



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Gebiedsteams 1.Hoorn

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

Utrecht, mei 2023

# Rapport 1.Hoorn

## 1.Hoorn aan het woord

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

- Onze professionals die gezinsgericht werken volgens het adagium 1 gezin, 1 plan en samen met het gezin, diens vraag breed verhelderen.
- Dat wij ervoor zorgen dat onze gezinnen lichte ondersteuning krijgen waar het kan en zwaar waar het moet. Dit in samenwerking met collega's van 1.Hoorn en ketenpartners in het voorliggend veld, VT, het RET, scholen en anderen.
- Dat inwoners veelal aangeven dat zij duidelijkheid krijgen over het traject en dat de professionals samen met hen op zoek gaan naar een oplossing. De klanttevredenheid is zowel in uw rapportage als in onze groot.
- 1.Hoorn continu leert en verbetert, waarbij we de goede zaken behouden, versterken en borgen.

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

- We gaan ervoor zorgen dat "het kind altijd gezien en gesproken wordt tenzij".
- De integrale vraagverheldering en probleemanalyse wordt verder verbeterd, ook bij enkelvoudige zaken. We gaan ervoor zorgen dat dit, inclusief de afwegingen die de professionals maken in het kader van veiligheid, uniforme weerslag krijgt in gespreksvoering en dossiervorming.
- In algemene zin willen we de informatiewaarde van het dossier verbeteren. Ook gaan alle medewerkers een e-learning AWB volgen.
- Tot slot gaan we de inwoners beter informeren over de klachten- en bezwaarprocedure.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

- De jeugdige en hun ouders gaan merken, dat altijd de jeugdige zelf wordt gesproken door de professionals van 1.Hoorn (tenzij...). Over hun vragen op alle leefgebieden en in het bijzonder over de veiligheid in het gezin.
- De dossiers zullen toegankelijker, uniformer en beter te volgen zijn. Er zal een samenhangend beeld zijn van de vraag van het gezin en de oplossingsrichtingen om te komen tot resultaten. Inclusief veiligheidsaspecten/-plannen.
- Op onze website zal de juiste informatie over de klachten- en bezwaarprocedure worden opgenomen, tezamen met andere digitale informatie voor de jeugdige en ouders.

---

## Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over hoe de gebiedsteams van 1.Hoorn ouders en jeugdigen centraal stelt. Medewerkers brengen op een deskundige manier samen met ouders de behoeften, mogelijkheden en hulpvraag in kaart. Hierbij wordt ook het netwerk rondom de gezinnen betrokken. Medewerkers stellen in de meeste gevallen samen met ouders en jeugdigen het plan op.

De gemeente geeft aan verbetermaatregelen te nemen ten aanzien van het spreken met jeugdigen, de integrale analyse (inclusief veiligheid), de wijze van dossiervoering en het informeren over de klachten- en bezwaarprocedure.

Bovenstaande geeft de inspectie het vertrouwen dat de gemeente waar nodig overige verbetermaatregelen doorvoert. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan dit toezicht bij de gemeente Hoorn.

---

# 1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in februari 2023 aangekondigd toezicht uit bij 1.Hoorn van gemeente Hoorn.

## 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

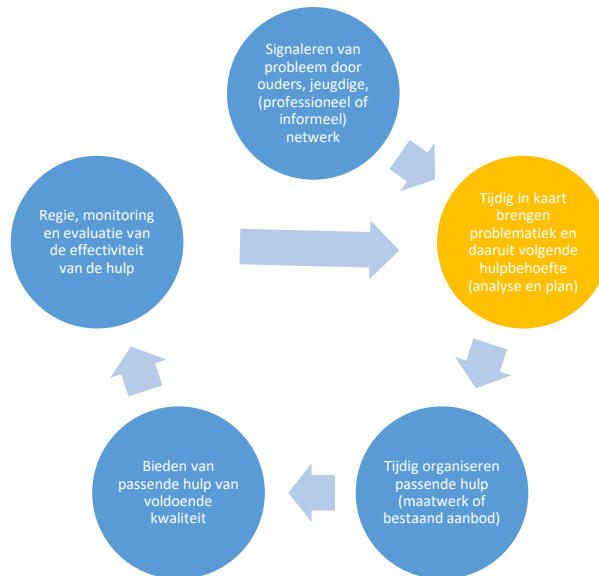
Zorgvuldige triage, een goede analyse en plan zijn de eerste belangrijke stappen om tot passende hulp voor een jeugdige te komen, of om een jeugdige en zijn ouders op een andere manier verder te helpen (zie figuur 1). De inspectie brengt met dit toezicht in beeld hoe de professionals van de gebiedsteams van 1.Hoorn die analyse en dat plan maken. Doen zij dit vakbekwaam en cliëntgericht en zijn ze hiervoor voldoende toegerust?

Het doel van het toezicht is dat de inspectie gerichte aanbevelingen kan doen om de vakbekwaamheid, cliëntgerichtheid en toerusting van de professionals verder te bevorderen. Specifiek bij het maken van de analyse en plan voor een jeugdige en zijn ouders door de lokale teams.

De inspectie doet met dit rapport dus **geen** uitspraak over activiteiten van het lokale team, zoals coördinatie van hulp en het bieden van (jeugd)hulp door het lokale team. De inspectie doet ook geen uitspraak over (preventieve) activiteiten van het gebiedsteam, zoals het versterken van de pedagogische basis in de wijk. 1.Hoorn ondersteunt ook inwoners zonder kinderen, de inspectie heeft zich in dit toezicht ook daar niet op gericht.

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*.



*Figuur 1: proces passende hulp*

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader dat de IGJ hanteert bij het toezicht op de kwaliteit van jeugdhulp: Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

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

[www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

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

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

## 2 Conclusie

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

### Wat gaat goed?

**Jeugdigen en ouders centraal** - De medewerkers van de gebiedsteams brengen samen met het gezin de situatie van het gezin in beeld (meerdere leefgebieden). Hiervoor worden ook eerder ingezette hulpverleners, het sociale netwerk en school betrokken. Dit resulteert in de meeste gevallen tot een gezamenlijk en gedragen plan.

**Deskundige professionals** - De medewerkers van de gebiedsteams zijn over het algemeen (zeer) ervaren en hebben diverse achtergronden. Alle medewerkers die betrokken zijn bij de triage, analyse en opstellen van het plan zijn SKJ-geregistreerd. Er zijn structurele overleggen waarin medewerkers inhoudelijke casuïstiek bespreken en stil staan bij het werken volgens afgesproken processen en richtlijnen. De medewerkers werken multidisciplinair, reflecteren op hun handelen via onder andere intervisie en volgen (bij)scholing om verder te professionaliseren. De medewerkers voelen zich voldoende toegerust.

### Wat kan beter?

**Spreek met jeugdigen** - Het uitgangspunt van 1.Hoorn is dat bij het in kaart brengen van wensen, behoeften en mogelijkheden altijd met jeugdigen wordt gesproken. Dat blijkt in de praktijk niet het geval te zijn. De inspectie vindt het individueel spreken en actief betrekken van de jeugdigen essentieel om tot een zo volledig mogelijke probleemanalyse te komen.

**Brede integrale analyse** - Een brede vraagverheldering over de verschillende leefgebieden en op basis daarvan een integrale analyse van onderliggende patronen ziet de inspectie niet in alle gevallen terug. Het is van belang dat de leefdomeinen breed worden uitgevraagd en (onderliggende) problemen in samenhang worden geanalyseerd om tot passende ondersteuning te komen.

**Aandacht voor veiligheid** - De veiligheid wordt niet altijd met ouders en jeugdigen besproken en in het perspectiefplan is veiligheid geen standaard onderwerp. Het bespreken en analyseren van veiligheid is voor de gebiedsteams van belang om tot professionele afwegingen over de veiligheid te kunnen komen.

**Dossiervoering** - De informatiewaarde in de dossier kan beter. Nu zijn feiten, waarnemingen, meningen en interpretaties niet duidelijk van elkaar gescheiden. Daarnaast kunnen afwegingen bij de veiligheidsinschatting en integrale analyse systematischer en meer uniform worden vastgelegd.

Ook is de betrokkenheid en input van de gedragswetenschapper of multidisciplinaire toetsing niet altijd vermeld. De informatie in de dossiers is daardoor onvoldoende navolgbaar.

## Wat moet beter?

**Onafhankelijke klachtencommissie** - In de Jeugdwet is vastgelegd dat ouders en jeugdigen rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie heeft vastgesteld dat deze procedure onjuist op de website staat beschreven.

## Vervolg

De inspectie heeft veel zaken gezien die goed gaan in de gebiedsteams van 1.Hoorn en het overall beeld van de inspectie is positief.

In de reactie van de gemeente op het concept rapport heeft 1.Hoorn aangegeven de informatie over de onafhankelijke klachtencommissie aan te passen op de website. Onder '1.Hoorn aan het woord' geeft de gemeente aan ook verbetermaatregelen te gaan nemen ten aanzien van het spreken met jeugdigen, de integrale analyse (inclusief veiligheid), de wijze van dossiervoering en het informeren over de klachten- en bezwaarprocedure. Dit geeft de inspectie het vertrouwen dat de gemeente waar nodig overige verbetermaatregelen doorvoert. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan dit toezicht bij de gemeente Hoorn.

Nadat de inspectie in totaal vijftien toezichtonderzoeken heeft uitgevoerd in verschillende gemeenten, stelt de inspectie een overkoepelende rapportage op. Doel hiervan is de bevindingen uit de vijftien toezichtbezoeken te duiden in relatie tot het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming en de Hervormingsagenda Jeugd.

# 3 Beschrijving van de gebiedsteams in gemeente Hoorn

## Positie, rol en taak

### *Taak gebiedsteams*

De gebiedsteams van 1.Hoorn verhelderen de hulpvraag van inwoners om vervolgens passende hulp in te zetten. Gebiedsteams zetten in op sociale netwerkversterking en informeren het gebruik van voorliggende- en/of algemene voorzieningen. De jeugd- en gezinswerkers uit deze gebiedsteams kunnen tevens 'eerste hulp' en lichte (zo licht mogelijke) ondersteuning bieden aan gezinnen, met als doel problemen zo klein mogelijk te houden. Lichte ondersteuning als het kan, zwaardere hulpverlening als het moet. 1.Hoorn fungeert als toegangsportaal voor de (geïndiceerde) voorzieningen vanuit de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet, voor inwoners van -9 maanden tot 100+ jaar.

### *Contact met het gebiedsteam*

Een inwoner van de gemeente Hoorn kan op verschillende manieren in contact komen met de gebiedsteams. De frontoffice van de gemeente is dagelijks bereikbaar via telefoon. De frontoffice beantwoordt een deel van de zorg- en ondersteuningsvragen van inwoners. De overige vragen worden doorgezet naar de bureaudienst van 1.Hoorn. Voor jeugd gerelateerde vragen is altijd een jeugd- en gezinswerker beschikbaar voor de bureaudienst. Deze zogenoemde achterwacht maakt een eerste inschatting van de veiligheid en kan de bureaudienst informatie en advies geven. Naast de telefonische bereikbaarheid is 1.Hoorn via de mail of website te bereiken. Tot slot zijn er een aantal spreekuren (inloop en thema) in de wijken waar medewerkers van de gebiedsteams aanwezig zijn.

### *Positie gebiedsteam*

De gebiedsteams werken in het voorliggend veld samen met de scholen voor primair en voortgezet onderwijs. Jeugd- en gezinswerkers zijn een aantal uren beschikbaar voor basisscholen en kunnen dan bijvoorbeeld aansluiten bij overleggen met het ondersteuningsteam. Voor het voortgezet onderwijs zijn vaste contactpersonen vanuit de gemeente aangewezen (jeugdmaatschappelijk werker). Zij maken geen onderdeel uit van de gebiedsteams. Er is ook een jeugd- en gezinswerker verbonden aan maatschappelijke opvang. Vanuit de drie gebiedsteams zijn vaste contactpersonen voor de huisartsen aangesteld om de samenwerking te versterken en waarmee huisartsen contact op kunnen nemen als zij vragen hebben.

West-Friesland werkt sinds 2020 resultaatgestuurd. Bij deze financieringsvorm wordt de jeugdhulpaanbieder gefinancierd op basis van het behaalde resultaat, waarbij het te behalen resultaat vooraf wordt bepaald. Dit betekent dat de financiering van een hulpverleningstraject gebonden is aan het vooraf afgesproken resultaat, dat wordt vastgelegd in een perspectiefplan voor het kind of gezin. Voor het perspectiefplan is een uniform format afgesproken tussen de West-

Friese gemeenten, verwijzers en aanbieders. Als het gebiedsteam de verwijzer is, stelt het gebiedsteam samen met de aanmelder/gezin resultaten op in het perspectiefplan en doet de zorgaanbieder aanvullingen hoe deze te behalen. De verwijzer kan ook een GI zijn of een arts bijv. een jeugd/kinderarts of een huisarts. De huisartsen maken geen perspectiefplan, voor de gecertificeerde instelling geldt dat er een aangepast format beschikbaar is. Onderling is de afspraak gemaakt dat deze perspectiefplannen worden ingediend bij de gemeente. De triagemedewerkers van de gemeente beoordelen steekproefsgewijs of het arrangement voor het kind of gezin past bij het te bereiken resultaat. In West-Friesland is sprake van een acceptatieplicht als het aanbod vanuit een jeugdhulpaanbieder voldoende toereikend is om de gestelde resultaten te behalen. Jeugdhulpaanbieders kunnen daardoor niet alleen de kinderen aannemen waarmee gemakkelijk het resultaat kan worden bereikt.

## Organisatie en werkwijze gebiedsteams in Hoorn

### *Organisatiestructuur*

De gemeente Hoorn heeft drie integrale gebiedsteams:

- Risdam/Zwaag (+/- 15 fte)
- Kersenboogerd/Blokker (+/- 15 fte)
- Grote Waal/Binnenstad (+/- 11 fte)

In de gebiedsteams werken jeugd- en gezinswerkers en sociaal werkers. De jeugd- en gezinswerkers zijn ervaren professionals uit het jeugdveld en allen SKJ-geregistreerd. Alle jeugd- en gezinswerkers hebben een geldige verklaring omtrent het gedrag. De jeugd- en gezinswerkers maken een probleemanalyse, risico inschatting en stellen samen met het gezin een perspectiefplan op. De jeugd- en gezinswerkers kunnen ook lichte ondersteuning aan gezinnen bieden.

Daarnaast zijn er drie ondersteunende teams:

- Staf (+/- 15 fte)  
In dit team zijn de volgende medewerkers ondergebracht. De vier gedragswetenschappers (experts) Jeugd zijn gekoppeld aan de gebiedsteams en hebben hun eigen expertise (bv. onderwijs-zorg of jeugd-GGZ). Hiernaast is er een expert Sociaal. De triagemedewerkers (3 fte) richten zich op de regie op de verwijsstroom naar zorgtrajecten (indicaties/beschikkingen) en voeren daarover gesprekken met zorgaanbieders. Bij vragen ondersteunen de triagemedewerkers de gebiedsteams en zorgaanbieders om tot een passend arrangement te komen. Tevens bemiddelen de triagemedewerkers, wanneer de zorgaanbieders en de gebiedsteams als er samen niet uit komen. Tot slot werken er kwaliteitsmedewerkers, administratief medewerkers en projectmanagers in het team Staf.
- Rondkomen (+/- 25 fte)  
In het team Rondkomen werken medewerkers met expertise op het gebied van inburgering, participatie, inkomen en schuldhulpverlening.
- Front- en backoffice (+/- 20 fte).  
De front- en backoffice bestaat uit medewerkers frontoffice en medewerkers ondersteuning. De frontoffice is dagelijks bereikbaar en zet de jeugdgerelateerde vragen door naar de gebiedsteams.



De drie gebiedsteams, het team Rondkomen en de Front- en backoffice hebben elk een eigen teamleider. Het team Staf valt rechtstreeks onder de teammanager en heeft geen teamleider.

#### *Proces van aanmelding tot plan*

Als een vraag van een inwoner leidt tot een aanmelding, wordt de zaak doorgezet naar een gebiedsteam. Alle aanmeldingen worden beantwoord met een ontvangstbevestiging en door de gedragswetenschappers gescreend op ernst en aanwezige risico's. Daarna verdelen de gedragswetenschappers en jeugd- en gezinswerkers de aanmeldingen in het wekelijkse verdeelmoment over de jeugd- en gezinswerkers. Hierbij houden zij rekening met de ingeschatte ernst en risico's, en met de expertise en beschikbare tijd van de jeugd- en gezinswerkers.

De inspectie hoorde in de gesprekken dat als een jeugd- en gezinswerker al eerder betrokken is geweest bij een gezin, ernaar wordt gestreefd dat diezelfde werker de nieuwe aanmelding weer oppakt. Complexe zaken kunnen door twee jeugd- en gezinswerkers opgepakt worden, vertelden de medewerkers de inspectie. Als een jeugd- en gezinswerker gekoppeld is aan een aanmelding, neemt hij contact op met het gezin voor het maken van een eerste afspraak (start vraagverhelderingsfase). Ten tijde van ons toezicht hebben de gebiedsteams geen wachtlijst. De jeugd- en gezinswerkers voeren meerdere gesprekken om samen met het gezin tot een perspectiefplan te komen.

### **Ontwikkeling gebiedsteams in Hoorn**

Bij de start in 2015 heeft 1.Hoorn het functioneel model (in 2014 door de Raad vastgestelde visie op de gebiedsteams) uitgewerkt. Het functioneel model is geëvalueerd. 1.Hoorn heeft na deze evaluatie alle expertise zelf in dienst heeft genomen. Vanaf 2020 is het resultaatgestuurd werken geïmplementeerd met als doel meer resultaat te halen uit de ondersteuning en meer ruimte te geven aan maatwerk voor professionals.

De gebiedsteams zien de toenemende druk bij de gecertificeerde instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Rechtbank en zorgaanbieders. Een voorbeeld dat de inspectie hoorde is dat gecertificeerde instellingen soms de resultaten onvoldoende behaald hebben wanneer de maatregel afloopt. Een ander voorbeeld is dat in het schakeloverleg kinderen door de gebiedsteams worden aangemeld voor een onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming, maar die worden dan toch terugverwezen, ook als de ondersteuning over de grenzen van het gebiedsteam gaat.

Eens per maand voert 1.Hoorn een vijfhoeksoverleg met de gemeente, zorgaanbieders, Veilig Thuis, Gecertificeerde Instellingen en de Raad voor de Kinderbescherming om onder andere te werken aan ontwikkeling naar het *Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming*. Eens per maand is per gebiedsteam een medewerker van Veilig Thuis op locatie om indien nodig, complexe casuïstiek met elkaar te bespreken. Eens per kwartaal is op gedragsdeskundigniveau overleg met Veilig Thuis op inhoud m.b.t. (gedeelde) complexe casuïstiek in relatie tot de samenwerking.

Eén van de gebiedsteams heeft een pilot meervoudige complexe casuïstiek uitgewerkt. Deze pilot komt voort uit een landelijk onderzoek naar recidive van Veilig Thuis meldingen. Doel van de pilot is om bij geselecteerde casuïstiek, waarbij sprake is van meervoudige problematiek, samen met het gezin en een vast team zorgaanbieders te kijken wat een passende oplossing zou kunnen zijn. Een oplossing waarmee het gezin verder kan of waardoor er ruimte ontstaat om passende zorg in te zetten. De Doorbraakmethode is één van de tools, waarvan gebruik wordt gemaakt.

## 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?*

Zodra een gezin na aanmelding aan een jeugd- en gezinswerker gekoppeld is, start hij met de vraagverheldering om in beeld te krijgen wat er in het gezin speelt. Binnen twee weken legt de jeugd- en gezinswerker contact met het gezin en plant de eerste afspraak in. Doorgaans lukt het de gebiedsteams om binnen vijf dagen het eerste contact te hebben. De eerste afspraak kan bij het gezin thuis of op een andere locatie plaatsvinden. Uit de gesprekken met ouders komt naar voren dat het eerste gesprek/de eerste gesprekken extern plaatsvonden en dat de jeugd- en gezinswerker later ook bij hen thuis kwam.

In de gesprekken met de jeugd- en gezinswerkers en ouders hebben we gehoord dat de jeugd- en gezinswerkers samen met het gezin in kaart brengen hoe de vraag van het gezin het beste beantwoord kan worden/welke ondersteuning nodig is en van wie. De jeugd- en gezinswerkers zetten het gezin centraal.

De inspectie heeft gehoord in de gesprekken en gezien in dossiers dat de jeugd- en gezinswerkers meerdere leefdomeinen uitvragen zoals de thuissituatie, school, netwerk, gezondheid en financiën. Ook worden (eerder betrokken) professionals en eventueel school betrokken om een actueel beeld van de gezinssituatie te krijgen. Uit de antwoorden op de digitale vragenlijst komt naar voren dat bijna 90 procent van de respondenten door de jeugd- en gezinswerkers (geheel of gedeeltelijk) naar hun mening, gedachten en ideeën is gevraagd.

#### *Wat kan beter?*

We hebben gezien en gehoord dat enkelvoudige vragen soms direct doorgezet worden zonder een brede uitvraag over de verschillende leefdomeinen. Ook uit de antwoorden op de digitale vragenlijst blijkt dat het gebiedsteam bijna de helft van de respondenten niet of gedeeltelijk naar de situatie in brede zin heeft gekeken. We zien een gezamenlijke/integrale analyse van onderliggende patronen, samenhang tussen de domeinen en integrale regievoering onvoldoende terug in de perspectiefplannen/dossiers. We hebben wel gezien dat bijvoorbeeld naast het gebiedsteam, ook het team Rondkomen betrokken is in een gezin, maar een samenhangende

integrale analyse, integraal plan en integrale regievoering ontbreken dan. Het is van belang dat de leefdomeinen breed worden uitgevraagd en (onderliggende) problemen in samenhang worden geanalyseerd om tot passende ondersteuning te komen.

## Norm 1.2



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

#### *Wat gaat goed?*

Om jeugdigen en hun ouders regie te geven over hun leven, is het belangrijk dat de gebiedsteams duidelijkheid bieden over de stappen in het hulpproces. De jeugd- en gezinswerker legt tijdens het eerste gesprek met een gezin uit hoe het gebiedsteam werkt. Hierdoor is voor het gezin helder wat zij van de jeugd- en gezinswerker mag verwachten, zo vertellen ouders ons en zo blijkt uit de digitale vragenlijst. Ruim 80 procent van de respondenten geeft aan dat bij de start van de begeleiding geheel of gedeeltelijk is uitgelegd welke stappen het traject ging inhouden. Daarnaast geven de jeugd- en gezinswerkers ook tijdens het traject uitleg over de al dan niet te nemen stappen. Ouders en medewerkers vertellen de inspectie een vergelijkbaar verhaal over het proces: de gesprekken, de uitwisseling met andere betrokken professionals, het plan en de evaluatie.

De jeugd- en gezinswerkers en ouders vertellen ons dat het plan in gezamenlijkheid tot stand komt. Volgens hen is er voldoende tijd om tot een gedeeld plan te komen. Uit de antwoorden op de digitale vragenlijst blijkt dat 60 procent van de respondenten tevreden of zeer tevreden is over de ruimte die ze kregen om mee te beslissen over het traject.

'Het perspectiefplan is echt een gezamenlijk product. De informatie is heel open en transparant verwerkt.'

*Ouder*

De plannen zijn zichtbaar in de dossiers en bekend bij de ouders met wie wij hebben gesproken. We hebben voorbeelden gehoord waarbij de jeugd- en gezinswerkers de periode van planvorming gebruiken om het gezin in hun kracht te zetten (en te normaliseren). Ouders geven aan dat de jeugd- en gezinswerker over het algemeen hun inbreng serieus neemt en gebruikt in het plan. Om het gezin te ondersteunen kijken de jeugd- en gezinswerkers ook of en hoe het sociale netwerk versterkt en ingezet kan worden.

Als er hulpverlening ingezet gaat worden in het gezin draagt de jeugd- en gezinswerker het gezin over (warme overdracht) aan de hulpverlening. De jeugd- en gezinswerker blijft op de achtergrond betrokken bij het gezin en kan op verzoek van het gezin aansluiten bij de intake en evaluaties van de zorgaanbieder.

### *Wat kan beter?*

Uit de gesprekken met medewerkers en ouders en uit de antwoorden op de digitale vragenlijst komt naar voren dat de jeugd- en gezinswerkers meestal niet afzonderlijk met kinderen in gesprek gaan. Als daarnaast de eerste gesprekken niet bij het gezin thuis plaatsvinden, kan de jeugd- en gezinswerker zich geen beeld vormen van de thuissituatie en het kind. De inspectie verwacht dat de richtlijn “we spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij” onderdeel wordt van het werkproces in de gebiedsteams van 1.Hoorn. De inspectie vindt het individueel zien en actief betrekken van jeugdigen - ook onder de 12 jaar - bij de probleemanalyse en planvorming essentieel. Dit is nodig om tot een zo volledig mogelijke analyse 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.

Uit de antwoorden op de digitale vragenlijst komt naar voren dat een kleine meerderheid van de respondenten (zeer) tevreden is over het plan. 24 procent van de respondenten antwoordt echter neutraal en 21 procent is ontevreden of zelfs zeer ontevreden. Respondenten geven aan dat de volgens hen de benodigde ondersteuning door het gebiedsteam niet geboden werd en dat zij zich niet altijd gehoord hebben gevoeld.

#### **Norm 1.3**



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

### *Wat gaat goed?*

De jeugd- en gezinswerkers investeren in het contact met de gezinnen door gebruik te maken van communicatieve vaardigheden waaronder luisteren en uitleggen. Uit de digitale vragenlijst blijkt dat 60 procent van de respondenten (zeer) tevreden is over het contact met de medewerkers van het gebiedsteam. De inspectie hoorde tijdens de gesprekken met ouders dat de jeugd- en gezinswerkers afspraken nakomen en zorgvuldig omgaan met (vertrouwelijke) informatie. Ouders voelen zich over het algemeen gesteund en geven aan dat de jeugd- en gezinswerker transparant, betrokken, betrouwbaar, geïnteresseerd, beschikbaar, bereikbaar en niet veroordelend is. Het meenemen van ouders in e-mails naar betrokken professionals en het verwerken van hun reactie in de perspectiefplannen dragen hieraan bij.

We hebben tijdens de gesprekken ook gehoord dat de jeugd- en gezinswerkers en gedragswetenschappers scherp zijn op het bewaken van de grenzen en de grenzen aangeven. Een voorbeeld hiervan is dat als ouders vragen om een doorverwijzing naar specialistische hulp, de jeugd- en gezinswerkers in overleg met ouders zoeken naar verschillende opties, waar mogelijk ook in het voorliggend veld.

'Ze is heel betrokken, ze belt me vaak op om te vragen hoe het gaat, ze is heel duidelijk over wat we gaan doen en houdt me van alles op de hoogte'

*Ouder*

#### *Wat kan beter?*

Ruim een kwart van de respondenten heeft in de antwoorden op de digitale vragenlijst aangegeven ontevreden of zeer ontevreden te zijn over het contact met de medewerkers van het gebiedsteam. Zij voelen zich bijvoorbeeld onvoldoende gehoord, hebben ervaringen dat afspraken niet worden nagekomen en hebben geen begrip voor hun situatie gevoeld.

## 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?*

1. Hoorn heeft een werkproces ingericht om bij aanmelding een risico inschatting te maken over de veiligheid van jongeren. In beleid en werkprocessen staat beschreven wanneer de gedragswetenschapper betrokken wordt en wanneer en hoe de Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ) afgenomen moet worden. Bovendien heeft elk gebiedsteam een aandachtfunctionaris voor de meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld.

De gedragswetenschapper screent alle aanmeldingen op onveiligheid en bepaalt daarmee de prioriteit, waarbij een aanmelding met hoge mate onveiligheid met voorrang zal worden opgepakt. Als er vermoedens zijn van mogelijke onveiligheid, maakt de jeugd- en gezinswerker in gesprek met de ouders de (on)veiligheid bespreekbaar. Ouders en jeugd- en gezinswerkers bevestigen in de gesprekken met de inspectie dat de beschermende en risicofactoren in beeld worden gebracht.

De ARIJ wordt afgenomen als er sprake is van een inhoudelijke risicosituatie zoals:

- signalen van geweld, verwaarlozing en seksueel misbruik;
- casussen waar sprake is van verhoogde stress, vermoedens van psychiatrie, LVB of verslaving bij opvoeders of jeugdige;
- casussen waarbij er blijvende zorgen bestaan en deze niet kunnen worden verklaard vanuit de behandelrelatie.

Ook wordt de ARIJ afgenomen als de aanmelding door Veilig Thuis is gedaan, als de aanmelder 'Ja' heeft aangevinkt op de vraag of er zorgen zijn omtrent de veiligheid, voordat er een Veilig Thuis-melding wordt gedaan, en op momenten van een zwaarwegend advies (bijvoorbeeld crisissituatie, complexe echtscheiding en risicovolle casuïstiek).

De gebiedsteams gebruiken de werkkaarten die bij de professionele richtlijnen voor jeugdhulp horen. Voor het gesprek met de kinderen kunnen de jeugd- en gezinswerkers de Drie Huizenmethodiek gebruiken, specifiek voor het bespreekbaar maken van onveiligheid noemen de jeugd- en gezinswerkers de TOP3-methode.



Veilig Thuis draagt hun aanmeldingen bij het gebiedsteam 'warm' over, dat wil zeggen in aanwezigheid van het gezin en een jeugd- en gezinswerker van het gebiedsteam. Hierdoor kunnen de jeugd- en gezinswerkers de casus adequaat overnemen en continuïteit van ondersteuning bieden. De veiligheidsafspraken van Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming worden door de jeugd- en gezinswerker mee-/overgenomen. Ook als Veilig Thuis of de Raad niet betrokken zijn, kan de jeugd- en gezinswerker besluiten om in overleg met de gedragswetenschapper veiligheidsafspraken met het gezin op te stellen.

#### *Wat kan beter?*

Nieuwe aanmeldingen worden weliswaar gescreend door de gedragswetenschapper, en in het registratiesysteem moet de jeugd- en gezinswerker de vraag over veiligheidsrisico's beantwoorden met Ja of Nee, maar bij inzage in de cliëntdossiers zien we de afwegingen over de veiligheid niet terug. Bovendien is veiligheid geen standaard onderwerp in het perspectiefplan. Of en op welke manier de jeugd- en gezinswerkers outreachend het gesprek met de gezinnen over veiligheid voeren als er bij aanmelding géén veiligheidsrisico's zijn, verschilt tussen medewerkers. Het is niet geheel duidelijk hoe de jeugd- en gezinswerkers eventuele veiligheidsrisico's gedurende de vraagverhelderingsfase signaleren en analyseren. Uit de digitale vragenlijst blijkt dat de veiligheid bij ongeveer de helft van de ouders niet of gedeeltelijk besproken is.

In de gesprekken met jeugd- en gezinswerkers horen en in dossiers zien we geen eenduidige werkwijze voor veiligheidsplannen terug. Soms staan afspraken in een e-mail, soms in een overdracht en soms in een plan. Ook ziet de inspectie een dossier waarbij geen veiligheidsafspraken zijn gemaakt, terwijl we dat gezien de situatie wel verwachten.

#### **Norm 2.2**



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

#### *Wat gaat goed?*

De gebiedsteams en gedragswetenschappers zijn van mening dat er voldoende expertise in de teams aanwezig is en voelen zich toegerust om hun werk te kunnen doen. We horen in de gesprekken dat medewerkers vanuit verschillende disciplines zijn aangetrokken (waaronder ggz en gehandicaptenzorg) en zodoende een divers samengesteld team hebben.

'Ik ben trots op ons team. De expertise die we met elkaar hebben, dat we voor elkaar klaar staan en dat we doen wat nodig is voor gezinnen'.

*Medewerker*

Bij het verdelen van de aanmeldingen kijken de gedragswetenschappers en jeugd- en gezinswerkers naar affiniteit en kennis van de jeugd- en gezinswerkers, om op die manier gebruik te maken van de expertises. Overleggen (zoals casuïstiek), scholingen (vanuit o.a. de West-

Friesland academie), richtlijnen en methodieken dragen bij aan het gevoel van de medewerkers dat zij voldoende toegerust zijn.

Het uitgangspunt 'zo licht mogelijk waar het kan en zwaarder waar het moet' zien wij terug in de werkwijze van de gebiedsteams. Waar mogelijk zetten de jeugd- en gezinswerkers in op ondersteuning vanuit het voorliggend veld of bieden zij zelf lichte ondersteuning. Het aanbod in het voorliggend veld is goed bij hen bekend. Als uit de vraagverheldering blijkt dat er meer nodig is in het gezin kan de voorgestelde hulp ook daadwerkelijk ingezet worden. Ouders geven in de gesprekken aan dat zij de hulp kregen die de jeugd- en gezinswerker in samenspraak met hen voorstelde. De medewerkers geven aan dat de zorg wordt ingezet op basis van matched care.

#### *Wat kan beter?*

We zien en horen dat de resultaatgerichte financiering bij gezinnen met complexe hulpvragen soms belemmert om passende hulp in te zetten. Juist voor kwetsbare jeugdigen (met meervoudig complexe problematiek) is de kans op falen van een hulpverleningstraject of plaatsing groot en kan het resultaat niet gegarandeerd worden. Dit leidt in de praktijk tot 'onderhandelingen' met zorgaanbieder(s) over welke hulp moet worden ingezet en tot welk resultaat dit moet leiden. Hierdoor bestaat het risico dat jeugdigen en gezinnen met complexe problematiek niet tijdig passende hulp ontvangen. De triagemedewerkers hebben een rol om de uitdagingen die volgens 1.Hoorn bij resultaatgerichte financiering horen en de eventuele leemtes hierin op te lossen, om te voorkomen dat hulp niet stagneert en ook buiten het gecontracteerde aanbod maatwerk wordt ingekocht.

Uit de antwoorden op de digitale vragenlijst komt naar voren dat sommige ouders een proactieve houding van en regie door de jeugd- en gezinswerker hebben gemist. Ouders geven aan zelf te hebben gezocht naar ondersteuning voor het gezin, terwijl ze daarbij hulp vanuit de jeugd- en gezinswerker hadden verwacht. Daarnaast was de ingezette hulp en ondersteuning in het gezin door de jeugd- en gezinswerker niet altijd wat het gezin verwachtte en naar eigen zeggen nodig had.

### **Norm 2.3**



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

#### *Wat gaat goed?*

De professionele richtlijnen voor jeugdhulp zijn bekend bij de jeugd- en gezinswerkers en gedragswetenschappers van 1.Hoorn. Tijdens casuïstiekoverleg worden de werkkaarten uit de richtlijnen gebruikt om bijvoorbeeld te bespreken wat in een gezin de meest passende hulp is. Gezamenlijk beoordeelt het team dan op basis van het beeld van het gezin welke hulp passend en nodig is. De 'resultaten' worden in perspectiefplannen vastgelegd. De zorgaanbieder bepaalt vervolgens hoe er aan het resultaat gewerkt gaat worden (doelen).

Er is sprake van voldoende juridische kennis in de gebiedsteams, en als specifieke kennis wordt gemist dan kan die expertise worden ingeschakeld. Individuele ideeën en plannen worden besproken en getoetst tijdens verschillende momenten en met verschillende medewerkers (multidisciplinariteit). Zo hebben de jeugd- en gezinswerkers periodiek één-op-één caseloadbesprekingen en consulten met een gedragswetenschapper. Ook komen alle aanmeldingen na vier weken terug op het verdeeloverleg en is er eens in de zes weken een teamoverleg (inclusief de medewerkers van team sociaal). Sommige zaken worden door twee jeugd- en gezinswerkers opgepakt. Alle zaken worden altijd door minimaal vier ogen gezien.

De medewerkers van 1.Hoorn stellen geen diagnoses. De door een bevoegde professional vastgestelde diagnoses kunnen wel in de dossiers worden overgenomen. Dit hebben wij bij de dossierinzage ook teruggezien. Jeugd- en gezinswerkers geven in de gesprekken met ons aan dat zij dit alleen doen als ouders hiervoor toestemming geven.

In de gesprekken horen we dat er voldoende ruimte is voor persoonlijke ontwikkeling van medewerkers. Alle medewerkers hebben een eigen opleidingsbudget en opleidingsplan. Er zijn (verplichte) collectieve en individuele scholingen. Eens per zes weken hebben de jeugd- en gezinswerkers intervisie.

#### *Wat kan beter?*

De informatiewaarde in de dossier kan beter. In de eerste plaats door feiten, waarnemingen, meningen en interpretaties duidelijk van elkaar te scheiden en zichtbaar te maken. Bij de dossierinzage zagen wij bijvoorbeeld bij de diagnoses niet altijd terug wie de diagnose heeft vastgesteld en op welke datum. In de tweede plaats door de afwegingen vast te leggen, zoals beschreven bij de veiligheidsinschatting (2.1) en integrale analyse (1.1). Ten derde door de betrokkenheid en input van de gedragswetenschapper of multidisciplinaire toetsing te vermelden.

## Thema 3: De jeugdige en ouder weet hoe zij kunnen reageren op hun plan of wanneer zij niet tevreden zijn



### Individuele Belangen

#### Norm 3.4



**Het lokale team biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.**

#### *Wat gaat goed?*

De gebiedsteams van 1.Hoorn bieden de gezinnen de mogelijkheid voor hun belangen op te komen. Ten eerste kunnen gezinnen inhoudelijk reageren op het plan. De jeugd- en gezinswerkers vertellen dat zij het perspectiefplan altijd delen met ouders en hen vragen inhoudelijk te reageren. Hiervoor zijn geen vaste termijnen vastgesteld. Ouders ervaren dat zij voldoende tijd hebben om op het plan te reageren. Daarnaast informeert 1.Hoorn de gezinnen over Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ/Jeugdstem) en daarmee faciliteert de gemeente de toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Tot slot kunnen gezinnen klachten indienen als zij niet tevreden zijn over het handelen van medewerkers van 1.Hoorn. Deze werkwijze staat op de website van 1.Hoorn en een aantal ouders geeft aan dat de jeugd- en gezinswerker hen op deze mogelijkheid heeft gewezen tijdens een van de gesprekken. Als een gezin een klacht indient, nodigt de teamleider hen uit voor een klachtgesprek. Is deze informele route niet afdoende, dan kan de route naar de klachtencommissie worden ingezet. Tijdens het gesprek dat de inspectie met de directie voerde, werd aangegeven dat een gezin ook rechtstreeks naar de klachtencommissie kan gaan. Gezinnen kunnen een bezwaar indienen als zij het niet eens zijn met de afgegeven beschikking.

#### *Wat kan beter?*

De getrapte werkwijze bij klachten, zoals vermeld op website van 1.Hoorn, voldoet niet aan de Jeugdwet. Een ouder of jeugdige moet altijd rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke commissie.

De jeugd- en gezinswerkers maken niet altijd bij de start van een traject aan ouders duidelijk wat zij kunnen doen als ze het contact niet meer prettig vinden, zo vertellen ouders ons. De ruime meerderheid (70%) van de ouders geeft in de digitale vragenlijst aan dat het gebiedsteam hen niet of gedeeltelijk geïnformeerd heeft over welke stappen gezet kunnen worden als het gezin niet tevreden zou zijn

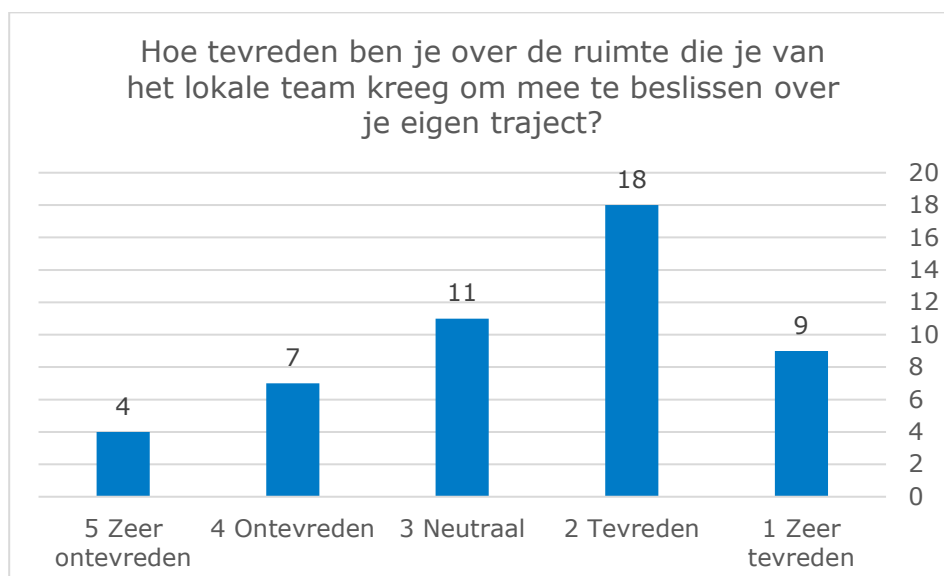
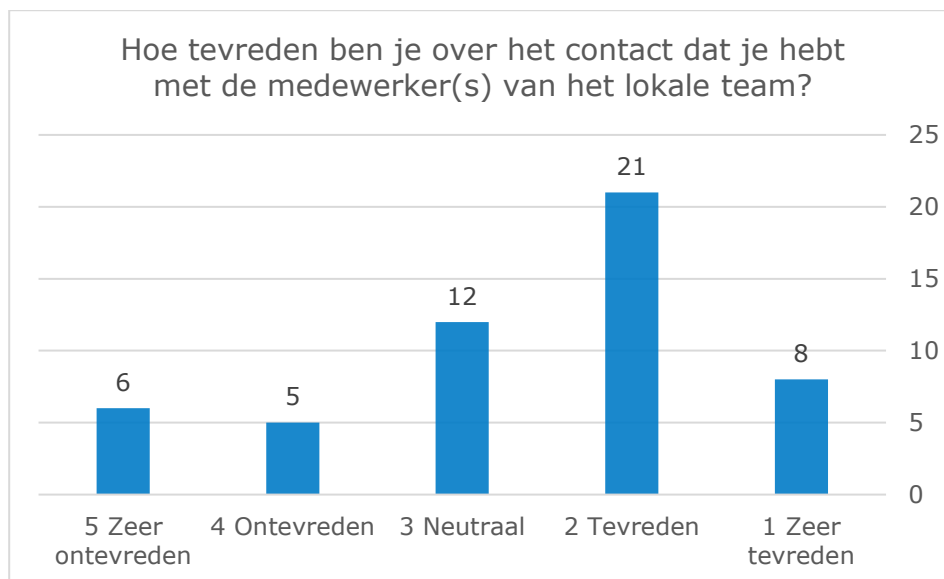
# Bijlage 1: Verantwoording van het toezicht

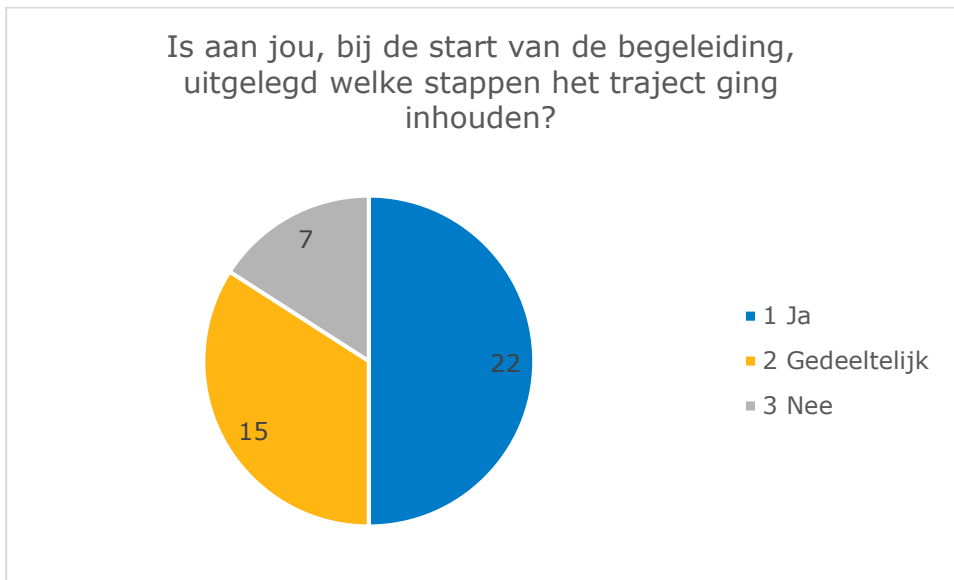
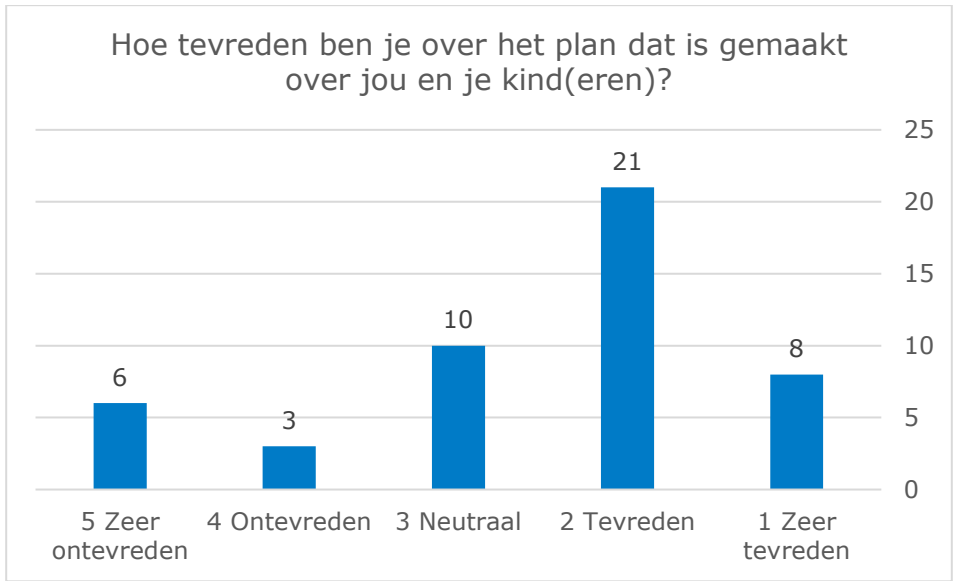
De inspectie voerde het toezicht bij de gebiedsteams van 1.Hoorn uit op 6 februari 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Telefonische gesprekken met zes ouders.
- 42 volledig ingevulde gestructureerde vragenlijsten, ingevuld door cliënten van de gebiedsteams
- Gestructureerde interviews met:
  - Acht jeugd- en gezinswerkers van de drie gebiedsteams
  - Twee gedragswetenschappers (experts jeugd)
  - Twee triagemedewerkers
  - Manager en drie teamleiders
- De check van acht personeelsdossiers 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. Hierbij was een HR-medewerker aanwezig.
- De check van acht dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij waren twee jeugd- en gezinswerkers aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende bronnen:
  - PowerPoint nieuw college en raad 2022
  - Bedrijfsplan 2020
  - 1.H (wijkteams) (01-07-2022).pdf
  - 1.H (overige) (01-07-2022).pdf
  - Vacature tekst jeugd- en gezinswerker
  - Inzet experts (structuur en kaders)
  - Afwegingskader Jeugd
  - Werkwijze en uitgangspunten lokale teams- Hoorn
  - Omvang jeugdhulp
  - Van melding tot besluit jeugdhulp
  - Jeugdhulp en eigen kracht
  - Samenhangend beeld jeugd
  - Stappenplan gebruik ARIJ
  - ARIJ in PowerPoint
  - Format perspectiefplan jeugd definitief
  - Resultaten Jeugd
  - Resultaten WMO
  - Stappen gebruik vragenlijst met aanvullingen
  - Uitvoeringsdocument regievoeren november 2020
  - Website 1.Hoorn en Zorginregio westfriesland
  - Website waarstaatjegemeente.nl

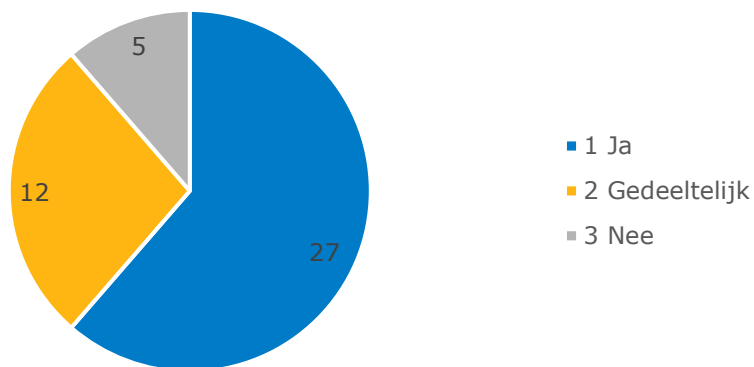
## Bijlage 2: Uitkomsten enquête

In het kader van dit toezichtonderzoek hebben ouders en jeugdigen die cliënt zijn van gebiedsteams in Hoorn vragen beantwoord via een digitale vragenlijst. De resultaten hiervan zijn opgenomen in deze bijlage. Dit rapport bevat deze bijlage omdat in de gemeente Hoorn 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 06-04-2023.

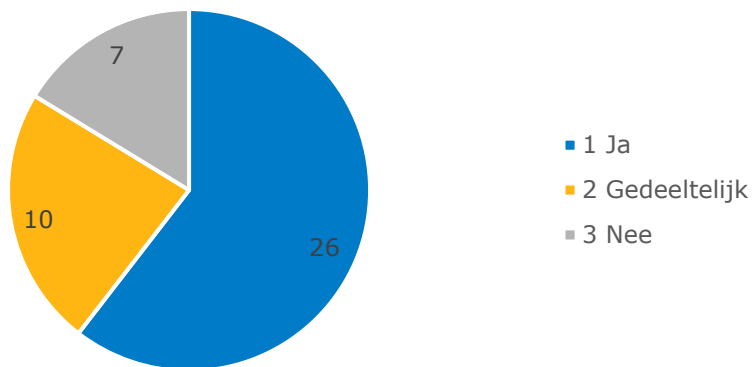




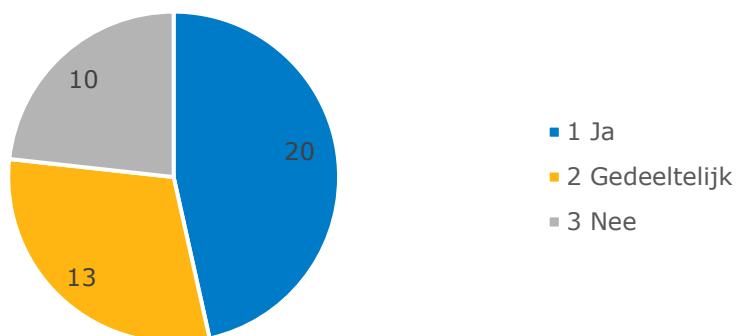
Is aan jou gevraagd wat jouw mening, gedachten en ideeën zijn en die van jouw gezinsleden?



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

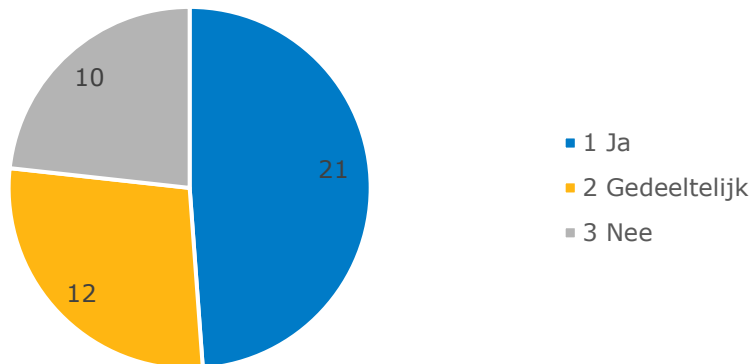


Is er met jou gekeken wat je zelf kunt doen of wat de mensen om je heen voor jou kunnen doen?

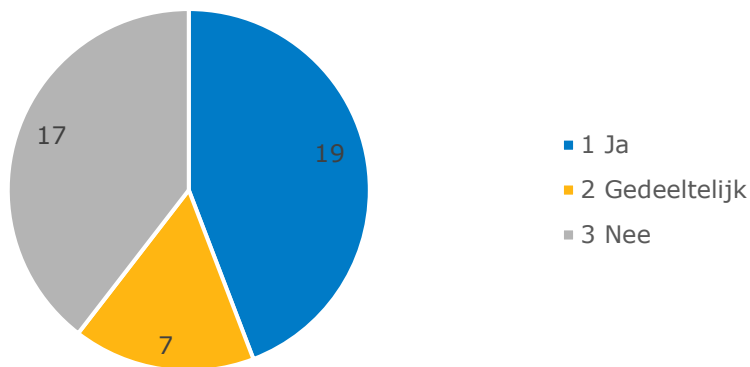




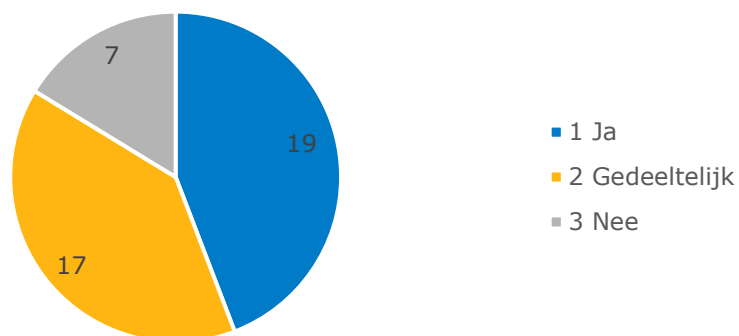
Heeft het lokale team met jou breed gekeken naar je situatie?



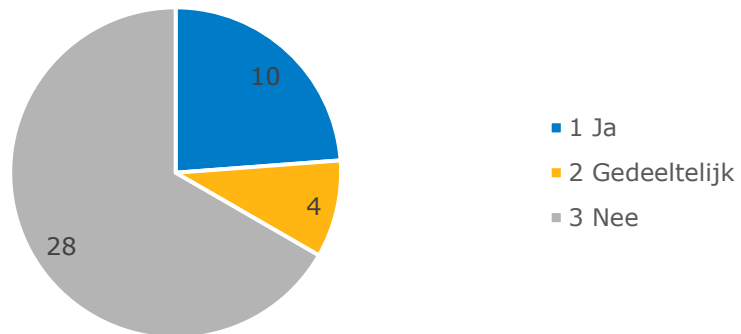
Heeft de medewerker van het lokale team met jou gesproken over veiligheid in je gezin?



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?



Heeft het lokale team jou verteld wat je kunt doen als je niet tevreden bent over het lokale team?



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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