



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Eilandteam op Terschelling

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

Utrecht, maart 2023

Rapport Eilandteam Terschelling

Eilandteam Terschelling aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

De korte lijnen, waardoor het voorliggende veld goed en eventueel snel ingezet kan worden.

Er is geen sprake van wachtlijsten. Het Eilandteam is laagdrempelig en goed benaderbaar.

Netwerken van burgers zijn in beeld en worden ook benut. Dossiers worden goed bijgehouden, zijn inzichtelijk en actueel. Gestelde doelen komen overeen met wensen van ouders en jongeren.

Ouders geven ook aan dat ze blij zijn met de inzet vanuit het Eilandteam. De website is helder en duidelijk, inclusief stroomschema klachtenbehandeling. Doorontwikkeling Eilandteam is gestart door middel van heidagessessie.

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

We spreken voortaan alle jongeren en betrekken hen bij het maken van de probleemanalyse, waar mogelijk ook onder de 12 jaar. We leggen dit ook vast. De gedragswetenschapper toegang verlenen tot de dossiers. Aangeven wanneer de gedragswetenschapper altijd moet worden ingezet en welke zaken ter beoordeling onderling besproken kunnen worden. Het nadrukkelijker onder de aandacht brengen van cliëntvertrouwenspersoon en de mogelijkheid tot het indienen van een klacht. VOG moet voortaan voor de start van de werkzaamheden aangeleverd zijn.

Wat gaan jongeren en ouders hiervan merken?

Ouders en kinderen dragen allemaal hun steentje bij aan de probleemanalyse. Doelen zullen daardoor nog beter aansluiten bij de behoeftes van cliënten. Alle leefgebieden worden uitgevraagd, het ondersteuningsplan is daar helpend bij. Cliënten zijn beter op de hoogte van de mogelijkheden om hulp bij lastige trajecten te krijgen (vertrouwenspersoon) of waar ze terecht kunnen met een klacht.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over hoe het eilandteam op Terschelling de ouders en jongeren centraal stelt. Daarnaast heeft de inspectie gezien dat medewerkers van het eilandteam deskundig zijn en bewust omgaan met het wonen en werken op Terschelling. De medewerkers van het eilandteam hebben de veiligheid en risico's van de gezinnen waarbij zij betrokken zijn goed in beeld.

De inspectie heeft er vertrouwen in dat het eilandteam voortaan altijd de jongere ziet en betreft bij het maken van een probleemanalyse, en expliciet maakt wanneer de gedragswetenschapper betrokken wordt. Daarnaast is het goed te lezen dat de route naar de klachtencommissie en vertrouwenspersoon ook expliciet aandacht krijgt.

De inspectie heeft vertrouwen in de kwaliteit van de door het eilandteam geboden jeugdhulp en geeft daarom geen vervolg aan het toezicht bij het eilandteam van Terschelling.

1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in december 2022 aangekondigd toezicht uit bij het eilandteam van gemeente Terschelling.

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 een 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 het eilandteam Terschelling 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 zo de vakbekwaamheid, cliëntgerichtheid en toerusting van de professionals verder te bevorderen. Dit geldt specifiek bij het maken van de analyse en een plan voor een jeugdige en zijn ouders door de lokale teams.

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 inspectie hanteert bij het toezicht op de kwaliteit van jeugdhulp: het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Omdat de inspectie binnen dit toezicht kijkt naar de vakbekwaamheid en cliëntgerichtheid van professionals in de lokale teams bij de probleemanalyse en plan, is een selectie gemaakt van de normen waarop het toezicht zich heeft gericht. Dit zijn de normen 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3 en 3.4 van het JIJ-kader. Het volledige JIJ-kader is te vinden op:

www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

De voor dit toezicht geselecteerde normen zijn nader geoperationaliseerd aan de hand van de volgende documenten en richtlijnen:

- [Basisfuncties voor lokale teams in kaart](#)
- [Kwaliteitskader werken aan veiligheid voor lokale teams](#)
- [Samen werken aan feitenonderzoek](#)
- [Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp](#)

2 Conclusie

Dit hoofdstuk geeft de conclusies van de inspectie uit dit toezicht weer. Hierbij heeft de inspectie oog voor wat goed gaat en wat beter kan.

Wat gaat goed?

Jeugdigen en ouders centraal

De medewerkers van het eilandteam brengen samen met het gezin de gehele situatie van het gezin in beeld. Om dit beeld compleet te maken, gebruiken ze ook eerder ingezette hulpverleners en school. De medewerkers van het eilandteam nemen de tijd voor het verkrijgen van het beeld en nemen ouders mee in het te lopen proces. Ouders voelen zich gehoord en serieus genomen.

Deskundigheid eilandteam

De medewerkers van het eilandteam zijn minimaal HBO-geschoold en beschikken over een SKJ-registratie. Zij hebben de mogelijkheid deel te nemen aan het scholingsprogramma van de Dienst Sociale Zaken & Werkgelegenheid Noardwest Fryslân en hebben zes wekelijks casuïstiekbesprekingen en intervisiebijeenkomsten. De medewerkers werken met het praktijkmodel Handelingsgerichte Diagnostiek (HGD) en het werkproces van Noardwest Fryslân is gebaseerd op de methodieken: oplossingsgerichte werken, Triple P en De Nieuwe Route.

Wonen en werken op het eiland

De medewerkers van het eilandteam wonen én werken op het eiland. Hierdoor zijn zij bekend met de cultuur op het eiland en kunnen zij goed aansluiten bij de gezinnen op het eiland. De medewerkers zijn zich ervan bewust dat het wonen op het eiland ook lastige situaties op kan leveren en gaan hier verantwoord mee om.

Risico's inschatten

De medewerkers van het eilandteam hebben de veiligheid van de gezinnen goed in beeld. Zij maken gebruik van (onderdelen van) de LIRIK. Ook zijn zij bekend met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Ze spreken met het gezin over veiligheidsissues en maken veiligheidsafspraken met hen.

Wat kan beter?

Zien en actief betrekken van de jeugdigen

De inspectie heeft niet altijd teruggezien dat er individueel met de jeugdige is gesproken. Ook ziet de inspectie niet terug dat de richtlijn, die beschikbaar is voor het praten met jeugdigen, in de praktijk wordt gebruikt door de medewerkers.

De inspectie vindt het individueel zien en actief betrekken van jeugdigen - ook onder de 12 jaar - bij het maken van het onderzoeksverslag essentieel. Dit is nodig om tot een zo volledig mogelijke probleemanalyse te komen. Ook draagt het bij aan het bevorderen van de betrokkenheid van de jeugdige bij zijn of haar eigen plan en de keuze voor het ingezette hulpaanbod. De inspectie verwacht dat de richtlijn 'we zien altijd de jeugdige zelf, tenzij' onderdeel wordt van het werkproces op Terschelling.

Rol van de gedragswetenschapper

De gedragswetenschapper wordt niet standaard betrokken bij vraagstukken over veiligheid en risico's in het gezin. Medewerkers maken veelal een interdisciplinaire beoordeling van de veiligheid en risico's in plaats van een multidisciplinaire beoordeling.

De inspectie vindt het van groot belang dat jeugdprofessionals worden ondersteund in het maken van een integrale en deskundige analyse met aanvullende deskundigheid, waaronder in elk geval die van een gedragswetenschapper.

De inspectie sluit hiermee aan bij de professionele richtlijnen van de beroepsgroep, waarin multidisciplinaire afstemming bij / voorafgaand aan de inzet van passende hulp is opgenomen. Het is belangrijk dat binnen het werkproces van het eilandteam op Terschelling duidelijk is welke zaken ter beoordeling onderling besproken kunnen worden en in welke gevallen altijd een gedragswetenschapper mee kijkt.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon en klachtenregeling

De gezinnen die hulp krijgen van het eilandteam van Terschelling kunnen geen beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ. Daarnaast beschrijft de klachtenprocedure van het eilandteam een zogenaamde 'getrapte' route. Hierbij dient de klager eerst een aantal stappen te ondernemen voordat hij of zij een klacht kan indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De Jeugdwet stelt echter dat ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Vervolg

De inspectie is positief over hoe het eilandteam de ouders en jeugdigen centraal stelt. Daarnaast heeft de inspectie gezien dat het eilandteam deskundig is en bewust omgaat met het wonen en werken op het eiland. Tenslotte hebben de medewerkers de veiligheid en risico's van de betrokken gezinnen op het eiland goed in beeld.

De inspectie heeft er vertrouwen in dat het eilandteam voortaan altijd de jeugdige ziet en betreft bij het maken van een probleemanalyse en expliciet maakt wanneer de gedragswetenschapper betrokken wordt. Daarnaast is het goed te lezen dat de route naar de klachtencommissie en vertrouwenspersoon ook expliciet aandacht krijgt.

In de reactie van het eilandteam onder het kopje 'Eilandteam Terschelling aan het woord' komen bovengenoemde onderwerpen terug. De inspectie heeft mede om deze reden vertrouwen in de kwaliteit van de door het eilandteam geboden jeugdhulp. De inspectie geeft daarom geen vervolg aan het toezicht bij het eilandteam van Terschelling.

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 het Eilandteam in gemeente Terschelling

Positie, rol en taak

Op Terschelling is één lokaal-/gebiedsteam actief, het eilandteam. Het eilandteam fungeert als toegangsportaal voor de geïndiceerde voorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet, voor inwoners van 0 tot 100 jaar. De medewerkers van het eilandteam zijn generalisten op het gebied van de Wmo en de Jeugdwet.

Terschelling is samen met Vlieland, Harlingen en Waadhoeke één van de 4 Friese gemeenten die zijn aangesloten bij de Dienst Sociale Zaken & Werkgelegenheid Noordwest Fryslân (hierna: de Dienst). De vier gemeenten organiseren op deze manier samen de bedrijfsvoering in een backoffice. ICT, financiën, beheer en monitoring en inkoop zijn hier ondergebracht. De Dienst geeft ook de indicatiebeschikkingen voor het leveren van maatwerkvoorzieningen af. Dit is een administratieve afhandeling van het advies door het eilandteam.

De uitvoering door gebiedsteams wordt binnen de vier aangesloten gemeenten lokaal georganiseerd. Zij werken per gemeente op maat aan de taakstelling. De aard van de opdrachten kan variëren, omdat ook de lokale vraagstukken en mogelijkheden per gemeente verschillen. De gemeenten werken regionaal en waar nodig bovenregionaal samen. Het eilandteam van Terschelling valt direct onder de gemeente. Zij leveren zelf geen jeugdhulp. In het voorliggend veld wordt veel samengewerkt met (school)maatschappelijk werk.

Organisatie en werkwijze het eilandteam in Terschelling

Het eilandteam van Terschelling heeft zes medewerkers, waarvan er één specifiek Wmo vragen oppakt. De andere vijf medewerkers zijn generalisten en hebben allen een SKJ-registratie. Het eilandteam heeft een teamleider. Een gedragskundige is voor twee uur per week verbonden aan het eilandteam. Daarnaast worden zij vanuit de Dienst ondersteund door adviseurs op het gebied van Wmo, Participatie- en Jeugdwet.

Tijdens de gesprekken bleek dat er een goede relatie is met het voorliggend veld. Zij vinden elkaar snel en lijnen zijn kort waardoor snel handelen mogelijk is. Dat maakt dat het eilandteam meer regie voert op afstand en al in een vroeg stadium overdraagt naar (meestal) de (school)maatschappelijk werker. Voor intervisie is een extern deskundige betrokken en er is een leerplichtambtenaar beschikbaar.

Inwoners van Terschelling kunnen zichzelf aanmelden bij het eilandteam. De medewerkers zijn via een rooster op werkdagen beschikbaar als bureaudienst tijdens de ochtenden van 9.00 tot 12.00

uur. Zij doen dan de eerste screening. Vervolgens schatten zij ook urgentie in en wordt de aanvraag doorgezet voor het vervolg, een keukentafelgesprek bij het gezin thuis. Alle aanvragen worden beantwoord met een ontvangstbevestiging met daarin een datum voor een eerste gesprek. De medewerker van het eilandteam doet zo nodig nader onderzoek en verzamelt informatie ten behoeve van de adviesaanvraag voor ouders en kind. Het eilandteam heeft geen wachtlijst. Alle medewerkers van het eilandteam wonen ook op Terschelling.

Ontwikkeling van het eilandteam op Terschelling

Ten tijde van het toezicht kampte het eilandteam met twee (langdurig) zieke medewerkers. Beiden bouwen hun werkzaamheden in januari 2023 verder op.

In januari 2023 staat een Hei-dag gepland. Op de agenda staan onder andere het verder ontwikkelen van het eilandteam, waaronder ook de rol en positie van het eilandteam, preventie, kostenbeheersing (grip) en plannen voor de toekomst.

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 zij op de mogelijkheden moeten worden 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?

Tijdens de intakefase voert de medewerker van het eilandteam een (keukentafel)gesprek met de aanvrager. De situatie wordt in kaart gebracht. Samen met het gezin worden mogelijke oplossingen, en wie daarin actief is of kan zijn, besproken. Naast kennismaken is het doel de vraag te verhelderen en te onderzoeken welke hulp nodig is. Soms zijn hiervoor meerdere gesprekken nodig, vertellen de medewerkers van het eilandteam. Deze intakefase ziet de inspectie terug in het systeem en de individuele (gezins)dossiers. In de digitale dossiers zijn triage, analyse van wensen, behoeftes en mogelijkheden zichtbaar. Ook is zichtbaar dat ouders, jeugdige en andere of eerder ingezette (jeugd)hulp bij de beeldvorming zijn betrokken. Zo wordt school altijd betrokken. In één van de dossiers zag de inspectie dat de hulpvraag in de ik-vorm was weergegeven.

“Het plan is precies zoals we het hebben besproken en afgesproken. Het plan is gemaakt op onze wensen en wat we hebben besproken” *ouder*

De analyse wordt samen met het gezin gemaakt. Vanuit de gesprekken met medewerkers en ouders komt naar voren dat het gezin centraal staat, dat zij samen het proces ingaan en dat er een breed beeld ontstaat. Dat beeld bestaat uit achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek, beschermende factoren, veiligheid en het gewenste toekomstperspectief. Dit alles vertaalt in een integraal plan. Er is een registratie van de voortgang en evaluaties zichtbaar in het digitale dossier. In die registraties is zichtbaar wie welke informatie gaf; moeder zegt/vindt, A zegt/vindt etc.

Het werkproces van Noordwest Fryslân kent invloeden vanuit het oplossingsgerichte werken, de Triple P-methodiek en het gedachtegoed van De Nieuwe Route. Deze methodieken richten zich op

het vergroten en activeren van de aanvragers en zijn sociale netwerk. De methodieken ondersteunen het kunnen meedenken en besluiten door ouders en jeugdige over wat er nodig is. De teamleider vertelt dat Het praktijkmodel Handelingsgerichte Diagnostiek (HGD) (Pameijer, 2000; Pameijer & Van Beukering, 2004) wordt gehanteerd voor het uitvragen van de hulpvraag. Regieboxx, het registratiesysteem, is ook volgens die systematiek ingericht. De HGD-systematiek ligt ten grondslag aan de beschrijving van het werkproces voor de gebiedsteams van Noardwest Fryslân zo is te lezen in ontvangen documenten: "HGD werkt als een kapstok waar andere methodieken, handelwijzen en theorieën goed onder kunnen worden weggezet". Ook de gedragskundige vertelt dat de medewerkers van het eilandteam volgens een vaste methodiek (Regieboxx) werken. In deze methodiek komen vaste thema's aan de orde die uitgevraagd worden. Het systeem ondersteunt daarbij vanuit een visie het te doorlopen werkproces.

Norm 1.2



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

Wat gaat goed?

De medewerkers van het eilandteam vertellen dat ze de wens van ouders en jeugdigen centraal stellen. Het is immers de aanvraag van dit gezin. In de dossiers ziet de inspectie terug dat de hulpvraag en doelen in samenspraak met in ieder geval de ouders zijn geformuleerd. Deze zijn zichtbaar in de dossiers en bekend bij de ouders met wie is gesproken. Voor ouders zijn de stappen in het hulpverleningsproces duidelijk. Zij vertellen hetzelfde verhaal als de medewerkers met betrekking tot het hulpverleningsproces: over het contact, de bevestiging van de aanvraag op schrift, de contactmomenten, de voortgang met betrekking tot het onderzoek en de evaluatie.

