



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Team Jeugd/Wmo op Urk

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

Utrecht, december 2024

Rapport Team Jeugd/Wmo op Urk

Team Jeugd/Wmo aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn trots op de samenwerking met interne- en externe collega's. Van partners horen we dat we makkelijk te benaderen zijn. Ook hebben we korte lijnen met de ketenpartners. Daarnaast hebben we een ontwikkelingsslag gemaakt met het team waardoor het team nog professioneler is geworden. Dit hebben we gedaan door gedragswetenschappers aan te nemen en vaste medewerkers met een SKJ registratie.

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

- We gaan meer gesprekken voeren met jongeren en dit ook beter vastleggen in de systemen. Hiervoor gaan we medewerkers opleidingen aanbieden om deze gesprekken goed te voeren.
- De klachtenprocedure makkelijker maken. Met een verwijzing naar de landelijke klachten procedure van de Jeugdstem (AKJ).
- Het verbeteren van signaleren en beoordelen van (on)veiligheid.
- Verbeteren van de zichtbaarheid.
- Door het beter formuleren van doelen en resultaten willen we het onderzoeksverslag professionaliseren.
- Ook gaan we mensen beter informeren over de mogelijkheden van vrij toegankelijke zorg voor of tijdens de aanmelding. Dit zorgt voor kortere wachttijden.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ons doel is dat kinderen, jongeren en ouders zich meer gehoord voelen als we bovenstaande punten aanpakken. Dit doen we door ze actiever mee te nemen in het proces. Vanaf 2025 zijn alle klantmanagers vast in dienst. Ouders hebben hierdoor vaste medewerkers waar ze contact mee hebben. Korte lijnen met ketenpartners zorgt voor sneller stappen ondernemen waardoor ouders en jeugdigen nog sneller worden geholpen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de deskundige klantmanagers die bij het Team Jeugd/Wmo van de gemeente Urk werken. De klantmanagers werken samen met ouders om de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin integraal in kaart te brengen. De inspectie verwacht dat het Team Jeugd/Wmo van de gemeente Urk het spreken met de jeugdigen oppakt en de jeugdigen actief betrekt in hun traject, het signaleren en beoordelen van (on)veiligheid en de rechtsbescherming van ouders/jeugdigen verbetert en zorgt voor tijdig passende hulp. De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die de gemeente Urk zet om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren. De inspectie volgt de verbeteringen bij de gemeente Urk in het reguliere toezicht.



1 Inleiding

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) voerde in oktober 2024 toezicht uit bij verschillende aanbieders in de jeugdhulpregio Flevoland. Onderdeel van dit toezicht was een aangekondigd toezichtbezoek bij Team Jeugd/Wmo van gemeente Urk. In dit rapport vindt u de uitkomsten van dit bezoek.

Regionale context jeugdhulpregio Flevoland

De jeugdhulpregio Flevoland bestaat uit vijf gemeenten namelijk Almere, Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Urk. Deze regio koopt jeugdhulp met verblijf, (hoog) specialistische jeugd GGZ en ambulante crisishulp en -opvang, Wmo beschermd wonen en maatschappelijke opvang (en daaraan nauw verbonden dienstverlening op het gebied van maatschappelijke zorg en OGGZ) gezamenlijk in. Op Urk wordt de overige jeugdhulp, evenals de selectieve preventie (gefinancierd met subsidie), lokaal georganiseerd. De jeugdhulpregio maakt relatief minder gebruik van de jeugdhulp ten opzichte van het gemiddelde in Nederland¹, maar hiervan wordt relatief meer dan gemiddeld gebruik gemaakt van jeugdbescherming, jeugdhulp met verblijf en gesloten jeugdhulp. Op Urk is het percentage jongeren dat gebruik maakt van jeugdhulp 6,9 %, in Nederland is dit percentage 11,5% (CBS, eerste half jaar 2024).

De inspectie heeft de afgelopen jaren meerdere toezichten uitgevoerd in de jeugdhulpregio Flevoland en gesprekken gevoerd met verschillende partijen die betrokken zijn bij de jeugdhulpverlening in die regio. Uit de informatie die de inspectie heeft opgehaald, blijkt dat de uitvoering van de jeugdhulp in Flevoland verschillende uitdagingen kent. Lange wachtlijsten voor een passende plek en een tekort aan gekwalificeerd personeel op de arbeidsmarkt zijn knelpunten die in het hele land spelen, zo ook in Flevoland.

Daarnaast heeft Flevoland nog een aantal regionale knelpunten. Flevoland kende vanaf 2019 een samenwerkingsverband voor jeugdhulp met verblijf dat verantwoordelijk was voor het leveren en financieren van alle verblijfszorg in de regio. Echter, dit samenwerkingsverband is met ingang van 1 januari 2023 opgeheven. Daarnaast heeft een deel van de aanbestedingen voor de inkoop van jeugdhulp geleid tot rechtszaken en veelvuldige berichtgeving in het nieuws. Ook de transformatieopgave voor Flevoland is fors. Deze transformatie vraagt veel van de Flevolandse gemeenten en betrokken jeugdhulpaanbieders. Verblijfslocaties worden afgebouwd waardoor er minder bedden beschikbaar zijn. Er wordt nu zoveel mogelijk ingezet op ambulante alternatieven. Verder zijn de kosten voor jeugdhulp met verblijf hoger uitgevallen dan oorspronkelijk geraamd, waardoor er financiële tekorten zijn ontstaan bij verschillende jeugdhulpaanbieders binnen de regio. Voor de gemeente Urk is de regionale inkoop in Flevoland ook een uitdaging, omdat gezien de locatie en geloofsovertuigingen op Urk, de gemeente ook gericht is op jeugdhulp in Gelderland,

¹ CBS data 2023

Overijssel en Friesland. Daarnaast is niet in beeld welk percentage regionale jeugdhulp wordt ingezet buiten de regio in verband met de identiteit van de bewoners op Urk.

Aanleiding toezicht jeugdhulpregio Flevoland

De inspectie voert met regelmaat meerdere toezichtbezoeken uit met een specifieke nadruk op een bepaalde jeugdhulpregio. Per bezochte aanbieder wordt een individueel rapport gepubliceerd. Daarnaast heeft de inspectie in haar bezoeken aanvullende aandacht voor de belemmeringen en oplossingen in de samenwerking in de regio met betrekking tot de kwaliteit van de jeugdhulp. De inspectie voert waar nodig voor het toezicht aanvullende gesprekken met relevante partijen in de jeugdhulpregio.

Vanwege bovenstaande regionale context heeft de inspectie ervoor gekozen om toezicht uit te voeren in de jeugdhulpregio Flevoland. Er zijn meerdere toezichtbezoeken uitgevoerd in oktober 2024 in alle gemeenten van de jeugdhulpregio. Daarbij zijn verschillende toezichtbezoeken in de jeugdhulpketen uitgevoerd, van de lokale toegang tot verblijfslocaties. In de rapporten van de bezochte jeugdhulpaanbieders, worden geen uitspraken gedaan over bevindingen van het regiobeeld in de jeugdhulpregio Flevoland breed. Deze terugkoppeling zal op een andere manier plaatsvinden. In dit rapport wordt uitsluitend de kwaliteit van jeugdhulp van het Team Jeugd/Wmo op Urk beschreven.

In de Jeugdwet staat dat jeugdhulp is: ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptiegerelateerde problemen. Het samen met het gezin beslissen welke hulp nodig is ziet de IGJ als jeugdhulp. Het deskundig, cliëntgericht en integraal in kaart brengen van de problematiek/hulpvraag van een jeugdige (en zijn ouders) is een cruciale eerste stap in het bieden van passende hulp. De IGJ ziet de lokale teams die deze rol vervullen dan ook als jeugdhulpaanbieders, waarvoor de Jeugdwet van toepassing is. Ongeacht de organisatievorm, ongeacht of de lokale teams onderdeel zijn van de gemeente of dat de organisatievorm bijvoorbeeld een stichting is.

Lokale teams vervullen een centrale rol bij de toeleiding van jeugdigen en hun gezinnen naar passende hulp. Op Urk wordt onder het lokaal team naast Team Jeugd/Wmo ook het algemeen maatschappelijk werk, schoolmaatschappelijk werk, POH GGZ en Caritas verstaan. Gemeenten zijn – in lijn met de transformatiedoelen in de Jeugdwet - gericht op de inzet van tijdige en passende hulp dichtbij huis. De inzet van lokale teams moet voorkomen dat problematiek verergert en inzet van zwaardere hulp nodig wordt. In veruit de meeste gemeenten hebben de lokale teams daarom de belangrijke taak gekregen om de situatie van kinderen en hun gezinnen in kaart te brengen, te beoordelen of en zo ja welke hulp nodig is, waar nodig te coördineren en in veel gevallen ook zelf hulp te bieden.

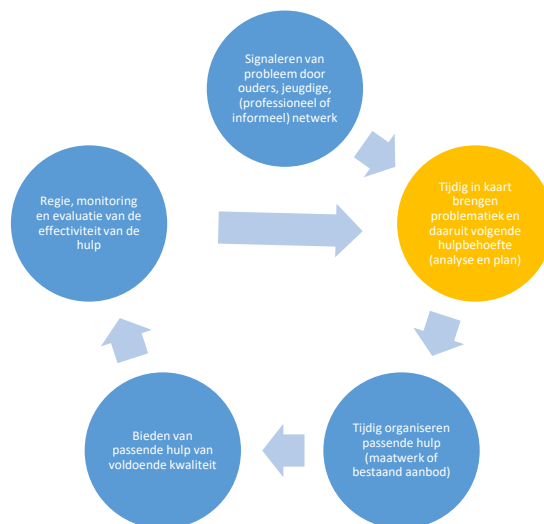
Doel van het toezicht

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

Het doel van het toezicht is dat de inspectie gerichte aanbevelingen kan doen om de vakbekwaamheid, cliëntgerichtheid en toerusting van de professionals verder te bevorderen.

De inspectie doet met dit rapport dus geen uitspraak over activiteiten van het lokale team, zoals coördinatie van hulp en het bieden van (jeugd)hulp door het lokale team. De inspectie doet ook geen uitspraak over (preventieve) activiteiten van het sociale team, zoals het versterken van de pedagogische basis in de wijk of het algemeen/school maatschappelijk werk.

De inspectie wil met haar toezicht bijdragen aan de borging van belangrijke kwaliteitsaspecten, zoals de deskundigheid van professionals in de lokale teams en de cliëntgerichtheid en rechtsbescherming van jeugdigen en ouders. Daarnaast realiseert de inspectie zich de opgave van de lokale teams om door te ontwikkelen, en wil zij een positieve bijdrage leveren aan deze transformatie.



Opzet van het onderzoek

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

Omdat de inspectie binnen dit toezicht kijkt naar de vakbekwaamheid en cliëntgerichtheid van professionals in de lokale teams bij de probleemanalyse en plan en samenwerking, is een selectie

gemaakt van de normen waarop het toezicht zich heeft gericht. Dit zijn de normen 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 en 3.4 van het JIJ-kader.

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

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

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

2 Conclusie

Wat gaat goed?

Samen met ouders - Het verkennen van de gezinssituatie, hun wensen, behoeften en mogelijkheden en ook het maken van een plan doen de klantmanagers samen mét ouders. Ook eventuele andere betrokkenen en eerdere hulpverlening wordt meegenomen in de analyse en het plan. Klantmanagers maken contact met ouders door goed te luisteren en oprecht interesse te tonen. De klantmanager kijkt samen met de ouders welke zaken zij zelf of het sociale netwerk kan oppakken. Ouders herkennen zichzelf in het verslag en de hulpvraag. Er wordt rekening gehouden met voorkeuren en cultuur van ouders.

Deskundige professionals - Bij de gemeente Urk werken veelal SKJ-geregistreerde klantmanagers die deskundig zijn op het gebied van jeugd(bescherming), lvb of volwassen GGZ en die gebruik maken van elkaars kennis en ervaring. Twee klantmanagers hebben een SKJ registratie in het vooruitzicht via het praktijkprogramma. Zij reflecteren op hun handelen via intervisie en volgen bijscholing, zoals over trauma, lvb en de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Ook kunnen ze zelf trainingen kiezen die nodig zijn voor hun SKJ-registratie. Daarnaast zijn er vier keer per jaar themadagen met de gedragswetenschappers.

Voldoende inzet van gedragswetenschapper(s) – Cruciaal is een integrale en deskundige analyse van de situatie van de jeugdige en zijn gezin. De inspectie vindt het van groot belang dat klantmanagers hierbij worden ondersteund met voldoende aanvullende deskundigheid, waaronder die van een gedragswetenschapper. Er zijn bij het Team Jeugd/Wmo twee gedragswetenschappers betrokken. De gedragswetenschappers hebben een advies- en consultatiefunctie en wordt (niet vrijblijvend) betrokken bij alle vastgestelde kernbeslissingen. De gedragswetenschappers helpen om de analyse te maken en denken mee in het plan voor de in te zetten hulpverlening.

Integrale analyse – De hulpvraag van ouders en jeugdigen wordt breed uitgevraagd door middel van de FAQT-J methodiek. FAQT-J kent tien resultaatgebieden voor zowel jeugd- als ouderproblematiek. De LET wordt ingezet wanneer een deskundige integrale analyse noodzakelijk is. Een LET tot 18 jaar is met de klantmanager, een gedragswetenschapper, een jeugdarts en een maatschappelijk werker. Klantmanagers jeugd en Wmo werken samen in een integraal team. Dat vergemakkelijkt de overgang van 18- en 18+.

Laagdrempelig – Inwoners van de gemeente Urk kunnen op verschillende manieren het lokale team bereiken. Inwoners kunnen zich rechtstreeks aanmelden bij een medewerker van de welzijnsorganisatie Caritas in het gemeentehuis of via een aanmeldingsformulier op de website van de gemeente. Ook het voorliggend veld kan verwijzen naar de klantmanagers.

Wat kan beter?

Spreken met jeugdigen – De klantmanagers spreken niet altijd met jeugdigen bij het in kaart brengen van de wensen, behoeften en mogelijkheden. En binnen de organisatie ontbreekt een methodiek voor het spreken met jeugdigen. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen – ook onder de 12 jaar – bij het maken van het onderzoeksplan essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan. De inspectie verwacht dat de Richtlijn “We spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij” hier van toepassing wordt.

Aandacht voor veiligheid – Volgens de klantmanagers en gedragswetenschapper worden afwegingen over veiligheid niet systematisch gemaakt. Er is niet standaard sprake van een veiligheidscheck. In het format voor het onderzoeksverslag is ook geen expliciete plek waar het onderwerp terug komt. Het is afhankelijk van de individuele klantmanager of signalen worden gezien en deze signalen besproken worden. Ook de kennis en kunde van de klantmanagers moet beter bij het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling, femicide en onveiligheid bij complexe casuïstiek.

Wisseling klantmanagers en wachtlijsten passende hulp – De inspectie hoort van klantmanagers, ketenpartners en cliënten dat er sprake is van hoog verloop onder klantmanagers en wachtlijsten voor passende hulp bij GGZ (eetproblematiek, autisme en verslaving, diagnostiek, klinische opname), crisisbedden, gezinshuizen, speciale vormen van onderwijs, hulp bij complexe scheiding en Veilig Thuis Flevoland. De inspectie verwacht dat de gemeente Urk zich inspant voor een stabiel team Jeugd/Wmo en samen met de regio Flevoland zorgt voor tijdig passende hulp en een dekkend zorglandschap.

Wat moet beter?

VOG – Bij de inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat in vier van de zes dossiers de VOG ontbreekt en vier VOG's te laat waren. De werkzaamheden van het Team Jeugd/Wmo vallen onder de Jeugdwet die vereist dat medewerkers die met jeugdigen in aanraking komen een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen.

Rechtsbescherming – Ouders en jeugdigen hebben geen rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie. Vanuit de uitgangspunten van de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie, zonder tussenkomst van de jeugdhulpaanbieder. En de klantmanagers wijzen gezinnen niet op de beschikbaarheid van de klachtenregeling of een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De inspectie vindt het belangrijk dat de informatie over de klachtenregeling en de onafhankelijke vertrouwenspersoon laagdrempelig en bij voorkeur bij aanvang van het traject toegankelijk is voor ouders en jeugdigen.

Toekomst

Het realiseren van stevige lokale teams is één van de acht opgaven in de Hervormingsagenda². Paragraaf 2.3 van de Hervormingsagenda legt uit wat onder stevige lokale teams wordt verstaan. Belangrijke elementen hierin zijn dat de teams vakbekwaam, outreachend en integraal werken, dat zij zelf passende en samenhangende basishulp bieden, zowel licht als zwaarder en zowel kort- als langdurig (bijvoorbeeld ook langdurige lichte hulp) en dat zij samenwerken met andere (specialistische) hulp- en zorgverleners en het informele netwerk van een gezin. De inspectie ziet dat het Team Jeugd/Wmo van Urk deels al voldoet aan deze eisen, zoals het outreachend en integraal werken. Het zelf bieden van basishulp is nog een aandachtspunt voordat het Team Jeugd/Wmo van de gemeente Urk kan voldoen aan de eisen van een stevig lokaal team, zoals gesteld in de Hervormingsagenda.

Vervolg

De inspectie is positief over de deskundige klantmanagers die bij het Team Jeugd/Wmo van de gemeente Urk werken. De klantmanagers werken samen met ouders om de behoeften, wensen en mogelijkheden in het gezin integraal in kaart te brengen. De inspectie verwacht dat het Team Jeugd/Wmo van de gemeente Urk het spreken met de jeugdigen oppakt en de jeugdigen actief betrekt in hun traject, het signaleren en beoordelen van (on)veiligheid en de rechtsbescherming van ouders/jeugdigen verbetert en zorgt voor tijdig passende hulp. De inspectie heeft vertrouwen in de stappen die de gemeente Urk zet om de noodzakelijke verbeteringen door te voeren. De inspectie volgt de verbeteringen bij de gemeente Urk in het reguliere toezicht.

² [Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028](#)

3 Beschrijving van Team Jeugd/Wmo op Urk

Positie, rol en taak

Binnen de afdeling Sociaal Domein van de gemeente Urk werken klantmanagers, die de toegang tot de jeugdhulp en de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) van de gemeente verzorgen. Het is een integraal team voor jeugd en Wmo. In het Team Jeugd/Wmo vindt beleidsontwikkeling plaats en de toegang tot de voorzieningen in de Jeugdwet en Wmo en werken naast klantmanagers ook beleidsmedewerkers, kwaliteitsmedewerkers en leerplichtambtenaren. Binnen de afdeling Sociaal Domein vindt de toegang tot Jeugdhulp en Wmo voorzieningen plaats. En verwijst daar waar nodig naar het voorliggende veld, zoals schuldhulpverlening, inloopvoorziening voor verslavingszorg en welzijn. Inwoners kunnen zich rechtstreeks aanmelden bij een medewerker van de welzijnsorganisatie Caritas in het gemeentehuis of via een aanmeldingsformulier op de website van de gemeente. Ook het voorliggend veld kan verwijzen naar de klantmanagers. Het voorliggend veld is bijvoorbeeld de maatschappelijk werker, de school of een jongerenwerker, maar kan ook een huisarts, praktijkondersteuner of de kerk zijn.

Organisatie en werkwijze Team Jeugd/Wmo op Urk

Het Team Jeugd/Wmo van de gemeente Urk heeft elf klantmanagers in dienst waarvan vier voor jeugd en zeven voor Wmo. Twee klantmanagers zijn SKJ-geregistreerd en twee klantmanagers volgen een praktijkprogramma van het SKJ. In december start nog een klantmanager jeugd en in januari 2025 wordt het Team Jeugd/Wmo versterkt met een klantmanager jeugd en een klantmanager Wmo.

De kwaliteitsmedewerker is tevens de teamcoördinator. De backoffice levert diensten aan de klantmanagers en aan andere onderdelen van de afdeling Sociaal Domein. Inwoners melden zich aan bij een onafhankelijk cliëntondersteuner van Caritas in het gemeentehuis of via het aanmeldingsformulier op de website van de gemeente. De medewerker backoffice zet de gegevens van het aanmeldingsformulier over in het cliëntvolgsysteem MensCentraal. Een deel van de aanmeldingsformulieren is niet door inwoners ingevuld, maar door professionals. De backoffice heeft geen rol in de triage noch in het beantwoorden van vragen met betrekking tot de aanmeldingsformulieren. De klantmanager doet de triage.

Daarna gaat de klantmanager in gesprek met de inwoner, onder ander door middel van een huisbezoek. In het gesprek met de inwoner bespreekt de klantmanager vaste onderwerpen om te bepalen welke hulp nodig is voor het gezin. De hulpvraag van ouders en jeugdigen wordt breed uitgevraagd middels de FAQT-J methodiek. FAQT-J kent tien resultaatgebieden voor zowel jeugd- als ouderproblematiek. De klantmanager betreft bij de analyse ook het netwerk van het gezin en bijvoorbeeld een vorige hulpverlener, de huisarts en/of school. Dit resulteert in een onderzoeksverslag dat onderbouwt óf en welk besluit er wordt genomen op de aanvraag.

Op Urk zijn de klantmanagers de beoordelaar, de verwijzer en de (perspectief)regiehouder voor de toegang tot de jeugdhulp. Dat betekent dat zolang een gezin jeugdhulp krijgt, de klantmanager betrokken blijft bij het gezin. De vorm en intensiteit van deze betrokkenheid verschilt.

Klantmanagers zijn in elk geval betrokken bij de coördinatie over het proces van de ingezette ondersteuning en bij evaluatiemomenten.

Er zijn bij het Team Jeugd/Wmo twee gedragswetenschappers betrokken. De gedragswetenschappers hebben een advies- en consultatiefunctie en wordt (niet vrijblijvend) betrokken bij alle vastgestelde kernbeslissingen. De gedragswetenschappers helpen om de analyse te maken en denken mee in het plan voor de in te zetten hulpverlening.

Ontwikkeling Team Jeugd/Wmo op Urk

Tot 2022 verleenden de maatschappelijk werkers een grote rol bij het verlenen van maatwerkvoorzieningen voor Jeugdwet en Wmo. Inmiddels ligt de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp bij de klantmanagers.

Team Jeugd/Wmo zit midden in een veranderingsproces. Door de komst van een nieuwe manager Sociaal Domein, een kwaliteitsmedewerker/teamcoördinator en twee gedragswetenschappers is er beleidsmatig en in de uitvoering veel veranderd en zijn werkprocessen doorontwikkeld. Daarnaast is een formatieonderzoek uitgevoerd. Dit heeft geleid tot uitbreiding van het Team Jeugd/Wmo. Vanaf 1 oktober 2024 worden de inhuur klantmanagers van het Team Jeugd/Wmo vervangen door vaste medewerkers.

De gemeente Urk geeft aan dat "de noodzakelijke voorwaarden voor het toekomstscenario kind- en gezinsbescherming overeen komt met de lokale visie en hiermee in de ontwikkeling van de toegang rekening houdt." In Flevoland wordt de manier van samenwerken van het Team Jeugd/Wmo met het voorliggend veld waaronder algemeen maatschappelijk en het schoolmaatschappelijk werk en het Steunpunt Huiselijk Geweld (hierna: SHG) als een voorbeeld gezien.

4 Bevindingen

Dit hoofdstuk geeft de bevindingen van de inspectie uit het toezicht weer. De rapportage volgt de normen uit het JIJ-kader:

- Thema 1 gaat over de wijze waarop het lokale team de wensen en behoeften van de jeugdige en ouders in beeld krijgt. Hierbij is van belang dat de jeugdige en zijn ouders waar mogelijk de regie hebben, dat zij met respect worden behandeld en begrip en vertrouwen ervaren.
- Thema 2 gaat over de vakbekwaamheid van de professional in het lokale team. Daarbij kijkt de inspectie naar de professionaliteit bij het bepalen van de noodzakelijke hulp, het inschatten van de veiligheid en het methodisch handelen.
- Bij thema 3 van het JIJ-kader richt de inspectie zich op de vraag of jeugdigen en ouders de mogelijkheid hebben te reageren op hun plan en de vraag of hen op de mogelijkheden wordt gewezen waar zij terecht kunnen wanneer zij niet tevreden zijn over het lokale team.

Thema 1: Wensen en behoeften in beeld, jeugdigen en ouders hebben regie en worden met respect behandeld



Beeld



Eigen regie

Norm 1.1	
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.

Wat gaat goed?

De inspectie hoort in de gesprekken met de manager, teamcoördinator en de klantmanagers dat wordt gestreefd naar korte wachttijsten. De meeste ouders melden zich aan via de website van de gemeente Urk en vullen een online aanmeldingsformulier in. Ouders kunnen zich ook aanmelden in het gemeentehuis bij een onafhankelijk cliëntondersteuner van de welzijnsorganisatie Caritas. Het voorliggend veld kan ook verwijzen naar de klantmanagers.

De medewerker van de backoffice en de teamcoördinator vertellen dat de medewerker van de backoffice twee keer per week de gegevens van het digitaal aanmeldformulier overzet op een werkvoorraad in het cliëntvolgsysteem MensCentraal. Indien op het aanmeldformulier 'spoed' staat, wordt de 'spoedknop' in MensCentraal geselecteerd. De spoedzaken worden meteen doorgezet naar een klantmanager, zodat deze direct opgepakt worden.

Daarnaast ziet de teamcoördinator erop toe dat op dagen dat de medewerker backoffice er niet is, of tussen de aanmeldingen spoedzaken zitten. De klantmanagers vertellen dat de werkvoorraad wordt getrieerd door een klantmanager. Indien geen spoed worden de overige aanmeldingen op de maandagen verdeeld en opgepakt zodra klantmanagers ruimte hebben. Hier staat geen vaste termijn voor. De ouders bevestigen dat na aanmelding snel contact wordt opgenomen om een huisbezoek in te plannen.

De inspectie hoort in de gesprekken met de klantmanagers, beleidsmedewerkers en teamcoördinator dat de hulpvraag van ouders en jeugdigen breed wordt uitgevraagd door middel van de FAQT-J methodiek. FAQT-J kent tien resultaatgebieden voor zowel jeugd- als ouderproblematiek. De klantmanagers vertellen dat het onderzoek begint met een huisbezoek waarbij de ouder(s) worden gesproken. Daarnaast kunnen ook andere onderzoeksactiviteiten worden uitgevoerd om een actueel beeld te krijgen van de situatie, zoals dossieronderzoek, gesprekken met de jeugdige(n), betrokken hulpverlener(s) of andere belangrijke personen in het sociale netwerk. Deze informatie wordt door de klantmanager verwerkt in een onderzoeksverslag. De inspectie hoort van een klantmanager, die alleen jeugd casussen oppakt, dat zij de resultaatgebieden uit haar hoofd kent en het formulier niet meeneemt naar het gesprek. In vijf van de zeven bekeken dossiers vindt de inspectie een uitgebreid onderzoeksverslag, inclusief een actueel beeld en een probleemanalyse op verschillende leefgebieden voor zowel jeugdige als ouder(s). Ook leest de inspectie in de dossiers dat wordt voortgebouwd op gemaakte plannen van eerdere betrokken hulpverleners. In de gesprekken met twee ouders vertellen zij de inspectie dat de klantmanagers goed kijken naar de gezinssituatie en dat zij zichzelf herkennen in het verslag en de hulpvraag. Ook geeft een ouder aan dat breder wordt gekeken dan de hulpvraag die ze voor de kinderen had.



“Ik zocht hulp om de zorg voor mijn zoon te ontlasten. Er is nu een begeleider die hem elke week ophaalt. Daarnaast werd er ook gezinstherapie aangeboden. Ik zat er eigenlijk niet op te wachten, maar ik doe het wel.” *ouder*

In de gesprekken met de manager, teamcoördinator en de beleidsmedewerkers hoort de inspectie dat medewerkers bewust zijn van het belang van de inzet van de gedeelde verklarende analyse. Beleidsmedewerkers vertellen dat een gedeelde verklarende analyse wordt gebruikt wanneer het nodig is, maar dat het geen vereiste is in alle casuïstiek. De manager en de teamcoördinator geven aan dat regionaal de afspraak is gemaakt dat een gedeelde verklarende analyse een harde eis is bij beschikkingen voor jeugdhulp met verblijf. Zij benoemen dat de gedragswetenschapper momenteel onderzoekt of het huidige onderzoeksverslag uitgebreid kan worden, zodat het ingezet kan worden bij een gedeelde verklarende analyse. In het dossieronderzoek is de inspectie geen gedeelde verklarende analyses tegen gekomen.

Wat kan beter?

De gedragswetenschapper vertelt dat zij geen rol en zicht heeft op de triage die wordt uitgevoerd. De gedragswetenschapper die de inspectie heeft gesproken, leest niet mee met het onderzoeksverslag en gaat niet mee op huisbezoek. De klantmanagers houden hier zelf de regie op, aldus de gedragswetenschapper. De inspectie verwacht dat cruciale beslissingen (conclusies van probleem- en krachtenanalyse, beslissing over de koers die uitgezet is of moet worden, beslissingen over een aanbod voor hulp) van tevoren met de gedragswetenschapper wordt besproken.³ De gedragswetenschapper helpt de klantmanager vervolgens om te reflecteren op de zaak en helder uit te leggen waarom hij tot bepaalde conclusies is gekomen.

De inspectie ziet in drie van de zes dossiers en hoort in alle gesprekken met ouders dat de wachttijd tussen het eerste telefonische contact en het huisbezoek kan variëren van twee weken tot zes maanden. Ook hoort de inspectie van ouders dat er een hoog verloop is van klantmanagers. De ouders die de inspectie heeft gesproken, hebben ieder al twee à drie klantmanagers gehad. De inspectie verwacht dat Team Jeugd/Wmo zorgt voor zoveel mogelijk continuïteit met betrekking tot inzet van de klantmanagers.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft Team Jeugd/Wmo laten weten dat de gedragswetenschappers met de onderzoeksverslagen gaan mee lezen.

Norm 1.2



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

Wat gaat goed?

Klantmanagers vertellen dat zij contact maken met ouders en jeugdigen door goed te luisteren en oprecht interesse te tonen. Klantmanagers geven aan dat zij duidelijk zijn tegen gezinnen over wie ze zijn, wat ze doen en wat het gezin wel en niet van het Team Jeugd/Wmo op Urk kan verwachten. Er wordt tijdens het huisbezoek samen met ouders geïnventariseerd wat de hulpvraag is en welke problemen er zijn. Daarna wordt besproken welk aandeel de ouders, voorliggende voorzieningen of het sociale netwerk in de hulp kunnen hebben. In het onderzoeksverslag wordt door de klantmanager vastgesteld welke hulp nodig is en in welke mate. Ouders lezen mee op het onderzoeksverslag en krijgen hierbij de mogelijkheid om aan te geven of ze het eens zijn met de inhoud van het onderzoeksverslag, aldus de klantmanagers. De gedragswetenschapper vertelt dat het Team Jeugd/Wmo zelf geen hulp verleent. De inspectie hoort van ouders dat zij over het algemeen goed worden geïnformeerd over het proces en dat voldoende wordt uitgevraagd wat voor hulp zij graag zouden willen. Ook wordt er volgens ouders rekening gehouden met voorkeuren en

³ Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp (NJI, NPSW, NIP, NVO, januari 2024).

de cultuur. Zo kunnen ouders aangeven als ze geen klantmanager uit Urk willen of wordt er afgestemd of een religieus gezinshuis passend is bij het gezin.

Daarnaast bevestigen ouders dat klantmanagers inzetten op het versterken van de eigen kracht van het gezin door met hen te kijken of er mensen in hun omgeving zijn die kunnen helpen. Ouders krijgen voldoende tijd om mee te lezen op het onderzoeksverslag, aldus de ouders. De inspectie zag in de dossiers dat helder is wat de hulpvraag is en welke hulp er zal worden ingezet. Ook leest de inspecties in de dossiers terug wat de ouders en/of het sociaal netwerk zelf hebben geprobeerd om de hulpvraag te beantwoorden.

Wat kan beter?

Uit de gesprekken met de gedragswetenschapper, klantmanagers en ouders komt een wisselend beeld naar voren over het alleen zien en spreken van de jeugdige. Als uitgangspunt hanteert het Team Jeugd/Wmo dat zij jeugdigen ouder dan twaalf jaar individueel spreken. Bij jeugdigen onder de twaalf jaar schat de klantmanager in of het nodig is om de jeugdige (apart) te spreken. Wanneer, hoe en of ze de jeugdige alleen spreken, beslissen de klantmanagers altijd samen met de gedragswetenschapper. In het interne document Afwegingskader staat daarover: 'Wanneer je een kindgesprek wil uitvoeren stem je eerst af met de gedragswetenschapper'. De gedragswetenschapper geeft indien nodig ook handvatten mee voor het kindgesprek, aldus een klantmanager. De inspectie hoort in de gesprekken met de gedragswetenschapper, klantmanagers en ouders dat jeugdigen (boven de twaalf) in de praktijk niet altijd worden gesproken en dat een methodiek binnen de organisatie ontbreekt in het spreken met jeugdigen. De jeugdige (boven de zestien) geeft aan dat alleen in bijzijn van ouders met hem gesproken is. In een dossier is met jeugdige gesproken, in drie dossiers ziet de inspectie dat niet met jeugdigen is gesproken en in drie dossiers is dat niet op te maken. Klantmanagers geven aan dat zij het moeilijk vinden om met jeugdigen over hun hulpvraag te praten en dat zij hierin geschoold willen worden. De inspectie vindt het actief betrekken van jeugdigen bij het maken van het onderzoeksverslag essentieel. Dit zorgt ervoor dat jeugdigen achter het uiteindelijke plan en het ingezette hulpaanbod staan. De inspectie verwacht dat de richtlijn "*we spreken altijd de jeugdige zelf, tenzij*" hier van toepassing wordt.

De inspectie hoort van twee ouders dat het (soms) lang duurt voordat de juiste hulp daadwerkelijk wordt ingezet. Een jongere vertelt dat het vrij lang duurde om in contact te komen met de klantmanager. Ouders vertellen dat ze soms maanden bezig zijn vanwege vakantie periodes of het indienen van aanvragen. Van een andere ouder hoort de inspectie dat er (te) veel werd gestuurd op het inzetten van het eigen netwerk, terwijl dat na drie jaar uitgeput was.

Thema 2: De vakbekwame professional in het lokale team



Veiligheid



**Hulp die
Aansluit**



**Methodisch
Handelen**



**Samenhangende
hulp**

Norm 2.1



Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.

Wat gaat goed?

De gedragswetenschappers zijn bij kernbeslissingen, die veelal over onveiligheid gaan, betrokken. De klantmanagers en gedragswetenschappers vertellen dat ze zijn geschoold in de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Deze scholing wordt jaarlijks herhaald. Een van de klantmanagers is tevens aandachtsfunctionaris oudermishandeling en huiselijk geweld. De gedragswetenschappers en de aandachtsfunctionaris oudermishandeling zijn beschikbaar voor collegiaal overleg als het gaat om signalen van onveiligheid. Waar nodig komt een multidisciplinair overleg tot stand met de gedragswetenschapper volgens de richtlijn *Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*.

In het 'Lokaal addendum mei 2023 van VT Flevoland, Zorggroep oude & nieuwe land, GGD Flevoland, gemeente Urk, Alleen samen maken we het veiliger, ken jij je eigen rol en die van je samenwerkingspartners?' leest de inspectie dat bij inzetten van de Meldcode door Veilig Thuis de casuïstiek wordt overgedragen naar het Steunpunt Huiselijk Geweld (hierna: SHG). SHG legt contact met het gezin en maakt een veiligheidsplan en vertaalt de door Veilig Thuis geformuleerde veiligheidsvoorwaarden hierin. Wanneer een maatwerkvoorziening nodig is, meldt SHG dit bij het Team Jeugd/Wmo. De klantmanager is dan verantwoordelijk voor de perspectiefregie en de zorgaanbieder voor de casusregie. De gedragswetenschapper, manager, klantmanagers en de jeugdarts geven aan dat de samenwerking van Team Jeugd/Wmo en het SHG goed is en dat de maatschappelijk werkers ervaren en deskundig zijn. De klantmanager en SHG gaan bijvoorbeeld samen op huisbezoek. Verder komt uit de gesprekken naar voren dat de maatschappelijk werkers van SHG wel outreachend het gesprek aangaan, ook over (on)veiligheid zoals huiselijk geweld en kindermishandeling.

De dossiers van SHG heeft de inspectie niet ingezien.

Wat kan beter?

Uit de gesprekken met klantmanagers en twee van de drie ouders komt naar voren dat zij tijdens hun gesprekken met gezinnen ook het onderwerp veiligheid bespreken. In slechts een van de zeven cliëntdossiers leest de inspectie echter dat er over veiligheid is gesproken met ouders. De jeugdige geeft aan in de vragenlijst van de inspectie dat met hem niet over veiligheid binnen het gezin is gesproken.

Volgens de klantmanagers en gedragswetenschapper worden afwegingen over veiligheid niet systematisch gemaakt. Er is niet standaard sprake van een veiligheidscheck. In het format voor het onderzoeksverslag is ook geen expliciete plek waar het onderwerp terug komt. Bij resultaatgebied ouder staat: 'Als ware maak je hier al een veiligheidsinschatting ten aanzien van kindermishandeling en huiselijk geweld. Risicofactoren die van invloed zijn op het functioneren van het gezin'. Het is afhankelijk van de individuele klantmanager of signalen worden gezien en deze signalen besproken worden. Het digitale cliëntvolgsysteem faciliteert niet in het doen van risicotaxaties. Deze zijn niet beschikbaar voor de klantmanager.

Volgens SHG is het wenselijk dat de kennis en kunde van de klantmanagers wordt vergroot bij het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling, femicide en onveiligheid bij complexe casuïstiek.

De klantmanagers hebben wel een rol bij casussen waar veiligheid speelt, zo vragen ze een jeugdbeschermingstafel aan en maken incidenteel bij vrijwillige uithuisplaatsingen in samenwerking met SHG een veiligheidsplan. Tijdens het dossieronderzoek van het Team Jeugd/Wmo ziet de inspectie geen veiligheidsplannen en bij een van de zeven dossiers een actuele risicotaxatie.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport geeft Team Jeugd/Wmo aan dat de Lirix is ingebouwd in Mens Centraal. Er is in afstemming met een beleidsmedewerker en een jurist voor gekozen om veiligheid niet standaard terug te laten komen in het onderzoeksverslag, om te voorkomen dat er onrust ontstaat.

Norm 2.2



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

Wat gaat goed?

Uit de personeelsdossiers en het gesprek met de teamcoördinator blijkt dat twee klantmanagers jeugd SKJ geregistreerd zijn. Twee niet-SKJ geregistreerde klantmanagers jeugd verrichten dezelfde werkzaamheden als de andere medewerkers. Zij hebben een SKJ registratie in het vooruitzicht via het praktijkprogramma dat zij momenteel volgen, maar hebben deze nog niet. De manager en teamcoördinator vertellen dat in het nieuwe Team Jeugd/Wmo klantmanagers zijn (aangenomen) met expertise en achtergrond in de jeugdbescherming, residentiele jeugdhulp, lvb en volwassenpsychiatrie. De klantmanagers volgen cursussen en trainingen, zoals over trauma, lvb

en de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'. Ook kunnen ze zelf trainingen kiezen die nodig zijn voor hun SKJ-registratie. Er zijn consultatiemogelijkheden bij SHG en Veilig Thuis. De *Richtlijn Samen beslissen over Passende hulp* is bekend bij de manager, teamcoördinator, gedragswetenschappers en een deel van de klantenmanagers. In hun dagelijks werk willen ze dit meer gaan toepassen.

Bij het inzien van de cliëntdossiers ziet de inspectie zowel stepped als matched care terug. De klantmanagers geven voorbeelden van matched care.

Twee ouders die de inspectie spreekt, brengen naar voren dat een hulpvraag ook wel eens wordt afgewezen door de klantmanager. De motivatie voor de afwijzing is een ouder niet navolgbaar en voor de andere ouder werd alternatieve hulp ingezet.

Wat kan beter?

Uit gesprekken met klantmanagers, gedragswetenschappers en een huisarts blijkt dat er in de regio een tekort in het aanbod wordt ervaren op het gebied van GGZ (eetproblematiek, problematiek waarbij sprake is van een combinatie van autisme en verslaving, diagnostiek, mogelijkheden tot klinische opname), crisisbedden, gezinshuizen, speciale vormen van onderwijs, hulp bij complexe scheiding en onvoldoende capaciteit van Veilig Thuis Flevoland. De gemeente indiceert incidenteel buitenregionaal. Als er geen passende hulp beschikbaar is, wordt er soms suboptimale/second best hulp ingezet. Het Regionaal Expertise Team (hierna: RET) wordt ingezet als de casus vastloopt. De inspectie vindt het belangrijk dat het jeugdteam signalen blijft verzamelen rondom de tekortkomingen van jeugdhulp – met bepaalde expertise of in bredere zin – en hier in de gemeente en met de regio het gesprek over voert, om zo veel mogelijk in een passend aanbod in jeugdhulp te kunnen voorzien.

“Het RET is voor vastlopen, dan doe je beroep op de regio. Onze gedragswetenschapper is dan al altijd betrokken. Onze ervaring is dat advies van het RET op hetzelfde uitkomt, maar dat loopt dan vast op vinden van een plek en dat het dan ook nog matcht. Wel altijd fijn als ze meedenken.” *klantmanager*

De gedragswetenschapper en het SHG geven aan dat het nieuwe Team Jeugd/Wmo gezien de problematiek op Urk nog onvoldoende kennis heeft van signaleren (zie ook norm 2.1) en thema's als trauma, hechting, verslaving en in aanraking zijn (geweest) met justitie.

Wat moet beter?

De werkzaamheden van het Team Jeugd/Wmo vallen onder de Jeugdwet, die vereist dat medewerkers die met jeugdigen in aanraking komen een verklaring omtrent het gedrag (VOG) hebben met betrekking tot de functie die ze vervullen. Bij de inzage in de personeelsdossiers ziet de inspectie dat in vier van de zes dossiers de VOG ontbreekt en een VOG te laat was.



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

Wat gaat goed?

Klantmanagers vertellen dat de wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk leidend zijn bij de triage en de analyse. Uit de conclusie volgt een hulpvraag voor het gezin. Door middel van de FAQT-J methodiek formuleren de klantmanagers vervolgens resultaten (in plaats van doelen), zo smart mogelijk per resultaatgebied. De zorgaanbieder maakt doelen voor het gezin op de resultaten. Binnen acht weken moet het plan door de zorgaanbieder bij de klantmanager worden aangeleverd. De verplichte evaluatiemomenten van de klantmanager met de zorgaanbieder zijn (afhankelijk van de indicatieduur) na drie en zes maanden.

De teamcoördinator/kwaliteitsmedewerker vertelt dat cliëntdossiers periodiek worden getoetst op navolgbaarheid van de ingezette hulp. Waar nodig moet klantmanager met gedragswetenschapper het onderzoeksverslag bespreken. In het afwegingskader staat dat alle (kern)besluiten en adviezen worden gerapporteerd in het cliëntvolgsysteem MensCentraal.

Klantmanagers hebben met elkaar en de gedragswetenschappers eenmaal per zes weken intervisie, om de twee weken casuïstiekoverleg/werkbegeleiding en daarnaast zijn er vier keer per jaar themadagen.

De klantmanagers vertellen dat ze basiskennis van familie- en jeugdrecht hebben en er wordt scholing over aangeboden. De klantmanagers vertellen dat ze zelf geen diagnoses stellen maar hiervoor deskundigen inschakelen. Als er diagnoses bekend zijn, worden ze in het dossier opgenomen met de bron erbij. De inspectie ziet in vier van de zeven dossiers die zij heeft ingezien terug wie de diagnose heeft gesteld en wanneer. Bij een dossier ontbreekt dit. In vier van de zeven dossiers leest de inspectie dat feiten, waarnemingen en meningen worden onderscheiden.

“Procesregie is belangrijk, meelopen met de inwoner en kijken draagt de hulp bij? Hoe intensief procesregie is, kan variëren van maandelijks tot 1 x per 6 maanden. De klantmanager kan niet altijd meekijken met evaluaties. Per situatie verschillend. De gedragswetenschapper kijkt daar bij mee, gezamenlijke afweging.” *manager*

Wat kan beter?

De klantmanagers vertellen dat zorgaanbieders vaak vlak voor het einde van de beschikking aangeven dat de resultaten niet behaald zijn en dat de hulp daarom verlengt moet worden, en niet na acht weken, zoals de afspraak is. Klantmanagers denken dat de contractafspraken die de gemeenten Urk en de Noordoostpolder gemaakt hebben met de zorgaanbieders over de casus- en perspectiefregie niet bij iedereen in de (zorg)organisatie bekend zijn. De inspectie verwacht dat Team Jeugd/Wmo hierover in gesprek gaat met de zorgaanbieders.

Volgens de klantmanagers rapporteert ieder op zijn eigen manier. Er zijn geen afspraken over gemaakt. De gedragswetenschapper geeft aan dat professioneel rapporteren een verbeterpunt is. Verder blijkt uit de gesprekken dat winst is te behalen op trainen van de klantmanagers op de uitvraag om een compleet beeld te krijgen en gespreksvoering met ouders en jeugdigen. In twee van de zes dossiers zijn de resultaten ontwikkelgericht, haalbaar en realistisch. De inspectie verwacht dat Team Jeugd/Wmo de doelen/resultaten en middelen met betrokkenen helder formuleren.

Norm 2.4



Hulpverleners bieden samenhangende en indien nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.

Wat gaat goed?

De inspectie ziet in de meeste cliëntdossiers overzichten van andere betrokken hulpverleners en naasten. Uit de gesprekken met klantmanagers, jongerenwerker, huisarts, jeugdarts en SHG blijkt dat Team Jeugd/Wmo integraal samenwerkt en laagdrempelig contact houdt met de andere hulpverleners of ketenpartners die bij de jeugdige en of het gezin betrokken zijn. Uit alle gesprekken komt naar voren dat Team Jeugd/Wmo en het voorliggend veld op Urk elkaar goed weten te vinden, versterken en samen naar oplossingen zoeken.

Op Urk is volgens de teamcoördinator een Lokale Expert Tafel (hierna: LET) wanneer er een deskundige integrale analyse noodzakelijk is. Een LET tot 18 jaar is met de klantmanager, gedragswetenschapper, jeugdarts en maatschappelijk werk. Dat was tot voor kort op een vast moment, eenmaal per twee weken. De klantmanagers zien het LET als een breed keukentafelgesprek rondom een jeugdige met die partijen die nodig zijn zoals school en/of leerplicht. Tegenwoordig wordt niet meer gewacht op het vaste moment op de maandag en wordt een LET gepland wanneer nodig. Bij het LET boven de 18 jaar kan ook vangnet en advies, bemoeizorg en de woningbouwvereniging aansluiten.

Klantmanagers jeugd en Wmo werken samen in een integraal team. Dat vergemakkelijkt de overgang van 18- en 18+. De jeugdarts vertelt dat ze geen 18-/18+ casuïstiek ziet die vastgelopen is, noch over regie vraagstukken.

Een mooi voorbeeld van elkaar leren kennen en verbeteren van de samenwerking is de conferentie /ontmoetingsplein die recent op Urk met Team Jeugd/Wmo, beleidsmedewerkers, voorliggend veld en de brandfunctionaris in het gemeentehuis is georganiseerd.

'Ja, het is voor mij duidelijk hoe de zorg geregeld is als ik 18 ben, want de hulpverlening is gestopt, omdat ik dat zelf wou, maar als ik weer hulp zou willen dan weet ik waar ik moet zijn.' *jeugdige*

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



Individuele Belangen

Norm 3.4



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

Wat gaat goed?

Uit de gesprekken met de klantmanagers en de teamcoördinator blijkt dat in de beschikking uitleg staat over schriftelijk bezwaar maken op het besluit/de beschikking (binnen zes weken). En ouders en jeugdigen mogen binnen tien werkdagen een reactie geven op het plan. Dat ziet de inspectie in de zeven cliëntdossiers terug.

“Er was voldoende tijd om op het plan mee te lezen. Als er wat is of als er wat veranderd moet worden, horen we het graag zei de klantmanager.” *ouder*

“Ik moest een handtekening zetten en kreeg geen of onvoldoende tijd om het document door te lezen.” *jeugdige*

Wat moet beter?

De klantmanagers vertellen dat ouders en jeugdigen niet worden geïnformeerd over een klachtenregeling van de gemeente Urk. De ouders en de jeugdige zijn geen van allen op de hoogte van een klachtenregeling.

Volgens de Jeugdwet moeten ouders en jeugdigen te allen tijde rechtstreeks een klacht kunnen indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie ziet op de website van de gemeente Urk niet dat dit mogelijk is. De ‘Regeling voor de behandeling en afhandeling van klachten die betrekking hebben op handelingen of gedragingen van gemeente bestuurders of gemeente ambtenaren’ op Urk schrijft namelijk voor dat de klacht schriftelijk ingediend moet worden bij het college. De klacht wordt een week na ontvangst gezonden naar het hoofd van de

afdeling onder wiens verantwoordelijkheid de betrokken ambtenaar werkzaam is. De klachtenfunctionaris adviseert het college over afdoening van de klacht.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Team Jeugd/Wmo op Urk uit op 7 oktober 2024. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een (telefonisch) gesprek met drie ouders.
- Een schriftelijke vragenlijst ingevuld door een jeugdige.
- Gestructureerde interviews met:
 - vier klantmanagers
 - een gedragswetenschapper
 - een teamcoördinator/kwaliteitsmedewerker
 - een manager
 - een medewerker backoffice
 - een jongerenwerker
 - een jeugdarts
 - een huisarts
 - twee beleidsmedewerkers
 - een medewerker Steunpunt Huiselijk Geweld
- De check van zes dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag, scholing en SKJ-registratie van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van zeven dossiers van gezinnen met jeugdigen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Afwegingskader en kernbeslissingen Urk
 - Vacature tekst klantmanager Jeugd/Wmo
 - Beleidsplan Sociaal Domein Urk
 - Gebruikershandleiding FAQT-J versie 2.2
 - Het voeren van regie
 - Klachtenregeling Urk
 - Lokaal addendum Samen werken aan Zorg en Veiligheid op Urk mei 2023
 - Regionale Samenwerkingsafspraken RvdK, VTF, GI, Flevolandse gemeenten
 - Werkinstructie onderzoeksverslag

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl