Samenwerkend Toezicht Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid
Welzijn en Sport

Toegang tot jeugdhulp vanuit de wijkteams

Utrecht, april 2015

Over Samenwerkend Toezicht Jeugd
In Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) is al het rijkstoezicht georganiseerd dat betrekking heeft op (de zorg en ondersteuning voor) jongeren en dat gezamenlijk wordt uitgevoerd. De vijf inspecties die participeren in STJ zijn: de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Welke van de vijf inspecties in een toezichtonderzoek samenwerken is afhankelijk van het onderwerp of de problematiek waar onderzoek naar wordt gedaan.

Bij STJ staat het belang van jeugdigen centraal. STJ baseert zich daarbij onder meer op het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

Telefoonnummer: 088 3700 288
e-mail: info@jeugdinspecties.nl
Persvoorlichting: dhr. Kees Paling: 06 - 15035437

Samenvatting

De inspecties van het Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) zijn in 2014 een meerjarig toezichtproject gestart naar de toegang tot zorg en ondersteuning. In 2014 hebben de activiteiten zich vooral gericht op de toegang tot (gespecialiseerde) jeugdhulp vanuit wijkteams. In deze rapportage presenteren de inspecties op basis van die activiteiten vier thema's die van belang zijn voor alle medewerkers van wijkteams, managers, beleidsmedewerkers en bestuurders die zich bezighouden met de organisatie en uitvoering van jeugdhulp.

1. **Jeugdigen, gezinnen en wijkteams in beeld:**
   Het is belangrijk dat jeugdigen en gezinnen de toegang tot jeugdhulp weten te vinden en dat zij in beeld komen van medewerkers van wijkteams als ze zorg en ondersteuning nodig hebben.

2. **Veiligheid van jeugdigen borgen:**
   Alle medewerkers die zich bezighouden met toegang tot zorg en ondersteuning moeten de veiligheid van jeugdigen systematisch inschatten, duiden en signalen hierover indien nodig delen. Als er grote risico's voor de veiligheid zijn, moet worden gezorgd voor een veilige situatie.

3. **Regie:**
   De regierol moet invulling krijgen in een dialoog tussen jeugdigen, gezinnen en medewerkers van wijkteams. Daarbij is belangrijk dat medewerkers een inschatting maken van wat jeugdigen en gezinnen zelf kunnen en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Wanneer een beroepskracht de regisseursrol op zich neemt is het belangrijk dat deze op professionele wijze wordt ingevuld en dat de regisseur goed is toegerust op deze rol.

4. **Professioneel werken:**
   De organisatie van de wijkteams vraagt een brede deskundigheid van medewerkers. Het is belangrijk dat hun expertise en kennis goed worden benut en dat ze advies kunnen vragen aan anderen wanneer ze expertise en kennis missen.

De gemeentelijke toegang is volop in ontwikkeling. Nu de decentralisatie heeft plaatsgevonden, zal aandacht en tijd nodig zijn om invulling te geven aan de transformatiedoelen. Het is belangrijk dat lokale partijen de vier genoemde thema's hierin betrekken.

De samenwerkende inspecties zullen de komende tijd opnieuw aandacht besteden aan het onderwerp toegang. In 2015 wordt gekeken naar het signaleren van onveiligheid en het organiseren van toegang tot zorg en ondersteuning wanneer jeugdigen zich in een onveilige situatie bevinden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding 7
2. Jeugdigen, gezinnen en wijkteams in beeld 9
3. Veiligheid van jeugdigen borgen 11
4. Regie 13
5. Professioneel werken 15
6. Tot slot 17

1. Inleiding

De inspecties van het Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) zijn in 2014 een meerjarig toezichtproject gestart naar de toegang tot zorg en ondersteuning. De activiteiten hebben zich tot nu toe vooral gericht op de toegang tot jeugdhulp vanuit wijkteams. Dit rapport presenteert de rode draden en aandachtspunten die van belang zijn voor alle medewerkers van wijkteams, managers, beleidsmedewerkers en bestuurders die zich bezighouden met de organisatie en uitvoering van jeugdhulp.

Decentralisatie en transformatie van de jeugdhulp

Met de invoering van de Jeugdwet per 1 januari 2015 is de jeugdhulp gedecentraliseerd naar gemeenten. Voor gemeenten heeft dit als nieuwe verantwoordelijkheid de inrichting van de toegang tot zorg en ondersteuning met zich meegebracht. De verwachting is dat de nieuwe wet lokale partijen beter in staat stelt preventief te werken en meer nadruk te leggen op de eigen kracht van jeugdigen en gezinnen. Ook biedt de wet kansen meer samenhang te realiseren tussen zorg, onderwijs, veiligheid en werk en inkomen. Het is de bedoeling dat daardoor zorg en ondersteuning kan worden geboden die beter past bij de specifieke situatie van jeugdigen en gezinnen. Naast positieve verwachtingen zijn er ook diverse zaken die ertoe kunnen leiden dat jeugdigen niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld over het ontbreken van deskundigheid en instrumenten om de aard en ernst van de problematiek in te schatten en te bepalen of en welke hulp passend is.

Eind 2014 en begin 2015 hebben de inspecties de toegang tot de gespecialiseerde zorg en ondersteuning voor jeugdigen in Haarlem en in de Regio Noord-Veluwe (RNV)[1] onderzocht; twee plekken waar de gemeentelijke toegang tot zorg en ondersteuning al in de praktijk werd uitgevoerd vanuit een Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en waar betrokkenen bereid waren de inspecties te laten meekijken en daarmee zicht te krijgen op mogelijke verbeteringen. Daarnaast zijn twintig bezoeken afgelegd aan wijkteams[2] in het gehele land om zicht te krijgen op de wijze waarop zij jeugdhulp en de toegang tot gespecialiseerde jeugdhulp (gaan) organiseren. Het onderzoek in Haarlem en de RNV en de wijkbezoeken hebben veel informatie opgeleverd over de toegang tot jeugdhulp (zie het kader voor de werkwijze). Analyse daarvan heeft geleid tot het benoemen van vier thema's waar de inspecties zorgen over hebben en kansen zien voor verbetering:

1. Jeugdigen, gezinnen en wijkteams in beeld
2. Veiligheid van jeugdigen borgen
3. Regie
4. Professioneel werken

Deze thema's worden toegelicht en geïllustreerd met citaten en goede voorbeelden uit het toezicht en de wijkteambezoeken. De rapportage eindigt met de onderwerpen die in het toezicht op de toegang tot zorg en ondersteuning in 2015 aan de orde komen.

[1] Deze regio bestaat uit de gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Putten.
[2] Hoewel er variatie is in de teams en de benaming van die teams (er wordt bijvoorbeeld gesproken over gebiedsteams, multidisciplinaire teams, basisteams, Wij-teams, etc.), hebben we hier gekozen voor de naam wijkteams. Daar bedoelen we teams mee die de gemeentelijke toegang tot de jeugdhulp verzorgen.

Werkwijze

Het toezicht in Haarlem en de Regio Noord-Veluwe (RNV) betroffen pilots die zich specifiek richtten op de toegang tot gespecialiseerde jeugdhulp vanuit de gemeentelijke toegangsfunctie[3]. Ten tijde van de pilots bereidden de inspecties zich voor op hun rol in het nieuwe jeugdhulpstelsel en deden ervaring op met het concepttoetsingskader 'Stelseltoezicht jeugd'[4]. In de pilots stond de vraag centraal in hoeverre de gemeente en organisaties er gezamenlijk voor zorgen dat jeugdigen en gezinnen die dat nodig hebben toegang krijgen tot passende gespecialiseerde zorg en ondersteuning. Daarbij werd gekeken naar de verdeling van rollen, taken, verantwoordelijkheden en deskundigheden van de medewerkers van de wijkteams, de wijze waarop afwegingen over passende hulp werden gemaakt en de samenhang en continuïteit als gespecialiseerde jeugdhulp nodig was. De inspecties zetten verschillende onderzoeksmethoden in om informatie te verzamelen, te weten:

- Beleidsanalyse van documenten over de organisatie en werkwijze van de toegang tot gespecialiseerde jeugdhulp in de regio en gemeenten.
- Dossieronderzoek om zicht te krijgen op de afwegingen over passende hulp en de continuïteit van zorg bij toegang tot de gespecialiseerde zorg.
- Groepsinterviews met hulpverleners uit de gemeentelijke toegang en de gespecialiseerde jeugdhulp.
- Bijeenkomsten met medewerkers van de wijkteams, managers en beleidsmakers (volgens de werkwijze van de Group Decision Room).
- Bijeenkomsten met jongeren, ouders en mensen uit een WMO- en participatieraad[5] waarin belangrijke thema's die uit de analyse zijn besproken.

De pilots werden uitgevoerd van oktober 2014 tot en met januari 2015.

In het kader van oriëntatie op de nieuwe gemeentelijke werkwijze legden de inspecties in de periode juli tot en met december 2014 20 werkbezoeken af aan wijkteams. Het betroffen wijkteams uit de G-4 (3 gemeenten), een deel van de G-32 (12 gemeenten) en enkele wijkteams in kleinere (samenwerkingsverbanden van) gemeenten (5 gemeenten) . Tijdens de werkbezoeken kwamen allerlei aspecten van de organisatie en werkwijze van de wijkteams aan bod, waaronder welke zorg het wijkteam bood, hoe de toegang was ingericht en hoe verantwoordelijkheden waren verdeeld. Van ieder wijkbezoek werd een verslag gemaakt. Voor deze rapportage werd de informatie over de toegang tot zorg en ondersteuning bijeengebracht en geanalyseerd.

De activiteiten vonden grotendeels plaats voor de officiële transitie Jeugdzorg. De inrichting van de toegang tot jeugdhulp was ten tijde van het toezichtonderzoek nog volop in ontwikkeling.

[3] In Haarlem lag de focus op de toegang tot de gespecialiseerde zorg en ondersteuning via de CJG-coaches en in de RNV via de CJG-basisteams. In deze pilots zijn de andere manieren om toegang te krijgen tot gespecialiseerde zorg en ondersteuning, zoals huisarts, jeugdarts, medisch specialist en kinderrechter, buiten beschouwing gelaten.
[4] Naar aanleiding van de pilots is het toetsingskader verder ontwikkeld en vastgesteld. Het toetsingskader 'Stelseltoezicht Jeugd' is te vinden op: www.jeugdinspecties.nl.
[5] WMO-raden en participatieraden bestaan uit burgers die het gemeentelijk bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren bij het opstellen en uitvoeren van beleid op het gebied van participatie.

2. Jeugdigen, gezinnen en wijkteams in beeld

De samenwerkende inspecties verwachten dat jeugdigen en gezinnen die zorg en ondersteuning nodig hebben tijdig in beeld komen en tijdig worden toegeleid naar passende zorg en ondersteuning. Daarvoor is het belangrijk dat de drempels om hulp te zoeken laag zijn en jeugdigen, gezinnen en medewerkers van de wijkteams bekend zijn met de inrichting van jeugdhulp in hun gemeente. Daarnaast is het van belang dat medewerkers tijdig signaleren of jeugdigen en gezinnen hulp nodig hebben en hen actief naar passende zorg en ondersteuning toeleiden.

Laagdrempelige toegang tot passende zorg en ondersteuning

Iedere gemeente heeft de vrijheid de toegang tot jeugdhulp zo in te richten dat die past bij de lokale situatie. De inrichting is dan ook divers[6]. De inspecties hebben bijvoorbeeld verschillen gezien in doelgroepen; sommige wijkteams richten zich op hulpvragen van mensen tussen 0 en 100, andere teams zijn specifiek gericht op jeugdigen. Daarnaast verschilt de complexiteit van de hulpvragen waar teams zich op richten; er zijn teams die zich richten op alle soorten hulpvragen, maar ook gemeenten die onderscheid maken tussen vrij toegankelijke teams voor lichte problemen en niet vrij toegankelijke teams die zich met complexe problemen bezighouden. De wijze waarop de toegang is ingericht valt buiten het oordeel van de inspecties. De inspecties beoordelen wel of passende zorg en ondersteuning gemakkelijk toegankelijk is voor alle jeugdigen die dat nodig hebben.

Jeugdigen en gezinnen in beeld

Over het algemeen komen jeugdigen en gezinnen bij de wijkteams in beeld als ze zelf contact met het wijkteam opnemen of als ze worden doorverwezen door partijen in het voorliggend veld, zoals de school, jeugdgezondheidszorg, huisarts of kinderdagverblijf. Veel van deze partijen kunnen een belangrijke signalerende rol vervullen en er daarmee aan bijdragen dat eventuele problemen zo vroeg mogelijk worden aangepakt. Zo spoort de jeugdgezondheidszorg risico's en achterstanden in de ontwikkeling van jeugdigen vroegtijdig op en komen op scholen problemen van jeugdigen of gezinnen in beeld. Deze signalerende partijen hebben echter niet altijd de mogelijkheden en de expertise om de problemen aan te pakken. Vandaar dat het belangrijk is dat partijen uit het voorliggend veld en wijkteams die toegang tot jeugdhulp kunnen organiseren of zelf jeugdhulp kunnen bieden goed op elkaar zijn aangesloten. De inspecties hebben geconstateerd dat die aansluiting in de dagelijkse praktijk van veel wijkteams nog in ontwikkeling is.

Tip van een jongere: "Jongeren vinden het moeilijk om hulp te vragen. Een zo laag mogelijke drempel, bijvoorbeeld iemand die actief aan jongeren vraagt hoe het met hen gaat, kan de stap om hulp te vragen vergemakkelijken. Ook de mogelijkheid om online hulp te vragen verlaagt de drempel."

[6] Deze verschillen in de organisatie van wijkteams zijn in 2014 door verschillende partijen vastgesteld. Zie bijvoorbeeld ook de rapportage 'Sociale (wijk)teams in vogelvlucht. State of the art najaar 2014' van Movisie.

Wijkteams in beeld

Voordat jeugdigen zelf contact kunnen opnemen met een wijkteam als ze zorg of ondersteuning nodig hebben, moeten ze op de hoogte zijn van het bestaan en de werkwijze van deze teams. Vooral in gemeenten die het initiatief tot het vragen van hulp bij jeugdigen en gezinnen leggen, is het belangrijk dat het wijkteam breed bekend is. De inspecties hebben geconstateerd dat jeugdigen, ouders en burgers nog veelal onbekend zijn met de wijkteams en de organisatie van zorg en ondersteuning in hun gemeente. Daarbij komt dat niet alle jeugdigen en gezinnen in staat zijn om zelf een hulpvraag te formuleren en zelf de weg naar een wijkteam te vinden. Veel jongeren ervaren de drempel om hulp te zoeken en een hulpvraag te formuleren als hoog. Jongeren geven aan dat het voor hen belangrijk is dat duidelijke online informatie beschikbaar is en dat zij ook buiten kantoortijd terecht kunnen voor vragen en advies. Het is dan ook belangrijk dat wijkteams niet alleen wachten tot jeugdigen en gezinnen zelf contact zoeken, maar jeugdigen en gezinnen die zorg en ondersteuning nodig hebben actief toeleiden naar hulp. Zoals hierboven aangegeven kunnen ook partijen uit het voorliggend veld hierin een belangrijke rol vervullen (zoals jeugdgezondheidszorg, scholen, etc.).

Goede praktijken in de wijken

- *Medewerkers uit verschillende wijkteams bezoeken jeugdigen en ouders binnen een week na hun aanmelding thuis om kennis te maken en de hulpvraag te verhelderen.*
- *Medewerkers van het wijkteam sluiten aan bij de bestaande basisinfrastructuur in de wijk (onderwijs, peuterspeelzalen, GGD, huisartsen, etc). Ze bieden advies en consult aan medewerkers uit de basisinfrastructuur. Als deze de zorg en ondersteuning niet aankunnen, kunnen de wijkteams de hulp overnemen. Dit alles gebeurt in afstemming met het gezin.*
- *Diverse wijkteams zijn een campagne gestart om zichzelf bij inwoners bekend te maken. In de communicatie staat centraal welke hulp het wijkteam biedt en hoe het wijkteam te bereiken is.*

3. Veiligheid van jeugdigen borgen

Om zich goed te kunnen ontwikkelen hebben jeugdigen een veilige omgeving nodig. Deze veilige omgeving is niet altijd vanzelfsprekend. De inspecties vinden het belangrijk dat veiligheidsrisico's zo snel mogelijk in beeld zijn, en als dat noodzakelijk is stappen worden gezet om te zorgen voor een veilige opvoedsituatie. Daarvoor dienen signalen over eventuele onveiligheid systematisch te worden ingeschat en zo nodig gedeeld. Ook dienen medewerkers van de wijkteams in te grijpen wanneer jeugdigen niet veilig zijn. Daarbij is het van belang dat de wijkteams een gedeelde visie en duidelijke afspraken hebben over de wijze waarop ze de veiligheid van jeugdigen borgen.

Veiligheidsrisico's systematisch inschatten

Het is belangrijk dat de veiligheid van jeugdigen meeweegt in alle beslissingen die medewerkers van het wijkteam nemen. Daarbij is het van belang dat een risicotaxatie instrument wordt gebruikt om veiligheidsrisico's systematisch in te schatten[7]. Een dergelijk instrument ondersteunt het besluitvormingsproces en helpt eventuele blinde vlekken in beeld te krijgen en risico's te objectiveren. Daarbij is van belang dat medewerkers de situatie van de jeugdige en het gezin goed in beeld hebben, inclusief eventuele achterliggende problemen die risico's voor de veiligheid met zich mee kunnen brengen. In de praktijk van de wijkteams hebben de inspecties geconstateerd dat veel wijkteams veiligheidsrisico's nog niet systematisch inschatten. Bovendien hebben wijkteams die sterk de nadruk leggen op vraaggericht werken – en in eerste instantie alleen uitgaan van de directe vraag van jeugdige en ouders – weinig informatie over de totale situatie van jeugdige en gezin en eventuele achterliggende problemen, wat het maken van een goede risicotaxatie in de weg staat.

Tip van een WMO-raadslid: "Het maken van een veiligheidsinschatting is de kern van het werk van wijkteams. Het is belangrijk dat wijkteams een gedeelde visie ontwikkelen op veiligheid en het inschatten van veiligheid. Het gaat dan om vragen als: hoe gaan we om met veiligheid en welke basisveiligheid kan het team garanderen?"

Delen van informatie over risico's en signalen

Soms kunnen verschillende kleinere risico's die, als ze op zichzelf staan, onvoldoende ernstig zijn, wel een ernstig risico zijn voor de veiligheid van jeugdigen wanneer ze zich tegelijkertijd in een gezin voordoen. Ingrijpen is dan nodig. Om risico's en signalen over onveiligheid samen te brengen en goed te kunnen duiden, verwachten de inspecties dat medewerkers van wijkteams signalen en veiligheidsrisico's met collega's bespreken. De inspecties hebben een grote diversiteit geconstateerd met betrekking tot het delen en samen duiden van risico's en signalen. In sommige wijkteams wordt iedere casus met collega's besproken of wordt altijd in tweetallen gewerkt. In andere wijkteams werken medewerkers solistisch en beslissen zij zelf welke casuïstiek zij met collega's bespreken. Dit laatste brengt het risico op tunnelvisie en blinde vlekken met zich mee. Casuïstiekbesprekingen moeten zo worden ingericht dat veiligheidsrisico's altijd worden besproken. Daarnaast is het belangrijk dat risico's en signalen ook met beroepskrachten buiten het wijkteam

[7] Deze instrumenten zijn bijvoorbeeld te vinden in de databank van het Nederlands Jeugdinstituut: http://www.nji.nl/nl/Databanken/Databank-Instrumenten-en-Richtlijnen-Instrumenten.

kunnen worden gedeeld als dat nodig is. Dat kan bijvoorbeeld tijdens besprekingen in zorgadviesteams op scholen. Bovendien vinden de inspecties het belangrijk dat kinderen in risicosituaties worden geregistreerd in de Verwijsindex Risicojongeren.

Tip uit een wijkteam: "Eens per week bespreken we de nieuwe casussen in ons team. In de bespreking zagen we bijvoorbeeld dat een collega teveel instak op de financiën van het gezin en zich te weinig richtte op de (veiligheid van) kinderen. We spreken elkaar daarop aan en houden zo elkaar scherp."

Ingrijpen in onveilige situaties

Wanneer twijfels bestaan over de veiligheid van een jeugdige is het belangrijk dat medewerkers van wijkteams in overleg met de jeugdige, ouders en sociale omgeving kijken wat er nodig is om te zorgen dat de situatie wel veilig wordt. Indien de veiligheid in het geding blijft, moeten de wijkteams snel anderen kunnen inschakelen. Verschillende wijkteams kunnen speciale veiligheidsteams of eigen medewerkers inzetten om dwang en drang toe te passen. In de praktijk is de werkwijze over hoe te handelen in onveilige situaties in veel gemeenten nog sterk in ontwikkeling. Zo is de aansluiting tussen de wijkteams en de medewerkers die mogelijkheden hebben voor drang en dwang vaak nog niet georganiseerd. De inspecties vinden het belangrijk dat de verantwoordelijkheden over handelen in onveilige situaties duidelijk zijn belegd en dat de wijkteams en de medewerkers die drang en dwang kunnen toepassen daar een gedeelde visie en goede afspraken over hebben.

Goede praktijken in de wijken

- *Wijkteams werken bij het inschatten van veiligheidsrisico's met hulpmiddelen zoals een risicotaxatie instrument. Medewerkers zijn geschoold in het gebruik van het instrument en de uitkomsten worden altijd besproken met een collega.*
- *Medewerkers van wijkteams maken gebruik van een afwegingskader bij het vaststellen van passende gespecialiseerde jeugdhulp. In het kader is een aantal stappen opgenomen die medewerkers ondersteunen bij het in beeld brengen van de problematiek en eventuele achterliggende problematiek en het bepalen welke hulp nodig is. Medewerkers moeten deze stappen doorlopen voordat gespecialiseerde jeugdhulp kan worden ingezet. Bij het invullen van het afwegingskader wordt altijd een collega en een gedragswetenschapper betrokken.*
- *Wijkteams registreren kinderen in risicosituaties in de Verwijsindex Risicojongeren. Zo kunnen andere beroepskrachten die zich zorgen maken op de hoogte raken van de betrokkenheid van het wijkteam en kunnen betrokkenen contact met elkaar opnemen om samen tot een goede oplossing te komen.*

4. Regie

Regie betreft de wijze waarop jeugdigen, ouders en medewerkers van wijkteams samen sturing geven aan de hulp. Regie is van belang als verschillende hulpverlenende instanties betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan het gezin. Niet alle jeugdigen en gezinnen zijn zelf in staat de regie over de hulp te voeren. Medewerkers dienen hierover het gesprek aan te gaan en in te schatten wat jeugdigen en gezinnen zelf kunnen en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Wanneer jeugdigen en gezinnen zelf geen regie kunnen voeren, verwachten de inspecties dat een medewerker de regierol overneemt en op professionele wijze invult.

Betrekken van jeugdigen en ouders

De eigen kracht van jeugdigen en gezinnen is een belangrijke pijler van de Jeugdwet. Het is de bedoeling dat eventuele zorg en ondersteuning start vanuit wat jeugdigen en gezinnen zelf kunnen. Veel gemeenten hebben als uitgangspunt dat ouders en jeugdigen zoveel mogelijk zelf de regie voeren over de hulp die ze krijgen en medewerkers van wijkteams hen daarin ondersteunen en de regie overnemen waar jeugdigen en gezinnen dit zelf niet kunnen. Dat betekent dat medewerkers het gesprek moeten aangaan en moeten inschatten in hoeverre jeugdigen en gezinnen de regie op zich kunnen nemen. Op basis van dat gesprek en de inschatting kunnen jeugdigen, ouders en medewerkers afspraken maken over de invulling van de regierol. In de praktijk van de wijkteams blijkt het lastig in te schatten wat jeugdigen en gezinnen zelf kunnen en wat het wijkteam beter op zich kan nemen. Dit geldt met name als het gaat om gezinnen waarin één of meer gezinsleden een licht verstandelijke beperking hebben. Daarnaast blijkt het voor medewerkers lastig jeugdigen voldoende bij de zorg en ondersteuning te betrekken, met name als de ouders de primaire hulpvrager zijn. Tegelijkertijd hebben jeugdigen vaak zelf ideeën over goede zorg en ondersteuning, bijvoorbeeld over wat ze van een medewerker van het wijkteam verwachten.

Volgens jongeren doet een goede medewerker van het wijkteam het volgende: luistert, heeft aandacht voor jongeren en neemt jongeren serieus, stelt zich gelijkwaardig op, oordeelt niet, onderneemt actie, weet over alles wel wat (vooral voor welk soort probleem hij wie kan benaderen), is een open persoon waar je je prettig bij voelt, durft het te zeggen als hij het niet weet, is betrouwbaar, pakt door, maakt een stappenplan, vertelt wat hij gaat doen en wat hij heeft gedaan (ook als het niet gelukt is), is doortastend (vraagt door en prikt door een pokerface of door emoties heen), is creatief en vindt niets te gek, ziet de persoon achter het gedrag, kan met alle soorten mensen omgaan, is gedurende langere tijd betrokken, is bereikbaar, kan reflecteren op zijn eigen handelen en durft zich daarin kwetsbaar op te stellen, wil doorleren, kan jongeren motiveren.

Taken en werkwijze van de regisseur

Als de jeugdigen en ouders niet in staat zijn de regie op zich te nemen, is het belangrijk dat een beroepskracht de regierol overneemt en jeugdigen en ouders daarbij zoveel als mogelijk betrekt. Wanneer een beroepskracht de regierol op zich neemt dient dit op vakkundige wijze te worden ingevuld. Vaak is dan sprake van complexe problematiek en zijn meerdere organisaties betrokken. De betrokken beroepskrachten moeten afspraken maken over wie de regierol op zich neemt. Een vakkundige invulling van de regie houdt ten eerste in dat samen met het gezin en andere

betrokkenen alle problemen in kaart worden gebracht om te komen tot een samenhangend plan met gezamenlijke doelen. Ten tweede houdt de regisseur zicht op of het plan daadwerkelijk wordt uitgevoerd en stelt de regisseur plannen actief bij als dit nodig blijkt. De regisseur houdt hierin contact met jeugdige, gezin en alle betrokken organisaties en heeft doorzettingsmacht naar andere beroepskrachten en de mogelijkheid op te schalen om impasses in de zorg en ondersteuning te doorbreken. In de praktijk van de wijkteams zijn niet al deze onderdelen van regie ingevuld. De werkwijze van de regisseur beperkt zich vaak tot het samen met jeugdigen en ouders maken van een plan, het volgen van de uitvoering en eventuele bijstelling van het plan. Het bepalen van een gezamenlijk doel in overleg met andere betrokken organisaties, doorzettingsmacht en de mogelijkheid op te schalen zijn vaak niet geregeld. Bovendien ontbreken een gezamenlijke visie en afspraken over de werkwijze regelmatig, waardoor uitvoering van de regie niet geborgd is.

Tip van gespecialiseerde jeugdhulphulpverleners: "Het is belangrijk dat de medewerker van het wijkteam betrokken blijft gedurende een behandeling door een gespecialiseerde hulpverlener. Dit is vooral van belang bij gezinnen waar meer problemen tegelijkertijd spelen. De medewerker van het wijkteam kan zich dan richten op de andere problematiek die speelt in het gezin".

Samenhang en continuïteit van zorg

Voor jeugdigen en gezinnen is het van belang dat de zorg en ondersteuning in samenhang en in een doorgaande lijn wordt geboden. Dat betekent dat indien vanuit het wijkteam andere hulp wordt ingezet (bijvoorbeeld gespecialiseerde jeugdhulp), goede afstemming nodig is tussen jeugdigen, gezin en betrokken beroepskrachten. In de praktijk van de wijkteams ontbreken regelmatig structurele afspraken over de wijze van aanmelding, het delen van informatie en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen het wijkteam en de gespecialiseerde jeugdhulp.
De inspecties verwachten dat voor gezinnen met meervoudige problematiek en verschillende soorten hulp, wordt gewerkt volgens het principe van 1 gezin - 1 plan. Veel gemeenten hebben de principes van 1 gezin - 1 plan in het beleid als uitgangspunt opgenomen. Om volgens de principes van 1 gezin - 1 plan te kunnen werken is het belangrijk dat alle leefgebieden en de zorg en ondersteuning in het gezin worden geïnventariseerd en dat de plannen met alle betrokkenen worden afgestemd. De regisseur speelt hierin een essentiële rol. In de praktijk van de wijkteams blijkt het lastig andere partijen te betrekken, vooral waar het gaat om de GGZ voor volwassenen. Gemeenten en hulpverlenende instanties zijn veelal nog bezig om de werkwijze van 1 gezin – 1 plan vorm te geven. Het is hierbij van belang dat wijkteams alle partijen betrekken, inclusief de volwassenzorg, om gezamenlijk samenhang en continuïteit in de hulp te realiseren.

Goede praktijk in de wijken

Om de leefgebieden van gezinnen in kaart te brengen gebruikt een aantal wijkteams de Zelfredzaamheidsmatrix. Met dit instrument beoordelen medewerkers van het wijkteam de mate van zelfredzaamheid van hun cliënten op allerlei gebieden, waaronder gezondheid (lichamelijk en geestelijk), huiselijke relaties, sociaal emotionele ondersteuning, sociaal netwerk, etc. Dit helpt de wijkteams zicht te krijgen op wat jeugdigen en gezinnen kunnen en in te schatten wat ze zelf op zich kunnen nemen.

5. Professioneel werken

De wijkteams moeten de kwaliteit van de uitvoering van de zorg en ondersteuning waarborgen. De inspecties verwachten dat medewerkers, onafhankelijk van de wijze waarop (toegang tot) zorg en ondersteuning in een gemeente of regio is georganiseerd, voldoende deskundig zijn om hun taken zo uit te voeren dat jeugdigen en gezinnen tijdig de best passende hulp krijgen. Daarnaast vinden de inspecties het belangrijk dat anderen de hulp kunnen overnemen bij afwezigheid van de betrokken medewerker. Om dat te realiseren moet onder meer gezorgd worden voor: behoud en bevordering van deskundigheid en kennisdeling, het tijdig consulteren van andere beroepskrachten en duidelijke dossiervoering.

Deskundigheid en kennisdeling

Er bestaan hoge verwachtingen van de medewerkers in de wijkteams. Over het algemeen wordt er in wijkteams generalistisch gewerkt en zijn veel teams zelfsturend of -organiserend. Dit betekent dat de medewerkers in de wijkteams een groot takenpakket hebben, allerlei hulpvragen moeten kunnen beantwoorden, met diverse doelgroepen moeten omgaan en hun werk zelf moeten organiseren. De medewerkers in wijkteams hebben met elkaar vaak veel expertise in huis. Niet alle individuele medewerkers hebben echter voldoende kennis en ervaring om generalistisch te kunnen werken, bijvoorbeeld omdat ze expertise missen op het gebied van de specifieke problematiek van jeugdigen en gezinnen waardoor ze niet goed kunnen inschatten welke zorg nodig is. Daarom is het van belang dat kennis en expertise tussen medewerkers in de wijkteams wordt gedeeld. Ook is het belangrijk dat jeugdigen en gezinnen zorg en ondersteuning krijgen van die medewerker die de benodigde kennis en expertise heeft om zo goed mogelijk te helpen. In de praktijk van de wijkteams blijkt dat casuïstiek eerder verdeeld wordt op basis van werkgebied of caseload in plaats van op basis van expertise. Dit maakt het extra van belang dat medewerkers anderen om advies kunnen vragen, tijd hebben voor reflectie op casuïstiek en andere mogelijkheden krijgen om deskundigheid op te doen en te behouden.

Tip van medewerkers uit een wijkteam: "Voor veel medewerkers zijn de taken binnen het team nieuw. Daarom is het belangrijk dat er ruimte is om te evalueren, te reflecteren en van elkaar te leren".

Tijdig consulteren van gespecialiseerde hulpverleners

De inspecties zagen geregeld dat in teams deskundigheden op specifieke gebieden ontbraken, zoals op het gebied van psychische of psychiatrische problematiek, problematiek van mensen met een licht verstandelijke beperking, (v)echtscheidingsproblematiek, etc. Gezien de diversiteit van hulpvragen die bij de wijkteams terecht komen, zal het lastig zijn de deskundigheid op alle gebieden in huis te hebben. Wel is het belangrijk dat de medewerkers uit de wijkteams gespecialiseerde hulpverleners kunnen consulteren. In de praktijk van de wijkteams is het voor medewerkers lastig om in te schatten wanneer kennis en expertise ontbreekt en gespecialiseerde hulpverleners geconsulteerd moeten worden. Het risico ontstaat dat medewerkers problematiek niet herkennen, te lang wachten met consulteren, een verkeerde inschatting maken van de benodigde hulp en niet de juiste hulp inzetten. De inspecties vinden het belangrijk dat wijkteams

ontbrekende kennis en expertise zo goed mogelijk toegankelijk maken en er ten minste voor zorgen dat gespecialiseerde hulpverleners tijdig worden geconsulteerd.

Duidelijke dossiervoering

Voor een goed verloop en de continuïteit van de hulpverlening is het belangrijk dat een aantal zaken wordt vastgelegd, zoals afspraken met jeugdigen en gezinnen, welke organisaties zijn betrokken en de doelen en evaluaties van zorg en ondersteuning. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers de zorg en ondersteuning van elkaar kunnen overnemen bij afwezigheid en adequaat kunnen reageren in crisissituaties. In de praktijk van de wijkteams is dossiervoering regelmatig in ontwikkeling en is van eenduidige dossiervoering nog geen sprake. Daarnaast kunnen medewerkers binnen een team vaak niet in elkaars dossier kijken of hebben ze een zeer beperkt gezamenlijk dossier terwijl het volledige dossier op een andere plaats wordt bewaard. Voor het borgen van de continuïteit van zorg en ondersteuning is het een voorwaarde dat cliëntdossiers voor alle medewerkers binnen een team toegankelijk zijn. De inspecties zien dat teams momenteel weinig afspraken hebben over dossiervoering, omdat ze willen waken voor een onnodig bureaucratisch proces. Toch is het van belang dat zaken die essentieel zijn voor continuïteit en samenhang van de zorg en ondersteuning worden vastgelegd.

Goede praktijken in de wijken

- *Om medewerkers te scholen in het generalistisch werken hebben gemeenten een scholingsprogramma ontwikkeld dat is toegesneden op het werken in de wijkteams.*
- *In een wijkteam ondersteunt een coach de medewerkers bij het stimuleren van zelfredzaamheid, eigen kracht en het inschakelen van het netwerk van jeugdigen en gezinnen.*
- *In verschillende wijkteams is een infrastructuur ontwikkeld rond cliëntinformatie die ervoor zorgt dat medewerkers voor hen belangrijke informatie in één systeem kunnen terugvinden zonder de privacy van hun cliënten te schenden.*

6. Tot slot

De decentralisatie van de jeugdhulp en andere aspecten van het sociale domein is per 1 januari 2015 gerealiseerd. De ontwikkeling van de toegang tot zorg en ondersteuning is nog in volle gang. Daarom vinden de samenwerkende inspecties het belangrijk er de komende tijd opnieuw aandacht aan te besteden. In 2015 wordt gekeken naar het signaleren van onveiligheid en het organiseren van toegang tot zorg en ondersteuning als jeugdigen zich in een onveilige situatie bevinden.

Onderwerpen voor ontwikkeling en transformatie

De inspecties hebben gezien dat er in korte tijd op het lokale niveau van regio's en gemeenten veel is gerealiseerd om de structuur voor jeugdhulp en de toegang tot gespecialiseerde jeugdhulp te organiseren. De wijze waarop gemeenten de toegang tot zorg en ondersteuning hebben georganiseerd is divers. Desondanks zijn de inspecties van mening dat de vier in deze rapportage beschreven thema's voor allerlei lokale situaties relevant zijn. Het gaat om:

1. *Jeugdigen, gezinnen en wijkteams in beeld*: het is belangrijk dat jeugdigen en gezinnen de toegang tot jeugdhulp weten te vinden en dat zij in beeld komen van medewerkers van wijkteams als ze zorg en ondersteuning nodig hebben.
2. *Veiligheid van jeugdigen borgen*: alle medewerkers die zich bezighouden met toegang tot zorg en ondersteuning moeten de veiligheid van jeugdigen systematisch inschatten, duiden en signalen hierover indien nodig delen. Als er grote risico's voor de veiligheid zijn, moet worden gezorgd voor een veilige situatie.
3. *Regie*: de regierol moet invulling krijgen in een dialoog tussen jeugdigen, gezinnen en medewerkers van wijkteams. Daarbij is belangrijk dat medewerkers een inschatting maken van wat jeugdigen en gezinnen zelf kunnen en waar zij ondersteuning bij nodig hebben. Wanneer een beroepskracht de regierol op zich neemt is het belangrijk dat deze op professionele wijze wordt ingevuld en de regisseur goed is toegerust op deze rol.
4. *Professioneel werken*: de organisatie van de wijkteams vraagt een brede deskundigheid van medewerkers. Het is belangrijk dat hun expertise en kennis goed wordt benut en dat ze advies kunnen vragen aan anderen wanneer ze expertise en kennis missen.

De gemeentelijke toegang is nog volop in ontwikkeling. Nu de decentralisatie heeft plaatsgevonden, komt de nadruk op de transformatie. Binnen de wijkteams zal aandacht en tijd nodig zijn om invulling te geven aan transformatiedoelen als preventief werken, stimuleren van eigen kracht en het creëren van samenhang in zorg, onderwijs, werk en inkomen, en veiligheid. De vier genoemde thema's zijn hierin belangrijk.

Toezicht op toegang tot zorg en ondersteuning

In deze rapportage hebben de inspecties laten zien dat het organiseren van laagdrempelige toegang en passende en samenhangende zorg en ondersteuning niet eenvoudig is. Het komende jaar besteden de samenwerkende inspecties opnieuw aandacht aan de toegang tot zorg en ondersteuning in relatie tot het signaleren onveiligheid. Dit toezicht heeft betrekking op signalering van onveiligheid bij jeugdigen door partijen uit het brede sociale domein en het organiseren van

toegang tot hulp voor jeugdigen die onveilig zijn. Daarbij wordt niet alleen naar signalering gekeken bij organisaties die zich primair richten op jeugdigen en gezinnen, maar juist ook naar organisaties wiens focus ligt op zorg en ondersteuning voor volwassenen. De inspecties kijken in hoeverre deze partijen signaleren en signalen doorgegeven aan partijen die deze signalen kunnen duiden en (indien nodig) passende jeugdhulp in gang kunnen zetten. Dit toezichtonderzoek zal starten in 2015 en wordt afgestemd met het toezicht op Veilig Thuis dat de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg in 2015 samen uitvoeren.

Dankwoord

De inspecties waarderen het zeer dat de partijen uit de Regio Noord-Veluwe en de gemeente Haarlem de mogelijkheid hebben geboden om toezicht uit te voeren in de hectische tijd voor de transitie, terwijl de werkwijze nog niet helemaal was uitgekristalliseerd en de toegang nog sterk in ontwikkeling was. Daarmee hebben de partijen laten zien te willen leren om waar nodig te kunnen verbeteren. Daarnaast bedanken we de twintig wijkteams waar we de werkbezoeken hebben afgelegd. We bedanken alle betrokken medewerkers van wijkteams, managers, beleidsmedewerkers en bestuurders die tijd hebben vrijgemaakt en zich zeer open hebben opgesteld. Onze dank gaat ook uit naar de jongeren, ouders, vertegenwoordigers van cliëntraden, jongerenraden, WMO-raden en participatieraden die bereid waren om hun ervaringen met ons te delen en te reflecteren op onze onderzoeksresultaten. Tot slot bedanken we het Huis van de Jeugd die ons ondersteunde bij de gesprekken met jongeren.

Samenwerkend Toezicht Jeugd
Postbus 19201
3501 DE Utrecht
088 3700 288

info@jeugdinspecties.nl
www.jeugdinspecties.nl