Daarnaast is in een dossier gezien dat er veel contactmomenten zijn in geval er een complexe vraag ligt, of wanneer de inschatting is dat meer toelichting op het proces nodig is. Medewerkers van het eilandteam vertellen dat het belangrijk is dat ouders goed geïnformeerd zijn over het onderzoek. Zij sturen het onderzoeksverslag met analyse altijd integraal mee met de adviesaanvraag. De medewerkers vertellen dat het uitgangspunt altijd krachten en intrinsieke motivatie van de jeugdige en het gezin is. De jeugdige staat centraal en zij doen wat goed is voor het kind. De medewerkers zeggen dat zij waar nodig en mogelijk met de jeugdige spreken, al dan niet in het bijzijn van een ouder. Zij vertellen dat zij ook individueel met jeugdigen spreken als die daarom vragen. Leeftijd speelt daarbij niet persé mee. De medewerkers maken zelf een inschatting of en hoe zij de jeugdige betrekken bij het onderzoek.

Wat kan beter?

In de dossiers is niet goed te achterhalen of ook daadwerkelijk individueel met de jeugdige is gesproken. Bij het toezicht werden concrete acties vanuit medewerkers van het eilandteam, die jeugdigen stimuleren om zelf meer betrokken te worden bij de keuze van de soort hulp, niet terug

gezien in de dossiers. De teamleider geeft aan, dat wanneer medewerkers met de jeugdigen spreken, zij ook altijd het gespreksverslag te zien krijgen. De inspectie heeft dit niet altijd teruggezien in de dossiers. Een ouder geeft aan dat niet met de jeugdige is gesproken. De gedragskundige vertelt dat er een richtlijn beschikbaar is voor het spreken met de jeugdigen zelf. Toch ziet de inspectie niet terug dat deze in de dagelijkse praktijk is gebruikt.

De inspectie vindt het individueel zien en actief betrekken van jeugdigen - ook onder de 12 jaar - bij het maken van het onderzoeksverslag essentieel. Dit is nodig om tot een zo volledig mogelijke probleemanalyse te komen. Ook draagt het bij aan het bevorderen van de betrokkenheid van de jeugdige bij zijn of haar eigen plan en de keuze voor het ingezette hulpaanbod. De inspectie verwacht dat de richtlijn "we zien altijd de jeugdige zelf, tenzij" onderdeel wordt van het werkproces op Terschelling.

Norm 1.3



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

Wat gaat goed?

De ouders vertellen dat zij vertrouwen hebben in het eilandteam. Het bespreken van het onderzoeksverslag en een herkenbare analyse draagt daar aan bij. Op Terschelling wordt snel hulp ingezet vanuit het voorliggend veld. Met het schoolmaatschappelijk werk is bijvoorbeeld al vroeg contact over mogelijke inzet en de te verwachten opbrengst. Dossiers worden overgedragen en het eilandteam voert dan regie op afstand.

Ouders ervaren dat medewerkers van het eilandteam de tijd nemen om de hulpvraag in kaart te brengen. Zij voelen zich gehoord en serieus genomen. De kracht op Terschelling zit mogelijk in het feit doordat medewerkers ook op het eiland wonen, daardoor bekend zijn met de cultuur op het eiland en met de eilanders. Er is daardoor veelal sprake van een laagdrempelig en (naar inschatting van de medewerker) soms meer informeel contact. Medewerkers van het eilandteam kunnen daardoor in het contact goed aansluiten bij wat passend is. Met betrekking tot bespreken van lastige onderwerpen en het stellen van grenzen werden door de medewerkers passende voorbeelden genoemd. Netwerken zijn daarnaast snel in beeld en worden benut.

Het feit dat de medewerkers van het eilandteam ook op Terschelling wonen en de meeste eilanders kennen levert ook wel eens lastige situaties op. Medewerkers vertellen dat zij zich daar bewust van zijn en noemen voorbeelden waarbij de aanvraag dan is overgedragen aan een collega of zelfs aan een gebiedsteam van een gemeente aan de wal.

Thema 2: De vakbekwame professional in het lokale team



Veiligheid



**Hulp die
Aansluit**



**Methodisch
Handelen**

Norm 2.1



Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jongeren.

Wat gaat goed?

Al in het eerste (telefonisch) contact met de bureaudienst van het eilandteam wordt een inschatting gemaakt met betrekking tot veiligheid en urgentie. Tijdens de intakefase (keukentafelgesprek) komt veiligheid aan de orde. Als het nodig is, worden afspraken met betrekking tot veiligheid gemaakt of wordt al dan niet in afstemming/ betrokkenheid met Veilig Thuis een veiligheidsplan gemaakt. De medewerkers van het eilandteam zijn bekend met de meldcode huiselijk geweld. Zij zijn in staat om signalen die kunnen wijzen op huiselijk geweld en kindermishandeling te herkennen en te analyseren. Zij gebruiken bijvoorbeeld de methode Signs of Safety.

Medewerkers gaan in geval van veiligheidsissues met gezinnen in gesprek. Zij verkennen wat er is gebeurd en spreken over het effect daarvan op de jeugdige(n), voordat er veiligheidsafspraken worden gemaakt. Over die afspraken wil het eilandteam overeenstemming met de ouders hebben. Daarnaast geven zij handvatten. Een ouder vertelt dat zij tips kreeg over mogelijkheden hoe om te gaan met de boosheid van haar kind. Vervolgens monitoren zij dat en bespreken het tijdens de contactmomenten.

Medewerkers vertellen dat zij (onderdelen van) de LIRIK gebruiken bij het inschatten van risico's. Daarnaast komt het voor dat het dossier al snel wordt overgedragen aan het voorliggend veld, zoals schoolmaatschappelijk werk. Zij (het voorliggend veld) doen dan de risico-inschatting. In de dossiers zijn risicotaxaties op verschillende leefgebieden gezien, ook als zij door hulp in het voorliggend veld of geïndiceerde jeugdhulpaanbieder zijn gemaakt.

Wat kan beter?

De gedragswetenschapper die aan het eilandteam is verbonden leest mee op aanvraag, vertellen de medewerkers en de gedragswetenschapper. Zij wordt niet standaard betrokken en de medewerkers vertellen dat zij er vaak met een collega wel uitkomen. Er vindt dan in feite een interdisciplinaire beoordeling van de veiligheid en risico's plaats, en geen multidisciplinaire beoordeling. De betrokken gedragswetenschapper kan daarnaast niet in de dossiers. Dat roept de

vraag op of de gedragswetenschapper voldoende inhoudelijk op de hoogte is om haar taak adequaat uit te voeren. Dat medewerkers er meestal met een collega wel uitkomen betekent niet dat multidisciplinair overleg niet nodig was – het overleg is alleen niet gezocht.

Cruciaal is een integrale en deskundige analyse van de situatie van de jeugdige en zijn gezin, waarbij ook wordt gekeken naar de oorzaken van problemen en niet alleen naar de symptomen ('verklarende analyse')¹. Dit bevordert dat eventuele (jeugd)hulp effectief wordt ingezet en voorkomt dat hulp wordt ingezet die niet bij (de problemen in) het gezin past. De inspectie vindt het van groot belang dat jeugdprofessionals hierbij worden ondersteund met aanvullende deskundigheid, waaronder in elk geval die van een gedragswetenschapper.

De inspectie sluit hiermee aan bij de professionele richtlijnen van de beroepsgroep, waarin multidisciplinaire afstemming bij / voorafgaand aan de inzet van passende hulp is opgenomen. In de richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp is opgenomen in welke situaties een gedragswetenschapper ingeschakeld dient te worden. Het is belangrijk dat binnen het werkproces van het eilandteam op Terschelling duidelijk is welke zaken ter beoordeling onderling besproken kunnen worden en in welke gevallen altijd een gedragswetenschapper mee kijkt.

Norm 2.2



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

Wat gaat goed?

Alle medewerkers van het eilandteam zijn WO-zorg of HBO-zorg opgeleid en hebben een SKJ-registratie. Zij hebben daardoor, en door eerder opgedane werkervaring, kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep. De gedragskundige geeft aan dat medewerkers heel goed kunnen inschatten wanneer zij moeten opschalen of een aanvraag en onderzoek samen met een collega op kunnen pakken. Zij vindt de basiskennis en gespreksvaardigheden van medewerkers goed.

Uit de gesprekken met de teamleider, de gedragswetenschapper, de medewerkers en de ouders komt naar voren dat de medewerkers van het eilandteam goed kijken naar welke hulp nodig is (matched care). Tijdens de gesprekken heeft de inspectie voorbeelden gehoord die dat ondersteunen. Daarnaast is dit terug te zien in de dossiers. Medewerkers van het eilandteam kunnen voor advies en consultatie (naast de gedragswetenschapper) ook gebruik maken van adviseurs vanuit de Dienst, bijvoorbeeld met betrekking tot de navolgbaarheid in een plan van aanpak.

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

"Het is belangrijk dat ouders begrijpen wat de advies aanvraag inhoudt, dat bespreken we met hen. Als het nodig is doen we dat vaker " hulpverlener

Wat kan beter?

In de personeelsdossiers zag de inspectie dat alle vijf medewerkers van het eilandteam in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Vier daarvan zijn niet tijdig afgegeven. Het lukt niet altijd om de VOG's tijdig te hebben omdat medewerkers soms al snel starten, vertelde de teamleider. De aanvraag van een VOG wordt na het arbeidsvoorwaardengesprek gedaan. Een VOG mag, zoals beschreven in artikel 4.1.6 van de Jeugdwet, niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop medewerkers in dienst komen van het eilandteam.

Iets wat ook om verbetering vraagt maar buiten de invloedssfeer van het eilandteam ligt is de beschikbaarheid van passende (acute of ambulante) jeugdhulp. Zo is het voorgekomen dat, vanwege financiële redenen, het moeilijk bleek om externe hulpverleners naar het eiland te krijgen. Dit is risicovol omdat het effect heeft op het tijdig (en mogelijk preventief) inzetten van hulp. Ook is het voorgekomen dat medewerkers van het eilandteam zelf in actie kwamen, omdat naar aanleiding van een zeer risicovolle situatie vlak voor het weekend hulp vanaf de wal uitbleef en men werd verzocht om na het weekend naar de wal te komen.

Norm 2.3



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

Wat gaat goed?

De medewerkers hebben basiskennis van familie- en jeugdrecht. De Dienst biedt jaarlijks een programma voor scholing aan. Naast jeugdrecht is ook Signs of Safety en het vlaggensysteem² opgenomen in het programma. Elke zes weken bespreekt het eilandteam een casus in aanwezigheid van de gedragswetenschapper. In de dossiers van de medewerkers ziet de inspectie gepaste diploma's. De medewerkers vertellen dat zij met betrekking tot de benodigde deskundigheid naast het aanbod vanuit de Dienst ook individueel wensen op het gebied van deskundigheidsbevordering kunnen aangeven. Ook wordt het team tijdens intervisie begeleid door een extern begeleider.

² Met behulp van zes criteria wordt seksueel gedrag geduid. Het Vlaggensysteem stimuleert gezond seksueel gedrag en draagt bij aan het voorkómen en terugdringen van seksueel grensoverschrijdend gedrag onder kinderen en jongeren. Het biedt daarnaast handvatten om seksueel gedrag adequaat te beoordelen, het bespreekbaar te maken en om gepast te reageren.

Het eilandteam stelt zelf geen diagnoses. Zij schakelen daarvoor een deskundige in. Dit was terug te zien in de dossiers. De dossiers zijn inzichtelijk en actueel. In de verschillende registraties zoals contactmomenten en (evaluatie)verslagen is duidelijk aangegeven of het gaat om feiten, waarnemingen, meningen of interpretaties. De doelen zijn helder omschreven en ouders geven aan dat het voor hen duidelijk is waar aan gewerkt wordt en hoe dat gebeurt. Zij ervaren dat de doelen kloppen met wat zij wensen en wat is besproken.

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?

Ouders en jeugdigen kunnen aanvullingen doen op het plan. Medewerkers vertellen dat zij het onderzoeksverslag opsturen naar de ouders. In de begeleidende brief staat dat ouders binnen een termijn van twee weken kunnen reageren. De medewerkers vertellen dat zij die termijn niet strikt hanteren, en dat zij in voorkomende gevallen mensen dan vaak nog even helpen herinneren aan het feit dat het eilandteam nog geen reactie op het onderzoeksverslag heeft gehad. In de beleidsregels staat dat de reactietermijn door het eilandteam in samenspraak met het gezin wordt bepaald. Ouders ervaren dat zij voldoende tijd hebben om op het verslag en de adviesaanvraag te reageren.

Een klacht kan via brief, mail of telefoon ingediend worden. De Dienst heeft een stroomschema waaruit duidelijk wordt waar je een klacht over het eilandteam kunt indienen. Op de website van de gemeente Terschelling staat de klachtenregeling. In de regeling staat ook dat het mogelijk is om een klacht over het functioneren van een medewerker van het eilandteam bij de SKJ ingediend kan worden. De medewerkers vertellen dat zij de klachtenprocedure mee sturen met de ontvangstbevestiging van de aanvraag. Ook bij het keukentafelgesprek wordt de mogelijkheid benoemd.

Wat kan beter?

Wanneer ouders en/of jeugdigen problemen ervaren tijdens het aanvraagproces bij het eilandteam of in het contact met de medewerker van het eilandteam, is er geen onafhankelijke vertrouwenspersoon van bijvoorbeeld Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) waarop zij dan een beroep kunnen doen. Op de website van de gemeente staat wel op welke manier gebruikers van de Wmo en de Participatiewet in contact kunnen komen met een onafhankelijke clientondersteuner.

De inspectie ziet op de website van de gemeente Terschelling dat de klachtenbehandelaar de desbetreffende leidinggevende op de hoogte stelt en op die wijze de leidinggevende in de gelegenheid stelt om de klacht eerst op eenvoudige wijze af te doen. Als dit naar tevredenheid van de klager is gebeurd, zo staat in het reglement, zal de klachtenbehandelaar de verdere klachtenbehandeling beëindigen. De Jeugdwet stelt echter dat ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenbehandelaar zou in deze het voornemen om de klacht aan de leidinggevende voor te leggen eerst kunnen overleggen met de klager.

Ouders vertellen de inspecteurs dat zij niet zijn geïnformeerd over de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon of dat zij het niet meer zeker weten. Dat maakt dat het eilandteam de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en de toegang tot een clientvertrouwenspersoon nadrukkelijker onder de aandacht kan brengen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij het eilandteam op Terschelling op 12 december 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een (telefonisch) gesprek met twee ouders.
- Het eilandteam heeft op verzoek van de inspectie een link naar een online gestructureerde vragenlijsten onder de cliënten uitgezet. De inspectie heeft daarop geen ingevulde vragenlijsten terug ontvangen.
- Gestructureerde interviews met:
 - Twee medewerkers van het eilandteam
 - Een gedragswetenschapper
 - De teamleider
- 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 drie dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - 'Inrichting eilandteam'
 - 'Sociaal Domein in de praktijk'
 - 'Kadernota Sociaal Domein NWF 2013'
 - 'Verordening Jeugdhulp Terschelling 2021'
 - 'Beleidsregels Jeugdhulp Terschelling 10-07-2021'
 - 'Eilandteam samenstelling'
 - 'Resultaatbeschrijving generalist'
 - 'Interne klachtprocedure Dienst Sociale zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân'
 - 'Stroomschema klachten en meldingen'
 - 'Interne regeling klachtenbehandeling Terschelling 2016'
 - '20191706 Instructie Gebiedsteam NW Fryslan'
 - 'Werkproces Regieboxx'
 - 'Werkproces gebiedsteams Noardwest Fryslan'
 - 'Kwaliteitsplan NW Fryslan augustus 2019 basisdocument'
 - 'Kwaliteit werkproces en 1ste lijnscontrole'

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl