



## **Toeziht wijkteams: Zorg en Ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in Doetinchem**

*Utrecht, maart 2017*

## Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd (TSD/STJ)

### Toeziqhthouders

- *Inspectie voor de Gezondheidszorg*
- *Inspectie van het Onderwijs*
- *Inspectie Jeugdzorg*
- *Inspectie Veiligheid en Justitie*
- *Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

De vijf rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein/Samenwerkend Toezicht Jeugd (TSD/STJ) houden toezicht op het stelsel van zorg en ondersteuning in het sociaal domein. De inspecties richten zich op de vraag of zij in de praktijk kunnen zien of het stelsel werkt zoals beoogd; krijgen kwetsbare burgers de benodigde zorg en ondersteuning, is deze passend, effectief en waar nodig samenhangend? Daarbij maken de inspecties gebruik van twee toezichtkaders: Toezichtkader stelseltoezicht jeugd en Toezichtkader stelseltoezicht volwassenen in het sociaal domein.

De foto op de voorkant van dit rapport betreft geen persoon in de jeugdhulp en is uitsluitend ter illustratie.

## Samenvatting

Dit rapport gaat over de effectiviteit van de zorg en ondersteuning die kwetsbare gezinnen in de gemeente Doetinchem worden geboden vanuit het lokale netwerk. Behalve in de gemeente Doetinchem heeft dit onderzoek naar de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen plaatsgevonden in vijf andere gemeenten. De rapportages worden gelijktijdig gepubliceerd.

### Het lokale netwerk in Doetinchem

In het sociaal domein van de gemeente Doetinchem werken het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn<sup>1</sup> samen. Het Buurtplein is de werkgever van de buurtcoaches die de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen organiseren en monitoren. Het Zorgplein is de voortzetting van het zogenaamde WMO-loket en Laborijn voert de Participatiewet uit. De gemeente heeft met de buurtcoaches en consultants van het Zorgplein en Laborijn de toegang tot voorzieningen in het sociaal domein breed georganiseerd.

Met ingang van 1 januari 2015 is Doetinchem gestart met zeven Wijkteams van waaruit de buurtcoaches werken. De buurtcoach is er primair voor de zorg voor huishoudens, het helpen oplossen van problemen door eigen kracht en inschakelen van netwerken. Verder heeft de buurtcoach de regie vanuit de gedachte 1Huishouden, 1Plan, 1Regisseur (1H1P1R), ook wanneer er verschillende specialisten bij het gezin betrokken zijn. Zo coördineert de buurtcoach de zorg voor een huishouden. De buurtcoach is in veel gevallen de schakel naar de specialistische zorg.

### Oordeel

Alles overziend zijn de inspecties overwegend positief over de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in Doetinchem. De succesvolle samenwerking tussen het Buurtplein, het Zorgplein, Laborijn, de schuldhulpverlening en de woningbouwcorporatie leidt ertoe dat de problematiek die betrekking heeft op een groot aantal leefgebieden bij kwetsbare gezinnen integraal wordt bekeken, aangepakt en de hulp en ondersteuning wordt geregistreerd.

De inspecties zijn van oordeel dat het betrekken van netwerkpartners zoals huisartsen, onderwijs en specialistische zorg verbeterd moet worden. Zowel bij het in kaart brengen van de problematiek van een (kwetsbaar) gezin als bij het opstellen en uitvoeren van een integraal ondersteuningsplan.

### Positieve bevindingen

De inspecties vinden de uitvoering van de kwaliteitszorg en effectmeting op zowel het niveau van de hulp en ondersteuning aan gezinnen als ten aanzien van het beleid op het Sociaal Domein binnen de gemeente Doetinchem een voorbeeld voor andere gemeenten. De systematische en planmatige benadering heeft, naar het oordeel van de inspecties, geleid tot overeenstemming van het beleid en de uitvoeringspraktijk.

Het beleid zoals vastgelegd in "De Doetinchemse Keuze 1, 2 en 3", de daaruit voortkomende werkinstructies, pilots en samenwerkingafspraken komen, grotendeels, overeen met de uitvoeringspraktijk van het Buurtplein en het Zorgplein. buurtcoaches geven aan de caseload over het

---

<sup>1</sup> Laborijn is een samenwerkingsverband van de gemeente Doetinchem met de gemeenten Oude IJsselstreek en Aalten in een gemeenschappelijke regeling. Voorheen heette Laborijn in Doetinchem 'het Werkplein'.

algemeen te kunnen uitvoeren. Ze ervaren voldoende tijd, ondersteuning en faciliteiten om hun werkzaamheden goed uit te voeren.

De samenwerking tussen het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn en de aansluiting van de woningbouwcorporatie en de schuldhulpverlening beoordelen de inspecties als positief. Deze nauwe samenwerking leidt op gezinsniveau tot positieve resultaten: zo is er sprake van minder huisuitzettingen, snellere interventies bij oplopende schulden e.d.

Ook de systematische werkwijze bij het in kaart brengen van de hulpvraag aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix, inclusief de inschatting van de veiligheid van de kinderen, beoordelen de inspecties als positief. Aan de hand van deze methodiek is er systematisch zicht op de positieve dan wel negatieve ontwikkelingen binnen het gezin.

### **Verbeterpunten**

Naar het oordeel van de inspecties is er, naast de positieve bevindingen, een aantal verbeterpunten. De afspraken die de gemeente heeft gemaakt met keten- en netwerkpartners ten aanzien van 1H1P1R moeten verder worden versterkt. Met name het betrekken van netwerkpartners als scholen en huisartsen bij de totstandkoming van integrale hulp en ondersteuning aan (kwetsbare) gezinnen verdient nadere aandacht.

Ook dienen de externe hulpverleners vanuit specialistische maatwerkvoorzieningen zoals de (J)GGZ samen te werken met de buurtcoaches en (jeugd)consulenten, zodat zij de regie over de hulp en ondersteuning aan een gezin optimaal kunnen vervullen.

### **Kansen**

De buurtcoaches en consulenten in Doetinchem zijn hoog gekwalificeerde, gemotiveerde professionals die zich inzetten om de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen zo passend en effectief mogelijk te maken. De gemeente heeft samen met een groot aantal partijen in het sociaal domein afspraken gemaakt om de werkwijze 1H1P1R in de praktijk vorm te geven.

De inspecties stellen vast dat hiermee een goede basis is gelegd voor het bieden van effectieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. Uit dit rapport wordt duidelijk dat er voor deze kwetsbare gezinnen op een aantal punten extra inzet en extra voorwaarden gecreëerd moeten worden.

De inspecties zien in Doetinchem, net als in veel andere gemeenten, dat het lokale netwerk rondom kwetsbare gezinnen nog in beweging is. Een belangrijk en positief element is dat het beleid op het sociaal domein van de gemeente Doetinchem, de werkwijze en afspraken regelmatig worden geëvalueerd. Middels pilots wordt oplossingsgericht gewerkt aan verbetering, verfijning en borging van het beleid.

### **Vervolg**

De inspecties vragen van de partijen die in Doetinchem betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen de noodzakelijke verbeteringen door te voeren op de door de inspecties gesignaleerde verbeterpunten, onder regie van de gemeente Doetinchem. De inspecties vernemen graag vóór 1 mei 2017 welke verbeteringen zullen worden getroffen. Een jaar na vaststelling van dit rapport zullen de inspecties met de gemeente en de betrokken partijen de voortgang van de verbetermaatregelen nagaan.

# Inhoudsopgave

<b>Het lokale netwerk in Doetinchem .....</b>	<b>3</b>
Kansen .....	4
Vervolg .....	4
<b>1. Inleiding.....</b>	<b>7</b>
1.1 Aanleiding.....	7
1.1.1 Lokale netwerken .....	7
1.1.2 Kwetsbare gezinnen .....	8
1.1.3 Kwetsbare gezinnen in het lokale netwerk .....	8
1.2 Het onderzoek.....	9
1.3 Leeswijzer.....	10
<b>2. Het lokale netwerk in Doetinchem.....</b>	<b>13</b>
2.1 Visie op het sociaal domein in de gemeente Doetinchem.....	13
2.2 Buurtplein, Zorgplein en Laborijn .....	13
2.3 De Wijkteams en de buurtcoaches in Doetinchem .....	14
2.4 Vrijwilligers en mantelzorgers.....	16
2.5 (Keten)samenwerking .....	16
<b>3. Eén Gezin, één plan, één regisseur .....</b>	<b>18</b>
3.1 Verwachting .....	18
3.2 Beleid.....	18
3.3 Praktijk .....	19
3.3.1 Bevindingen inspecties.....	19
3.3.2 Risico's .....	20
3.3.3 Verklaringen voor de bevindingen .....	20
3.4 Conclusie .....	20
<b>4. één gezin, Eén Plan, één regisseur .....</b>	<b>21</b>
4.1 Verwachting .....	21
4.2 Beleid.....	21
4.3 Praktijk .....	22
4.3.1 Bevindingen inspecties.....	22
4.3.2 Risico.....	22
4.3.3 Verklaringen .....	23
4.4 Conclusie .....	23

<b>5. één Gezin, één plan, Eén Regisseur.....</b>	<b>24</b>
5.1 Verwachting .....	24
5.2 Beleid .....	24
5.3 Praktijk .....	25
5.3.1 Bevindingen inspecties .....	25
5.3.2 Risico's .....	25
5.3.3 Verklaringen .....	26
5.4 Conclusie .....	26
<b>6. Kwaliteitszorg/ effectmeting .....</b>	<b>27</b>
6.1 Verwachting .....	27
6.2 Beleid .....	27
6.3 Bevindingen inspecties .....	29
6.4 Conclusie .....	30
<b>7. Oordeel en vervolg.....</b>	<b>31</b>
7.1 Algemeen .....	31
7.2 Onderbouwing .....	31
7.3 Kansen .....	32
7.4 Vervolg .....	32
<b>Bijlage 1: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd/Sociaal Domein .....</b>	<b>34</b>
<b>Bijlage 2: Geraadpleegde bronnen bij dit onderzoek .....</b>	<b>37</b>

# 1. Inleiding

Dit rapport gaat over de effectiviteit van de zorg en ondersteuning die kwetsbare gezinnen in de gemeente Doetinchem worden geboden vanuit het lokale netwerk. De inspecties beginnen deze inleiding met het schetsen van de (landelijke) context en de veranderingen die hierin per 1 januari 2015 hebben plaatsgevonden. Behalve in de gemeente Doetinchem heeft dit onderzoek naar de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen plaatsgevonden in vijf andere gemeenten. De rapportages worden gelijktijdig gepubliceerd.

## 1.1 Aanleiding

### 1.1.1 Lokale netwerken

Veruit de meeste gemeenten kiezen ervoor om de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen met problemen op meerdere leefgebieden te bieden en/of te laten regisseren vanuit het wijkteam, buurtteam of sociaal team, dat daarmee het hart vormt van het lokale netwerk. Onder het lokale netwerk verstaan de inspecties alle partijen die in een gemeente gezamenlijk zorg en ondersteuning aan een (kwetsbaar) gezin of huishouden bieden. Dit zijn bijvoorbeeld de huisarts, de jeugdgezondheidszorg, de scholen, de jeugdhulporganisaties, andere zorginstellingen, de woningbouwvereniging, de schuldhulpverlening en het sociale netwerk (buren, familie, vrienden) rondom een gezin. Zij moeten er samen voor zorgen dat de problemen van een gezin worden opgelost dan wel beheersbaar worden.

Wijkteams, buurtteams, of sociaal teams blijken voor gemeenten hét middel om uitvoering te geven aan hun verantwoordelijkheid voor de wettelijke taken die zij sinds 1 januari 2015 op het gebied van werk, zorg en jeugd<sup>2</sup> hebben. De teams bieden vanuit verschillende disciplines integrale zorg en ondersteuning, dicht bij de burger. Het streven is om preventief te werken, snel te handelen, maatwerk te leveren en die zorg en ondersteuning te bieden die past bij de problematiek van een gezin of huishouden. Het zwaartepunt van de zorg en ondersteuning is hiermee verschoven van individuele instellingen naar deze teams.

De teams bestaan in allerlei varianten: er zijn teams die intensieve zorg en ondersteuning bieden aan gezinnen en huishoudens, er zijn teams die alleen de hulpvraag in kaart brengen en doorverwijzen naar algemene en gespecialiseerde voorzieningen en teams die beide doen. Er zijn aparte teams voor jeugd, aparte teams voor volwassenen en teams voor 0 tot 100-jarigen.

De samenstelling van het team is afhankelijk van de visie en de doelstellingen die vanuit de gemeente zijn geformuleerd, de groepen burgers waar de teams zich op richten en de samenstelling van de wijk waarin het team werkt. In de jeugdteams werken vaak professionals van verschillende jeugdhulpinstellingen (jeugd- en opvoedhulp, J-GGZ, J-LVB) en de Jeugdgezondheidszorg. In teams

---

<sup>2</sup> Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor nieuwe taken op het gebied van werk, zorg en jeugd:

- Gemeenten zijn met de invoering van de Participatiewet verantwoordelijk voor de begeleiding en ondersteuning van mensen met een beperkt arbeidsvermogen.
- De begeleiding en de persoonlijke verzorging zijn overgebracht van de AWBZ naar de Wmo 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning 2015). Ook het beschermd wonen en de middelen voor inkomensondersteuning en cliëntondersteuning zijn naar de Wmo 2015 overgeheveld.
- De Jeugdwet leidt tot decentralisatie van alle jeugdhulp, met uitzondering van langdurige zorg voor kinderen. Voorheen was de jeugdzorg een verantwoordelijkheid van de provincies, viel de jeugd-GGZ onder de Zorgverzekeringswet en AWBZ en de jeugd-LVB onder de AWBZ.

voor volwassenen werken vaak professionals van algemeen maatschappelijk werk en instellingen die zorg bieden aan mensen met een (verstandelijke) beperking, of met psychische of psychosociale problemen.

Vanuit het team is er een professional die samenwerkt met het gezin en - waar nodig - met andere netwerkpartners (onderwijsinstellingen, partijen op het gebied van werk en inkomen, jeugd- en opvoedhulp, etc.). Het wettelijke uitgangspunt is om een integrale, effectieve aanpak te realiseren volgens de werkwijze 1Gezin1Plan1Regisseur (1G1P1R) of 1Huishouden1Plan1Regisseur (1H1P1R). Dit is dan ook wat de inspecties verwachten van de werkwijze rondom kwetsbare gezinnen.

Met de aanpak moet worden aangesloten bij de mogelijkheden, de beperkingen, de eigen verantwoordelijkheid en de hulpvraag van de burger. Daarbij is het noodzakelijk dat bij de start van de zorg en ondersteuning een juiste inschatting wordt gemaakt van de totale problematiek die in een gezin speelt (zie kader over wettelijke grondslag). De achterliggende gedachte is immers dat gezinnen preventief en adequaat worden geholpen, zodat voorkomen wordt dat de problematiek verslechtert en uiteindelijk zwaardere zorg moet worden ingezet.

### **1.1.2 Kwetsbare gezinnen**

Met een kwetsbaar gezin bedoelen de inspecties een gezin met problemen op meerdere leefgebieden, waardoor kinderen in deze gezinnen het risico lopen om zich niet optimaal te kunnen ontwikkelen en/of niet veilig op kunnen groeien. Kwetsbare gezinnen zijn vaak in mindere mate zelfredzaam en kunnen daardoor niet volwaardig en actief participeren in de samenleving. Deze gezinnen hebben op verschillende leefgebieden zorg en ondersteuning nodig, zoals op het gebied van werk en inkomen (inclusief schulden), maatschappelijke ondersteuning, wonen, onderwijs, jeugdhulp, veiligheid en (geestelijke) gezondheid. Deze gezinnen hebben vaak moeite met het zelf formuleren van hun hulpvraag en het organiseren van passende zorg en ondersteuning voor henzelf en voor hun kinderen. Dit geldt nog meer indien bij de ouders sprake is van een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek. De hulpvraag van de ouders komt dan vaak niet overeen met de hulp die het kind en het gezin daadwerkelijk nodig hebben. Veelal is er bij deze gezinnen een patroon te zien van het accepteren van bepaalde vormen van hulp (bijvoorbeeld in crisissituaties rondom financiën), zonder dat voor de onderliggende of andere aanwezige problematiek passende zorg en ondersteuning wordt aanvaard, zoals bijvoorbeeld ondersteuning bij het opvoeden van de kinderen. De ingezette zorg en ondersteuning sorteren dan onvoldoende effect en leiden er onvoldoende toe dat de problemen van het gezin voor de langere termijn worden opgelost of beheersbaar worden.

### **1.1.3 Kwetsbare gezinnen in het lokale netwerk**

Vóór de decentralisaties per 2015 hadden veel gemeenten een specifieke aanpak voor kwetsbare gezinnen met problemen op meerdere leefgebieden, zoals een aanpak voor multiprobleemgezinnen of een bemoeizorgaanpak. Uit eerder onderzoek van de inspecties blijkt dat vanuit de meeste gemeenten vanaf 2015 een specifieke aanpak voor kwetsbare gezinnen hebben verlaten en ondergebracht in wijkteams. Hierdoor zijn deze gezinnen voor zorg en ondersteuning in het vrijwillig kader aangewezen op het wijkteam, buurtteam of sociaal team. Deze tendens wordt versterkt door de ambitie van gemeenten om zoveel mogelijk gezinnen te helpen in het vrijwillig kader en om gedwongen hulpverlening (zoals een jeugdbeschermingsmaatregel) terug te dringen. Zaken vanuit Veilig Thuis worden afgeschaald naar het wijkteam, buurtteam of sociaal team en gedwongen trajecten worden



binnen een kort tijdsbestek afgerond. Dit betekent dat de teams ook een passende aanpak moeten hebben voor gezinnen die problemen hebben op meerdere leefgebieden, maar die niet direct open staan voor hulp. De professionals van wijkteams, buurtteams en sociale teams staan voor de ingewikkelde uitdaging om:

- de problematiek van zowel ouders als kinderen op alle leefgebieden van kwetsbare gezinnen goed in beeld te brengen;
- een inschatting te maken van de mogelijkheden en de beperkingen van de gezinsleden;
- samen met de lokale netwerkpartners passende zorg tot stand te brengen;
- te volgen of deze zorg en ondersteuning ertoe leidt dat problemen zijn opgelost of beheersbaar zijn geworden.

Dit vraagt veel van de professionals in de teams. Zij moeten preventief werken door enerzijds vraaggericht te werken, het gezin in zijn eigen kracht te zetten en waar mogelijk lichte zorg en ondersteuning aan te bieden. Anderzijds moeten zij juist zelf het initiatief nemen en daar waar nodig doorpakken om ervoor te zorgen dat kwetsbare gezinnen waarbij ingewikkelde multiproblematiek speelt tijdig de juiste hulp (willen) ontvangen volgens de methode 1Gezin1Plan. Dit veronderstelt dat de professional in het wijkteam bij kwetsbare gezinnen niet de hulpvraag van de ouder(s) bepalend laat zijn, maar zelf het initiatief neemt om te achterhalen wat er écht binnen het gezin aan de hand is en welke zorg en ondersteuning nodig is om tot een structurele oplossing van de problemen te komen.

De inspecties verwachten verder dat professionals kindproblematiek altijd in samenhang bezien met (mogelijke) andere problemen in het gezin (zoals problematiek van ouders) en vervolgens een prioritering aanbrengen in dat wat nodig is om de problemen op meerdere leefgebieden (wonen, werken, financiën, opvoeding, gezondheid, school en veiligheid) aan te pakken. Om de problemen op alle leefgebieden in kaart te brengen en vervolgens effectief aan te pakken, moeten professionals in de gelegenheid zijn én in staat zijn om met ouders, kinderen en professionals rondom het gezin hierover het juiste gesprek te voeren. Zij moeten daarbij de toon, motivatie en aansluiting weten te vinden die past bij de problematiek en de zelfredzaamheid van het gezin. Dit helpt voorkomen dat de situatie in een gezin later alsnog escaleert.

Gemeentebesturen, instellingen en professionals moeten zich bewust zijn van de noodzaak dat professionals met deze opdracht, in de wijkteams of daarbuiten, op al deze fronten voldoende geëquipeerd moeten zijn.

## **1.2 Het onderzoek**

De inspecties hebben de effectiviteit van de zorg en ondersteuning, geboden door het lokale netwerk rondom kwetsbare gezinnen in de gemeente Doetinchem onderzocht. Zij hebben hierbij gekeken naar drie onderwerpen:

- Het in beeld brengen van de problematiek op alle leefgebieden bij kwetsbare gezinnen;
- Het organiseren van zorg en ondersteuning vanuit het wijkteam en de aansluiting van de verschillende vormen van zorg en ondersteuning op elkaar (conform de uitgangspunten van 1G1P1R);
- De effectiviteit van de zorg en ondersteuning: worden de kwetsbare gezinnen er beter van, is de problematiek na verloop van tijd beheersbaar geworden of opgelost?

Steeds gaat het hierbij om de vragen of de problematiek voldoende breed wordt ingeschat en de daarop aansluitende zorg en ondersteuning passend is, in samenhang wordt geboden en feitelijk resultaten oplevert voor het gezin.

Voorafgaand aan het bezoek aan de Buurteams is de relevante beleidsinformatie opgevraagd bij de gemeente Doetinchem. De verwachtingen uit het toetsingskader zijn tijdens het bezoek van de inspecties onderzocht. Hiervoor zijn gestandaardiseerde interviews afgenomen met medewerkers van het Buurteam en met cliënten van het Buurteam. Daarnaast heeft dossieronderzoek plaatsgevonden. Het verzoek was dossiers aan te leveren die ongeveer een jaar geleden vanuit Veilig Thuis waren overgedragen naar het Buurteam. Het was voor het Buurteam echter niet mogelijk om deze dossiers uit het systeem te halen. Vervolgens zijn dossiers geselecteerd en onderzocht waarin sprake was van problematiek op meerdere leefgebieden. Verder hebben telefonische interviews plaatsgevonden met door de inspecties geselecteerde netwerkpartners. De dossierselectie en de selectie van netwerkpartners waren onverwachte elementen in het toezicht.

### 1.3 Leeswijzer

In dit rapport leest u de uitkomsten van het toezicht van de inspecties. Hoofdstuk 2 geeft een kort beeld van het lokale netwerk in Doetinchem rondom kwetsbare gezinnen. Hoofdstuk 3, 4 en 5 bevatten de bevindingen van de inspecties, achtereenvolgens aan de hand van de thema's 'één Gezin', 'één Plan', 'één Regisseur'. Hoofdstuk 6 bevat de bevindingen over de kwaliteitszorg/effectmeting van het sociaal domein in de gemeente Doetinchem. In hoofdstuk 7 staan het oordeel van de inspecties en het vervolg op dit toezicht.

Tijdens het onderzoek is een groot aantal gegevens over de effectiviteit van zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen verzameld. Deze hoofdstukken geven daarvan geen volledige beschrijving, maar concentreren zich op thema's waarvan de inspecties hebben geconcludeerd dat deze het meest belangrijk zijn in de gemeente Doetinchem. In bijlage 1 is het gehanteerde toezichtkader opgenomen. Bijlage 2 bevat een overzicht van de in het onderzoek betrokken organisaties.

## **Wettelijke grondslag 1G1P1R**

**Het werken volgens één Gezin, één Plan, één Regisseur heeft een grondslag in onder andere de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).**

**Artikel 2.1, onder f, van de Jeugdwet** geeft aan dat het gemeentelijke beleid inzake preventie, jeugdhulp, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering en de uitvoering van jeugdhulp, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering is gericht op integrale hulp aan de jeugdige en zijn ouders, indien sprake is van multiproblematiek.

De Memorie van Toelichting stelt hierover:

Onderdeel f ziet op de gedachte één Gezin, één Plan, één Regisseur. Indien er sprake is van multiproblematiek op meerdere sociale vlakken, zoals bijvoorbeeld opgroei- en opvoedproblematiek, financiële problemen, problemen met huisvesting, dienen de jeugdhulp, de uitvoering van de kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering zoveel mogelijk integraal en in samenhang met andere hulp te worden verleend. Door ontschotting van budgetten ontstaan meer mogelijkheden voor betere samenwerking en innovaties in ondersteuning, hulp en zorg aan jeugd en gezinnen.

**Artikel 2.1.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)** geeft aan dat de gemeenteraad periodiek een plan vast met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. In het plan wordt bijzondere aandacht gegeven aan een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, publieke gezondheid, preventie, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

De Memorie van Toelichting stelt hierover:

[...] De gemeente zal moeten aangeven welke mogelijkheden zij ziet om deze integrale dienstverlening door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet (Zvw) te bereiken. Met het oog op een goede ondersteuning van de burger moeten gemeenten in voorkomend geval de totale problematiek van betrokkene in kaart brengen om een zo goed mogelijk bij zijn probleem passende oplossing te kunnen bieden (artikel 2.3.2). Dat betekent niet dat de gemeente op grond van deze wet ook gehouden zou zijn problemen op te lossen waarvoor betrokkene een beroep kan doen op andere partijen. Maar waar mogelijk moet de dienstverlening van de verschillende partijen wel optimaal worden afgestemd. Daarom moet de gemeente met die partijen overleggen en afspraken maken over de mogelijkheden om door middel van samenwerking te komen tot een zo integraal mogelijke dienstverlening. Wat de gemeente op dit vlak onderneemt, moet in het beleidsplan worden aangegeven.

**Artikel 2.3.2 van de Wmo** geeft aan dat bij het in kaart brengen van de hulpvraag de mogelijkheden moeten worden onderzocht om door middel van samenwerking met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zvw en partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening met het oog op de behoefte aan verbetering van zijn zelfredzaamheid, zijn participatie of aan beschermd wonen of opvang.

De Memorie van Toelichting stelt over het in kaart brengen van de hulpvraag:

Bij het aan een aanvraag van een maatwerkvoorziening voorafgaande onderzoek is van groot belang dat dit in goede samenspraak met de cliënt plaatsvindt; alleen dan kan goed in kaart worden gebracht wat iemands problemen zijn, wat zijn leefomstandigheden en zijn sociale omgeving (gezin en sociaal netwerk) zijn en wat de mogelijke oplossingen daarvoor zijn.

**De vierde nota van wijziging van de Participatiewet** besteedt uitgebreid aandacht aan de samenhang tussen deze wet, de Wmo en de Jeugdwet (blz. 41 t/m 44 van deze nota). De algemene toelichting van deze vierde nota van wijziging eindigt met de volgende passage: 'Gemeenten krijgen met de invoering van deze wet en met de invoering van de andere decentralisaties meer taken en meer bevoegdheden. Zij krijgen voor deze taken de beschikking over een breed scala aan instrumenten en voorzieningen. Gemeenten kunnen deze instrumenten in samenhang en integraal inzetten, en maatwerk leveren aan hun burgers. Gemeenten kunnen de eigen kracht van mensen benutten en zoveel mogelijk aansluiten bij de specifieke leefsituatie van mensen. Dit zorgt ervoor dat de inzet van middelen doelmatiger en doeltreffender wordt. Het doel dat het kabinet in het Regeerakkoord heeft genoemd als uitgangspunt bij de decentralisaties komt zo dichterbij: één gezin, één plan, één regisseur.'

## 2. Het lokale netwerk in Doetinchem

Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de manier waarop het lokale netwerk rondom kwetsbare gezinnen in de gemeente Doetinchem is georganiseerd.

### 2.1 Visie op het sociaal domein in de gemeente Doetinchem

De gemeenteraad van Doetinchem heeft in december 2013 het beleidsplan "De Doetinchemse Keuze (DDK1), Hoe regelen we het voor onze inwoners in het sociaal domein?" vastgesteld. Leidend is het principe van "De Kanteling": eerst uitgaan van wat mensen zelf kunnen, hun sociale netwerk mobiliseren, gebruik van algemene voorzieningen en indien nodig aanvullende ondersteuning door maatwerkvoorzieningen aanwenden. Deze "Kanteling" is vanaf 2011 met de start van de WMO-winkel (het Zorgplein) ingevoerd en de resultaten van evaluatie van "De Kanteling" gaven voldoende steun om dit principe voor het gehele sociale domein leidend te laten zijn. In maart 2014 is DDK1 geëvalueerd, de resultaten hiervan zijn vastgelegd in de notitie "De Doetinchemse Keuze, Het vervolg, voortgangsrapportage" (DDK2). In juni 2014 is het beleidsplan: "De Doetinchemse keuze 3: Met elkaar, Voor elkaar" (DDK3) vastgesteld. Onderdeel van dit beleidsplan zijn de vastgestelde kaders voor het sociaal domein:

- Niemand tussen wal en schip.
- Voorkomen is beter dan genezen: preventief handelen is prioritair.
- De eigen kracht: wat kunt u zelf?
- Zo lang mogelijk zelfstandig in een vertrouwde omgeving blijven functioneren.
- Inzet op werk als daginvulling.
- 1Huishouden, 1Plan, 1Regisseur.
- Gericht op de vraag achter de vraag, niet op het bestaande aanbod.
- Ruimte voor de samenleving: burgerinitiatieven, zelfhulporganisaties en innovatieve samenwerkende professionele organisaties faciliteren.
- Binnen budgettaire kaders, budget wordt zoveel mogelijk ontschot ingezet.
- Oud voor nieuw; begrotingsprincipe, een nieuwe ondersteuningsvorm wordt alleen aangeboden wanneer een oude vorm vervalt.

De gemeente heeft vanuit de ambities concrete en meetbare doelstellingen opgesteld om het beleid te monitoren. Middels voortgangsrapportages worden de resultaten van de evaluaties inzichtelijk gemaakt. De uitkomsten worden geborgd in het beleid, bijgesteld of er worden pilots gestart om verbeteringen in de praktijk uit te proberen. In hoofdstuk 6 van dit rapport lichten de inspecties de kwaliteitszorg/ effectmeting in de gemeente Doetinchem verder toe.

### 2.2 Buurtplein, Zorgplein en Laborijn

In het sociaal domein van de gemeente Doetinchem werken drie zogenaamde pleinen samen, te weten het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn<sup>3</sup>. Het Buurtplein is de werkgever van de buurtcoaches die de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen organiseren en monitoren. Het Zorgplein is de voortzetting van het zogenaamde WMO-loket en Laborijn voert de Participatiewet uit. De gemeente heeft met de buurtcoaches en consulenten van het Zorgplein en Laborijn de toegang tot voorzieningen

---

<sup>3</sup> Zie voetnoot 1.

in het sociaal domein breed georganiseerd. De burger bepaalt zelf waar en hoe hij ondersteuning vraagt: in de wijk, aan één van de balies, op school, bij de huisarts, een aanbieder, het Zorgplein, Laborijn e.d. Dit vraagt om afstemming in de keten, zodat de hulp en ondersteuning snel wordt ingezet.

Op gemeentelijk niveau zijn er samenwerkingsafspraken tussen het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn vastgelegd. Deze pleinen vormen samen met onder andere scholen en huisartsen de toegang tot alle voorzieningen in het sociaal domein die onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen (WMO, jeugdhulp, Werk en Inkomen, passend onderwijs). Het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn werken nauw met elkaar samen om samenhangende zorg en ondersteuning aan (kwetsbare) huishoudens tot stand te brengen.

Bij het Zorgplein werken consultants, een aantal van hen specifiek voor jeugdvragestukken. Het Buurtplein biedt ondersteuning aan de inwoners van de wijk, dicht bij de mensen. Hier vallen de buurtcoaches onder. De consultants van het Zorgplein besluiten over de inzet van maatwerkvoorzieningen. Bij deze beslissing wordt het zwaarwegende advies van de buurtcoach gebruikt. De inkomens- en werkconsultanten van Laborijn bekijken onder andere of een inwoner in aanmerking komt voor een inkomensvoorziening of toeslag. De werkconsultanten van Laborijn zoeken na een gesprek met een inwoner bijvoorbeeld of er een match te vinden is met vacatures in de regio. Enkelvoudige vragen naar een maatwerkvoorziening worden direct door de consultants van het Zorgplein of Laborijn afgehandeld. Complexe vragen of meervoudige problematiek komen bij het Buurtplein. Er is sprake van een warme overdracht van dossiers tussen het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn en een nauwe samenwerking tussen de drie pleinen in de dagelijkse praktijk.

### **2.3 De Wijkteams en de buurtcoaches in Doetinchem**

Met ingang van 1 januari 2015 is Doetinchem gestart met zeven Wijkteams, te weten: Wehl/Nieuw Wehl, Oosseld/Schöneveld, Dichteren/De Hoop/Wijnbergen, De Huet, Overstegen/Muziekburch, Gaanderen en Noord/Centrum. Deze indeling is gebaseerd op risicoanalyses en demografische gegevens van de stad en de wijken.

De buurtcoaches werken in multidisciplinaire teams, het zijn generalisten met een zogenaamd T-profiel; ze hebben specialisme op een bepaald gebied. buurtcoaches werkten voorheen bijvoorbeeld bij Stichting MEE, IJsselkring (algemeen maatschappelijk werk en opbouwwerk), (Jeugd)Geestelijke Gezondheidszorg, Bureau Jeugdzorg. In de Wijkteams is tenminste kennis aanwezig op het gebied van jeugd/ jeugdhulp, ouderenzorg, opvoedingsondersteuning en mensen met een (licht) verstandelijke beperking. De aanwezigheid van specialisten per Wijkteam is afhankelijk van de demografische kenmerken van de onderscheiden wijken. De buurtcoaches kunnen advies inwinnen bij specialisten, zoals de consultants van het Zorgplein en Laborijn, maar ook bij bijvoorbeeld een gedragswetenschapper (waarmee de jeugdconsultanten van het Zorgplein structureel samenwerken), bij Jeugdbescherming Gelderland, Geestelijke Gezondheidszorg (GGnet) of verslavingszorg (Iriszorg). De competenties, taken en bevoegdheden van de buurtcoaches zijn vastgelegd in een functieprofiel. Alle buurtcoaches participeren in een kenniskring voor een bepaald domein: jeugd, ouderen, participatie e.d. De kennis die daar opgedaan wordt, verspreidt de buurtcoach naar de collega's van het betreffende Buurtteam. Het Buurtplein werkt met de methodiek van het actieleren. Dit zijn tweewekelijkse teambijeenkomsten waarin wordt gereflecteerd op de werkwijze (gekanteld werken,

Wrap Around Care<sup>4</sup>, werken met het netwerk, regievoeren, etc.). De Skageregistreerde buurtcoaches hebben daarnaast ook intervisie.

In de Doetinchemse Keuze is de rol van de generalistische buurtcoach als volgt beschreven:

- De buurtcoach is er primair voor de zorg voor huishoudens en het helpen oplossen van problemen door eigen kracht en inschakelen van netwerken.
- De buurtcoach wordt direct aangestuurd door de teammanager en de directeur van het Buurtplein. De uitvoering wordt op afstand geplaatst van de gemeente.
- De buurtcoach heeft de regie vanuit de gedachte 1Huishouden, 1Plan, 1Regisseur (1H1P1R), ook wanneer er verschillende specialisten bij het gezin betrokken zijn. Zo coördineert de buurtcoach de zorg voor een huishouden.
- De buurtcoach is in veel gevallen de schakel naar de specialistische zorg. Dit aanbod van specialistische zorg doet hij niet zelf, maar koopt de gemeente in. De kennis en kunde uit de zogenaamde tweedelijns wordt centraal of regionaal georganiseerd.

Wat betreft de positionering van de buurtcoaches in Doetinchem heeft de gemeente besloten een nieuwe uitvoeringsorganisatie op te richten: Buurtplein B.V. De gemeente is eigenaar van Buurtplein B.V., de nieuwe uitvoeringsorganisatie opereert volledig onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De drie teammanagers sturen de verschillende wijkteams aan.

Sociaal Raadslieden, het Bredeschoolnetwerk, Integrale Vroeghulp, Buurtbemiddeling, Vrijwilligerscentrale en het Jeugdinterventieteam (JIT) zijn onderdeel van Buurtplein B.V. en vallen onder de directe aansturing van de directeur/bestuurder. De professionals van het JIT die deel uitmaken van het Buurtplein, richten zich bijvoorbeeld op jeugdgroepen in de gemeente en op individuele jongeren met ondersteuningsvragen. Het JIT vormt een belangrijke schakel tussen de Wijkteams en de Veiligheidskamer en politie om af te stemmen over overlastgevendende jongeren in de wijken. Ook richt het JIT zich op preventie op de scholen (bijvoorbeeld als het gaat om sexting). Behalve de jongerenwerkers die namens het JIT deel uitmaken van het Wijkteam, bestaat het JIT uit politie, leerplicht en stedelijk jongerenwerk.

De buurtcoaches hebben naast de ondersteuning voor (kwetsbare gezinnen) ook belangrijke taken binnen de wijkcentra, de steunpunten in de wijk. De buurtcoach werkt vanuit de ondersteuningsmix. Dat wil zeggen dat er verschillende ondersteuningsvormen mogelijk zijn:

- Individuele trajecten (regievoeren en ondersteunen);
- Oppakken van individuele ondersteuningsvragen in een collectief aanbod;
- Verbinden van vragen van bewoners met diensten van bewoners of maatschappelijke organisaties (vaak vrijwilligers).

Daarnaast heeft het Buurtplein het beheer over de wijkcentra.

---

<sup>4</sup> Het Wraparound Care model wordt onder andere ingezet bij gezinnen die te maken hebben met langdurige en vaak complexe problemen op verschillende leefgebieden (financiën, wonen, integratie, gezondheid, overlast, sociaal isolement, psychiatrie of verslaving bijvoorbeeld). Het doel is het gezin weer grip te geven op het eigen leven, waarbij de cliënt zelf aangeeft welke zorg en of dienstverlening hij nodig heeft.

## 2.4 Vrijwilligers en mantelzorgers

Binnen “De Doetinchemse Keuze” is de rol van vrijwilligers en mantelzorgers die helpen bij het dagelijkse leven en het bevorderen van de sociale cohesie in de wijken belangrijk. De buurtcoach legt een verbinding tussen de individuele behoeften van de inwoner en het programma of de persoon in de wijk die daarbij kan helpen. Doetinchem kent de Vrijwilligerscentrale, dit is een onderdeel van Buurtplein B.V. Deze centrale vormt een lokaal kenniscentrum op het gebied van vrijwilligerswerk. Hier kunnen organisaties die met vrijwilligers werken terecht voor informatie en advies over vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld over de wervingen selectie van vrijwilligers, wet- en regelgeving, financiën en ICT-mogelijkheden. De vrijwilligers van het Buurtplein organiseren in de wijken allerlei activiteiten: van het formulierencafé tot het bieden van activiteiten van jong tot oud. Deze activiteiten zijn vastgelegd in de zogenaamde Dienstenkaart per wijk. De gemeente faciliteert en stimuleert vrijwilligers- en mantelzorgwerk actief.

## 2.5 (Keten)samenwerking

De gemeente Doetinchem werkt binnen het sociaal domein met verschillende partners samen, zowel met ketenpartners van Laborijn, het Zorgplein en het Buurtplein, maar ook binnen de regio en met partners in de wijken. Voorbeelden hiervan zijn de samenwerking met de woningbouwcorporatie, huisartsen, wijkverpleegkundigen, zorgverzekeraars en scholen. Vanuit het Zorgplein is de verbinding met een groot aantal partijen gelegd, doordat het Zorgplein alle toegang tot maatwerkvoorzieningen biedt, bijvoorbeeld tot voorzieningen op het gebied van Wmo, jeugdhulp, leerlingenvervoer, schuldhulpverlening en inkomensondersteunende maatregelen.

Met de woningbouwcorporatie zijn afspraken gemaakt ten aanzien van het huurschuldenoverleg. Het doel van dit overleg is vroegtijdig signaleren van betalingsproblemen en eventuele bijkomende problematiek om hier op te anticiperen. Met als streven om een doorzetting naar de deurwaarder en in het ergste geval huisuitzetting te voorkomen. Dit overleg vindt iedere maand plaats. De betreffende buurtcoach en een vertegenwoordiger van de woningcorporatie zijn hier tenminste bij aanwezig. Indien nodig kan de consulent Schuldhulpverlening, andere hulpverlener(s) of de wijkagent aansluiten.

Belangrijke ketenpartners binnen het sociaal domein in Doetinchem zijn huisartsen, wijkverpleegkundigen en zorgverzekeraars. Een goede samenwerking tussen de buurtcoach (en consulent) en de huisarts en wijkverpleegkundige vindt de gemeente essentieel om te komen tot passende ondersteuning. Om tot een samenwerkingsmodel te komen is er in de wijk De Huet een pilot gestart.

Onderwijs is een andere belangrijke ketenpartner. Een aantal buurtcoaches is als schoolcontactpersoon verbonden aan en aanwezig in scholen. Met zogenaamde factsheets (voor het voortgezet/middelbaar beroepsonderwijs en speciaal onderwijs) worden alle scholen geïnformeerd over de werkwijze van het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn, de samenwerking met jeugdmaatschappelijk werk en trajectbegeleiders. Daarnaast is vermeld hoe scholen ondersteuningsvragen voor hun leerlingen en gezinnen kunnen neerleggen bij de buurtcoaches en/of consulenten, en zijn de buurtcoaches per wijk opgenomen.



De politie maakt deel uit van het netwerk van de buurtcoaches in de wijk. Veiligheid is van grote invloed op de leefbaarheid in de wijk. Politie en buurtcoaches werken samen op dit gebied. Wanneer er zich acute problematiek binnen gezinnen voordoet waar politie bij betrokken is, wordt de buurtcoach geïnformeerd en indien nodig betrokken.

### *Opschaling en afschaling naar drang en dwang*

De teamleiders van de buurtcoaches zijn de eerste stap in het opschalingsmodel. Deze stap zetten de buurtcoaches als ze vastlopen met de zorg en ondersteuning bij (kwetsbare) gezinnen, maar ook wanneer de inwoners niet meewerken bij het oplossen van de problemen, terwijl daar wel urgentie en/of noodzaak toe is.

Op regionaal niveau is er in juni 2016 een aanvulling op de samenwerkingsafspraken gemaakt met Veilig Thuis Noord en Oost Gelderland. De aanvullende afspraken zijn met name gericht op situaties waar na de triage door Veilig Thuis blijkt dat de melding onder de categorie "first offenders" valt. Deze zaken zet Veilig Thuis door naar de Buurteams. De buurtcoach bezoekt het gezin en maakt een inschatting van de situatie en of er sprake is van zorgmijdend of zorgwekkend gedrag. De bevindingen worden door de buurtcoach teruggekoppeld aan Veilig Thuis. Indien nodig stelt Veilig Thuis een onderzoek in.

De buurtcoaches kunnen een Verzoek tot Onderzoek doen bij de Raad voor de Kinderbescherming als zij zorgen hebben over de veiligheid van kinderen of bij crisissituaties. Daarnaast kunnen ze ook advies inwinnen bij de Raad. De gemeente heeft de rechtbank inzicht verschaft in voorzieningen voor de jeugdhulp in de nulde-, eerste en tweedelijns in de gemeente en regio. De kinderrechters kunnen bij hun beslissingen anticiperen op de beschikbare voorzieningen.

Het Veiligheidshuis Noord Oost Gelderland is een netwerksamenwerkingsverband dat partners uit de strafrechtketen, zorgketen, gemeentelijke partners en bestuur verbindt in de aanpak van complexe problematiek. De samenwerkingspartners signaleren, bedenken oplossingen en voeren deze samen uit. Doel van deze samenwerking is bewerkstelligen van gedragsverandering, recidivevermindering en verbetering van het leven van de delinquent. Er wordt dader-, gebieds- en probleemgericht te werk gegaan. Partijen die onderdeel uitmaken van deze samenwerking zijn onder andere: gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering, Openbaar Ministerie, Reclassering, Raad voor de Kinderbescherming, politie, maatschappelijk werk, medewerker van het JIT, woningcorporaties. Indien het samenwerkingsverband casusoverleg heeft over een gezin van een buurtcoach dan schuift deze aan bij de casusbespreking en de voortgangsgesprekken.

### 3. Eén Gezin, één plan, één regisseur

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgens de verwachting van de inspecties over het in kaart brengen van de problematiek van een kwetsbaar gezin, het beleid hierover (inclusief afspraken en werkinstructies) in de gemeente Doetinchem en hoe de Buurtteams in Doetinchem de problematiek in de praktijk in kaart brengen. Het hoofdstuk eindigt met de conclusie over dit onderwerp.

#### 3.1 Verwachting

*Om ervoor te zorgen dat de zorg en ondersteuning die wordt geboden aansluit bij de hulpvragen en problematiek van alle leden van het gezin is het noodzakelijk dat voorafgaand aan de start van de zorg en ondersteuning aan een kwetsbaar gezin de volledige (achterliggende) problematiek in kaart wordt gebracht. Een belangrijk onderdeel hiervan is de veiligheid en de opvoedsituatie binnen het gezin. Hiertoe verwachten de inspecties dat professionals bij aanvang:*

- met alle leden van het gezin spreken;
- kijken naar achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden;
- spreken met andere betrokkenen uit het sociale en professionele netwerk van het gezin;
- de veiligheidsrisico's voor de kinderen in het gezin inschatten.

*Dit is een voorwaarde voor een passend, integraal plan en passende regie op dit plan.*

*Bron: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd, Toezichtkader Stelseltoezicht Sociaal Domein*

#### 3.2 Beleid

De buurtcoaches richten zich met name op en voeren regie bij de complexe hulp- en ondersteuningsvragen van een gezin en/of signalen van netwerkpartners. Bij deze complexe vragen of aanmelding door een netwerkpartner bezoekt de buurtcoach het gezin thuis en voert het zogenaamde keukentafelgesprek. Bij enkelvoudige problematiek wordt het keukentafelgesprek door consulenten van het Zorgplein uitgevoerd. Zij voeren in deze situaties ook de regie. Doel van dit gesprek is volgens de opdracht en de afgesproken werkwijze de hulpvraag verhelderen, de thuissituatie inschatten, de leefgebieden breed uit te vragen, het in kaart brengen van het sociale netwerk van het gezin en onderzoeken of er sprake is van crisis of spoed. De buurtcoaches werken met kwetsbare gezinnen vanuit de uitgangspunten van de Wrap Around Care. De werkwijze stelt dat alle leefgebieden bij alle gezinsleden worden bevraagd met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix.

De Zelfredzaamheidsmatrix kent een zogenaamd osupplement Ouderschap, een specifieke set vragen die helpt om risico's ten aanzien van de veiligheid en ontwikkelingsbedreigingen zichtbaar te maken. Wanneer er risico's zichtbaar worden binnen het supplement Ouderschap, moet er een checklist Veiligheid Kind met de ouder besproken en ingevuld en worden beschermende en risicofactoren verder in beeld gebracht. Voor deze risicotaxatie wordt een instrument (Signs of Safety) ingezet. De buurtcoaches zijn in de werkwijze verplicht altijd een risicotaxatie van de veiligheid maken. Deze veiligheidsinschatting is eveneens verplicht in die gevallen waar een Verzoek tot Onderzoek aan de

Raad voor de Kinderbescherming wordt gedaan en in die gevallen waar één of meer van de gezinsleden in aanraking is (geweest) met reclassering, politie of justitie.

### 3.3 Praktijk

#### 3.3.1 Bevindingen inspecties

De inspecties stellen vast dat de buurtcoaches en consulenten voorafgaand aan de start van de zorg en ondersteuning de actuele gezinssituatie tijdens het keukentafelgesprek op verschillende leefgebieden in beeld brengen. In eerste instantie beperkt het keukentafelgesprek zich in een aantal gevallen tot het gezinslid met een ondersteuningsvraag. Later in het traject worden de andere gezinsleden gesproken. In een enkel dossier zagen de inspecties dat de kinderen uit het gezin niet zijn gesproken, omdat ze te jong waren of omdat de hulpvraag hier geen reden toe gaf. De buurtcoaches maken per leefgebied een inschatting van de draagkracht van het gezin of de gezinsleden. Bij het in kaart brengen van de hulpvraag gebruiken de buurtcoaches de indeling van de leefgebieden die de Zelfredzaamheidsmatrix, inclusief het supplement Ouderschap, onderscheidt. Wanneer er veel risico's worden opgemerkt, dan stelt de werkspraak dat de buurtcoach een risicotaxatie om een inschatting van de veiligheid moet maken. In de dossiers hebben de inspecties in alle gevallen een inschatting van de veiligheid gezien. De bevindingen worden vastgelegd in het digitale systeem van het Buurtplein (WIZ-portaal) en bij het Zorgplein in GWS en Corsa. Beide pleinen werken met een verschillend systeem, hetgeen in die dossiers tot extra (dubbel) werk leidt. Wanneer een buurtcoach tot het zwaarwegende advies komt dat er een maatwerkvoorziening ingezet moet worden, moet de buurtcoach alle relevante informatie in een ander format verwerken. Dit format wordt door de (jeugd)consulent getoetst om te beoordelen welke maatwerkvoorziening kan worden ingezet.

#### *Spreken met betrokkenen uit het netwerk van het gezin en professionals die bij het gezin betrokken zijn (geweest)*

De inspecties stellen vast dat de buurtcoaches en (jeugd)consulenten beperkt gebruik maken van de informatie van andere of eerder bij het gezin betrokken professionals. Uit interviews met netwerkpartners zoals de schuldhulpverlening en de woningbouwcorporatie blijkt dat de samenwerking met de buurtcoaches naar tevredenheid verloopt. Ze ervaren korte lijntjes en weten met elkaar tot het gewenste resultaat te komen. Een voorbeeld hiervan is de succesvolle samenwerking in de preventieve aanpak wanneer er sprake is van huurachterstand. Netwerkpartners zoals huisartsen en onderwijs reageren wisselend. Niet altijd worden zij bevraagd door de buurtcoach, terwijl ze wel een beeld van het gezin en kinderen hebben dat kan bijdragen aan de zorg en ondersteuning. Verder hebben de inspecties in dossiers geconstateerd dat wanneer bijvoorbeeld politie of justitie betrokken is bij een gezin deze contacten worden vastgelegd. In de dossiers hebben de inspecties geconstateerd dat slechts in enkele gevallen een netwerkbijeenkomst wordt georganiseerd, waarbij alle bij een gezin betrokken professionals worden uitgenodigd.

Het in kaart brengen van het sociaal netwerk om het gezin heen is in enkele gevallen lastig voor de buurtcoach. Gezinnen willen bijvoorbeeld niet altijd dat hun directe omgeving op de hoogte is van hun problemen, meestal uit schaamte.

De buurtcoach maakt gebruik van de vrijwilligers die in de wijken actief zijn. Zo proberen zij actief inwoners in contact te brengen met vrijwilligers. Soms door een laagdrempelige activiteit aan te bevelen die in de wijk wordt georganiseerd. Een aantal buurtcoaches gaf in de interviews aan dat een

instrument voor het maken van een netwerkanalyse ondersteuning kan bieden (bijvoorbeeld het ecogram). Positief is dat de Buurtteams een beroep kunnen doen op een grote groep vrijwilligers die in de wijken actief is. Er zijn wel verschillen tussen de wijken ten aanzien van de bereidheid van burgers om als vrijwilliger actief te willen zijn in de wijk.

### **3.3.2 Risico's**

De inspecties zien een risico in het beperkt bevragen van de informatie en de zienswijze van andere professionals over het gezin zoals huisartsen en scholen. Slechts in enkele gevallen worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd. Een netwerkbijeenkomst organiseren kost tijd, maar draagt bij aan het (nog) scherper in beeld brengen van de problematiek en onderliggende hulpvragen van een gezin. En het heeft als bijkomend voordeel dat in het bijzijn van het gezin alle informatie mag worden gedeeld. Ook kunnen de partijen in de aanpak van de zorg en begeleiding beter samenwerken. Op dit punt moeten het beleid en de uitvoering worden versterkt.

### **3.3.3 Verklaringen voor de bevindingen**

Een belangrijke verklaring voor de positieve bevindingen in dit hoofdstuk zien de inspecties met name in de kwaliteitszorgsystematiek die de gemeente Doetinchem bij de inrichting, implementatie en uitvoering van de Doetinchemse Keuze heeft gehanteerd. Periodiek worden de gemeentelijke doelstellingen systematisch geëvalueerd en worden de uitkomsten planmatig gebruikt, het beleid geborgd, bijgesteld of verbeterd al dan niet via pilots. Zie ook hoofdstuk 6 over kwaliteitszorg en effectmeting van het sociale domein in de gemeente Doetinchem.

De succesvolle samenwerking tussen het Buurtplein, het Zorgplein, Laborijn en schuldhulpverlening wordt mede verklaard door de samenwerking die er van oudsher is geweest tussen deze gemeentelijke afdelingen. Het Buurtplein is in de nabijheid van het Zorgplein gesitueerd, de schuldhulpverlening werkt in dezelfde werkruimte als de consulenten.

Een verklaring voor de positieve bevindingen over de brede uitvraag van de leefgebieden zien de inspecties in de gekozen werkwijze met gebruikmaking van de methodiek; de Zelfredzaamheidsmatrix. Deze werkwijze borgt de brede uitvraag op alle leefgebieden inclusief de inschatting van de veiligheid van (de kinderen in) een gezin.

Een andere verklaring voor deze positieve bevindingen zien de inspecties in de tijd en ondersteunende faciliteiten die buurtcoaches tot hun beschikking hebben voor de ondersteuning aan gezinnen. De buurtcoaches gaven in de interviews aan over het algemeen hun werkvoorraad aan te kunnen binnen de beschikbare tijd. Er is dan ook geen sprake van wachtlijsten of vertragingen bij het Buurtplein.

## **3.4 Conclusie**

De werkpraktijk wordt conform het in "De Doetinchemse Keuze" beschreven beleid uitgevoerd. Het beleid wordt regelmatig geëvalueerd, de uitkomsten worden in het beleid geborgd of bijvoorbeeld door de uitvoering van pilots bijgesteld. De laagdrempelige samenwerking tussen het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn, de woningbouwcorporatie en schuldhulpverlening verloopt goed. Op één onderdeel kunnen het beleid en de praktijk worden versterkt; betrekken van en samenwerken met netwerkpartners zoals de scholen, ook wanneer de hulpvraag van het gezin geen aanleiding lijkt te geven, vinden de inspecties noodzakelijk.

## 4. één gezin, Eén Plan, één regisseur

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgens de verwachting van de inspecties over het maken en uitvoeren van een samenhangend plan voor een kwetsbaar gezin, het beleid (inclusief afspraken en werkinstructies hierover) in de gemeente Doetinchem en hoe het plan in de praktijk tot stand komt en wordt uitgevoerd. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie.

### 4.1 Verwachting

*Een integrale probleemanalyse vormt de basis voor 1G1P1R en voor het bepalen van de juiste aanpak van de problemen in een gezin. Een integrale probleemanalyse zorgt er, nadat de problemen per leefgebied goed in kaart zijn gebracht, voor dat problemen in samenhang worden gezien, en oorzaken en gevolgen kunnen worden onderscheiden. Om tot een goede probleemanalyse te komen is het belangrijk dat professionals signalen over het gezin bij elkaar brengen en in samenhang bekijken, ook in relatie tot de (chronische) problematiek van het gezin. Bij een probleemanalyse hoort verder dat patronen die ouders laten zien en de effectiviteit van eerder geboden hulpverlening worden betrokken.*

*In het verlengde van de Jeugdwet verwachten de inspecties dat er bij kwetsbare gezinnen gewerkt wordt op basis van een samenhangend plan voor een gezin, dat een integrale probleemanalyse en een gewenst perspectief voor het gezin bevat, waaraan vervolgens doelen en acties zijn gekoppeld die geprioriteerd en concreet zijn. Verder dient het plan actueel te worden gehouden, in die zin dat regelmatig wordt nagegaan of de ondersteuningsbehoefte is veranderd en de zorg en ondersteuning hierop aangepast moet worden. De zorg en ondersteuning worden afgesloten nadat is ingeschat dat het gezin zelfstandig verder kan of nadat een passend vervolgtraject is geregeld.*

*Bron: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd, Toezichtkader Stelseltoezicht Sociaal Domein*

### 4.2 Beleid

De buurtcoaches tekenen de relevante informatie uit het keukentafelgesprek in de digitale Zelfredzaamheidsmatrix in WIZ-portaal op. De (jeugd)consulent maakt een gespreksverslag van het keukentafelgesprek. De leefgebieden worden later in het format van het Zorgplein ingevuld.

Tevens wordt er door de buurtcoach of (jeugd)consulent in overleg met het gezin vastgelegd welke hulpvraag er is, welke mogelijke oplossingen voorhanden zijn en welke doelstelling er wordt nagestreefd. Ook wordt er in het portaal/format opgenomen wat de inwoner zelf of met inzet van het sociaal netwerk om het gezin en/of vrijwilligers kan oplossen.

Bij meer complexe ondersteuningsvragen, die de deskundigheid van de buurtcoach overstijgen of in die gevallen waarbij er zorgen zijn over de veiligheid van jeugdigen kan de buurtcoach advies inwinnen bij (gedrags)deskundigen, bij aandachtsfunctionarissen Kindermishandeling en Huiselijk Geweld van het Buurtplein of bij de gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. Ook wordt in het ondersteuningsplan vastgelegd wie de regie voert, uitgaande van

de eigen kracht van het gezin. Waarbij de afspraak geldt dat, wanneer er sprake is van meervoudige problematiek, de regie en/of het monitoren bij de buurtcoach ligt.

## **4.3 Praktijk**

### **4.3.1 Bevindingen inspecties**

De inspecties stellen vast dat de kwaliteit van de ondersteuningsplannen van het Buurtplein en het Zorgplein verschillend is. De ondersteuningsplannen die de inspecties hebben ingezien bij het Zorgplein zijn van hoge kwaliteit. In deze plannen is zichtbaar sprake van een integrale probleemanalyse, het beoogde effect is zorgvuldig weergegeven en de hieruit voortvloeiende acties zijn concreet. Echter de ondersteuningsplannen in het WIZ-portaal van de buurtcoaches zijn wisselend van kwaliteit. Ze bevatten wel de relevante informatie op de leefgebieden en ten aanzien van de zelfredzaamheid alsmede de veiligheid, maar er is in een aantal dossiers vastgesteld dat er geen sprake is van een integrale probleemanalyse. Ook het beoogde effect is niet in alle dossiers duidelijk weergegeven. Soms zijn alleen acties weergegeven, zonder dat deze in onderlinge samenhang (integraal) worden geanalyseerd: welke oorzaken liggen ten grondslag aan de problemen en wat is er nodig om deze problemen (duurzaam) op te lossen of beheersbaar te maken? Voor beide vormen van ondersteuningsplannen geldt dat ze voldoen aan de beleidsambitie om per gezin één plan op te stellen. De inspecties kunnen onvoldoende uit de dossiers afleiden of de betrokken professionals/ hulpverleners rondom de gezinnen betrokken zijn bij het maken van de integrale probleemanalyse. De interviews met netwerkpartners zoals huisartsen en onderwijs bevestigen dat dit regelmatig niet het geval is. De ene keer worden deze partners actief betrokken en de andere keer zijn ze niet betrokken terwijl dit wel voor de hand zou liggen. Echter de woningbouwcorporatie en schuldhulpverlening geven aan in relevante situaties altijd betrokken te zijn, de samenwerking verloopt voor deze netwerkpartners naar tevredenheid.

De inspecties vinden de gescheiden systemen van het Buurtplein en het Zorgplein niet optimaal. Wanneer de buurtcoach van mening is dat er een maatwerkvoorziening moet worden ingezet, moet de coach de gegevens uit WIZ-portaal overzetten in het format met bijbehorende eisen van het Zorgplein. Dit levert dubbel werk op en is niet efficiënt voor noch de buurtcoach noch de burger. Hier gaat kostbare tijd mee verloren.

### **4.3.2 Risico**

Zoals eveneens gesteld is in hoofdstuk 3, zien de inspecties een risico in de wisselende betrokkenheid van andere professionals rondom het gezin zoals scholen, huisartsen, maar ook de hulpverleners vanuit tweedelijnsorganisaties zoals (Jeugd) GGZ. Het is de inspecties onvoldoende duidelijk wat de afspraken zijn over de betrokkenheid van deze partners bij het opstellen van het ondersteuningsplan. De inspecties zijn van oordeel dat het systematisch betrekken van deze partijen bij het maken van een integrale probleemanalyse en plan, de hulp en ondersteuning aan de gezinnen versterkt. De wisselende kwaliteit van de dossiers van het Buurtplein en het in een aantal dossier ontbreken van een integrale probleemanalyse en het beoogde effect, vinden de inspecties een ander risico. Zonder gewenst perspectief is niet of onvoldoende vast te stellen of de ingezette zorg en ondersteuning voldoende leiden tot het oplossen of beheersbaar maken van de problemen en om eventuele veiligheidsrisico's of ontwikkelingsbedreigingen voor de kinderen te beperken.

### 4.3.3 Verklaringen

Een verklaring voor het ontbreken van een samenhangende probleemanalyse bij het Buurtplein is dat sommige specialisten/instellingen geen informatie willen delen met als argument de borging van de privacy van de inwoners. Terwijl er wel degelijk mogelijkheden te bedenken zijn om dit bezwaar tegen te gaan, zeker als ouders hiervoor open staan, zoals bijvoorbeeld het beleggen van een netwerkbijeenkomst waar ook de ouders bij aanwezig zijn. Indien de veiligheid van kinderen in het geding is en ouders geven geen toestemming om de noodzakelijke informatie te delen, dienen betrokken specialisten/instellingen de meldcode te volgen en na te gaan of zij op basis hiervan toch informatie moeten delen.

Een andere mogelijke verklaring voor het ontbreken van een samenhangende probleemanalyse is dat in "De Doetinchemse Keuze" niet is beschreven of en hoe de netwerkpartners betrokken worden bij het maken van de integrale probleemanalyse. Op dit punt kan het beleid naar de mening van de inspecties versterkt worden.

De beschreven kwaliteit van de ondersteuningsplannen wordt verklaard doordat de dossiers bij het Zorgplein steekproefsgewijs worden gecontroleerd door kwaliteitsmedewerkers. De (jeugd) consulenten van het Zorgplein controleren alle door het Buurtplein overgedragen dossiers op de (juridische) eisen die worden gesteld om te komen tot een beschikking voor een maatwerkvoorziening. De eisen waaraan de kwaliteitsmedewerker van het Buurtplein de dossiers in het WIZ-portaal steekproefsgewijs controleert zijn niet helder.

## 4.4 Conclusie

De ondersteuningsplannen van het Zorgplein die de inspecties hebben bekeken, zijn van hoge kwaliteit. Ook bevatten deze plannen het gewenste perspectief. In de dossiers van het Buurtplein is de kwaliteit wisselend en is niet altijd het beoogde effect beschreven. Hier beperken de buurtcoaches zich in enkele dossiers tot het beschrijven van acties. Vanuit het beoogde effect worden er tussendoelen en acties per leefgebied beschreven. Echter of de hulpverleningsplannen die bij specialistische instellingen worden uitgevoerd, aansluiten op de ondersteuningsplannen van de buurtcoaches is niet altijd zichtbaar. Dit is in de ondersteuningsplannen die door het Zorgplein en die door de jeugd- en gezinswerkers (zie hoofdstuk 6) zijn opgesteld en/of getoetst wel zichtbaar. Het betrekken van andere professionals bij het opstellen van een samenhangend ondersteuningsplan bevordert dat er door alle betrokkenen aan hetzelfde beoogde (tussen)resultaat wordt gewerkt. Ook zal dit de regie van de buurtcoach op de zorg en ondersteuning die wordt geboden door andere voorzieningen versterken.

## 5. één Gezin, één plan, Eén Regisseur

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgens de verwachting van de inspecties over de invulling van de regisseursfunctie, het beleid (inclusief afspraken, werkinstructies) hierover in de gemeente Doetinchem en de invulling van de regisseursfunctie in de praktijk. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie.

### 5.1 Verwachting

*Om integrale zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen te kunnen bieden, is het noodzakelijk dat er één regisseur is die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het gezinsplan. De regisseur zorgt op basis van het plan – samen met de overige betrokkenen – voor samenhangende zorg en ondersteuning, die aansluit bij de problematiek van het gezin. De regisseur houdt het overzicht, heeft zicht op hoe het met het gezin gaat en hoe de hulpverlening loopt. Hiertoe onderhoudt hij contact met het gezin, het sociale netwerk en met de professionals rondom het gezin. De regisseur bouwt een relatie op met het gezin, heeft hij het vertrouwen van het gezin en doet tegelijkertijd alles wat nodig is om de veiligheid van de kinderen te bewaken en in hun belang te handelen. Verder zorgt de regisseur dat de zorg en ondersteuning – tezamen met de betrokkenen rondom het gezin – periodiek wordt geëvalueerd om te kunnen vaststellen of de gestelde doelen zijn behaald. De regisseur is degene die signalen ontvangt als de hulpverlening niet goed loopt of als de situatie in het gezin verandert. Als dit nodig is, grijpt hij in.*

*De regisseur heeft hierbij passende competenties en bevoegdheden. Voorwaarde voor het werken met 1G1P1R is dat de regisseur zijn verantwoordelijkheid daadwerkelijk kan dragen. Hiertoe moet hij kunnen beschikken over doorzettingsmacht, en indien hij zijn verantwoordelijkheid niet kan dragen, over de mogelijkheid om op te schalen. Voor de regisseur zijn de juiste randvoorwaarden gecreëerd, zoals voldoende tijd en middelen om zijn taak te kunnen vervullen. Een andere belangrijke randvoorwaarde is dat passende zorg en ondersteuning in voldoende mate beschikbaar is.*

*Bron: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd, Toezichtkader Stelseltoezicht Sociaal Domein. Begin 2017 verschijnt van de samenwerkende inspecties een publicatie over de noodzakelijke competenties, bevoegdheden en randvoorwaarden voor de regisseurs in kwetsbare gezinnen.*

### 5.2 Beleid

De gemeente Doetinchem heeft – zoals beschreven in hoofdstuk 2 – in het beleid vastgelegd te werken volgens het principe 1Huishouden1Plan1Regisseur. Deze werkwijze is bedoeld voor (kwetsbare) gezinnen met problemen op meerdere leefgebieden, die moeite hebben om zelf de regie te voeren op de zorg en ondersteuning die zij nodig hebben. Samen met het gezin en eventuele andere betrokken professionals wordt tijdens het keukentafelgesprek een regisseur benoemd. De regisseur wordt altijd vastgelegd in de digitale systemen. De regie ligt in principe altijd bij de buurtcoach, maar vanuit de gedachte stimuleren van eigen kracht kan het ook een ouder zelf zijn. In specifieke gevallen kan de regie ook bij de jeugdconsulent liggen. Wanneer bijvoorbeeld de ouder de regie heeft, dan betekent dit in de praktijk dat de buurtcoach de regie samen met de ouder uitvoert. Dit borgt dat de buurtcoach, ondanks dat de ouder of het gezin de regie heeft, bewaakt of de zorg en



ondersteuning passend is, bijgesteld moet worden waar nodig of dat het aan de bodemeisen voldoet en de hulp kan worden voortgezet op de ingezette manier.

De Zelfredzaamheidsmatrix, inclusief de inschatting van de veiligheid en/of ontwikkelingsbedreiging, wordt gaandeweg de uitvoering van de zorg en ondersteuning in het gezin door de buurtcoach aangepast en bijgesteld op basis van voortschrijdend inzicht of ontwikkelingen. Voordat de zorg en ondersteuning bij een gezin wordt afgesloten wordt de Zelfredzaamheidsmatrix nogmaals ingevuld.

## 5.3 Praktijk

### 5.3.1 Bevindingen inspecties

De inspecties stellen vast dat uit de meeste dossiers is af te leiden bij wie de regie is belegd, wie de contactpersoon is vanuit het Buurtplein. De buurtcoach geeft sturing aan de uitvoering van het ondersteuningplan: het bewaken van het in samenhang, het uitvoeren van het plan, het concreet samenwerken met netwerkpartners, zoals bedoeld in de omschrijving in "De Doetinchemse Keuze". De inspecties hebben in enkele dossiers geconstateerd dat er onduidelijkheid ontstaat over de regie zodra er meerdere (specialistische) hulpverleners bij het gezin betrokken zijn. Specialisten/instellingen vinden het lastig de regie uit handen te geven, zeker als zij gewend zijn zelf indicaties uit te schrijven. Deze specialisten stellen veelal een eigen plan op en voeren dit uit. Echter de samenhang met het ondersteuningsplan dat de buurtcoach of consulent in gesprek met het gezin heeft opgesteld, is er niet of blijft voor de inspecties onduidelijk.

Een tweede knelpunt bij de regievoering voor de buurtcoaches en consulenten treedt op als er ook regie is vanuit een tweedelijnsvoorziening en ouders geen toestemming geven om informatie te delen.

### Opschaling

Uit de interviews komt naar voren dat de samenwerking met Veilig Thuis Noord Oost Gelderland niet naar tevredenheid verloopt. De medewerkers van Veilig Thuis kunnen de samenwerkingsafspraken volgens de buurtcoaches onvoldoende nakomen. In deze afspraken is bijvoorbeeld vastgelegd dat een medewerker van Veilig Thuis, bij zorgen van de buurtcoach over de veiligheid van het gezin of gezinsleden, meegaat naar het gezin. Dit lukt in de praktijk onvoldoende.

Dit leidt er toe dat de Buurtteams voor andere opschalingsmogelijkheden kiezen, wanneer zij constateren dat de hulp die zij in het vrijwillig kader kunnen bieden er onvoldoende toe leidt dat geconstateerde veiligheidsrisico's in een kwetsbaar gezin worden beperkt of opgeheven. Zij schalen in de praktijk op via onder andere het Veiligheidshuis, Casusoverleg Beschermd (COB) en het Lokale Zorg Netwerk. De Jeugdbeschermingstafel wordt momenteel opgericht.

### 5.3.2 Risico's

De inspecties vinden het risicovol dat wanneer er meerdere specialistische hulpverleners bij het gezin betrokken zijn, de buurtcoach in voorkomende gevallen de regie niet volledig kan voeren. In die situaties is elke professional verantwoordelijk voor zijn eigen stukje van de hulpverlening, waardoor uiteindelijk het risico kan ontstaan dat niemand voor het geheel verantwoordelijk is. De externe (specialistische) hulpverleningsorganisaties die zich hebben geconformeerd aan de afspraken die zijn gemaakt in het kader van 1Huishouden1Plan1Regisseur in de gemeente Doetinchem dienen hun medewerkers te instrueren en faciliteren om deze afspraken na te komen.

De inspecties vinden het zorgelijk dat de uitvoering van de samenwerkingsafspraken met Veilig Thuis Noord Oost Gelderland onvoldoende tot stand komt. Hierdoor ontstaat risico in die situaties waarbij nog onvoldoende zicht is om op te schalen naar drang en dwang. Veilig Thuis heeft de mogelijkheden en bevoegdheid om die situaties nader te onderzoeken.

### **5.3.3 Verklaringen**

Een verklaring voor het niet kunnen voeren van de regie door buurtcoaches wanneer er meerdere hulpverleners bij het gezin betrokken zijn, zien de inspecties in het feit dat de professionals uit de maatwerkvoorzieningen de samenwerkingsafspraken over 1Huishouden1Plan1Regisseur onvoldoende nakomen en zich daarmee onvoldoende conformeren aan de geambieerde samenwerking. Daar komt bij dat de medewerkers van de buurtcoaches en consultants, betrokken professionals onvoldoende aanspreken op de noodzaak tot samenwerking in de hulp en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. Een mogelijke verklaring voor het onvoldoende tot stand komen van samenwerking tussen Veilig Thuis en buurtcoaches is de (fysieke) afstand met Veilig Thuis (Veilig Thuis is gevestigd in Apeldoorn) en de ervaren werkdruk door de medewerkers van Veilig Thuis Noord Oost Gelderland.

## **5.4 Conclusie**

In de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen vindt, in het merendeel van de onderzochte dossiers, voldoende regie plaats. Echter wanneer er meerdere (specialistische) hulpverleners bij de hulp en ondersteuning aan een gezin betrokken zijn, is dit niet altijd het geval. Reden hiervoor is dat er bij de medewerkers van de maatwerkvoorzieningen geen eenduidigheid is over de invulling van de regierol en dat zij hiertoe onvoldoende zijn toegerust. De samenwerking met Veilig Thuis verloopt niet conform de afspraken die hierover binnen de regio zijn gemaakt.

## 6. Kwaliteitszorg/ effectmeting

Dit hoofdstuk beschrijft achtereenvolgens de verwachting van de inspecties over de invulling van kwaliteitszorg/effectmeting, het beleid (inclusief afspraken, werkinstructies) hierover in de gemeente Doetinchem en de invulling van de kwaliteitszorg/effectmeting in de praktijk. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie.

### 6.1 Verwachting

*Het is belangrijk dat het wijkteam systematisch informatie verzamelt over de kwaliteit en het effect van de zorg en ondersteuning die wordt geboden. Op basis hiervan dient het wijkteam naast het evalueren en meten van effect van de geboden hulp en ondersteuning binnen het gezin, eveneens te evalueren op het effect van het beleid binnen de wijk en de gemeente. Hiertoe dienen de wijkteams het beleid (gezamenlijk) te evalueren en de (gezamenlijke) resultaten en de samenhang van de zorg en ondersteuning die wordt geboden waar nodig te verbeteren.*

### 6.2 Beleid

De Zelfredzaamheidsmatrix die de buurtcoaches in hun werkwijze gebruiken wordt bij de start van de hulp en ondersteuning aan een gezin voor de eerste maal ingevuld. Tussentijds wordt deze matrix aangevuld of aangepast aan de dan vigerende situatie. Indien de scores dan redenen tot zorg geven, wordt de hulp en ondersteuning geïntensiveerd, of wordt er opgeschaald. Voordat de hulp en ondersteuning aan een gezin wordt geëindigd schrijft de werkwijze voor dat de Zelfredzaamheidsmatrix nogmaals wordt ingevuld. Zo kan de buurtcoach zien wat het effect van de geboden hulp en ondersteuning is geweest.

Ten aanzien van het gemeentelijke beleid, de werkwijze en de samenwerkingsafspraken wordt er op Buurtteam- en Buurtpleinniveau regelmatig geëvalueerd. De buurtcoaches bespreken knelpunten met elkaar. Hetzij knelpunten die zij ervaren vanuit het beleid en werkafspraken, maar ook knelpunten op bijvoorbeeld de kwaliteit van hulpverlening door specialisten en/of maatwerkvoorzieningen.

Om de beleidsambities van "De Doetinchemse Keuze" te kunnen monitoren, heeft de gemeente concrete en meetbare doelstellingen opgesteld:

1. Het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners, huishoudens en opvoeders in Doetinchem;
2. Meer inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven voelen zich verantwoordelijk voor de buurt;
3. De sociale cohesie in de buurt groeit;
4. Minder huishoudens in Doetinchem doen beroep op een individuele maatwerkvoorziening;
5. De totale (gemeentelijke) kosten van voorzieningen en ondersteuning in het sociaal domein dalen.

Ten behoeve van de effectmeting van deze doelstellingen gebruikt de gemeente instrumenten zoals bijvoorbeeld de Zelfredzaamheidsmatrix. Deze matrix biedt niet alleen inzicht op individueel en/of gezinsniveau, maar ook op wijk- en zelfs stedelijk niveau kunnen er resultaten worden gemeten. De ambitie om de sociale cohesie in de wijk te doen toenemen, wordt gemeten met behulp van de

Leefbaarheidsmonitor (de zogenaamde LEMON-enquête). Met behulp van de uitkomsten van een zogenaamd Participatieonderzoek heeft de gemeente in 2013 het participatiegedrag en individueel welzijn van inwoners per wijk inzichtelijk gemaakt. Dit onderzoek is in 2016 wederom uitgevoerd om te bezien of de aanpak in de wijken heeft geleid tot meer deelname van de inwoners in de wijk. Ook op andere ambities zijn meetbare doelstellingen geformuleerd.

De resultaten van de tussenevaluaties per beleidsdoel worden periodiek aan de gemeente gerapporteerd middels voortgangsrapportages. De interpretatie van deze evaluaties hebben zichtbaar geleid tot wijziging, bijstelling of aanscherping van het beleid. Naar aanleiding van de resultaten van tussentijdse evaluaties is een aantal pilots gestart om het beleid en de uitvoering van de geconstateerde knelpunten te verbeteren. Positieve bevindingen worden geborgd in het beleid voor het sociaal domein in Doetinchem.

### Pilots

Om de werkwijze voor de aanpak van (gezins)problematiek waar kinderen en jongeren bij betrokken zijn te verbeteren, is de gemeente pilots (1A, 1B en 2) gestart. Deze pilots hebben als doel een snellere, adequatere en meer integrale aanpak in de zorg en ondersteuning voor jeugdigen en gezinnen met opgroei- en opvoedproblematiek, psychische problemen of andere stoornissen te realiseren.

In "De Doetinchemse Keuze" is gesteld dat enkelvoudige problemen van jeugdigen door de jeugdconsulenten van het Zorgplein worden opgepakt. Bij meervoudige problematiek is de buurtcoach de aanwezige professional. Maar wanneer er door de buurtcoach wordt geconstateerd dat er een maatwerkvoorziening moet worden ingezet, stelt de buurtcoach een zwaarwegend advies op en legt dit ter beoordeling voor aan de jeugdconsulent. Welke maatwerkvoorziening ingezet wordt, is de beslissing van de jeugdconsulent. De evaluatie van deze werkpraktijk heeft uitgewezen dat de jeugdconsulent regelmatig een aanvullend gesprek met de jeugdige moet voeren, omdat bijvoorbeeld de overdracht van de buurtcoach niet alle juridische elementen bevat om de indicatie uit te kunnen schrijven. Hierdoor kan de noodzakelijke zorg en ondersteuning niet altijd tijdig genoeg worden ingezet en leidt het tot verwarring en frustratie bij de burger. Om deze knelpunten op te lossen zijn er drie pilots, te weten pilot 1A, 1B en 2.

Pilot 1A stelt dat de jeugdconsulent van het Zorgplein organisatorisch aangesloten is bij de Buurtteams, oftewel fysiek in de wijk aanwezig. Het keukentafelgesprek wordt bij gezinnen met opgroei- en opvoedvraagstukken of andere vraagstukken over kinderen en jeugdigen door de buurtcoach en de jeugdconsulent gevoerd. Indien een maatwerkvoorziening nodig blijkt, bepalen de buurtcoach en de jeugdconsulent samen, zonder extra juridische toets, welke voorziening wordt ingezet: indiceren aan de keukentafel.

Pilot 1B is bedoeld om de regie te beleggen bij de professional die het meest voor de hand ligt, de buurtcoach of de jeugdconsulent. Ook bij meervoudige problematiek kan de jeugdconsulent in deze pilot de regie hebben. Als er naast kindproblematiek meer aan de hand is binnen een gezin, ligt de regie bij de buurtcoach. Zijn de (meervoudige) vraagstukken alleen ten aanzien van de jeugdige, dan kan de jeugdconsulent ook de regie voeren. In de werkwijze van "De Doetinchemse Keuze" voert de jeugdconsulent alleen regie bij enkelvoudige vragen.

Pilot 2 gaat verder dan pilots 1A en 1B. In deze pilot bestaat niet langer de harde 'knip' tussen de buurtcoach en de jeugdconsulent. Deze twee aparte rollen worden in deze pilot in één functie vervat: jeugd- en gezinswerker. De jeugd- en gezinswerker verleent zelf ook ambulante begeleiding waar nodig. De functieomschrijving is gebaseerd op de omschrijving van de buurtcoach, maar hier is expliciet een professionele achtergrond in het jeugddomein als aanvullende eis aan toegevoegd. Deze pilot wordt in het team Noord/Centrum uitgevoerd. In deze wijken worden alle kwetsbare gezinnen door de jeugd- en gezinswerker ondersteund. De jeugd- en gezinswerker voert de taken van de buurtcoach uit, maar heeft tevens het mandaat om te beschikken naar een maatwerkvoorziening. De jeugd- en gezinswerker voert altijd regie.

Om tot een samenwerkingsmodel te komen tussen de buurtcoaches en huisartsenpraktijken is er in de wijk De Huert een pilot gestart. De uit deze pilot voortkomende afspraken worden leidend voor heel Doetinchem. Ook is er een pilot geformuleerd voor de samenwerking met de zorgverzekeraars. De gemeente en een zorgverzekeraar werkten al samen in de collectieve zorgverzekering voor minima. De samenwerking is verbreed en meer gericht op preventie, mantelzorgondersteuning en op samenhangend aanbod en ondersteuning van zorg en welzijn in de wijk.

### 6.3 Bevindingen inspecties

De inspecties hebben in de onderzochte dossiers gezien dat de evaluatie middels het meermalen invullen van de Zelfredzaamheidsmatrix zichtbaar leidt tot aanpassing van de hulp en ondersteuning binnen een gezin. Uit de interviews met de buurtcoaches kwam ten aanzien van de interpretatie van de Zelfredzaamheidsmatrix op wijk- en stedelijk niveau een knelpunt naar voren: de buurtcoaches gaven aan dat de tussentijdse bijstelling van de Zelfredzaamheidsmatrix onterecht het beeld zou kunnen geven dat de zelfredzaamheid van inwoners afneemt. In deze bijstelling is echter vaak meer en betere informatie over het gezin betrokken, waardoor het beeld negatiever kan uitpakken. Het is volgens de buurtcoaches daarom niet correct om te concluderen dat gezinnen gedurende de hulp en ondersteuning minder zelfredzaam lijken dan bij de start van de hulp en ondersteuning.

De inspecties zijn positief over het proces van implementatie van het beleid van "De Doetinchemse Keuze". De implementatie is tussentijds zorgvuldig, systematisch en planmatig geëvalueerd om knelpunten actief te detecteren, het beleid te versterken en desgewenst proefondervindelijk verbetering van de werkwijze te bewerkstelligen. De pilots zoals in de vorige paragraaf beschreven zijn hier een goed voorbeeld van.

De inspecties hebben bij dit toezicht zowel dossiers betrokken vanuit de opzet zoals "De Doetinchemse Keuze" dit in eerste instantie beoogde alsook dossiers die in de bovengenoemde pilots tot stand zijn gekomen. Ook in de gesprekken met buurtcoaches en de interviews met de netwerkpartners zijn beide werkwijzen bevestigd.

Tijdens het toezicht werd duidelijk dat de praktijk zoals pilots 1A en 1B deze voorstond moeilijk haalbaar blijkt. Jeugdconsulenten lukt het, onder andere door de ervaren werkdruk en personele wisselingen, onvoldoende om aan te sluiten bij de buurtcoaches.

De ervaringen met pilot 2 zijn positief, zo hebben de inspecties ook in de dossiers vastgesteld. De in de evaluatie en door de inspecties geconstateerde vertraging door de harde knip tussen het Buurtplein en het Zorgplein is sterk afgenomen. Dit is een positief punt en komt ten goede aan de ondersteuning van kwetsbare gezinnen. De jeugd- en gezinswerkers die deze functie in de pilot bekleden zijn ook positief over de nieuwe rol. Ze geven aan dat de combinatie van de taken van de buurtcoaches en

consulenten zoals zij deze nu uitvoeren ten goede komt aan de hulp en ondersteuning aan deze, vaak kwetsbare, gezinnen. Zij kunnen zelf beslissen over de inzet van een maatwerkvoorziening en hoeven niet te wachten op toestemming van het Zorgplein. De inspecties vinden een ander positief punt van deze pilot (2) jeugd- en gezinswerker, dat deze medewerker de benodigde generalistische competenties en werkwijzen koppelt aan kwaliteiten die nodig zijn in een kwetsbaar gezin om risico's in te schatten voor de kinderen in het gezin op basis van het geheel aan problemen, en hierdoor zorg en ondersteuning in te zetten die passend is voor de ouders en de kinderen in het gezin. Ook ervaren ze doorzettingsmacht en mandaat als er opgeschaald moet worden of wanneer er sprake is van crisis.

## **6.4 Conclusie**

De inspecties zijn zeer positief over de kwaliteitszorg en effectmeting van het beleid, de werkwijze en samenwerkingsafspraken in het sociaal domein in de gemeente Doetinchem. Dit geldt ook voor de evaluatie, eventuele bijstelling en effectmeting van de hulp en ondersteuning die aan (kwetsbare) gezinnen wordt/is geboden. Hierin is de gemeente Doetinchem, naar het oordeel van de inspecties, een voorbeeld voor andere gemeenten. Door systematisch en planmatig te evalueren is het beleid zichtbaar verbeterd en dit komt ten goede aan de hulp en ondersteuning voor gezinnen binnen de gemeente Doetinchem. Ook stelt het de gemeente en de verantwoordelijken voor de uitvoering van het beleid in staat te sturen op verbetering van de kwaliteit.

## 7. Oordeel en vervolg

### 7.1 Algemeen

Alles overziend zijn de inspecties overwegend positief over de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in Doetinchem. De succesvolle samenwerking tussen het Buurtplein, het Zorgplein, Laborijn, de schuldhulpverlening en de woningbouwcorporatie leidt ertoe dat de problematiek die betrekking heeft op een groot aantal leefgebieden bij kwetsbare gezinnen integraal wordt bekeken, aangepakt en de hulp en ondersteuning wordt geregisseerd.

De inspecties zijn van oordeel dat het betrekken van netwerkpartners zoals huisartsen, onderwijs en specialistische zorg verbeterd moet worden. Zowel bij het in kaart brengen van de problematiek van een (kwetsbaar) gezin als ook bij het opstellen en uitvoeren van een integraal ondersteuningsplan.

### 7.2 Onderbouwing

#### *Positieve bevindingen*

#### *Kwaliteitszorg en Effectmeting*

De inspecties vinden de uitvoering van de kwaliteitszorg en effectmeting op zowel het niveau van de hulp en ondersteuning aan gezinnen alsook ten aanzien van het beleid op het Sociaal Domein binnen de gemeente Doetinchem een voorbeeld voor andere gemeenten. De systematische en planmatige benadering hebben, naar het oordeel van de inspecties, geleid tot overeenstemming van het beleid en de uitvoeringspraktijk. De inspecties zijn geïnteresseerd hoe de uitkomsten van de in hoofdstuk 6 opgetekende pilots plaats krijgen in het gemeentelijk beleid.

#### *Beleid en praktijk*

Het beleid zoals vastgelegd in "De Doetinchemse Keuze 1, 2 en 3", de daaruit voortkomende werkinstructies, pilots en samenwerkingafspraken komen, grotendeels, overeen met de uitvoeringspraktijk van het Buurtplein en het Zorgplein. Buurtcoaches geven aan de caseload over het algemeen te kunnen uitvoeren. Ze ervaren voldoende tijd, ondersteuning en faciliteiten om hun werkzaamheden goed uit te voeren.

#### *1Huishouden1Plan1Regisseur*

De samenwerking tussen het Buurtplein, het Zorgplein en Laborijn, alsook de aansluiting van de woningbouwcorporatie en de schuldhulpverlening beoordelen de inspecties als positief. Deze nauwe samenwerking leidt op gezinsniveau tot positieve resultaten. Zo is er sprake van minder huisuitzettingen, snellere interventies bij oplopende schulden e.d.

Eveneens de systematische werkwijze bij het in kaart brengen van de hulpvraag aan de hand van de Zelfredzaamheidsmatrix, inclusief de inschatting van de veiligheid van de kinderen beoordelen de inspecties als positief. Aan de hand van deze methodiek is er systematisch zicht op de positieve dan wel negatieve ontwikkelingen binnen het gezin.

## Verbeterpunten

### Samenwerking(s)afspraken en integrale benadering

Naar het oordeel van de inspecties is er wel een aantal verbeterpunten. De afspraken die de gemeente heeft gemaakt met keten- en netwerkpartners ten aanzien van 1Huishouden1Plan1Regisseur moeten verder worden versterkt. Met name het betrekken van netwerkpartners, als scholen en huisartsen, bij de totstandkoming van integrale hulp en ondersteuning aan (kwetsbare) gezinnen verdient nadere aandacht. Door het systematisch betrekken van deze netwerkpartners bij zowel de inventarisatie als het opstellen van het ondersteuningsplan kunnen hulpvragen of andere zorgen sneller aan het licht komen, hetgeen de kwaliteit van de te bieden hulp en ondersteuning ten goede komt. In deze gezamenlijke analyse wordt nagegaan hoe gezins- en omgevingsfactoren, de opvoedcapaciteiten van ouders en de ontwikkelingsbehoeften van kinderen op elkaar inwerken. Dit draagt bij aan de inzet van passende hulp en de effectiviteit van de geboden zorg en ondersteuning. Ook zal het de regierol van buurtcoach positief beïnvloeden.

Ook dienen de externe hulpverleners vanuit specialistische maatwerkvoorzieningen zoals de (J)GGZ samen te werken met de buurtcoaches en (jeugd)consulenten, zodat zij de regie over de hulp en ondersteuning aan een gezin optimaal kunnen vervullen. De inspecties zijn van mening dat de werkgevers van deze professionals hun medewerkers onvoldoende toerusten en faciliteren om hier gehoor aan te geven. De gemeente moet hierop aandringen bij deze organisaties en dit bijvoorbeeld opnemen in de samenwerkingsafspraken of in de inkoopvoorwaarden.

## 7.3 Kansen

De buurtcoaches en consulenten in Doetinchem zijn hoog gekwalificeerde, gemotiveerde professionals die zich inzetten om de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen zo passend en effectief mogelijk te maken. De gemeente heeft samen met een groot aantal partijen in het Sociaal Domein afspraken gemaakt om de werkwijze 1Huishouden1Plan1Regisseur in de praktijk vorm te geven. De inspecties stellen vast dat hiermee een goede basis is gelegd voor het bieden van effectieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. Uit dit rapport wordt duidelijk dat er voor deze kwetsbare gezinnen op een aantal punten extra inzet en extra voorwaarden gecreëerd moeten worden. Het rapport biedt een aantal mogelijke verklaringen voor knelpunten in de zorg en ondersteuning aan deze gezinnen, waarmee de inspecties verwachten dat de gemeente Doetinchem op basis hiervan met haar netwerkpartners de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen verder verbetert.

De inspecties zien in Doetinchem, net als in veel andere gemeenten, dat het lokale netwerk rondom kwetsbare gezinnen nog in beweging is. Een belangrijk en positief element is dat het beleid op het Sociaal Domein van de gemeente Doetinchem, de werkwijze en afspraken regelmatig worden geëvalueerd. Middels pilots wordt oplossingsgericht gewerkt aan verbetering, verfijning en borging van het beleid.

## 7.4 Vervolg

De inspecties vragen van de partijen die in Doetinchem betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen de noodzakelijke verbeteringen door te voeren op de door de inspecties gesignaleerde knelpunten, onder regie van de gemeente Doetinchem. De inspecties vernemen graag



vóór 1 mei 2017 welke verbeteringen zullen worden getroffen. Een jaar na vaststelling van dit rapport zullen de inspecties met de gemeente en de betrokken partijen de voortgang van de verbetermaatregelen nagaan.

## Bijlage 1: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd/Sociaal Domein

### Uitgewerkt voor het Toezicht wijkteams: Zorg en Ondersteuning aan kwetsbare gezinnen

Thema: Toeleiding en toegang		
Criteria	Indicator	Operationalisering
De inzet van zorg en ondersteuning is passend bij de hulpvraag	<i>De hulpvraag is in dialoog met het gezin geformuleerd.</i>	In elk geval moet zichtbaar zijn dat ouders en kinderen zijn betrokken bij het formuleren van de hulpvraag.
	<i>Bij het bepalen van de hulpvraag is gekeken naar achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden.</i>	Zichtbaar moet zijn dat in elk geval de hulpvraag / problematiek van ouders én kinderen in kaart zijn gebracht.
	<i>Bij het bepalen van de hulpvraag zijn de veiligheidsrisico's / ontwikkelingsbedreigingen voor de kinderen aantoonbaar en tijdig ingeschat.</i>	Bij het in kaart brengen van de hulpvraag moet aandacht zijn besteed aan het signaleren van eventuele veiligheidsrisico's / ontwikkelingsbedreigingen voor kinderen. Indien er veilig veiligheidsrisico's / ontwikkelingsbedreigingen zijn gesignaleerd, dan is hiervan een inschatting gemaakt.  De inspecties verwachten dat professionals binnen de teams op een eenduidige manier veiligheidsrisico's inschatten. Bij lichte hulpvragen verwachten de inspecties dat professionals in ieder geval een aantal eenduidige vragen stellen omtrent de veiligheid van de kinderen in een gezin. Naarmate de hulpvraag zwaarder wordt, verwachten de inspecties dat de teams hogere eisen stellen aan de risico-inschatting en dat er een eenduidig beeld bestaat wanneer een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument wordt ingezet.
	<i>De mate van zelfredzaamheid is ingeschat en de inzet van de zorg en ondersteuning sluit hierbij aan</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat een goede inschatting is gemaakt van de zelfredzaamheid en dat de zorg en ondersteuning hierbij aansluit.
	<i>De zorg en de ondersteuning aan het gezin zijn passend.</i>	<i>In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat een gezin kan rekenen op een passend hulpaanbod en dat er een</i>

		<i>verbinding bestaat met overige relevante betrokken partijen.</i>
	Professionals werken met een plan dat door of in overleg met kinderen en hun ouders is opgesteld.	<p><i>Zichtbaar moet zijn dat het gezin in de gelegenheid is gesteld een familiegroepsplan op te stellen.</i></p> <p><i>Als er een familiegroepsplan is opgesteld, moet verder vast staan dat de professional op basis van dit plan werkt (dit kan ook door een eigen plan dat is gebaseerd op het familiegroepsplan).</i></p> <p><i>Als er geen familiegroepsplan is opgesteld, moet duidelijk zijn dat het gezin hiervan heeft afgezien. In dat geval moet de professional werken met een plan dat in overleg met ouders en kinderen is opgesteld.</i></p>

### Thema: In Zorg

<b>Criteria</b>	<b>Indicator</b>	<b>Operationalisering</b>
De zorg en ondersteuning aan gezinnen wordt in samenhang geboden	<i>De zorg en ondersteuning worden afgestemd op de problematiek van het gehele gezin volgens het principe 1 gezin, 1 plan, 1 regisseur.</i>	In elk geval moet duidelijk zijn hoe de regie bepaald wordt en wat de regie inhoudt. De geïnterviewden geven een eenduidig antwoord op de vraag wat regie inhoudt.
De zorg en ondersteuning is doelgericht	<i>De doelen van de zorg en ondersteuning zijn geprioriteerd, concreet en gericht op effecten.</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat er gewerkt wordt vanuit een gewenst perspectief en dat hiertoe doelen geprioriteerd en concreet zijn.
	<i>Er wordt systematisch geëvalueerd of de gestelde doelen zijn behaald.</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat professionals en gezin gezamenlijk de doelen evalueren.
	<i>Bij de evaluatie van de zorg en ondersteuning is vastgesteld of de veiligheidsrisico's/ ontwikkelingsbedreigingen voor de kinderen en ouders verminderd/beperkt zijn.</i>	In elk geval moet duidelijk zijn dat bij de evaluatie een vergelijking wordt gemaakt tussen de startsituatie en de huidige situatie met betrekking tot de ingeschatte veiligheidsrisico's / ontwikkelingsbedreigingen.
	<i>Passende maatregelen zijn ingezet wanneer de inzet van vrijwillige hulp niet tot stand komt of onvoldoende toereikend of effectief blijkt.</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat vanuit het wijkteam wordt opgeschaald wanneer de vrijwillige hulp

		onvoldoende tot stand komt of onvoldoende toereikend of effectief blijkt.
	<i>Indien de ondersteuningsbehoefte van het gezin verandert, krijgt het gezin daarop aangepaste zorg en ondersteuning.</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat professionals en gezin gezamenlijk de doelen waar nodig bijstellen.
	<i>De zorg en ondersteuning worden afgesloten als het gezin zelfstandig verder kan of als er een vervolg/natraject is geregeld.</i>	In elk geval moet duidelijk zijn dat een gezin wordt losgelaten als een adequate inschatting is gemaakt dat dit weer kan. Als er nog ondersteuning nodig is, wordt een na-/vervolgtraject geregeld.

### Thema: Borgen van samenhang in het lokale stelsel

Criteria	Indicator	Operationalisering
De instelling voert systematisch kwaliteitsmanagement uit (VHJ).	<i>Het wijkteam verzamelt systematisch informatie over de kwaliteit en het effect van de zorg en ondersteuning die wordt geboden.</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat het wijkteam systematisch resultaten en knelpunten in beeld brengt.
	<i>Het wijkteam evalueert (gezamenlijk) en verbetert waar nodig de (gezamenlijke) resultaten en de samenhang van de zorg en ondersteuning die wordt geboden (TSD).</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat het wijkteam (gezamenlijk) de resultaten en de samenhang evalueert en waar nodig (de samenhang van) de zorg en ondersteuning verbetert.
Ervaringen van cliënten worden benut om de samenhang in zorg en ondersteuning te verbeteren (TSD)	<i>Ervaringen van cliënten worden op structurele wijze gebruikt om de samenhang in zorg en ondersteuning te verbeteren.</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat het wijkteam op structurele wijze ervaringen van cliënten gebruikt om de samenhang in zorg en ondersteuning te verbeteren.

## Bijlage 2: Geraadpleegde bronnen bij dit onderzoek

- 18 documenten van de gemeente Doetinchem, waaronder het beleidsplan: “De Doetinchemse Keuze 1, 2 en 3” en samenwerkingsafspraken.
- 13 dossiers van het Buurtplein en het Zorgplein
- 11 interviews met medewerkers van het Buurtplein en het Zorgplein:
  - 1 kwaliteitsmedewerker van het Zorgplein
  - 3 jeugdconsulenten van het Zorgplein
  - 6 Buurcoaches uit verschillende teams (waaronder ook een jeugd- en gezinswerker Pilot 2)
  - 1 beleidsadviseur van het Buurtplein
- 14 interviews met netwerkpartners en cliënten:
  - 1 praktijkondersteuner huisarts GGZ
  - 3 jeugd- schoolmaatschappelijk werkers vanuit scholen
  - 2 zorgcoördinatoren van een school
  - 1 intern begeleider van een school
  - 1 directeur van een school voor voortgezet speciaal onderwijs
  - 1 orthopedagoog van een school
  - 1 woonadviseur vanuit een woningbouwcorporatie
  - 1 medewerker schuldhulpverlening
  - 1 ambulante begeleider vanuit tweedelijns hulpverlening
  - 2 cliënten van het Buurtplein