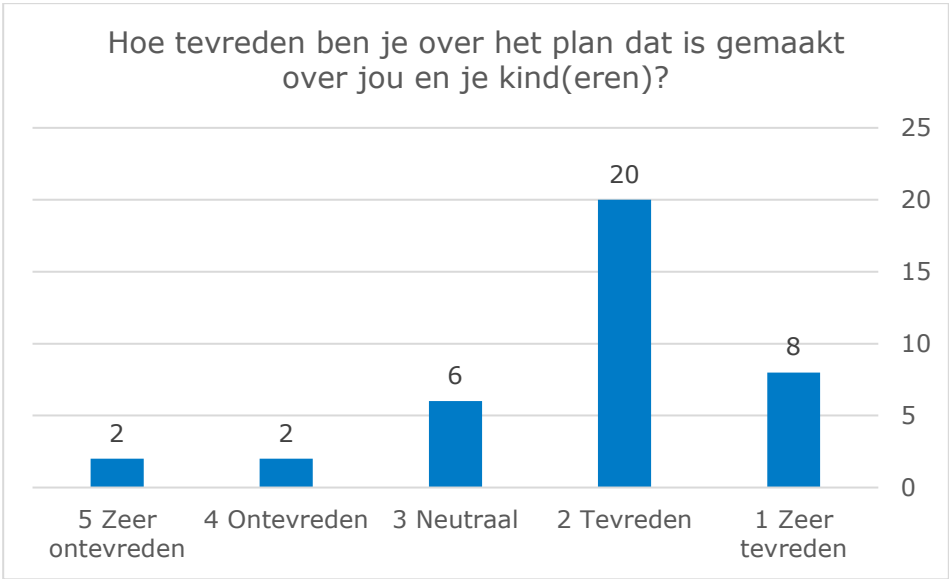
Ouder

Bijlage: Uitkomsten enquête

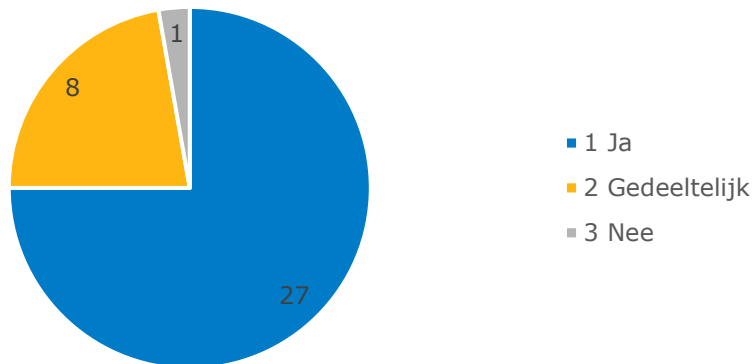
In het kader van dit toezichtonderzoek heeft de inspectie ouders en jeugdigen die cliënt zijn van Koo en Toegang en Regie jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch gevraagd een digitale vragenlijst in te vullen. De resultaten hiervan zijn opgenomen in deze bijlage.

Dit rapport bevat deze bijlage omdat in de gemeente 's-Hertogenbosch meer dan dertig ouders en jeugdigen de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Bij minder dan dertig volledig ingevulde vragenlijsten is deze bijlage niet opgenomen. Onderstaande visualisaties zijn gemaakt op basis van gegevens van 02-03-2023.

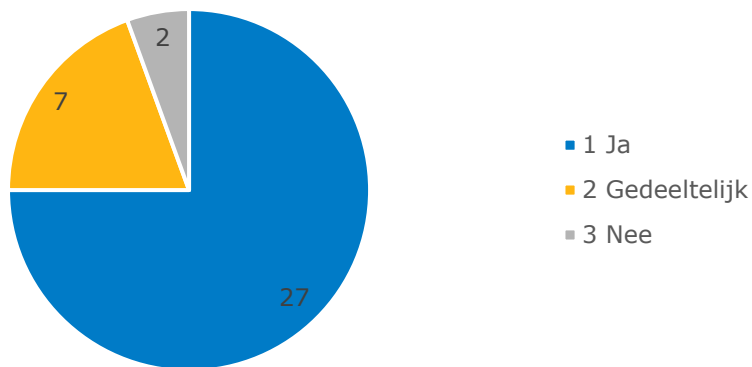




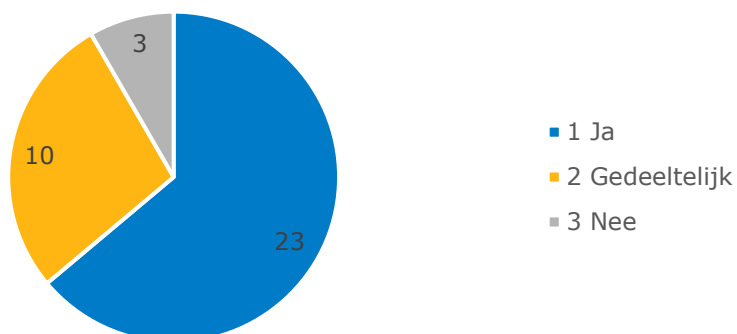
Is aan jou gevraagd wat jouw mening, gedachten en ideeën zijn en die van jouw gezinsleden?



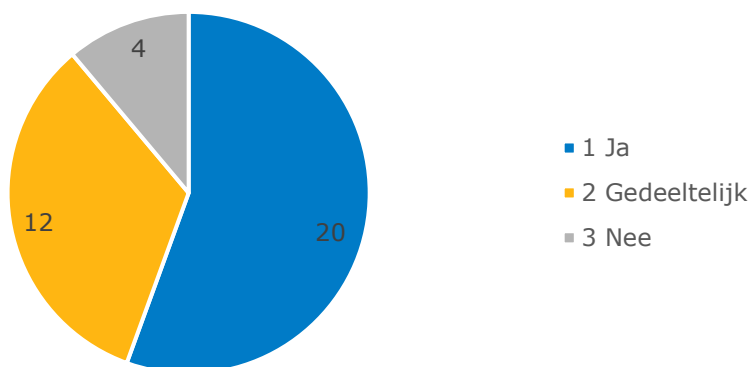
Heeft het lokale team jou betrokken bij de beslissingen die zijn genomen?



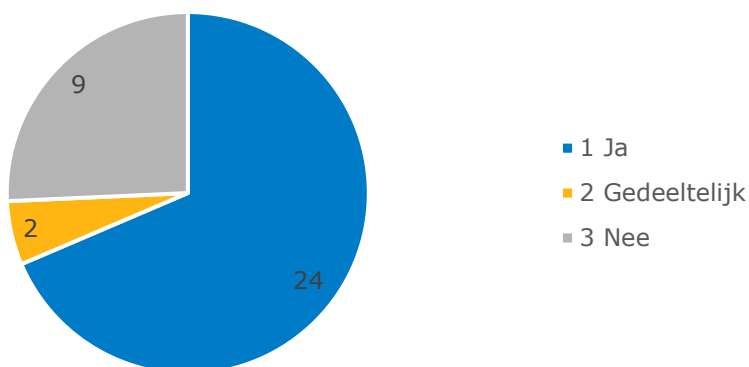
Is er met jou gekeken wat je zelf kunt doen of wat de mensen om je heen voor jou kunnen doen?



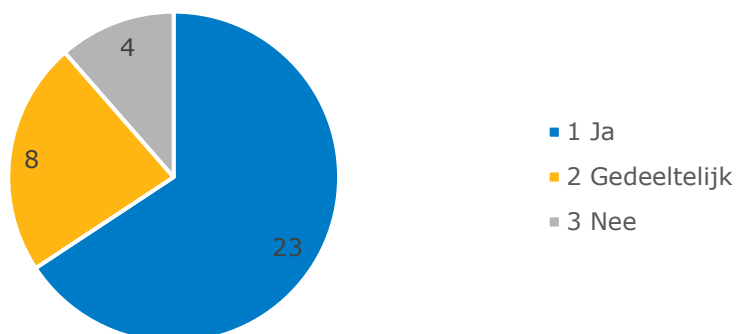
Heeft het lokale team met jou breed gekeken naar je situatie?



Heeft de medewerker van het lokale team met jou gesproken over veiligheid in je gezin?



Paste de beschrijving van het lokale team - over wat er aan de hand is en nodig is - aan bij de hulpvraag die jij zelf had?



Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Gemeente 's-Hertogenbosch uit op dinsdag 24 januari en woensdag 25 januari 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Telefonische gesprekken met vijf ouders en met één jeugdige.
- Gestructureerde vragenlijsten, ingevuld door cliënten van Gemeente 's-Hertogenbosch
- Semi gestructureerde interviews met:
 - drie kwaliteitsmedewerkers
 - twee gedragswetenschappers
 - twee teamleiders T&R
 - negen medewerkers Jeugd Toegang en Regie
 - een businesscontroller
 - twee teamleiders Koo
 - vier telefoonconsulenten van Koo
- De check van elf 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 elf dossiers van gezinnen met jeugdigen, waarvan drie dossiers van Koo. Hierbij was een medewerker op afroep aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Website Koo en gemeente 's-Hertogenbosch
 - Ondernemingsplan Sector Maatschappelijke Ontwikkeling
 - Regionaal beleidsplan Jeugdhulp 2020-2023 Noord Oost Brabant
 - Rapport Casusonderzoek ketensamenwerking 's-Hertogenbosch Verwey Jonker 2019
 - Rapport Visitatiecommissie VNG Financiële beheersbaarheid Sociaal Domein gemeente 's-Hertogenbosch
 - Rapport Cliëntervaringen jeugdhulp meting 2021
 - Monitor Koo
 - PowerPoint presentatie ontstaan T&R teams en
 - PPT wachtenden en wachttijden en een overzicht verzuim
 - Hand-out de Bossche Kijk
 - Inwerkprogramma en inwerkdocument nieuwe medewerkers sector KOO
 - Voorbeeld vacaturetekst medewerker KOO, medewerker Jeugd Toegang, regie jeugd Gemeente 's-Hertogenbosch
 - Competentieprofiel Medewerker beleidsuitvoering II
 - Klachtenregeling KOO
 - Klachtenprocedure gemeente 's-Hertogenbosch incl. infographic klachtafhandeling
 - Informatieblad Hoe pakken we samen uw hulpvraag op / Hoe kan een regisseur u helpen
 - Verschillende werkinstructies en beschrijvingen uit het kwaliteitssysteem Mavim

- Procesplaten Toegang en Regie
- Koo stroomschema-beslisboom en beslisboom onderlegger
- Format voor Onderzoeksplan (Jeugdhulp en Wmo) en Checklist bij onderzoeksplan
- Format voor Regieplan en Checklist bij regieplan
- Ontvangstbevestiging Toegang Jeugd en Regie Jeugd

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl