



**Borgen van  
veiligheid door  
het Wijkteam  
Vlaardingen  
na overdracht  
vanuit Veilig Thuis**

## Toezicht Sociaal Domein (TSD)

Toezichthouders

- *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting*<sup>1</sup>
- *Inspectie van het Onderwijs*
- *Inspectie Veiligheid en Justitie*
- *Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

De vier rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein (TSD) 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.

---

<sup>1</sup> Per 1 oktober 2017 zijn de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg gefuseerd tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting.

## Samenvatting

Dit rapport gaat over de effectiviteit van de aanpak betreffende huiselijk geweld en kindermishandeling die gezinnen in de gemeente Vlaardingen na overdracht vanuit Veilig Thuis wordt geboden vanuit het lokale netwerk.

### Het lokale netwerk in Vlaardingen

De ambitie van de gemeente Vlaardingen is om hulpvragen binnen het sociaal domein zoveel mogelijk integraal te benaderen. Eventuele ondersteuning wordt, waar haalbaar, in samenhang georganiseerd volgens het motto 'één gezin – één plan – één regisseur' (hierna: 1G1P1R). Hulp wordt snel geboden, zodat de situatie niet onnodig verslechtert en de cliënt zich serieus genomen voelt. Het streven is zoveel mogelijk te 'ontzorgen' en te normaliseren.

Vlaardingen is verdeeld in vier gebieden die ieder een wijkteam hebben. Alle inwoners van Vlaardingen hebben vrije toegang tot het wijkteam. Zij kunnen zich melden met ondersteuningsvragen. Ook andere partijen binnen het lokale netwerk kunnen een gezin of huishouden aanmelden bij of overdragen aan een wijkteam als zij denken dat een gezin baat heeft bij zorg of ondersteuning.

### Oordeel

Alles overziend komen de inspecties tot het oordeel dat het borgen van de veiligheid in kwetsbare gezinnen door het wijkteam na een overdracht vanuit Veilig Thuis op dit moment nog niet voldoende is en verbeterd moet worden.

De inspecties zien een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de betrokken partijen in de keten rond huiselijk geweld en kindermishandeling (in ieder geval het wijkteam, Veilig Thuis, de politie en de jeugdbescherming), om hier nadere afspraken over te maken. Daarnaast dient de uitvoering hiermee in overeenstemming te worden gebracht.

### Ruimte tussen beleid en praktijk

De inspecties zijn positief over het door de gemeente Vlaardingen en het wijkteam opgestelde beleid. Het beleid is helder en doordacht en schrijft voor dat de problematiek van een gezin en de eventuele veiligheidsrisico's voor de kinderen breed in kaart worden gebracht.

De gemeente Vlaardingen heeft samenwerkingsafspraken<sup>2</sup> gemaakt met Veilig Thuis over de overdracht van gezinnen waarover een melding van huiselijk geweld en/of kindermishandeling is gedaan. In de praktijk hebben de inspecties een wisselend beeld aangetroffen. Positief vinden de inspecties dat medewerkers van het wijkteam een actieve rol aannemen en aan de slag gaan met de urgente problemen van de gezinnen. Echter, uit het onderzoek van de inspecties blijkt ook dat het beleid van de gemeente Vlaardingen onvoldoende is geïmplementeerd. Tevens vindt onvoldoende sturing en kwaliteitscontrole plaats als het gaat om werken volgens het opgestelde beleid. Dit betreft met name de samenwerking tussen Veilig Thuis en het wijkteam, het in kaart

---

<sup>2</sup> <http://www.jeugdhulprijnmond.nl/wp-content/uploads/2016/12/08-bijlage-1-Samenwerkingsafspraken-VTRR-en-lokale-veld.pdf>

brengen van de achterliggende hulpvragen, het inschatten van de veiligheid van de kinderen, het opstellen van een samenhangend plan en de dossiervorming.

### **Kansen**

Voor het wijkteam heeft de gemeente Vlaardingen een duidelijke procesbeschrijving opgesteld. In deze procesbeschrijving is opgenomen welke instrumenten de medewerkers van het wijkteam in de verschillende fasen van de hulp dienen te gebruiken. De procesbeschrijving laat zien dat de gemeente Vlaardingen duidelijk voor ogen heeft wat de rol van het wijkteam zou moeten zijn en waar de hulp van het wijkteam aan zou moeten voldoen. De inspecties stellen vast dat hiermee een basis is gelegd voor het bieden van effectieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. De procesbeschrijving is door het wijkteam uitgewerkt in nadere werkinstructies voor de medewerkers. De inspecties zien een kans voor het wijkteam in de inzet van de juiste sturing op het volgen van deze werkwijze en het gebruik van de benodigde instrumenten. Gegeven de motivatie en inzet van de medewerkers zal het opstellen van een eenduidige werkwijze en het gebruik van de instrumenten leiden tot een zichtbare verbetering in de zorg en ondersteuning die na een melding bij Veilig Thuis aan gezinnen in de gemeente Vlaardingen vanuit het lokale netwerk wordt geboden.

### **Vervolg**

De inspecties vragen van de partijen die in Vlaardingen betrokken zijn bij de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in de ketenaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling de noodzakelijke verbeteringen door te voeren op de door de inspecties gesignaleerde knelpunten, onder regie van de gemeente Vlaardingen. De inspecties hebben vernomen dat het wijkteam voortvarend gestart is met het in gang zetten van verbetermaatregelen. De inspecties vernemen graag vóór 1 juli 2018 een compleet beeld van alle verbetermaatregelen en hun voortgang. 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>1 Inleiding .....</b>	<b>6</b>
1.1 Toezicht lokale netwerken .....	6
1.2 Aanleiding .....	6
1.3 Het onderzoek .....	7
1.4 Leeswijzer .....	7
<b>2 Het lokale netwerk in Vlaardingen .....</b>	<b>8</b>
2.1 Visie op het sociaal domein in de gemeente Vlaardingen .....	8
2.2 Het wijkteam in Vlaardingen .....	8
2.3 Afspraken met netwerkpartners .....	9
<b>3 Directe veiligheid .....</b>	<b>11</b>
3.1 Verwachting.....	11
3.2 Beleid .....	11
3.3 Praktijk .....	12
3.4 Conclusie.....	15
<b>4 Eén Gezin, één plan, één regisseur .....</b>	<b>17</b>
4.1 Verwachting.....	17
4.2 Beleid .....	17
4.3 Praktijk .....	18
4.4 Conclusie.....	20
<b>5 één gezin, Eén Plan, één regisseur.....</b>	<b>21</b>
5.1 Verwachting.....	21
5.2 Beleid .....	21
5.3 Praktijk .....	22
5.4 Conclusie.....	23
<b>6 één gezin, één plan, Eén Regisseur .....</b>	<b>24</b>
6.1 Verwachting.....	24
6.2 Beleid .....	24
6.3 Praktijk .....	25
6.4 Conclusie.....	27
<b>7 Oordeel en vervolg.....</b>	<b>28</b>
7.1 Algemeen .....	28
7.2 Onderbouwing.....	28
7.3 Kansen.....	29
7.4 Vervolg .....	29
<b>Bijlage 1: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd/Sociaal Domein .....</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 2: Geraadpleegde bronnen bij dit onderzoek .....</b>	<b>36</b>

# 1 Inleiding

Dit rapport gaat over de effectiviteit van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling die gezinnen in de gemeente Vlaardingen na overdracht vanuit Veilig Thuis wordt geboden vanuit het lokale netwerk.

## 1.1 Toezicht lokale netwerken

Vanaf 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor nieuwe taken op het gebied van werk, zorg en jeugd<sup>3</sup>. Wijkteams, buurtteams, of sociale teams blijken voor gemeenten hét middel om uitvoering te geven aan hun verantwoordelijkheid voor deze wettelijke taken. 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 inspecties zien toe op de werking van de lokale netwerken in de praktijk, zoals deze vanaf 2015 vorm heeft gekregen. De inspecties besteden hierbij extra aandacht aan kwetsbare gezinnen, omdat voor hen veel is veranderd op het gebied van (jeugd)hulp, onderwijs, ondersteuning en de keten van werk en inkomen. Met hun toezicht dragen de inspecties bij aan een integrale beoordeling van de kwaliteit en de effectiviteit van de zorg en ondersteuning, zoals geboden wordt aan (kwetsbare) burgers in het sociaal domein.

In 2017 hebben de inspecties gerapporteerd over het onderzoek dat zij deden naar de effectiviteit van zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen geboden vanuit het lokale netwerk 'het wijkteam en kwetsbare gezinnen'<sup>4</sup>. De inspecties hebben geconstateerd dat de lokale netwerken - zoals sociale wijkteams - nog volop in ontwikkeling zijn. Veel gemeenten worstelen met vraagstukken rondom het voeren van regie over de hulpverlening en het borgen van veiligheid in complexe gezinssituaties.

## 1.2 Aanleiding

De aanleiding om dit toezichtonderzoek in de gemeente Vlaardingen uit te voeren, is een gebeurtenis die aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting en de Inspectie Justitie en Veiligheid is gemeld. De melding betrof een jong kind uit een gezin waarin sprake was van huiselijk geweld. Het wijkteam raakte betrokken bij het gezin na een overdracht van een melding van Veilig Thuis. De casus was voor de samenwerkende inspecties aanleiding om breder te kijken naar het functioneren van het lokale netwerk (hierna: het wijkteam) in Vlaardingen. Dit onderzoek

---

<sup>3</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.

<sup>4</sup> <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/wp-content/uploads/2017/04/Overall-Wijkteams.pdf>

richt zich op de effectiviteit van de zorg en ondersteuning binnen het wijkteam na meldingen bij Veilig Thuis van huiselijk geweld of kindermishandeling.

### 1.3 Het onderzoek

De inspecties hebben de effectiviteit van de zorg en ondersteuning, geboden door het wijkteam rondom gezinnen waarin huiselijk geweld of kindermishandeling speelt, in de gemeente Vlaardingen onderzocht. Zij hebben hierbij gekeken naar vier onderwerpen:

- Het herstellen van de directe veiligheid;
- Het in beeld brengen van problematiek op alle leefgebieden bij 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 gezinnen beter van de zorg en ondersteuning, is de problematiek na verloop van tijd beheersbaar geworden of opgelost?

Voorafgaand aan het bezoek aan de wijkteams is de relevante beleidsinformatie opgevraagd bij de gemeente Vlaardingen. De uitgangspunten geformuleerd in het toetsingskader (zie bijlage 1) zijn tijdens het bezoek van de inspecties onderzocht. Hiervoor zijn gestandaardiseerde interviews afgenomen met medewerkers van het wijkteam en met cliënten van dit team. Verder hebben telefonische interviews plaatsgevonden met door de inspecties geselecteerde netwerkpartners van het wijkteam. Tot slot heeft dossieronderzoek plaatsgevonden. Hiervoor hebben de inspecties twintig dossiers geselecteerd bij Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Het betrof dossiers van gezinnen waarin sprake was van huiselijk geweld en/of kindermishandeling die Veilig Thuis ongeveer een half jaar geleden heeft overgedragen aan het wijkteam in Vlaardingen. Van de twintig dossiers heeft Veilig Thuis elf dossiers direct na triage doorgezet naar het wijkteam. De overige negen dossiers droeg Veilig Thuis over na onderzoek of een andere vorm van interventie. De dossierselectie en de selectie van netwerkpartners waren onverwachte elementen in het toezicht.

### 1.4 Leeswijzer

In dit rapport leest u de uitkomsten van het toezicht van de inspecties. Hoofdstuk 2 geeft een kort beeld van het wijkteam in Vlaardingen. Hoofdstukken 3, 4, 5 en 6 bevatten de bevindingen van de inspecties, achtereenvolgens aan de hand van de thema's 'directe veiligheid', 'één Gezin', 'één Plan', 'één Regisseur'. In hoofdstuk 7 staan het oordeel van de inspecties en het vervolg op dit toezicht.

Tijdens het onderzoek is een groot aantal gegevens verzameld over de effectiviteit van zorg en ondersteuning aan gezinnen waarin sprake is van huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze hoofdstukken geven daarvan geen volledige beschrijving, maar concentreren zich op de thema's vanuit het toetsingskader. In bijlage 1 is het gehanteerde toezichtkader opgenomen. Bijlage 2 bevat een overzicht van de in het onderzoek geraadpleegde bronnen.



## 2 Het lokale netwerk in Vlaardingen

Dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de visie en beleidsontwikkeling hoe de gemeente Vlaardingen de veiligheid borgt van kwetsbare gezinnen na overdracht van Veilig Thuis naar het Wijkteam Vlaardingen.

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

De gemeente Vlaardingen heeft in 2013 de beleidsnota voor het sociaal domein 'Van *zorgen voor* naar *zorgen dat*' opgesteld.<sup>5</sup> In 2014 heeft de gemeente het integraal beleidsplan 'Volle kracht Vooruit' opgesteld dat invulling geeft aan de beleidsuitgangspunten. In de visie van de gemeente Vlaardingen staan 'eigen verantwoordelijkheid', 'eigen kracht en mogelijkheden' en 'burgerkracht' centraal. De ambitie van de gemeente Vlaardingen is om hulpvragen binnen het sociaal domein zoveel mogelijk integraal te benaderen. Eventuele ondersteuning wordt, waar haalbaar, in samenhang georganiseerd volgens het motto 1G1P1R. Hulp wordt snel geboden, zodat de situatie niet onnodig verslechtert en de cliënt zich serieus genomen voelt. Het streven is zoveel mogelijk te 'ontzorgen' en te normaliseren. Deze visie met betrekking tot het sociaal domein is uitgewerkt in de volgende doelen en maatschappelijke effecten:

- Vlaardingers kunnen zo lang mogelijk zelfstandig in de lokale samenleving functioneren en participeren. Zij maken daarbij optimaal gebruik van eigen kracht, eigen talenten en eigen sociale omgeving.
- Vlaardingers kunnen zich in voldoende mate ontwikkelen en ontplooien en daarmee een maatschappelijk sterke positie bereiken op de sociale en maatschappelijke ladder.
- Voor de jeugd geldt daarbij dat de groei naar volwassenheid in meerdere opzichten in een veilige en gezonde omgeving plaatsvindt.
- Collectieve en algemene voorzieningen voor brede doelgroepen leveren daarbij aansluitend een bijdrage aan de gewenste transformatie.
- Vlaardingers voelen zich verantwoordelijk voor de Vlaardingse samenleving en dragen daar actief aan bij door zich in te zetten voor anderen.

### 2.2 Het wijkteam in Vlaardingen

Per 1 januari 2015 is Vlaardingen gestart met wijkteams. Vlaardingen is hierbij verdeeld in vier gebieden (Centrum, Holy, Westwijk en Ambacht) die ieder een wijkteam hebben.

Alle inwoners van Vlaardingen hebben vrije toegang tot het wijkteam. Zij kunnen zich melden met ondersteuningsvragen, bijvoorbeeld over opvoeden, juridische kwesties, relatie problemen, mantelzorgondersteuning, financiële vraagstukken, eenzaamheid en verwijzing naar specialistische jeugdhulp.

Andere partijen binnen het lokale netwerk (bijvoorbeeld huisartsen, scholen, woningbouwcorporaties) kunnen een gezin of huishouden aanmelden bij of overdragen aan een wijkteam als zij denken dat een gezin baat heeft bij zorg of ondersteuning. In het wijkteam opereren de professionals als generalist (met een specialistische achtergrond), zij bieden ondersteuning op alle

---

<sup>5</sup> Van *Zorgen voor* naar *Zorgen dat*, naar transformatie ondersteuning binnen sociaal domein in Vlaardingen, definitieve versie 19 november 2013



leefgebieden. Het wijkteam werkt volgens het uitgangspunt 1G1P1R als bij de eerste inventarisatie met de cliënt blijkt dat er meerdere vragen en doelen zijn waarbij meerdere gezinsleden en/of organisaties betrokken zijn. Het wijkteam voert de regie wanneer de betrokkenen hiertoe niet in staat zijn. Hoewel oorspronkelijk het uitgangspunt was dat burgers met elke hulpvraag terecht konden bij het wijkteam, heeft het wijkteam tegenwoordig vaker te maken met complexe situaties. De opdracht van het wijkteam is:

- het voeren van één of meerdere gesprekken om de ondersteuningsbehoefte en problematiek in beeld te krijgen;
- regie te blijven voeren op een casus, zo lang de ondersteuning in het vrijwillig kader plaatsvindt, ook als er sprake is van inzet van specialistische ondersteuning;
- het samenstellen van een ondersteuningsplan, dat uit meerdere onderdelen kan bestaan;
- het uitvoeren van het ondersteuningsplan c.q. het bieden van ondersteuning aan jeugdigen, gezinnen en volwassenen;
- het toeleiden naar en verzorgen van de overdracht naar intensievere of specialistische vormen van ondersteuning (individuele of maatwerkvoorzieningen).

Het wijkteam bestaat uit medewerkers van: Minters (welzijnsorganisatie), MEE (ondersteuning van mensen met een beperking), Zonnehuisgroep (ouderenzorg), Pameijer (ondersteuning voor mensen met een verstandelijke beperking of psychosociale of psychiatrische problemen), GGZ Delfland (GGZ-ondersteuning), Careyn (maatschappelijke dienstverlening), Senioren Welzijn (welzijnsorganisatie), Enver (Jeugd- en opvoedhulp), Parnassia/Lucertis (GGZ-ondersteuning), Middiri (ondersteuning van mensen met een beperking), Timon (Jeugd- en opvoedhulp), Fortagroep (GGZ-ondersteuning), ROGplus (WMO-voorzieningen).

De medewerkers van het wijkteam zijn in dienst van hun moederorganisatie. De medewerkers werken onder regie en verantwoordelijkheid van het wijkteam Vlaardingen. Medewerkers zijn over het algemeen generalist, maar beschikken over een specifieke deskundigheid.

De vier teams hebben elk een eigen teamleider. De vier teams staan onder leiding van een manager. De teamleiders en manager zijn in dienst van Minters.

### **2.3 Afspraken met netwerkpartners**

Het wijkteam werkt intensief met netwerkpartners in de wijk. Bij de wijkindeling van het wijkteam is rekening gehouden met de bestaande gebiedsindeling van andere organisaties zoals de politie en woningbouwverenigingen.

De gemeente Vlaardingen heeft met alle moederorganisaties, gecertificeerde instellingen, Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond en het onderwijs samenwerkingsafspraken gemaakt.

Met huisartsen, die de bevoegdheid hebben om door te verwijzen naar jeugdhulp, zijn afspraken gemaakt om samen met het wijkteam te komen tot 1G1P1R.

Bij zowel de start als het einde van hulp stuurt het wijkteam, mits de cliënt toestemming geeft, een brief naar de huisarts, de school en het CJG.

Samen met de gemeenten Schiedam en Maassluis organiseert Vlaardingen de aansluiting tussen het wijkteam en het voortgezet onderwijs. Op de scholen zijn ondersteuningsteams actief. Naast de interne betrokkenen (leerkracht, intern begeleider en directie) nemen een onderwijsspecialist en

een gezinsspecialist hieraan deel. Wanneer duidelijk is dat de problematiek vooral in de gezinssituatie ligt en wanneer te verwachten valt dat dit niet op korte termijn op te lossen is, gaat de gezinsspecialist met het gezin aan de slag. Het ondersteuningsteam stemt de ondersteuning vanuit school enerzijds én de gemeentelijke jeugdhulp anderzijds op elkaar af. De gezinsspecialist functioneert hierbij als schakel naar het wijkteam waar de gezinsspecialist deel van uitmaakt en verwijst zo nodig door. De gezinsspecialisten worden, net als de wijkteammedewerkers, aangestuurd door Minters en werken in hetzelfde registratiesysteem als het wijkteam. Met de andere netwerkpartners rondom kwetsbare gezinnen zijn geen afspraken over de samenwerking met het wijkteam en het werken volgens 1G1P1R vastgelegd.

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

Het wijkteam heeft afspraken gemaakt met Veilig Thuis<sup>6</sup> Rotterdam Rijmond over overdracht van zaken van en naar Veilig Thuis. In hoofdstuk drie van dit rapport staat meer informatie over deze samenwerkingsafspraken. Het wijkteam kan, indien de ontwikkeling van de kinderen in een gezin wordt bedreigd en vrijwillige hulpverlening niet toereikend is, overwegen om een melding te doen bij het Jeugdbeschermingsplein<sup>7</sup>. Het wijkteam kan deze melding doen als:

- Er langere tijd hulpverlening aanwezig is in het gezin, maar geen verandering optreedt in de situatie en de zorgen blijven bestaan.
- Het gezin niet meewerkt aan de hulpverlening, maar het lokale veld wel genoeg informatie heeft om daarmee naar het Jeugdbeschermingsplein te gaan. En hulpverlening in het kader van drang of dwang een meerwaarde zou kunnen hebben.
- Het gezin de zorgen bagatelliseert en hulpverlening al langer betrokken is.
- Er sprake is van overstijgende problematiek, te ernstig voor het lokale veld en casusregie nodig is.

Aan het Jeugdbeschermingsplein nemen in elk geval, de Raad voor de Kinderbescherming, de gecertificeerde instelling en de aanmelder (dit kan bijvoorbeeld het wijkteam zijn) deel.

Aan de Jeugdbeschermingstafel wordt besproken of een Raadsonderzoek moet starten (met het doel om tot een kindbeschermingsmaatregel te komen), of dat bijvoorbeeld een drangtraject gaat lopen vanuit de gecertificeerde instelling. Aan de Jeugdbeschermingstafel nemen in elk geval de ouder(s), de gecertificeerde instelling en de aanmelder (dit kan bijvoorbeeld het wijkteam zijn) deel. Als een gecertificeerde instelling betrokken raakt blijft het ondersteuningsplan dat het wijkteam samen met het gezin heeft opgesteld zoveel mogelijk het uitgangspunt voor de hulp aan het gezin.

---

<sup>6</sup> Per 1 januari 2015 zijn het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) samengevoegd tot één integraal advies- en meldpunt: Veilig Thuis, advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Hoofdstuk 4 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 en het bijbehorende uitvoeringsbesluit beschrijven de wettelijke taken van Veilig Thuis.

<sup>7</sup> Als er in een gezin sprake is van ernstige zorgen over de veiligheid en/of ontwikkeling van het kind en vrijwillige hulpverlening heeft tot onvoldoende resultaat geleid kunnen organisaties een melding doen bij het Jeugdbeschermingsplein. Op het Jeugdbeschermingsplein kijken deskundigen van verschillende organisaties wat er zou moeten gebeuren om de zorgen over de veiligheid en/of de ontwikkeling van het kind weg te nemen. De deskundigen besluiten tot hulp op vrijwillige basis, een drang aanpak of een dwang aanpak.

### 3 Directe veiligheid

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 Vlaardingen en hoe het wijkteam in Vlaardingen de problematiek in de praktijk in kaart brengt.

De paragraaf 'in de praktijk' is opgebouwd met de bevindingen van de inspecties, de risico's die de inspecties hierbij signaleren en eventuele verklaringen die de inspecties tijdens het onderzoek tegen zijn gekomen. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie over dit onderwerp. In verband met de leesbaarheid wordt soms incidenteel afgeweken van deze indeling.

#### 3.1 Verwachting

*De inspecties verwachten dat na een melding van huiselijk geweld en/ of kindermishandeling bij Veilig Thuis in eerste instantie wordt ingezet op het realiseren van directe veiligheid in het gezin. Hiertoe verwachten de inspecties dat het lokale netwerk en Veilig Thuis conform de samenwerkingsafspraken werken die zij hebben gemaakt rondom de overdracht van casuïstiek naar het lokale veld. Dat wil zeggen dat de relevante informatie over de (on)veiligheid wordt overgedragen aan en wordt gebruikt door het lokale netwerk en dat waar nodig overleg plaatsvindt. Het lokale netwerk houdt zicht op de veiligheid en werkt zo nodig met een veiligheidsplan dat gericht is op het herstellen van de directe veiligheid van de gezinsleden. Een casus wordt teruggemeld aan Veilig Thuis als het lokale netwerk onvoldoende mogelijkheden ziet om effectieve zorg en ondersteuning in te zetten. Als Veilig Thuis een gezin heeft overgedragen na onderzoek, vindt monitoring plaats door Veilig Thuis.*

*Bron: Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd, Toezichtkader Stelseltoezicht Sociaal Domein (geoperationaliseerd voor onderzoek naar de aanpak huiselijk geweld en kindermishandeling)*

#### 3.2 Beleid

Als Veilig Thuis een melding krijgt van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden hiervan, veelal door zorgmeldingen vanuit de politie, dan verzorgt Veilig Thuis een triage. Dit houdt in dat Veilig Thuis een inschatting maakt of de melding nader onderzocht moet worden of een interventie door Veilig Thuis nodig is of dat de melding direct kan worden overgedragen naar het lokale veld.

De gemeente Vlaardingen heeft samenwerkingsafspraken<sup>8</sup> gemaakt met Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond over de overdracht van huishoudens waarover een melding van huiselijk geweld en/of kindermishandeling is gedaan.

De volgende meldingen worden overgedragen naar het wijkteam van Vlaardingen:

- een lichtere melding (de criteria hiervoor zijn uitgewerkt in de samenwerkingsafspraken);

<sup>8</sup> <http://www.jeugdhulprijnmond.nl/wp-content/uploads/2016/12/08-bijlage-1-Samenwerkingsafspraken-VTRR-en-lokale-veld.pdf>

- zwaardere meldingen als blijkt dat redelijkerwijs aangenomen kan worden dat betrokkenen open staan voor ondersteuning uit het lokale veld of dat het lokale veld dit goed kan exploreren en de melding voldoende aanknopingspunten biedt voor het lokale veld om de hulpvraag verder te verduidelijken.

Als het wijkteam, met eventuele ondersteuning, de hulpverlening niet op zich kan nemen, neemt Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond de casus terug en bepaalt dan wat de logische vervolgstap is.

Als Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond een melding zonder onderzoek of interventie door Veilig Thuis overdraagt krijgt het wijkteam die feitelijke informatie die nodig is voor het doen van een passende interventie. Verder krijgt het wijkteam een (beperkt) advies van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond samen met het verzoek te komen tot een passend hulpaanbod met betrokkenen.

Bij overdracht na onderzoek door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond vindt een overdrachtsgesprek plaats tussen Veilig Thuis en het wijkteam. De door Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond opgestelde rapportage<sup>9</sup> wordt overgedragen.

De afspraak is dat het wijkteam zicht houdt op de veiligheid en indien nodig een veiligheidsplan maakt. Bij overdracht zonder onderzoek vindt geen monitoring plaats door Veilig Thuis. Bij overdracht na onderzoek of interventie vindt monitoring plaats door Veilig Thuis, op basis van de afspraken die hierover zijn gemaakt in de rapportage. Het eerste contact vindt uiterlijk drie maanden na overdracht plaats.

### 3.3 Praktijk

#### 3.3.1 Bevindingen inspecties

##### *De overdracht aan het wijkteam na triage van Veilig Thuis*

Indien Veilig Thuis na triage besluit dat de melding direct (zonder nadere interventie van Veilig Thuis) kan worden doorgezet naar het wijkteam is de afspraak dat het wijkteam de melding, informatie uit de triage (over eerdere betrokkenheid van Veilig Thuis of de jeugdbescherming) en een (beperkt) advies overdragen krijgt.

De medewerkers van het wijkteams geven aan dat het regelmatig lang duurt voordat Veilig Thuis tot triage is gekomen en de melding wordt doorgezet. Daarnaast ervaren de medewerkers van het wijkteam de informatie die zij krijgen over het algemeen als beperkt. Vaak ontvangen zij alleen de politie zorgmelding en een summiere uitleg per (standaard) brief of mail waarom de melding naar het wijkteam toekomt en wat verwacht wordt aan interventies. Zij missen tevens de afweging die aan het doorzetten van de melding door Veilig Thuis ten grondslag ligt.

Dit beeld werd bevestigd door het dossieronderzoek van de inspecties. Niet in alle onderzochte dossiers van het wijkteam troffen zij informatie over de triage van Veilig Thuis aan. De medewerkers van het wijkteam gaven aan daarom de informatie niet altijd in het dossier op te slaan.

---

<sup>9</sup> De volgende informatie moet hieronder worden verstaan: onderzoeksvraag, onderzoeksresultaten, doelen van ondersteuning, hulpverleningsadvies en een voorstel voor een casusregisseur. In de samenwerkingsafspraken wordt dit het hulpverlenings-herstelplan genoemd, in de praktijk wordt gerefereerd naar de overdracht.

Alle gesproken medewerkers van het wijkteam geven aan dat het regelmatig voorkomt dat zij, na overdracht na triage door Veilig Thuis, behoefte hebben aan overleg met Veilig Thuis. Met name als het een zware casus betreft waar sprake is geweest van ernstig geweld hebben de medewerkers behoefte aan afstemming over de aanpak en het doel van de hulpverlening. De medewerkers van het wijkteam ervaren het komen tot overleg met Veilig Thuis als moeizaam. Om contact te leggen met de medewerker van Veilig Thuis die de triage heeft uitgevoerd dienen zij een algemeen nummer te bellen, het lukt dan niet altijd in contact te komen met de juiste medewerker. Als zij via de e-mail een verzoek tot contact sturen, duurt het soms lang voordat zij antwoord krijgen.

De inspecties hebben elf dossiers ingezien die door Veilig Thuis direct na triage zijn overgedragen aan het wijkteam. Een groot deel van deze meldingen worden na slechts één of enkele contact(en) met het gezin afgesloten. In twee zaken heeft het wijkteam na telefonisch contact en in vijf zaken na face-to-face contact het dossier gesloten omdat de ouder(s) geen hulpvraag hadden. De kinderen en andere betrokkenen bij de melding, zoals bijvoorbeeld de (ex)partner, zijn in deze zaken niet gesproken, waardoor het wijkteam onvoldoende zicht op de veiligheid heeft gekregen. De inspectie verwacht dat het wijkteam voldoende is toegerust om hulp en/of ondersteuning te bieden aan het cliëntsysteem in zaken die door Veilig Thuis aan het wijkteam worden overgedragen. Dat wil zeggen dat het wijkteam, conform het kwaliteitskader zicht op veiligheid<sup>10</sup>, in staat is om een veiligheidsplan en een hulpverlenings/herstelplan/-rapportage/overdracht op te stellen en uit te voeren en in staat is om de melding te bespreken met het cliëntsysteem en in een lichte mate aan vraagverheldering te doen (niet-vraaggericht werken). Vijf van de zeven direct afgesloten triage zaken waren dermate ernstig dat het voor de inspecties niet navolgbaar is waarom deze zijn afgesloten. In één van deze zaken was dit niet de eerste melding bij Veilig Thuis wegens huiselijk geweld.

#### *Overdracht na onderzoek of interventie door Veilig Thuis*

De medewerkers van het wijkteam geven aan dat een overdrachtsgesprek met Veilig Thuis na onderzoek niet altijd plaatsvindt. Uit het dossieronderzoek blijkt dat het ook voorkomt dat enkel een overdrachtsgesprek plaatsvindt, zonder dat een door Veilig Thuis opgesteld veiligheidsplan of veiligheidsafspraken worden overgedragen. In één dossier heeft Veilig Thuis wel schriftelijk informatie overgedragen, maar dit hebben de medewerkers van het wijkteam niet in het dossier opgeslagen. In de dossiers waarin de inspecties een schriftelijke overdracht van Veilig Thuis hebben aangetroffen valt op dat de kwaliteit van de overdrachten sterk wisselt. De inspecties hebben in enkele dossiers een heldere overdracht aangetroffen met een omschrijving van wat er met het gezin aan de hand is en aan welke doelen gewerkt moet worden. In andere dossiers is de informatie zeer summier. Het is in die gevallen onduidelijk wat door Veilig Thuis is onderzocht, welke risico's spelen in het gezin en wat Veilig Thuis verwacht van het wijkteam.

Medewerkers geven aan dat na overdracht door Veilig Thuis zij zicht krijgen op de veiligheid van kinderen door regelmatig op huisbezoek te gaan. Hiernaast onderhouden zij contact met de leerkracht of gezinsspecialist op school. In de door de inspecties onderzochte dossiers is

---

<sup>10</sup> [Kwaliteitskader Veilig Thuis, onderdeel: zicht op veiligheid, Utrecht 1 juli 2016.](#)

bovenstaande niet altijd navolgbaar terug te vinden. In meerdere dossiers is te zien dat de onveiligheid voortduurt. Het is onduidelijk hoe het wijkteam zicht houdt op de kinderen en wat wordt ingezet om de veiligheid te herstellen.

Binnen het wijkteam is een format beschikbaar voor het opstellen van een veiligheidsplan. Ruim de helft van de gesproken medewerkers geven aan dat zij het format niet gebruiksvriendelijk vinden en ervoor kiezen een eigen format of een format van de moederorganisatie te gebruiken. Tevens blijkt dat niet voor alle gesproken medewerkers duidelijk is wanneer en hoe een veiligheidsplan opgesteld dient te worden. Zo blijkt dat in slechts enkele dossiers een veiligheidsplan is opgenomen, terwijl in vrijwel alle dossiers die de inspectie heeft ingezien sprake is van veiligheidsrisico's voor de kinderen. De veiligheidsplannen die de inspecties hebben ingezien zijn wisselend van kwaliteit. In één van de veiligheidsplannen zijn duidelijke afspraken opgenomen over het vervolg en de wijze waarop het wijkteam regie houdt. In een ander veiligheidsplan staan geen heldere veiligheidsafspraken voor het gezin opgenomen en wordt niet duidelijk wat de consequenties zijn als afspraken uit het veiligheidsplan niet worden nagekomen.

Bij overdracht na onderzoek is de afspraak dat binnen drie maanden monitoring door Veilig Thuis plaatsvindt. Uit het onderzoek van de inspecties komt hierover een wisselend beeld naar voren. De medewerkers van het wijkteam geven aan dat monitoring vanuit Veilig Thuis niet altijd plaatsvindt. Als wel monitoring plaatsvindt vanuit Veilig Thuis gebeurt dit niet altijd na uiterlijk drie maanden en wordt niet altijd gevraagd naar de stand van zaken wat betreft de afspraken die zijn vastgelegd in de rapportage van Veilig Thuis.

### **3.3.2 Risico's**

De inspecties hebben geconstateerd dat het regelmatig voorkomt dat een dossier gesloten wordt als een gezin aangeeft geen hulpvraag te hebben. Alle gesproken medewerkers gaven aan dat Veilig thuis hierover wordt geïnformeerd. Voor hen is onduidelijk wat Veilig Thuis met deze informatie doet. De inspecties hebben deze terugkoppeling niet teruggevonden in de dossiers. Tussen Veilig Thuis en het wijkteam zijn geen afspraken gemaakt met betrekking tot de nadere criteria wanneer een casus teruggemeld moet worden aan Veilig Thuis. Hierdoor bestaat het risico dat een professional besluit een dossier te sluiten, terwijl veiligheidsrisico's blijven voortbestaan. Een tweede risico is dat de medewerkers van het wijkteam na overdracht van een melding door Veilig Thuis niet spreken met alle betrokkenen bij een melding. Zo is het niet standaard praktijk om een zorgmelding met de kinderen uit een gezin te bespreken, ook niet als uit de melding blijkt dat kinderen aanwezig zijn geweest bij een situatie van huiselijk geweld. De medewerkers van het wijkteam geven aan dat door hen gestreefd wordt naar een gesprek met beide ouders en dat gestreefd wordt in het tweede gesprek de kinderen te bevragen. Dit wordt bemoeilijkt omdat deze groep ouders vaak niet openstaat voor hulp en dan geen toestemming geeft. De inspecties verwachten in dergelijke gevallen dat het wijkteam proactief en outreachend optreedt en investeert in het opbouwen van een relatie en vertrouwen met de cliënten, waardoor deze toestemming wel gegeven wordt. Daarbij kan het wijkteam ook wijzen op de consequenties van het niet geven van toestemming, omdat de hulpverlening na verwijzing van Veilig Thuis weliswaar vrijwillig, maar niet vrijblijvend is als er sprake is van veiligheidsrisico's.

Een derde risico is het soms moeizame contact tussen het wijkteam en de medewerkers van Veilig Thuis. De medewerkers van het wijkteam hadden regelmatig overleg met de medewerkers van Veilig Thuis die in de regio werkten. Deze 'regio' medewerkers van Veilig Thuis hadden hun werkplek op dezelfde locatie als het wijkteam. Het contact met de overige Veilig Thuis medewerkers verloopt moeizaam. De triage wordt verricht door een roulerend team en het duurt lang om erachter te komen wie de triage heeft verricht en diegene te spreken / mailen. Nu Veilig Thuis - tegen de wens van het wijkteam in - besloten heeft dat de 'regio' Veilig Thuis medewerkers niet meer op de locatie van het wijkteam in Vlaardingen werken is het risico groot dat onvoldoende overleg en afstemming plaats zal vinden tussen Veilig Thuis en het wijkteam.

Tot slot is de onduidelijkheid over de monitor functie van Veilig Thuis een risico. Het is voor de medewerkers van het wijkteam niet helder wat de doelen zijn waarop Veilig Thuis monitort. Indien Veilig Thuis monitort wordt naar algemene zaken gevraagd en niet consequent naar bepaalde doelen of resultaten. Hierdoor bestaat het risico dat de hulpverlening van het wijkteam niet aansluit bij de monitordoelen van Veilig Thuis.

### **3.3.3 Verklaringen**

Zoals hierboven beschreven wordt een groot deel van de meldingen die door Veilig Thuis direct na triage zijn overgedragen aan het wijkteam na slechts één of enkele contact(en) met het gezin afgesloten. Een verklaring hiervoor zien de inspecties in het feit dat het een tijd duurt voor de medewerkers van het wijkteam met de melding aan de slag gaan. Door de verwerkingstijd bij politie en Veilig Thuis duurt het een aantal weken voor zij de melding doorzetten naar het wijkteam. Hierdoor geven gezinnen regelmatig aan dat de situatie die zich weken geleden heeft voorgedaan inmiddels is opgelost en dat het gezin nu geen hulpvraag meer heeft.

De gemeente Vlaardingen heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met Veilig Thuis over de overdracht van gezinnen waarover een melding van huiselijk geweld en/of kindermishandeling is gedaan. Deze afspraken zijn nog onvoldoende geïmplementeerd. Voor de professionals van het wijkteam is niet helder of een specifieke aanpak nodig is als een gezin of huishouden via Veilig Thuis wordt aangemeld bij het wijkteam en zo ja, wat deze aanpak dan inhoudt. Hierdoor worden veiligheidsrisico's niet altijd voldoende ingeschat en hersteld.

## **3.4 Conclusie**

De inspecties hebben geconstateerd dat het regelmatig voorkomt dat een dossier wordt gesloten als een gezin aangeeft geen hulpvraag te hebben. Tussen Veilig Thuis en het wijkteam zijn geen afspraken gemaakt over nadere criteria wanneer een casus teruggemeld moet worden aan Veilig Thuis. Hierdoor bestaat het risico dat een professional besluit een dossier te sluiten, terwijl veiligheidsrisico's blijven voortbestaan.

Daarnaast spreken de medewerkers van het wijkteam na overdracht van een melding door Veilig Thuis niet met alle betrokkenen (bv. kinderen of andere ouder) bij de melding. Als reden wordt onder andere aangegeven dat dit bemoeilijkt wordt omdat deze groep ouders vaak niet open staat



voor hulp en dan geen toestemming geeft. De inspecties verwachten in dergelijke gevallen dat het wijkteam proactief en outreachend optreedt en investeert in het opbouwen van een relatie en vertrouwen met de cliënten, waardoor deze toestemming wel gegeven wordt. Daarbij kan het wijkteam ook wijzen op de consequenties van het niet geven van toestemming, omdat de hulpverlening na verwijzing van Veilig Thuis weliswaar vrijwillig, maar niet vrijblijvend is als er sprake is van veiligheidsrisico's.

## 4 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 Vlaardingen en hoe het wijkteam in Vlaardingen de problematiek in de praktijk in kaart brengt.

De paragraaf 'in de praktijk' is opgebouwd met de bevindingen van de inspecties, de risico's die de inspecties hierbij signaleren en eventuele verklaringen die de inspecties tijdens het onderzoek tegen zijn gekomen. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie over dit onderwerp. In verband met de leesbaarheid wordt soms incidenteel afgeweken van deze indeling.

### 4.1 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 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*

### 4.2 Beleid

Het integraal beleidsplan sociaal domein 2015-2016 *Volle kracht vooruit* beschrijft op hoofdlijnen de vraagverhelderingsfase. Als mensen direct naar het wijkteam gaan wordt, afhankelijk van de aard van de vraag, met hen een (digitale) korte vragenlijst doorgenomen. Betreft de vraag een enkelvoudige vraag dan zorgt de gemeente ervoor dat eenvoudige (aan)vragen door inwoners simpel en digitaal kunnen worden afgedaan. Bij complexere vragen vindt – wanneer de cliënt dit wenst – een intakegesprek plaats.

Volgens de procesbeschrijving in het *Plan van aanpak wijkteams* uit 2014 vindt een intake plaats door middel van een huisbezoek van twee medewerkers uit het wijkteam. Behalve de veiligheidsinschatting wordt bekeken wat de cliënt en zijn netwerk zelf kunnen doen. Vervolgens start de vraagverheldering. In deze fase wordt ook al gestart met 'doen wat nodig is'. De risicotaxatie maakt (opnieuw) deel uit van de vraagverheldering. De medewerkers van het wijkteam hebben de mogelijkheid om een ernsttaxatiemodel in te vullen, een veiligheidsplan te maken en de Lirix in te vullen.

Daarnaast wordt de Zelfredzaamheidmatrix (plus waar aan de orde het Ouderschapssupplement) ingezet en een netwerkanalyse gemaakt.

De instrumenten helpen bij het in kaart brengen van de volledige hulpvraag/problematiek, wat de basis vormt voor het plan. De inspecties hebben gezien dat de procesbeschrijving in het plan van aanpak wijkteams verder is uitgewerkt in werkinstructies.

## 4.3 Praktijk

### 4.3.1 Bevindingen inspecties

#### *Met alle leden van het gezin spreken*

De inspecties hebben vastgesteld dat na aanmelding van een gezin de medewerkers van het wijkteam, in tweetallen, op huisbezoek gaan voor een intakegesprek, als de casus dit vraagt (verduidelijking hulpvraag of risico op dreiging). Alle gesproken medewerkers geven aan dat zij ernaar streven om met beide ouders te spreken maar dat dit in de praktijk niet altijd lukt. De medewerkers van het wijkteam geven aan dat zij, afhankelijk van de leeftijd, zelf met de kinderen spreken of dat zij de gezinsspecialist op school vragen om met de kinderen te spreken.

In de beleidsdocumenten en werkinstructies is niet uitgewerkt of en onder welke omstandigheden moet worden gesproken met alle gezinsleden, met het informele netwerk of met professionals rondom het gezin in deze fase. Een merendeel van de gesproken medewerkers van het wijkteam geven aan dat zij geen richtlijnen en instructies toepassen over wie zij ten minste moeten spreken bij het in kaart brengen van de hulpvraag.

In de door de inspecties bestudeerde dossiers is niet altijd navolgbaar of met beide ouders en de kinderen is gesproken. Ook in de gesprekken met cliënten komt naar voren dat de medewerkers niet standaard alle leden van het gezin betrekken bij het formuleren van de hulpvraag.

#### *Kijken naar achterliggende hulpvragen op alle leefgebieden*

De gesproken medewerkers van het wijkteam geven aan dat het de bedoeling is dat zij de zelfredzaamheidmatrix (hierna: ZRM) gebruiken om in kaart te brengen wat er aan de hand is in het gezin en wat de achterliggende hulpvragen zijn. Echter, uit de interviews met de medewerkers en het dossieronderzoek blijkt dat het gebruik van de ZRM medewerker afhankelijk is. Er zijn medewerkers die bedreven zijn in het gebruik van de ZRM en het instrument gebruiken om de problemen van een gezin op verschillende leefgebieden in kaart te brengen. Een groot deel van de gesproken medewerkers van het wijkteam geeft aan dat zij de ZRM niet gebruiken, maar tijdens de intake wel alle leefgebieden met het gezin te bespreken. Hiernaast blijkt dat er medewerkers zijn die de ZRM invullen omdat het moet, niet als basis voor een integrale probleemanalyse.

In de dossiers die de inspecties hebben ingezien zijn de scores op de ZRM niet altijd navolgbaar. Volgens de werkinstructies dient het ernst taxatie model (hierna: ETM) ingevuld te worden indien kinderen in het gezin aanwezig zijn. Als hier risico's voor de kinderen uitkomen, dient een Lirix of een veiligheidstaxatieformulier ingevuld te worden.

De inspecties hebben geconstateerd dat de inschatting van de veiligheid en ontwikkelingsbedreiging van de kinderen in het gezin niet structureel gebeurt. In slechts één van de negen dossiers die zijn overgedragen door Veilig Thuis na onderzoek of een interventie is een Lirix/veiligheidstaxatieformulier aanwezig. Deze Lirix is niet navolgbaar ingevuld. De Lirix is enkel

ingevuld op basis van de problematiek van vader en het risico op huiselijk geweld, terwijl moeder ernstige problematiek heeft op meerdere leefgebieden wat van invloed is op de opvoeding van de kinderen.

Uit de interviews met de medewerkers van het wijkteam blijkt dat niet op uniforme wijze een inschatting wordt gemaakt van de veiligheidsrisico's en ontwikkelingsbedreigingen. Zo zijn er medewerkers die gebruik maken van het ETM, andere medewerkers geven aan dit instrument niet geschikt vinden om een inschatting te maken van veiligheidsrisico's. Deze medewerkers gebruiken de Lirik of brengen zonder instrument de veiligheid van kinderen in kaart.

De ETM is in een klein aantal van de dossiers ingevuld. De inspecties hebben bij deze ingevulde ETM's geconstateerd dat deze slechts over één ouder zijn ingevuld in plaats van over beide ouders.

### 4.3.2 Risico's

Het uitvragen van de problematiek bij één van de ouders vinden de inspecties risicovol. Het kan ertoe leiden dat een eenzijdig beeld ontstaat en dat niet alle problemen in het gezin in kaart worden gebracht. Hierdoor komt geen passende aanpak tot stand, de gezinssituatie dus niet verbeterd en in bepaalde gevallen zelfs kan escaleren. Kwetsbare ouders hebben niet altijd belang om alle aspecten te bespreken die van invloed zijn op het welzijn van zichzelf of hun kinderen, of hebben niet altijd zicht op hoe de kinderen de problematiek van de ouders ervaren.

De inspecties vinden het verder risicovol dat de veiligheid van de kinderen in kwetsbare gezinnen onvoldoende structureel wordt ingeschat. De inspecties zien bij het wijkteam dat onvoldoende systematisch wordt afgewogen welke gevolgen de problemen van de ouders kunnen hebben voor het veilig en gezond kunnen opgroeien van kinderen<sup>11</sup>.

De inspecties verwachten dat de veiligheid standaard wordt ingeschat als er kinderen in het gezin zijn. Zolang niet zeker is dat de kinderen veilig zijn, is het nodig voldoende informatie te vergaren om een inschatting te maken van de veiligheid in het gezin bij ouders, kinderen en bij andere betrokken professionals.<sup>12</sup>

### 4.3.3 Verklaringen

Uit de interviews die de inspecties hebben gevoerd blijkt dat niet alle medewerkers op de hoogte zijn van de afspraak binnen het wijkteam omtrent het gebruik van het ETM of hiervan afwijken. Een groot deel van de gesproken medewerkers geeft aan dat er geen eenduidigheid is in het gebruik van de instrumenten en de werkwijze. Enkele medewerkers hebben aangegeven (opnieuw) behoefte te hebben aan training rond werkwijze en instrumenten.

Medewerkers bespreken casuïstiek in de casuïstiekbespreking en met hun duo partner. De helft van de gesproken medewerkers gaven aan zelf hun caseload te bepalen. Voor een groot deel van de gesproken medewerkers is onduidelijk of nadere kwaliteitscontrole plaatsvindt.

---

<sup>11</sup> Door Toezicht Sociaal Domein is in 2016 [onderzoek](#) gedaan naar het leren van calamiteiten. Eén van de conclusies is het onvoldoende in beeld hebben van de veiligheidsrisico's voor kinderen bij problematiek bij de ouders.

<sup>12</sup> 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. Bij een goede inschatting hoort dat afgewogen wordt in hoeverre aanwezige ouderproblematiek een risico vormt voor de ontwikkeling en de veiligheid van een kind.

Een verklaring hiervoor is het gebrek aan sturing binnen het wijkteam. Medewerkers worden er niet consequent op aangesproken als zij geen ZRM en ETM opstellen. Als medewerkers wel deze instrumenten gebruiken wordt niet systematisch gecontroleerd of dit inhoudelijk voldoet aan de eisen die binnen het wijkteam in Vlaardingen worden gesteld. Hierbij kan een rol gespeeld hebben dat bij twee teams in de afgelopen periode geen vaste (fulltime) teamleider aanwezig is geweest. De manager wijkteams heeft de afwezige teamleiders vervangen naast zijn reguliere werkzaamheden.

#### **4.4 Conclusie**

De inspecties zijn positief over het door de gemeente Vlaardingen en door het wijkteam opgestelde beleid. Het beleid is helder en doordacht en schrijft voor dat de problematiek van een gezin en de eventuele veiligheidsrisico's voor de kinderen breed in kaart worden gebracht. Hiervoor is een aantal instrumenten beschikbaar. Deze instrumenten worden echter niet of niet op uniforme wijze gebruikt. De inspecties stellen vast dat de medewerkers van het wijkteam voorafgaand aan de start van de zorg en ondersteuning aan gezinnen de actuele gezinssituatie op verschillende leefgebieden in de praktijk onvoldoende systematisch en methodisch in kaart brengen, ondanks dat de instrumenten hiertoe wel aanwezig zijn. Ook wordt niet standaard gericht gekeken naar de veiligheid van de kinderen in het gezin. Naast het niet of onvoldoende benutten van het beschikbare instrumentarium worden ook niet altijd alle relevante betrokkenen gesproken bij het bepalen van de hulpvraag.

Als de problemen van een kwetsbaar gezin onvoldoende in kaart zijn gebracht, dan heeft dit direct gevolgen voor de effectiviteit van de zorg en ondersteuning die wordt ingezet. (Te) beperkte informatie leidt ertoe dat er geen integraal plan tot stand kan komen, hetgeen de mogelijkheid tot escalatie vergroot.

## 5 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 Vlaardingen en hoe het plan in de praktijk tot stand komt en wordt uitgevoerd.

De paragraaf 'in de praktijk' is opgebouwd met de bevindingen van de inspecties, de risico's die de inspecties hierbij signaleren en eventuele verklaringen die de inspecties tijdens het onderzoek tegen zijn gekomen. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie over dit onderwerp. In verband met de leesbaarheid wordt soms incidenteel afgeweken van deze indeling.

### 5.1 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*

### 5.2 Beleid

Op basis van de informatie uit de intake en de vraagverheldering wordt volgens de procesbeschrijving in het *Plan van aanpak wijkteams* uit 2014 de inventarisatie vertaald naar een plan van aanpak, genaamd ondersteuningsplan. In het ondersteuningsplan staan doelen, concrete acties per betrokkene en resultaten. Niet uitgewerkt is hoe de integrale probleemanalyse en het ondersteuningsplan tot stand moeten komen (op basis van welke informatie, wie bij het opstellen betrokken moet(en) worden, etc.). Er zijn wel formats beschikbaar voor de ondersteuningsplannen waar de medewerkers van het wijkteam mee werken.

In het beleid staat opgenomen dat het uitgangspunt is dat de ZRM altijd bij de start en het einde van het hulpverleningstraject door het wijkteam wordt ingevuld. Dit om de effectiviteit van de hulpverlening objectief te kunnen meten.

## **5.3 Praktijk**

### **5.3.1 Bevindingen inspecties**

Ondanks dat een probleemanalyse onderdeel is van het format van het ondersteuningsplan stellen medewerkers geen integrale probleemanalyse op waarbij is gekeken naar de lichamelijke en psychische gezondheid van de gezinsleden, veiligheidsvraagstukken die spelen binnen een gezin, het opvoeden en opgroeien van de kinderen, participatie en inkomensvraagstukken waaronder schulden, en het dagelijks functioneren van het gezin. De probleemanalyse volgt op de ingevulde ZRM. Deze ZRM wordt in veel gevallen slechts ingevuld voor één ouder of slechts minimaal ingevuld. Tevens was in enkele trajecten duidelijk dat gedurende de betrokkenheid van het wijkteam het regelmatig voorkwam dat nieuwe problemen boven water komen. Eén van de medewerkers geeft aan daardoor onvoldoende toe te komen aan het werken aan (lange termijn) doelen.

Uit de dossiers blijkt dat niet altijd een ondersteuningsplan wordt opgesteld. Bij korte contacten en trajecten is dit ook niet noodzakelijk. Echter ook in dossiers van langere trajecten hebben de inspecties merendeels dossiers aangetroffen zonder compleet ondersteuningsplan. De medewerkers die wel een ondersteuningsplan opstellen, stellen dit op zonder het gezin hierbij te betrekken. Wel wordt het ondersteuningsplan daarna doorgenomen met één ouder, maar niet met het gehele gezin of met de netwerkpartners. De helft van de gesproken medewerkers geeft aan enkel een ondersteuningsplan op te stellen in zaken waarin dit noodzakelijk is voor het verkrijgen van een beschikking.

Zichtbaar is dat medewerkers van het wijkteam over het algemeen snel overgaan tot actie op het meest urgente probleemgebied en/of hulp inschakelen van een netwerkpartner.

Uit de interviews met medewerkers, cliënten, netwerkpartners en uit de dossiers blijkt dat medewerkers actief met de problemen van een gezin aan de slag gaan.

### **5.3.2 Risico's**

De medewerkers van het wijkteam gaan aan de slag met problemen die op dat moment (voor de cliënt) urgent zijn. De inspecties vinden het positief dat de medewerkers van het wijkteam proactief zijn, maar hier zijn ook risico's aan verbonden. De inspecties vinden het risicovol dat niet wordt gewerkt op basis van een plan op basis van een integrale probleemanalyse en met een gezamenlijk bepaald gewenst perspectief/effect voor het gezin. Zonder gewenst perspectief is niet vast te stellen of de ingezette zorg en ondersteuning voldoende leidt tot het oplossen of beheersbaar maken van de problemen en om eventuele veiligheidsrisico's of ontwikkelingsbedreigingen voor de kinderen te beperken.

### **5.3.3 Verklaringen**

De inspecties zijn positief over het door de gemeente Vlaardingen en het wijkteam opgestelde beleid. Tevens zijn instrumenten beschikbaar voor de medewerkers van het wijkteam. Hiermee is een basis gelegd voor het bieden van effectieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. In de praktijk hebben de inspecties gezien dat regelmatig een plan op basis van een integrale probleemanalyse voor de gezinnen ontbreekt. Een verklaring hiervoor is het gebrek aan sturing



binnen het wijkteam. Medewerkers ervaren geen consequenties als zij de opgestelde instrumenten zoals de probleemanalyse en ondersteuningsplan niet gebruiken. Als medewerkers wel een ondersteuningsplan opstellen wordt niet systematisch gekeken of dit inhoudelijk voldoet aan de eisen die binnen het wijkteam in Vlaardingen hieraan worden gesteld.

## **5.4 Conclusie**

De inspecties stellen vast dat de werkwijze niet leidt tot een samenhangend plan op basis van een probleemanalyse, een gewenst perspectief en daaraan gekoppeld doelen en acties. Er is geen sprake van één gezin, één plan. Hierdoor is geen sprake van samenhangende hulp, zoals bedoeld in artikel 2.1, onder f, van de Jeugdwet, die is gebaseerd op de problematiek van het gehele gezin en is afgestemd met alle betrokkenen rondom het gezin. Dit komt mede door een gebrek aan sturing en kwaliteitscontrole op het opstellen van een probleemanalyse en ondersteuningsplan.

## 6 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 Vlaardingen en de invulling van de regisseursfunctie in de praktijk.

De paragraaf 'in de praktijk' is opgebouwd met de bevindingen van de inspecties, de risico's die de inspecties hierbij signaleren en eventuele verklaringen die de inspecties tijdens het onderzoek tegen zijn gekomen. Het hoofdstuk eindigt met een conclusie over dit onderwerp. In verband met de leesbaarheid wordt soms incidenteel afgeweken van deze indeling.

### 6.1 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. In 2017 hebben de samenwerkende inspecties gepubliceerd over de noodzakelijke competenties, bevoegdheden en randvoorwaarden voor de regisseurs in kwetsbare gezinnen<sup>13</sup>.

### 6.2 Beleid

De *Samenwerkingsovereenkomst Wijkteams Vlaardingen* bevat een beschrijving van de casusregisseur. De casusregisseur is het aanspreekpunt voor de casus en zorgt ervoor dat sprake is van één huishouden, één plan en dat betrokkenen doen wat is afgesproken. De regie blijft zoveel mogelijk bij het huishouden liggen. Daarnaast bewaakt de casusregisseur de voortgang en communiceert deze naar betrokkenen. De casusregisseur draagt ook zorg voor nazorg (monitoring) na afsluiting van de casus.

<sup>13</sup> <http://www.regiesociaaldomein.nl>

De regie krijgt na het vaststellen van het ondersteuningsplan voor het gezin volgens het *Plan van aanpak Wijkteams* uit 2014 als volgt vorm. De medewerker van het wijkteam fungeert als casusregisseur en heeft continu aandacht voor het vergroten van de zelfredzaamheid van het gezin en het inschakelen van het netwerk. Er vindt afstemming plaats met de cliënt en de verwijzer. Waar nodig schakelt de casusregisseur expertise in voor diagnose, specifieke interventies of voor consultatie en advies. Na zes weken brengt de regisseur de casus in het team in voor procesbespreking. De regisseur evalueert voortdurend aan de hand van de gestelde doelen en acties. Als dit eerder nodig is, gebeurt dit eerder. Indien de hulpverlening niet aansluit bij het gezin, stuurt de casusregisseur bij. Waar nodig wordt het gezinsplan aangescherpt. De casusregisseur kan het ondersteuningsplan zelf uitvoeren of samen met een collega. De casusregisseur kan specialisten (al dan niet uit algemene of maatwerkvoorzieningen) inschakelen. Hij houdt dan (samen met het gezin) de regie. In de opdracht *Vorming brede wijkteams/uitrol jeugd- en gezinsteams* staat dat de specialisten die ondersteuning bieden en de tweedelijnszorg die mogelijk ingezet wordt, informatie aanleveren aan de casusregisseur over de vorderingen van de uitvoering van het ondersteuningsplan en dat de casusregisseur mandaat heeft om te handelen.

Als een cliënt niet wil meewerken aan het oplossen van de geconstateerde problematiek en inzet van drang en/of dwang nodig is, schaaft de casusregisseur de casus op, richting het Jeugdbeschermingsplein als het om jeugdigen gaat en consulteert hij het Lokale Zorgnetwerk in geval van problematiek bij volwassenen. De verwachting in het beleid is dat de regie bij het wijkteam blijft totdat het jeugdbeschermingsplein een uitspraak heeft gedaan. Uitgangspunt is zo min mogelijk, of liefst geen, overdrachtsmomenten in de uitvoering van het ondersteuningsplan, om 1G1P1R te garanderen.

## **6.3 Praktijk**

### **6.3.1 Bevindingen inspecties**

#### *De invulling van de regierol*

De cliënten die de inspecties hebben gesproken zijn over het algemeen tevreden over hun contactpersoon bij het wijkteam en diens regiefunctie. De cliënten voelen zich geholpen en kunnen met vragen terecht bij het wijkteam.

De medewerkers van het wijkteam beginnen met zaken die op dat moment urgent zijn zoals het regelen van een woning of financiën, een veilige plek voor slachtoffer(s) huiselijk geweld. De medewerkers van het wijkteam schakelen vanuit hun rol als regisseur hierbij niet alleen hulp in van netwerkpartners, maar gaan zelf ook actief met het gezin aan de slag.

Dit vinden de inspecties positief. Echter, aan de hulp van de medewerkers van het wijkteam ligt niet altijd een complete probleemanalyse ten grondslag. Tevens is in meerdere dossiers onnavolgbaar waar de contacten tussen de medewerker van het wijkteam en de cliënt uit bestaan en wat de regierol van de medewerker inhoudt. Tevens is niet navolgbaar aan welke doelen wordt gewerkt, wat wordt ingezet om de problemen beheersbaar te maken en ontbreekt een ondersteuningsplan.

In meerdere dossiers is de situatie in het gezin eerder (meerdere keren) geëscaleerd. In één van de dossiers is te zien dat het wijkteam en Veilig Thuis samen optrekken. In het dossier is niet navolgbaar wie wat doet in het gezin en welke afspraken zijn gemaakt over de regie.

Meerdere netwerkpartners die de inspecties hebben gesproken zijn tevreden over de samenwerking met het wijkteam en geven aan dat afstemming plaatsvindt. Echter, een aantal netwerkpartners geeft aan dat zij niet altijd door het wijkteam worden geïnformeerd over de voortgang en resultaten van de hulp en belangrijke gebeurtenissen bijvoorbeeld als sprake is geweest van een crisis in het gezin. Tevens geven netwerkpartners uit het onderwijs aan dat het regelmatig voorkomt dat zij er pas achterkomen dat het wijkteam betrokken is bij een gezin op het moment dat zij zelf met zorgen het wijkteam benaderen. Het wijkteam heeft in deze gevallen de school niet bevraagd als bron over hoe het gaat met de kinderen op school en of zij een signalerende rol willen vervullen. Het is niet zichtbaar dat systematisch aan ouders om toestemming wordt gevraagd om informatie uit te wisselen met school.

Positief vinden de inspecties dat, als school en het wijkteam samen optrekken in een casus, het regelmatig voorkomt dat het wijkteam aansluit bij het zorgoverleg op school.

Uit de interviews met de medewerkers van het wijkteam en de netwerkpartners blijkt dat voor hen duidelijk is bij wie de regie is belegd. Als het wijkteam betrokken is, ligt de regie over de hulpverlening bij de bij het gezin betrokken medewerker. De inspecties merken hierbij op dat niet voor alle medewerkers duidelijk is bij wie de regie over de hulpverlening ligt als het Crisis interventie team of Veilig Thuis ook bij het gezin betrokken is. Echter, volgens de samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en het wijkteam ligt de casusregie op dat moment bij de professional van het wijkteam.

### *Opschaling*

Casussen waarbij hulp in het vrijwillig kader niet afdoende blijkt schalen de medewerkers, via de Jeugdbeschermingstafel, op naar drang of dwang. Als wordt besloten dat betrokkenheid van een jeugdbeschermer en/of de Raad voor de Kinderbescherming nodig is komt het gezin op een wachtlijst en moet het lang op deze hulp wachten. De medewerkers van het wijkteam geven aan dat zij in deze periode moeilijk binnen komen bij het gezin en dat hierdoor zicht op de veiligheid van de kinderen ontbreekt. Als er sprake is van een crisissituatie kan het wijkteam opschalen naar het Crisis interventie team (CIT). Voor hulp van het CIT is geen wachtlijst.

### **6.3.2 Risico's**

De inspecties vinden het risicovol dat niet wordt gewerkt conform een 1G1P1R. De daaraan gekoppelde regiefunctie kan daarmee ook niet goed tot stand komen. Door het gebrek aan regie in de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen, bestaat het risico dat er geen overzicht en coördinatie van de hulp plaatsvindt waardoor geen effectieve hulp wordt geboden en de problematiek in een gezin verergert. Daarnaast bestaat het risico dat door een gebrek aan regie noodzakelijke hulp aan de kinderen in het gezin niet tot stand komt waardoor onvoldoende zicht is op de veiligheid van deze kinderen.

Hiernaast vinden de inspecties het risicovol dat in de regio sprake is van wachtlijsten bij de jeugdbescherming en de Raad voor de Kinderbescherming. Als hulp van het wijkteam niet afdoende is om de veiligheid in een gezin te borgen en drang of dwang nodig is, is het belangrijk dat dit op korte termijn ingezet kan worden. Het wijkteam heeft geen regie meer nadat het jeugdbeschermingsplein een beslissing heeft genomen tot overdracht. Door de wachtlijst en het al los laten van de regiefunctie van het wijkteam bestaat het risico dat er geen zicht is op de veiligheid van de kinderen in de periode waarin het gezin op een wachtlijst staat. Tevens kan een onveilige situatie hierdoor voortduren.

### **6.3.3 Verklaringen**

Een verklaring voor het bemoeilijken van de regierol is volgens de inspecties het onvoldoende integraal in kaart brengen van de problemen op de verschillende leefgebieden. Wanneer de problemen onvoldoende in kaart zijn gebracht en onvoldoende in samenhang met elkaar zijn bekeken, leidt dit tot een fragmentarisch, niet toereikend plan. De medewerkers kunnen dan ook op basis van het plan onmogelijk een regierol borgen die zorgt voor samenhangende zorg en ondersteuning die aansluit bij de problematiek van het gezin.

Medewerkers gaven verder aan behoefte te hebben aan een opfrissing van de training over de werkwijze en instrumenten zodat zij hun rol van generalist naar behoren kunnen vervullen. Enkele van de gesproken medewerkers gaven aan dat de complexe problematiek van de gezinnen vraagt om specialistische kennis en vaardigheden.

## **6.4 Conclusie**

Uit de beleidsstukken die de inspecties hebben ingezien blijkt dat de gemeente Vlaardingen duidelijk de regiefunctie bij de medewerkers van het wijkteam heeft belegd. In de praktijk hebben de inspecties een wisselend beeld over de uitvoering en invulling van de regie aangetroffen. Er zijn medewerkers die een actieve rol aannemen en aan de slag gaan met het gezin om de problemen te verminderen. Echter, in meerdere dossiers is niet navolgbaar wat de regierol van de medewerker van het wijkteam inhoudt en wat deze medewerker in het gezin doet om de problemen beheersbaar te maken. Als de regie niet of niet juist wordt belegd vergroot dit de kans op escalaties van de problematiek.

## 7 Oordeel en vervolg

### 7.1 Algemeen

Alles overziend komen de inspecties tot het oordeel dat het borgen van de veiligheid in kwetsbare gezinnen door het wijkteam na een overdracht vanuit Veilig Thuis op dit moment nog niet voldoende is en verbeterd moet worden.

De inspecties zien een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de betrokken partijen in de keten rond huiselijk geweld en kindermishandeling (in ieder geval het wijkteam, Veilig Thuis, de politie en de jeugdbescherming) om hier nadere afspraken over te maken. Daarnaast dient de uitvoering hiermee in overeenstemming te worden gebracht.

### 7.2 Onderbouwing

De inspecties zijn positief over het door de gemeente Vlaardingen en het wijkteam opgestelde beleid. Het beleid is helder en doordacht en schrijft voor dat de problematiek van een gezin en de eventuele veiligheidsrisico's voor de kinderen breed in kaart worden gebracht. De gemeente Vlaardingen heeft samenwerkingsafspraken gemaakt met Veilig Thuis over de overdracht van gezinnen waarover een melding van huiselijk geweld en/of kindermishandeling is gedaan. Uit de beleidsstukken die de inspecties hebben ingezien blijkt dat de gemeente Vlaardingen duidelijk de regiefunctie bij de medewerkers van het wijkteam heeft belegd. Tevens geven de documenten van het wijkteam die zijn ingezien duidelijkheid over hoe de visie en het beleid wordt geoperationaliseerd.

In de praktijk hebben de inspecties een wisselend beeld aangetroffen. Positief vinden de inspecties dat medewerkers van het wijkteam een actieve rol aannemen en aan de slag gaan met de urgente problemen van de gezinnen. Echter, uit het onderzoek van de inspecties blijkt ook dat het beleid van de gemeente Vlaardingen onvoldoende is geïmplementeerd. Tevens vindt onvoldoende sturing en kwaliteitscontrole plaats als het gaat om werken volgens het opgestelde beleid.

Dit betreft met name:

- De samenwerking tussen Veilig Thuis en het wijkteam: er wordt nog onvoldoende volgens de samenwerkingsafspraken gewerkt. Een complicerende factor hierbij is de verwerkingstijd van meldingen bij politie en Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, waardoor het wijkteam de meldingen laat overgedragen krijgt. Ook ontbreekt regelmatig een schriftelijk overdracht waaruit duidelijk blijkt wat de zorgen zijn en welke punten de aandacht vragen van het wijkteam.
- Het in kaart brengen van de achterliggende hulpvragen: voor een goede regiefunctie is het noodzakelijk een complete en integrale probleemanalyse te maken. Niet alle medewerkers van het wijkteam brengen de problemen van een gezin op verschillende leefgebieden en de achterliggende hulpvragen in kaart. De medewerkers die dit wel doen gebruiken dit echter niet als basis voor een integrale probleemanalyse.
- Het inschatten van de veiligheid van de kinderen: er wordt niet standaard en systematisch een inschatting gemaakt van de veiligheid van de kinderen in het gezin. Naast het niet of

onvoldoende benutten van het beschikbare instrumentarium is ook niet altijd duidelijk of met alle relevante betrokkenen wordt gesproken bij het bepalen van de hulpvraag. Als de problemen van een kwetsbaar gezin onvoldoende in kaart zijn gebracht, dan heeft dit direct gevolgen voor de effectiviteit van de zorg en ondersteuning die wordt ingezet.

- Het opstellen van een samenhangend plan: er wordt onvoldoende gewerkt op basis van een samenhangend plan gebaseerd op een integrale probleemanalyse.
- Dossiervorming: in meerdere onderzochte dossiers is onnavolgbaar wat de medewerkers van het wijkteam in het gezin doen, aan welke doelen worden gewerkt, wat wordt ingezet om de problemen beheersbaar te maken en wat de rol van het wijkteam inhoudt.

### 7.3 Kansen

Voor het wijkteam heeft de gemeente Vlaardingen een duidelijke procesbeschrijving opgesteld. In deze procesbeschrijving is opgenomen welke instrumenten de medewerkers van het wijkteam in de verschillende fasen van de hulp dienen te gebruiken. De procesbeschrijving laat zien dat de gemeente Vlaardingen duidelijk voor ogen heeft wat de rol van het wijkteam zou moeten zijn en waar de hulp van het wijkteam aan zou moeten voldoen. De inspecties stellen vast dat hiermee een basis is gelegd voor het bieden van effectieve zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. De procesbeschrijving is door het wijkteam uitgewerkt in een nadere werkinstructies voor de medewerkers. De inspecties constateren echter dat binnen het wijkteam onvoldoende sturing plaatsvindt op het volgen van de werkinstructies en het gebruik van de instrumenten. De inspecties zien een kans voor het wijkteam op de inzet van de juiste sturing op het volgen van deze werkwijze en het gebruik van de benodigde instrumenten. Gegeven de motivatie en inzet van de medewerkers zal het opstellen van een eenduidige werkwijze en het gebruik van de instrumenten leiden tot een zichtbare verbetering in de zorg en ondersteuning die na een melding bij Veilig Thuis aan gezinnen in de gemeente Vlaardingen vanuit het lokale netwerk wordt geboden.

### 7.4 Vervolg

De inspecties vragen van de partijen die in Vlaardingen betrokken zijn bij de effectiviteit van de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in de ketenaanpak huiselijk geweld en kindermishandeling de noodzakelijke verbeteringen door te voeren op de door de inspecties gesignaleerde knelpunten, onder regie van de gemeente Vlaardingen. De inspecties hebben vernomen dat het wijkteam voortvarend gestart is met het in gang zetten van verbetermaatregelen.

De inspecties vernemen graag vóór 1 juli 2018 een compleet beeld van alle verbetermaatregelen en hun voortgang. 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: Signaleren en handelen		
Criteria	Indicator	Operationalisering
Wanneer de veiligheid dit vereist wordt informatie gedeeld.	<i>Overdracht na triage: Het lokale netwerk ontvangt schriftelijk bij de overdracht van een casus na triage van Veilig Thuis de feitelijke informatie die nodig is voor het doen van een passende interventie (de algemene criteria van triage + eventueel specifieke aandachtspunten omtrent veiligheid) en een (beperkt) advies daarbij.</i>	De professionals tonen aan dat zij de feitelijke informatie hebben ontvangen die nodig is voor een passende interventie. In de dossiers is zichtbaar dat het wijkteam voldoende feitelijke informatie heeft ontvangen.
	<i>Algemeen: Op casusniveau is er gelegenheid voor gezamenlijke reflectie en overleg tussen VT en het wijkteam.</i>	De professionals tonen aan dat zij indien nodig kunnen afstemmen met Veilig Thuis. In de dossiers is zichtbaar dat deze afstemming waar nodig plaatsvindt.
Wanneer de veiligheid dit vereist vindt er een warme overdracht plaats.	<i>Overdracht na triage: Het wijkteam meldt terug als wordt bepaald dat er onvoldoende mogelijkheden zijn voor het wijkteam voor het doen van een passende interventie. De verantwoordelijkheid voor het zicht op veiligheid gaat over naar Veilig Thuis.</i>	De professionals geven voorbeelden van casuïstiek die is teruggemeld aan Veilig Thuis. De onderzochte dossiers bevatten geen (mislukte) pogingen om een casus terug te melden aan Veilig Thuis.
	<i>Overdracht na onderzoek: Bij overdracht na onderzoek door Veilig Thuis vindt een overdrachtsgesprek plaats tussen VT en het wijkteam. Het door VT opgestelde hulpverlening / herstelplan/rapportage/overdracht wordt overgedragen.</i>	In <b>alle</b> gevallen vindt bij overdracht na onderzoek een overdrachtsgesprek plaats, waarin het hulpverlening / herstellen veiligheidsplan wordt overgedragen.

Indien jeugdigen onveilig zijn worden maatregelen genomen om de veiligheid te herstellen.	<i>Overdracht na triage: Het wijkteam houdt na overdracht zicht op de veiligheid en maakt indien nodig een veiligheidsplan.</i>	Het is zichtbaar dat het wijkteam zicht houdt op de veiligheid en – op basis van hiervoor vastgelegde criteria - indien nodig een veiligheidsplan maakt.
	<i>Het veiligheidsplan bevat duidelijke afspraken met het gezin, het netwerk en met betrokken professionals die de directe veiligheid helpen te herstellen, vastgelegd is wie waarvoor verantwoordelijk is en wanneer aan wie gerapporteerd wordt.</i>	Het is zichtbaar dat alle veiligheidsplan duidelijke afspraken met alle betrokkenen bevat, waarbij duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en wanneer gerapporteerd wordt.
	<i>De doorlooptijd en de evaluatiemomenten van het plan zijn gebaseerd op de ernst van de bedreiging van de directe veiligheid.</i>	Het is zichtbaar dat de doorlooptermijn van het veiligheidsplan niet langer is dan drie maanden, en korter indien de bedreiging van de directe veiligheid hierom vraagt.
	<i>Het wijkteam bewaakt of de directe veiligheid wordt gerealiseerd en neemt passende maatregelen als hier onvoldoende zicht op is / dit onvoldoende gebeurt.</i>	Het is zichtbaar dat het wijkteam na evaluatie van het veiligheidsplan maatregelen neemt als de directe veiligheid onvoldoende wordt gerealiseerd.
	<i>Overdracht na onderzoek: Bij overdracht na onderzoek vindt monitoring plaats door Veilig Thuis, op basis van de afspraken die hierover zijn gemaakt in het hulpverlenings- / herstelplan / rapportage/ overdracht. Het eerste contact vindt uiterlijk drie maanden na overdracht plaats.</i>	Het wijkteam geeft bij monitoring vanuit VT een reactie conform de afspraken die hierover zijn gemaakt in het hulpverlenings-/herstelplan/rapportage/overdracht.
Bij acuut onveilige situaties worden zo snel mogelijk maatregelen getroffen om de onveiligheid op te heffen.		Het is zichtbaar dat is gehandeld op acuut onveilige situaties, waarmee de onveiligheid is opgeheven.

--	--	--

## 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>	<p>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.</p> <p>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.</p>
	<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>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat een gezin kan rekenen op een passend hulpaanbod en dat er een verbinding bestaat met overige relevante betrokken partijen.
Professionals betrekken kinderen en ouders bij de hulp	<i>Professionals werken met een plan dat door of in overleg met kinderen en hun ouders is opgesteld.</i>	Zichtbaar moet zijn dat het gezin in de gelegenheid is gesteld een familiegroepsplan op te stellen. 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).  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.

<b>Thema: In Zorg</b>		
<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.
<b>Thema: Borgen van samenhang in het lokale stelsel</b>		
<b>Criteria</b>	<b>Indicator</b>	<b>Operationalisering</b>
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	<i>Ervaringen van cliënten worden op structurele wijze gebruikt om de</i>	In elk geval moet aannemelijk zijn gemaakt dat het wijkteam

cliënten worden benut om de samenhang in zorg en ondersteuning te verbeteren (TSD)	<i>samenhang in zorg en ondersteuning te verbeteren.</i>	op structurele wijze ervaringen van cliënten gebruikt om de samenhang in zorg en ondersteuning te verbeteren.
--	--	---

## **Bijlage 2: Geraadpleegde bronnen bij dit onderzoek**

- 24 documenten van de gemeente Vlaardingen, waaronder samenwerkingsafspraken, beleidsvisie, handleiding en implementatieplan 1G1P
- 20 dossiers van het wijkteam
- 8 Medewerkers wijkteam
- 4 Cliënten
- 1 Manager schuldhulpverlening
- 1 Consulent schuldhulpverlening
- 1 Woonconsulent woningbouwvereniging
- 3 Onderzoekers Veilig Thuis
- 3 Jeugdbeschermers
- 3 Zorgcoördinatoren voortgezet onderwijs
- 2 Zorgcoördinator basis onderwijs
- 2 Praktijkondersteuners ggz