



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Sociaal Wijkteam Zwolle

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

Rapport Sociaal Wijkteam Zwolle

Sociaal Wijkteam Zwolle aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

De vrijheid die wij als professionals kunnen nemen om ouders en jeugdigen centraal stellen en om maatwerk te leveren. En om vervolgens terug te mogen horen van ouders en jeugdigen dat ze zich hierdoor gehoord voelen. We vragen breed uit en kijken samen met het gezin hoe zij verder kunnen. Dat doen we door samen met ouders, jeugdigen en onze gedragswetenschappers een plan op te stellen; het kind staat centraal! Onze jeugdwerkers zijn handelingsvaardig en werken samen met onze partners: samen staan we voor veiligheid in gezinnen, want veiligheid is van ons allemaal. Het gezamenlijke ondersteuningsplan is onze route waarbij we luisteren naar het gezin en handelen vanuit respect en behoud van eigen regie.

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

We herkennen ons in de verbeterpunten. We zijn als Sociaal Wijkteam bezig met een doorontwikkeling waarin kwaliteitsverbetering voorop staat. De ruimte die onze professionals krijgen en maatwerk dat geboden wordt zorgen ervoor dat je uniformiteit en transparantie goed moet waarborgen. Hier gaan we mee aan de slag. We vinden het belangrijk dat maatwerk voorop blijft staan. Dit betekent dat we processtappen beter moeten beschrijven, evenals welke richtlijnen hierbij horen en welke deskundigheid betrokken wordt. Zo zijn de stappen die we zetten en de beslissingen die we nemen navolgbaar voor ouders en jeugdigen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Gezinnen ervaren dat we samen beslissen over de te zetten stappen en zullen deze stappen en de doelen waar we naartoe werken ook beter kunnen volgen. Ouders en jeugdigen zullen gaan merken dat het hele gezin hierin centraal staat en dat iedereen gehoord wordt: het spreken van alle leden van het gezin wordt een leidend principe in onze doorontwikkeling. Ouders en jeugdigen zullen dit merken aan de kwaliteit en kwantiteit van onze contacten; ze worden beter geïnformeerd en meegenomen in hun eigen proces en kunnen dat vervolgens terugzien in hun dossier. Het contact is wederkerig: wij houden het gezin nauw betrokken en ouders en jeugdigen kunnen feedback geven op het proces en de gezamenlijke stappen hierin.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de deskundige professionals die bij het Sociaal Wijkteam van de gemeente Zwolle werken. De jeugdwerkers werken samen met ouders om de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin integraal in kaart te brengen.

De inspectie verwacht dat het Sociaal Wijkteam van de gemeente Zwolle multidisciplinaire en deskundige analyses rondom (de veiligheid van) de jeugdigen maken en dat de jeugdwerkers jeugdigen actief betrekken in hun traject.

De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die de gemeente Zwolle zet om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan dit toezicht.



1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in februari 2023 aangekondigd toezicht uit bij het Sociaal Wijkteam van de gemeente Zwolle.

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 de Sociale Wijkteams in Zwolle die analyse en dat plan maken. Doen zij dit vakbekwaam en cliëntgericht en zijn ze hiervoor voldoende toegerust?

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

De inspectie doet met dit rapport dus geen uitspraak over activiteiten van het lokale team, zoals coördinatie van hulp en het bieden van (jeugd)hulp door het lokale team. De inspectie doet ook geen uitspraak over (preventieve) activiteiten van het sociale team, zoals het versterken van de pedagogische basis in de wijk of activiteiten gericht op huishoudens zonder kinderen.

De inspectie wil met haar toezicht bijdragen aan de borging van belangrijke kwaliteitsaspecten, zoals de deskundigheid van professionals in de lokale teams en de cliëntgerichtheid en rechtsbescherming van jeugdigen en ouders. Daarnaast realiseert de inspectie zich de opgave van de lokale teams om door te ontwikkelen, en wil zij een positieve bijdrage leveren aan deze transformatie. Nadat de IGJ de vijftien toezichtonderzoeken heeft uitgevoerd in de gemeenten, stelt zij een overkoepelende rapportage op.

Doel hiervan is de bevindingen uit de vijftien toezichtbezoeken te duiden in relatie tot het *Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming* en de *Hervormingsagenda Jeugd*.



Opzet van het onderzoek

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

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

Het volledige JIJ-kader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

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

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

2 Conclusie

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

Wat gaat goed?

Laagdrempelig – Inwoners van de gemeente Zwolle kunnen op verschillende manieren het lokale team bereiken. Door zich direct bij het Sociaal Wijkteam aan te melden via de website, via een inloopsprekkuur of telefonisch bij het KCC. Ook is aan elke school en aan vrijwel iedere huisartsenpraktijk een jeugdwerker gekoppeld.

Deskundige professionals - Bij de gemeente Zwolle werken geregistreerde professionals die deskundig zijn op het gebied van jeugd en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Zij reflecteren op hun handelen via intervisie en volgen bijscholing.

Samen met ouders - Het verkennen van de gezinssituatie, hun wensen, behoeften en mogelijkheden en ook het maken van een plan doen de jeugdwerkers samen mét ouders. Ook eventuele andere betrokkenen en eerdere hulpverlening wordt meegenomen in de analyse en het plan. Cliënten geven aan dat ze met respect behandeld worden en dat de jeugdwerkers de tijd voor ze nemen, ze voelen zich gehoord en betrokken bij de besluitvorming.

Aandacht voor de veiligheid - De medewerkers hebben bij het in kaart brengen van de gezinssituatie aandacht voor de veiligheid in het gezin.

Verklarende analyse – Binnen het SWT werkt men steeds meer met een verklarende analyse, cruciaal bij een integrale en deskundige analyse van de (veiligheids)situatie van de jeugdige en zijn gezin. Dit bevordert de inzet van passende hulp.

Wat kan beter?

Spreken met jeugdigen - De jeugdwerkers spreken niet altijd met jeugdigen bij het in kaart brengen van de wensen, behoeften en mogelijkheden. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het ondersteuningsplan essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan. De inspectie verwacht dat de richtlijn “We spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij” hier van toepassing wordt.

Aandacht voor veiligheid – Afwegingen over de veiligheid van de jeugdigen worden niet systematisch gemaakt en vastgelegd. Er is een methodiek beschikbaar (de TOP 3 methodiek) maar deze wordt niet systematisch gebruikt. Daarnaast ziet de inspectie geen risicotaxatie of veiligheidsbeoordeling in de dossiers.

Wat moet beter?

Rechtsbescherming – Ouders en jeugdigen hebben geen rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie. Vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

VOG – Bij de inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat in vier van de tien dossiers een actuele verklaring omtrent het gedrag (VOG) ontbreekt. Medewerkers die met jeugdigen in aanraking komen moeten een VOG hebben.

Vervolg

De inspectie is positief over de deskundige en integrale manier waarop de jeugdwerkers van de gemeente Zwolle samen met ouders en jeugdigen de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin in kaart brengt. De inspectie heeft er vertrouwen in dat de gemeente Zwolle de rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie laagdrempelig maakt voor ouders en jeugdigen. De inspectie geeft dan ook geen vervolg aan het toezicht bij de gemeente Zwolle.

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 Sociaal Wijkteam in gemeente Zwolle

Positie, rol en taak

Inkoop van jeugdhulp:

De gemeente Zwolle maakt samen met tien andere gemeenten deel uit van de regio IJsselland. Het Regionaal Service Team Jeugd (RSJ) IJsselland koopt namens de elf gemeenten in de regio IJsselland de gespecialiseerde jeugdhulp in bij de ruim 160 aanbieders die werkzaam zijn in de regio IJsselland en beheert deze contracten. Vanaf januari 2023 heeft er een wijziging plaatsgevonden in het inkoop beleid van de jeugdhulp, waarbij er ingekocht wordt op basis van trajectfinanciering met het instellen van een budgetplafond. Trajectfinanciering is een vorm van financiering die niet in uren of dagen wordt uitgedrukt maar in een vast tarief. De gewenste eindsituatie is hierbij het doel. Op deze manier kan maatwerk worden geleverd en professionals kunnen zelf (mits goed onderbouwd) bepalen welke inzet zij leveren om de gewenste eindsituatie te bereiken. Het ingestelde budgetplafond is daarbij een mogelijk risico voor de beschikbaarheid van de jeugdhulp.

Sociaal Wijkteam Zwolle:

Het Sociaal Wijkteam (hierna: SWT) in de gemeente Zwolle is in 2015 gestart met vijf wijkteams. De medewerkers in de teams werkten voor verschillende organisaties, onder centrale aansturing van de gemeente. In 2018 zijn alle medewerkers van de wijkteams in dienst genomen bij de gemeente Zwolle en vanaf die tijd zijn de teams een gemeentelijke afdeling. In verschillende delen van de stad is een wijkteam gevestigd, namelijk in stadsdeel Noord, Midden, Zuid, Oost en West. Elk wijkteam bestaat uit jeugdwerkers, Wmo medewerkers, medewerkers die psychosociale hulpverlening uitvoeren en medewerkers die (een deel van) de participatiewet uitvoeren. Ieder team bestaat uit circa 35-45 medewerkers, met uitzondering van team Midden, wat een kleiner team is. In totaal zijn er ongeveer 60 jeugdwerkers in de gemeente Zwolle. Ieder team heeft een teammanager en daarnaast is er een afdelingshoofd aan de teams gekoppeld. Er zijn geen wachtlijsten bij het SWT.

Welke hulp biedt het Sociaal Wijkteam:

De jeugdwerkers binnen het SWT kunnen zelf hulp bieden en als dit niet voldoende is verwijzen ze naar specialistische jeugdhulp. De hulp die het SWT zelf biedt bestaat onder meer uit verschillende vormen van groepswork, Videohometraining, Integrale Vroeghulp, kortdurende opvoedingsondersteuning en psycho-educatie. Verder is het mogelijk voor jeugdigen en ouders om gesprekken op school of bij de huisarts te voeren met een jeugdwerker. Jeugdwerkers voeren (proces-)regie waar dit nodig en passend is.

Aan de teams zijn twee gedragswetenschappers verbonden, gedetacheerd vanuit verschillende organisaties. Ieder team heeft één gedragswetenschapper afkomstig uit de GGZ (onder andere van Accare) en één vanuit de jeugdbescherming (Jeugdbescherming Overijssel). De gedragswetenschappers hebben samen een capaciteit van 14 á 15 uur per wijkteam. De primaire taak van de gedragswetenschappers is om jeugdwerkers te ondersteunen in hun casuïstiek. Daarnaast kunnen de gedragswetenschappers mee naar gesprekken met gezinnen, kunnen ze ingezet worden om diagnostiek uit te voeren en EMDR behandelingen te geven.

Organisatie en werkwijze van het Sociaal Wijkteam in Zwolle

De jeugdwerkers binnen de teams zijn SKJ geregistreerd, de gedragswetenschappers zijn BIG geregistreerd.

Na het binnenkomen van een casus wordt deze verdeeld in het werkverdelingsoverleg, waarbij zowel medewerkers van Wmo als van jeugd aanwezig zijn. Er wordt gekeken naar wat de beste ingang is (jeugd of Wmo) en welke collega het best passend is om met de casus aan de slag te gaan. Er zijn verschillen tussen de teams, die deels verklaard worden door de verschillen in de wijk. Daarnaast hebben de teams zelf ruimte gekregen om een passende werkwijze voor hun team en wijk te creëren.

De verantwoordelijkheid van de gedragswetenschappers:

Bij het SWT in de gemeente Zwolle zijn de gedragswetenschappers ondersteunend aan het primaire proces. Ze voeren screenende diagnostiek uit (geen diagnoses) en kunnen kortdurende (trauma-) behandeling geven, waaronder EMDR. Daarnaast begeleiden ze intervisie groepjes met jeugdmedewerkers. Ze spelen een rol in het beoordelen van wat passende hulp is. Ze zijn niet verantwoordelijk voor verslaglegging, dat is de verantwoordelijkheid van de jeugdwerkers zelf. Ook het inbrengen van casuïstiek, bijvoorbeeld bij intervisie of ter consultatie, is de verantwoordelijkheid van de jeugdwerker.

Incidenteel kan een gedragswetenschapper ingezet worden om een wachttijd te overbruggen met een paar gesprekken, als een casus niet kan wachten. Gedragswetenschappers spelen een rol in scholing en deskundigheidsbevordering van het SWT.

Het aanmeldproces:

Cliënten kunnen zich op verschillende manieren aanmelden bij het SWT. Via het aanmeldformulier op de website van het SWT, via een inlooppreekuur op verschillende locaties, of men kan telefonisch contact opnemen. Inwoners kunnen bellen naar het Klant Contact Centrum (KCC) van het SWT met hun hulpvraag. Het KCC vraagt zoveel mogelijk uit, maar geven geen advies en verwijzen niet door. Als ze inschatten dat het urgent is, kunnen ze dit aangeven bij het SWT. Verder kan er aangemeld worden via eerstelijns partners en is er aan elke school een jeugdwerker gekoppeld. Ook zijn er jeugdwerkers gekoppeld aan bijna alle huisartsenpraktijken, waar bij de huisarts op locatie gesprekken plaats kunnen vinden. Aanmeldingen komen daarnaast binnen via Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming. Na aanmelding worden de gezinnen in het betreffende wijkteam verdeeld. Een medewerker die past bij de ondersteuningsvraag maakt een afspraak voor een eerste gesprek.

Ontwikkeling Sociaal Wijkteam in Zwolle

Hervormingsagenda vanuit de gemeente Zwolle:

Ontwikkelingen die vanuit de Hervormingsagenda van de gemeente worden ingezet zijn:

- Er wordt meer eigen inzet van het SWT gevraagd om zware jeugdhulp te verminderen.
- In het kader van integrale gezinsaanpak wordt een nog sterkere procesregie gevraagd, maar ook meer integraal en daarmee "ontschot" (over domeinen heen) te kijken naar welk antwoord het beste past bij de gestelde vraag.
- Het verbeteren van de samenwerking tussen Inkomensondersteuning, Tiem (het werkbedrijf) en het SWT.
- De beweging van beschermd wonen naar beschermd thuis maakt dat er een verschuiving is naar het SWT.

De gemeente Zwolle maakt een schaa sprong; de groei van de stad brengt grootstedelijke sociale uitdagingen met zich mee op het gebied van veiligheid en het voorkomen van criminaliteit onder jeugdigen. Ook neemt de complexiteit van problematiek toe.

Van het SWT wordt verwacht dat ze meer tijd krijgen voor eigen inzet en procesregie als er meer opgelost wordt in de sociale basis (georganiseerde sociale voorzieningen en wat inwoners met en voor elkaar doen).¹

Ontwikkelingen met betrekking tot het Toekomstscenario kind- en gezinsbescherming:

Met Veilig Thuis, de Gecertificeerde Instellingen en de wijkteams vinden er "ronde tafelgesprekken" plaats, om goede afspraken te maken over de samenwerking. Waarbij één van de regionale ontwikkelingen is dat er vaste contactpersonen van Veilig Thuis zijn voor de teams, om de lijntjes kort te houden.

Binnen het SWT is er een pilot met Veilig Thuis geweest waarbij elke week zaken van Veilig Thuis werden doorgesproken met het SWT. Uitgangspunt van de pilot is dat Veilig Thuis de medewerkers van het wijkteam in positie zet naar het gezin bij de overdracht. Als het passend is kan het voorkomen dat een medewerker van Veilig Thuis met het SWT mee gaat op huisbezoek om de melding te bespreken. Een opbrengst van deze pilot is ook dat de samenwerking tussen beide partijen is verbeterd, al was dit geen doel. Vanwege het succes van de pilot wordt deze nu IJsselland-breed uitgerold.

In twee teams (SWT West en SWT Zuid) vindt een pilot plaats met een opdracht vanuit de gemeenteraad om meer integraal te werken. Doel van deze pilot is hulp en steun dichtbij de jeugdige en zijn gezin (thuis, op school en in de wijk) te organiseren zodat de ondersteuning aansluit op de vraag en gericht is op duurzaam oplossen en normaliseren. Hiervoor is een nieuw samenspel nodig tussen alle voorzieningen in de sociale basis, het Sociaal Wijkteam en de jeugdhulpaanbieders. Een gezin wordt niet overgedragen naar een jeugdhulpaanbieder, maar een aanbieder voegt toe waar hij van meerwaarde is.

¹ "Memo aangescherpte visie en doelen SWT" (augustus 2022)

In de wekelijkse casuïstiek bespreking sluiten naast medewerkers van het wijkteam ook partners aan, zowel uit de sociale basis als jeugdhulpaanbieders. Bij de het overleg sluit altijd een gedragswetenschapper van het SWT aan. Naar aanleiding van de hulpvraag moet er een verklarende analyse gemaakt worden en deze analyse is leidend voor de oplossing.

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 er goed?

Inwoners van de gemeente Zwolle kunnen op veel verschillende manieren het SWT bereiken waardoor aanmelden voor inwoners laagdrempelig is.

De inspectie hoort in de gesprekken met de jeugdwerkers en gedragswetenschappers en ziet terug in de digitale enquête onder cliënten (zie bijlage 2) dat de hulpvraag van ouders en jeugdigen breed wordt uitgevraagd. Gedragswetenschappers geven aan dat de jeugdwerkers hier echt sterk in zijn. Ze verzamelen informatie vanuit verschillende bronnen, zoals school en jeugdgezondheidszorg en kijken ook naar vrije tijd en school. Dit doen ze niet op een standaard werkwijze, maar op maat en ze kijken naar wat er nodig is. Zo kan het voorkomen dat er een opa, oma of buurvrouw bij de gesprekken aanwezig is. Medewerkers (Jeugd, Wmo en psychosociaal) kijken samen naar een casus als deze binnenkomt en gaan waar nodig ook samen in gesprek.

Gedragwetenschappers en jeugdwerkers geven aan dat er binnen het SWT gewerkt gaat worden met een verklarende analyse, zoals in de richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp" wordt aanbevolen. Dit wordt in twee teams al zo gedaan.

Dat is positief, want cruciaal is een integrale en deskundige analyse van de (veiligheids)situatie van de jeugdige en zijn gezin, waarbij ook wordt gekeken naar de oorzaken van problemen en niet alleen naar de symptomen ('verklarende analyse'²). Dit bevordert dat eventuele (jeugd)hulp effectief wordt ingezet en voorkomt dat hulp wordt ingezet die niet bij (de problemen in) het gezin past.

Uit de digitale enquête en uit de interviews met jeugdigen en ouders blijkt dat ze de beschrijving van de problematiek vinden passen bij hun eigen beeld en ze zijn tevreden over de ingezette hulp.

"Ik gebruik altijd het woord "samen", samen puzzelen, samen onderzoeken. Er is geen standaard antwoord." *Jeugdwerker*

Wat kan beter?

In de gesprekken hoort de inspectie dat er geen methodiek of format is voor de intake, ieder jeugdwerker doet het op zijn eigen manier. Eén medewerker geeft aan dat ze dit wel mist en het format van haar oude werkgever gebruikt. Andere jeugdwerkers geven aan dat ze niet volgens een vast protocol willen werken. In de cliënt dossiers ziet de inspectie geen inzet van een beschreven effectieve methodiek. De inspectie vindt het van belang dat er een goede methodische aanpak is. Hierdoor wordt het een transparant proces met oog voor lacunes in de kennis voor het beslisproces van de inzet van passende hulp, zoals ook weergegeven in de richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp".

Volgens de procescoördinator is er een nieuw instroom proces vastgesteld, dat gebruikt moet worden bij nieuwe cliënten. De inspectie hoort niet van jeugdwerkers dat dit bekend is en ziet dit nog niet terug in de dossiers.

Norm 1.2



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

Wat gaat er goed?

Uit de resultaten van de digitale enquête van de inspectie blijkt dat ouders tevreden zijn over de manier waarop er een antwoord wordt gezocht op het probleem. De meeste ouders die de enquête hebben ingevuld, geven aan dat met hen samen wordt beslist over de hulp. Ook de jeugdigen die de inspectie heeft gesproken zeggen dat er een goed beeld is bij de jeugdwerkers van wat er met hen aan de hand is.

² ['Betrek mij gewoon!' | Rapport | Rijksoverheid.nl](#)

Ze zijn het eens met wat er over hen gezegd wordt en de hulpverleners weten wat bij hen werkt. Jeugdwerkers geven aan dat ze niet echt een vast proces hebben bij de start van trajecten maar dat ze wel uitleggen wat ze gaan doen. De eerste gesprekken besteden de jeugdwerkers aandacht aan het opbouwen van de relatie en gaan zij samen met ouders en/of de jeugdige inventariseren wat het probleem is. Uit de interviews en de digitale enquête blijkt dat het voor het merendeel van de ouders duidelijk was wat de stappen van het proces zouden zijn. Ook zijn ze gevraagd naar wat ze zelf zouden kunnen doen en werd er gekeken naar de eigen kracht van de gezinnen.

Wat kan beter?

Tijdens gesprekken met de jeugdwerkers komt naar voren dat het SWT geen uniforme werkwijze hanteert in het wel of niet spreken van jeugdigen. Uit de interviews met ouders en jeugdigen en uit de cliëntdossier komt een wisselend beeld naar voren over het alleen zien en spreken van de jeugdige. Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de jeugdigen niet alleen wordt gesproken. In de cliënt dossiers ziet de inspectie de visie van de jeugdige vaak niet terug. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het ondersteuningsplan essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan. De inspectie verwacht dat de richtlijn "We spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij" hier van toepassing wordt.

Norm 1.3



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

Wat gaat goed?

Uit interviews en de enquête blijkt dat ouders en jeugdigen de ervaring hebben dat er goed naar hen wordt geluisterd door het SWT. Ook geven zij aan dat de jeugdwerkers de tijd nemen om alles in kaart te brengen, goed bereikbaar zijn en afspraken nakomen. Ouders en jeugdigen voelen zich gehoord en zijn tevreden over het contact. Als er geen klik is met een jeugdwerker is het ook mogelijk te wisselen. Er zijn ouders die aangeven dat dit gebeurd is en dat ze nu heel tevreden zijn.

"Ik heb door de betrokkenheid van het SWT het gevoel gehad dat ik er als ouder niet alleen voor stond. Dat alleen werkt al ontlastend." *Ouder*

Ouders en jeugdigen geven aan dat er rekening wordt gehouden met hun cultuur en achtergrond. Jeugdwerkers vertellen de inspectie voorbeelden waar ze zich aanpassen aan de cliënten die ze in zorg hebben, zoals in een volkse buurt of bij mensen met een andere culturele achtergrond dan zichzelf. Er wordt een training cultuursensitief werken aangeboden en er zijn collega's met een andere culturele achtergrond.

Jeugdwerkers geven aan dat ze grenzen kunnen stellen en niet altijd de gevraagde hulp direct in zetten. Ze proberen het gesprek aan te gaan en op die manier toch samen tot een gedragen besluit te komen. Dit beeld wordt bevestigd in de interviews en uit de vragenlijst.

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?

Het management vertelt dat ze een grote rol zien voor de teams op het gebied van veiligheid. Er zijn medewerkers vrij gemaakt om alle medewerkers te interviewen over onveiligheid: wat heb jij nodig om (on)veiligheid te kunnen signaleren en bespreekbaar te maken en hoe geef je er vervolg aan als je onveiligheid signaleert. Zo kunnen medewerkers goed toegerust worden voor deze taak en is er aandacht voor het toekomstscenario.

Jeugdwerkers vertellen dat ze niet standaard het thema veiligheid bespreken in gezinnen. Ze geven aan dat ze eerst voor een relatieopbouw gaan voordat ze hierover willen spreken.

Gedragswetenschappers zeggen tegen de inspectie dat ze veel aandacht besteden aan veiligheid, vooral aan het ontwikkelen van gesprekstechnieken. De meldcode kennen de werkers volgens hen goed, daar is veel aandacht voor geweest de laatste jaren. Het SWT maakt gebruik van praatplaten over wat er gebeurt als er zorgen zijn in een gezin, zodat ze het proces goed uit kunnen leggen aan cliënten. Er is een vakgroep veiligheid, met jeugdwerkers uit ieder team. Daarnaast is er een Projectgroep Gedwongen Kader, een regionaal project voor een goede samenwerking tussen lokale toegangen, Veilig Thuis, Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instellingen. Vanuit de projectgroep worden afspraken met elkaar gemaakt waaronder de afspraak om op vaste momenten met elkaar in gesprek gaan in casussen waar onveiligheid speelt.

Elk wijkteam heeft werkers met affiniteit met de TOP-3 methodiek, een redeneer- en beslismodel om met cliënten te praten over onveiligheid in huiselijke kring. Meerdere jeugdwerkers en de gedragswetenschappers zijn er in geschoold. Het format van het TOP-3 model wordt in de keten gebruikt, onder andere door alle jeugdhulpaanbieders, Jeugdbescherming Overijssel en de Raad voor de Kinderbescherming.

Er vindt een pilot plaats met Veilig Thuis om de overdracht vanuit Veilig Thuis naar het SWT altijd "warm" te doen. Wekelijks is er een overleg waardoor het lijntje kort is, wat als positief ervaren wordt door de medewerkers van het SWT.

Collega's van de Wmo uit de teams zijn heel positief over hoe de collega's van jeugd het thema veiligheid bespreekbaar maken in gezinnen. Ze zeggen dat veiligheid op de agenda staat bij jeugd en dat er collega's zijn met veel expertise.

Van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld geven veruit de meeste ouders aan dat veiligheid in het gezin besproken is.

Wat kan beter?

Het goed registeren van bevindingen in de dossiers is een punt van aandacht. De inspectie ziet in cliëntdossiers geen risicotaxatie of veiligheidsbeoordeling. Jeugdwerkers vertellen dat informatie over veiligheid soms niet terug te vinden is in het dossier, omdat er geen apart kopje voor is. Het is niet helder waar wat in het dossier of verslag moet komen. Er is geen controle op de dossiers of op de plannen. Verschillende jeugdwerkers geven aan dat er wel risicotaxatie methodieken zijn, maar dat ze die niet gebruiken. Veiligheidsplannen worden door het jeugdwerkers opgesteld volgens de TOP-3 methodiek. Jeugdwerkers zeggen niet enthousiast te zijn over de TOP-3 methodiek, vooral door het uitgebreide format gebruiken ze dit vaak niet. Eén medewerker zegt dat ze het formulier van haar eigen organisatie gebruikt, omdat deze korter is. Jeugdwerkers consulteren niet standaard een gedragswetenschapper bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling, dat is de autonome verantwoordelijkheid van de jeugdwerker. Dit is niet conform de professionele richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp", die schrijft voor dat bij de interpretatie van een risicotaxatie en bij (vermoeden van) kindermishandeling een gedragswetenschapper wordt ingeschakeld.

De gedragswetenschappers geven aan dat ze veiligheidsplannen niet na lezen en ze weten onvoldoende of de jeugdwerkers goed toegerust zijn hiervoor.

Norm 2.2



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

Wat gaat goed?

De jeugdwerkers geven aan dat zij zich over het algemeen voldoende toegerust voelen om hun werk te doen en gedragswetenschappers ondersteunen dit. Gedragswetenschappers spelen een rol in deskundigheidsbevordering, zoals training over trauma. Er zijn thema's waar meer kennis en scholing nuttig zou kunnen zijn volgens de gedragswetenschappers zoals rondom conflict scheiding, suïcide preventie, gehechtheid en traumabehandeling. De jeugdwerkers zelf geven aan dat ze gebruik maken van andermans expertise als het nodig is. Ze stellen vragen binnen het team, waar ook collega's van de Wmo bij horen, consulteren een gedragswetenschapper of vragen er eventueel een externe partij bij. Met betrekking tot kennis over familie- en jeugdrecht stellen de jeugdwerkers ook vragen aan de gedragswetenschappers en samen zoeken ze de informatie die nodig is. Een jeugdwerker vertelt dat er soms vanuit de vakgroep Veiligheid nieuws over het jeugdrecht gedeeld wordt.

De jeugdwerkers geven aan dat ze kernbeslissingen met de gedragswetenschapper bespreken. Ze doen dit in de casuïstiek bespreking, maar ook tussendoor kunnen ze de gedragswetenschapper bellen. Gedragswetenschappers geven aan dat de geldende professionele richtlijnen (waaronder de richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp") bij de jeugdwerkers wel bekend zijn, maar soms onbewust worden toegepast. De richtlijnen worden in de casuïstiekbepreking er regelmatig bij gepakt om medewerkers ervan bewust te maken. Er is een opleidingsplan waarin een eigen budget voor medewerkers is gereserveerd, zodat medewerkers zelf een keuze kunnen maken. Elk jaar worden met medewerkers vanuit de verschillende vakgroepen de thema's voor het opleidingsplan bepaald. Dit integrale opleidingsplan is voor iedereen de basis.

Jeugdwerkers vertellen tevreden te zijn over de mogelijkheden tot scholing die de organisatie biedt. Ze geven aan dat er vanuit de gemeente veel vrijheid wordt geboden in scholing en dat het goed gefaciliteerd wordt. Het halen van SKJ punten is geen enkel probleem. Voor nieuwe collega's geldt dat ze vooral veel meelopen en daarnaast een standaardprogramma aan trainingen volgen waaronder online trainingen en werkateliers.

"Sociaal Wijkteam Zwolle heeft het welzijn van ons kind centraal gezet. Er is buiten kaders gedacht en gehandeld om de passende stappen te zetten." *Ouder*

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat de doelen die gesteld zijn in de ondersteuningsplannen niet altijd goed navolgbaar zijn op basis van de analyse. Toch geven veruit de meeste ouders die de vragenlijst hebben ingevuld aan dat ze tevreden tot heel tevreden zijn over het gemaakte plan.

Wat kan beter?

Binnen de gemeente Zwolle wordt bij voorkeur de hulp zoveel mogelijk thuis, in de wijk, ambulante en zo kort mogelijk ingezet. De gedragswetenschappers en jeugdwerkers vertellen dat er voornamelijk sprake is van stepped care, zo veel als mogelijk is lichtere hulp inzetten voordat zwaardere hulp geïndiceerd wordt. In de richtlijn "Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp" staat beschreven dat er na de brede uitvraag een integraal plan gemaakt moet worden over de in te zetten (jeugd)hulp, matched- care. De inspectie ziet de inzet van matched care onvoldoende terug in de cliëntendossier. Jeugdwerkers vertellen dat dit ook te maken heeft met werkdruk. Als er te veel zware casussen zijn, zetten ze sneller door naar specialistische hulp. De inspectie verwacht van SKJ-geregistreerde professionals dat zij conform hun eigen professionele richtlijnen werken, of hier waar nodig gemotiveerd van afwijken. Een positieve ontwikkeling hierbij is de pilot met de proeftuinen waar twee teams zich richten op een integrale benadering. Vanuit de proeftuinen moet er een verklarende analyse gemaakt worden naar aanleiding van de hulpvraag, waarbij deze analyse leidend is voor de oplossing.

Wat moet beter?

De werkzaamheden van de jeugdwerkers binnen het SWT vallen onder de Jeugdwet die vereist dat medewerkers die met jeugdigen in aanraking komen een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen. Bij de inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat in vier van de tien dossiers de VOG niet op orde is. Daarnaast is van één medewerker geen SKJ registratie aanwezig en is deze medewerker is ook niet in het SKJ-register vindbaar.

Na het toezicht zijn de VOG's van alle jeugdwerkers in de personeelsdossiers toegevoegd. Met de overgang naar indiensttreding bij de gemeente Zwolle is er een andere procedure van indiensttreding opgestart waarbij geen actuele VOG is aangevraagd. In de huidige standaardprocedure van indiensttreding van nieuwe medewerkers is dit aangepast.

Norm 2.3



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

Wat gaat goed?

De jeugdwerkers geven aan dat in de teams de invulling van gezamenlijk overleg verschillend is georganiseerd. In ieder team vindt casuïstiek overleg en intervisie plaats. Bij het casuïstiekoverleg sluit een gedragswetenschapper aan. In de teams van de proeftuinen is er elke week een proeftuin overleg waar casussen breder en met een meer systemische blik besproken worden. In dit overleg sluiten diverse zorgverleners aan van verschillende instellingen, waaronder iemand vanuit een GGZ aanbieder en een systeemtherapeut. In dit overleg worden casussen anoniem besproken, maar ouders moeten wel akkoord hiervoor geven. Gedragswetenschappers zijn betrokken bij de casuïstiek bespreking van het SWT. Ze stellen zelf geen classificerende diagnoses, dat doen externe partijen, zoals de GGZ. Beschrijvende diagnoses doen ze wel zelf, bijvoorbeeld of EMDR geïndiceerd is.

“Voor mij als ouder is deze hulp van cruciaal belang geweest en de steun voor mijn kinderen onmisbaar.” *Ouder*

Wat kan beter?

Het methodisch en planmatig werken en het bijhouden van de rapportage kan verbeterd worden. Bij het inzien van de cliëntdossiers is bij meer dan de helft van de dossiers niet duidelijk welke doelen er zijn en aan welke doelen er gewerkt wordt. In twee dossiers staan haalbare en concrete doelen die ontwikkelingsgericht geformuleerd zijn, in de andere dertien dossiers is dit niet terug te zien. Het onderscheid tussen wat feiten en waarnemingen zijn en waar het gaat om meningen en interpretaties, is in het merendeel van de cliëntdossier niet terug te zien. Bij het opnemen van een diagnose in de verslagen is niet vastgelegd wanneer en door wie deze diagnose gesteld is. Deze informatie is nodig om feiten en meningen helder te onderscheiden.

Daarnaast is in vijf dossiers terug te zien dat er bevindingen getoetst zijn in intercollegiaal overleg, bij de andere tien is dit niet terug te zien. Drie van de vier gedragswetenschappers geven aan niet in het systeem bij de dossiers te kunnen en rapporteren daar niet in. Casussen worden anoniem met ze besproken. Eén gedragswetenschapper geeft aan dat ze wel bij de dossiers kan en vaak alleen haar eigen behandelrapportage toevoegt.

De inspectie hoort van jeugdigen en ouders die telefonisch gesproken zijn dat niet bij iedereen een plan bekend is, ze geven aan dat het er niet is of ze weten dit niet zeker.

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?

Jeugdwerkers geven aan dat cliënten reactie kunnen geven op het hulpverleningsplan. Deze wordt per mail opgestuurd en cliënten kunnen via de mail reageren, waarna de reactie in het plan wordt verwerkt. Andere jeugdwerkers geven aan dat ze het plan liever mondeling bespreken met cliënten, omdat ze anders het plan niet terug krijgen. Soms bellen ze ook de cliënt nog na om de reactie door te nemen. Er zit geen deadline op de reactietermijn voor cliënten.

Op de website van het Sociaal Wijkteam staat een verwijzing naar Jeugdstem (voorheen het AKJ) voor ondersteuning bij een klacht.

Wat kan beter?

Uit de gesprekken met ouders, de digitale enquête en de gesprekken met de jeugdwerkers blijkt dat ouders niet standaard worden gewezen op wat zij kunnen doen als zij niet (meer) tevreden zijn en waar zij een klacht kunnen indienen.

Wat moet beter?

Volgens de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie ziet in de klachtenfolder en op de website van de gemeente Zwolle niet dat dit mogelijk is. Uit de klachtenfolder blijkt dat er een klachtenprocedure bij de gemeente doorlopen kan worden (gemeentelijke klachtenprocedure), waar een gesprek met de klachtencoördinator van de gemeente Zwolle onderdeel van is. Er is geen onafhankelijke klachtencommissie voor jeugdhulp. Wanneer een inwoner niet tevreden is met de afhandeling door de gemeente kan de Overijsselse Ombudsman ingeschakeld worden om de klacht en de behandeling daarvan opnieuw te onderzoeken. De voorwaarde is dat in eerste instantie de gemeentelijke klachtenprocedure is doorlopen.

Bijlage 1: Uitkomsten enquête

In het kader van dit toezichtonderzoek hebben ouders en jeugdigen die cliënt zijn van het SWT in de gemeente Zwolle vragen beantwoord via een digitale vragenlijst. De resultaten hiervan zijn opgenomen in deze bijlage.

Dit rapport bevat deze bijlage omdat in de gemeente Zwolle 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.

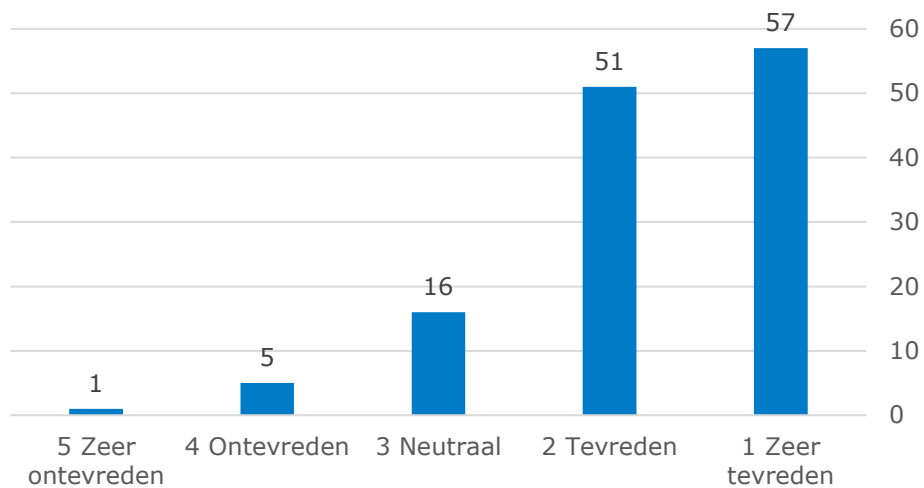
Respons algemeen

In totaal zijn er 152 personen aan deze vragenlijst gestart. 127 respondenten hebben de totale vragenlijst ingevuld. Daarvan waren er 3 jeugdigen.

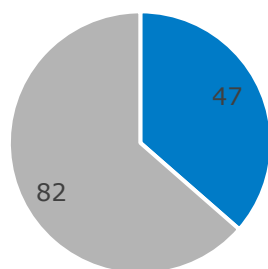
In verband met de lage respons van de jeugdigen gaan de tabellen alleen over ouders.



Hoe tevreden ben je over het plan dat is gemaakt over jou en je kind(eren)?

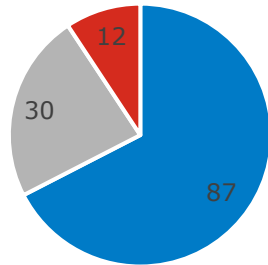


Heeft het lokale team ook alleen met je kind(eren) gesproken, zonder dat je erbij was?



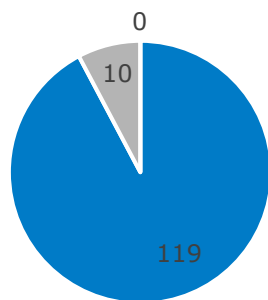
■ 1 Ja ■ 2 Nee

Is aan jou, bij de start van de begeleiding, uitgelegd welke stappen het traject ging inhouden?



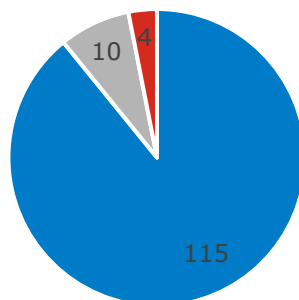
■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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



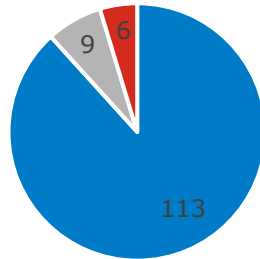
■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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



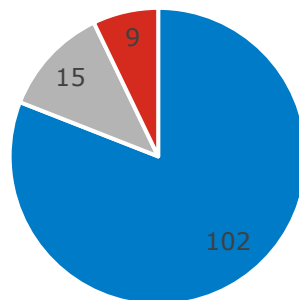
■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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



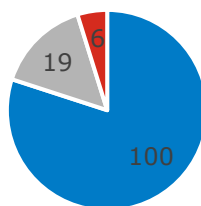
■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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



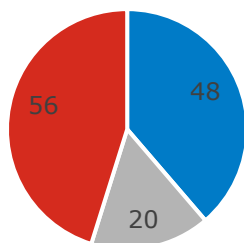
■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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?



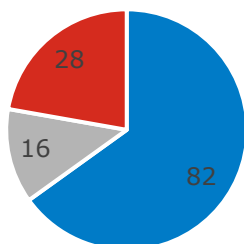
■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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



■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

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



■ 1 Ja ■ 2 Gedeeltelijk ■ 3 Nee

Bijlage 2: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij de gemeente Zwolle uit op 13 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:

- Een telefonisch gesprek met 3 jeugdigen.
- Een telefonisch gesprek met 6 ouders.
- 127 ingevulde gestructureerde vragenlijsten, ingevuld door cliënten van het SWT Zwolle.
- Gestructureerde interviews met:
 - 13 jeugdwerkers
 - 4 sociaal werkers Wmo
 - 4 gedragswetenschappers
 - 1 afdelingshoofd
 - 3 teammanagers
- De check van 10 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 15 dossiers van gezinnen met jeugdigen. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd. Bij het inzien van de dossiers werden ze ondersteund door een procescoördinator.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Memo aangescherpte visie en doelen SWT
 - Klachtenfolder 2016
 - Basis Factsheet Jeugd (december 2020)
 - Inzet gedragswetenschappers (november 2021)
 - Beslisboom SWT; Samenwerking SWT en J-GGZ
 - Samenwerking GGZ Jeugd
 - Collegiale consultatie en collegiale toetsing (april 2020)
 - Pilot SWT Zwolle Veilig Thuis
 - Praatplaat Jeugdigen en Ouders; betreft route naar het gedwongen kader
 - Procesplaat (april 2020)
 - Profiel Vacaturetekst Werker Jeugd- en Gezin SWT voor SKJ

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl