

# **Borgen van veiligheid in kwetsbare gezinnen Casuïstiek Rotterdam**

Binnen Samenwerkend Toezicht Jeugd/Toezicht Sociaal Domein werken vijf rijksinspecties samen, te weten:

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

## Voorwoord

Voor u ligt een toezichtonderzoek naar een calamiteit waarbij een kind om het leven kwam door vermoedelijk kindermishandeling. Deze calamiteit vond plaats begin 2015 en heeft diepe indruk gemaakt op de partijen die bij het gezin betrokken waren. Bijna al deze partijen hebben, ieder afzonderlijk, naar aanleiding van de calamiteit gekeken wat zij in hun werkwijze beter zouden kunnen doen en naar aanleiding daarvan verbeteringen doorgevoerd. Ondanks dat de samenwerkende inspecties het positief vinden dat partijen reflectief zijn op hun eigen handelen in de casus, is dit ook aanleiding geweest om vanuit het samenwerkend toezicht te kijken naar verbetermaatregelen die in gezamenlijkheid moeten worden opgepakt.

Voor de samenwerkende inspecties was deze calamiteit de aanleiding om te kijken naar de wijze waarop zorg en ondersteuning voor dit (zeer) kwetsbare gezin in Rotterdam was georganiseerd. Met daarbij de focus op de geboden zorg en ondersteuning aan het gezin:

- voldoende oog was voor de aanpak van alle problemen en de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen,
- deze voldoende in gezamenlijkheid is gegeven en
- deze passend was bij de situatie van het gezin.

Op geen van deze punten komen de samenwerkende inspecties tot een positief oordeel. De samenwerkende inspecties concluderen dat de geboden zorg en ondersteuning onvoldoende paste bij de situatie van het gezin, onvoldoende in samenhang is geboden en dat partijen onvoldoende oog hadden voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen.

Uit eerder onderzoek van de inspecties in Rotterdam blijkt dat de aanpak van knelpunten rondom de zorg en ondersteuning van kwetsbare gezinnen een lange adem vergt. Meerdere partijen hebben hierin een verantwoordelijkheid en dienen deze ook te nemen. De professionals van organisaties die zorg en ondersteuning verlenen vanuit verschillende domeinen; jeugd, gezin, welzijn, gezondheid, veiligheid, wonen, werk en inkomen en onderwijs. En de gemeente in haar regierol en als verantwoordelijke om een goed werkend en robuust lokaal stelsel neer te zetten. Ondersteund door helder en eenduidig lokaal beleid.

Naar aanleiding van dit toezichtonderzoek zien de inspecties een grote bereidheid van betrokken partijen om met elkaar het gesprek aan te gaan en met elkaar na te denken over mogelijke verbeteringen. De gemeente heeft een belangrijke rol om dit proces te faciliteren, aan te jagen en indien nodig beleid te formuleren. De samenwerkende inspecties blijven de implementatie van de verbeterpunten het komend jaar volgen.

De samenwerkende inspecties

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding.....	4
1.2 Werkwijze.....	5
1.3 Toetsingskader .....	5
1.4 Leeswijzer .....	6
<b>2. De zorg en ondersteuning aan het gezin .....</b>	<b>7</b>
2.1 Schets van het gezin .....	7
2.2 De zorg en ondersteuning .....	7
2.3 Voorgeschiedenis en levensloop.....	10
<b>3. Aanpak van alle problemen en de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen 13</b>	
3.1 Focus op hulpvraag moeder .....	13
3.2 Oog voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin.....	15
<b>4. Samenwerking .....</b>	<b>17</b>
4.1 Regie op gehele problematiek .....	17
4.2 Informatiedeling .....	18
<b>5. Maatwerk .....</b>	<b>21</b>
5.1 Toepassen van maatwerk .....	21
<b>6. Oordeel en verbeterpunten .....</b>	<b>23</b>
6.1 Oordeel .....	23
6.2 Onderbouwing van het oordeel .....	23
6.3 Na de transities .....	24
6.4 Verbeterpunten .....	28
6.5 Vervolg .....	30
<b>Bijlage 1: Toetsingskader 'Stelseltoezicht Jeugd' .....</b>	<b>31</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Eind januari 2015 is er bij de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) een melding gedaan van het overlijden van een kind in Rotterdam vermoedelijk als gevolg van ernstige kindermishandeling.

De gemeente Rotterdam heeft de IJZ verzocht om een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de kwaliteit van de zorg en ondersteuning aan het gezin. De inspecties hebben besloten dat, gezien de betrokkenheid van partijen uit het brede sociaal domein bij de hulpverlening aan dit gezin (werk en inkomen, onderwijs, woningbouw, politie, maatschappelijk dienstverlening, vrouwenopvang en jeugdgezondheidszorg), Samenwerkend Toezicht Jeugd/Toezicht Sociaal Domein (STJ/TSD) het toezichtonderzoek uitvoert. Het onderzoek richtte zich op de zorg en ondersteuning<sup>1</sup> aan dit gezin met het oog op de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen, die voorafgaand aan de calamiteit heeft plaatsgevonden.<sup>2</sup>

Het samenwerkend toezicht bestaat uit vijf rijksinspecties die samenwerken aan toezichttaken op het gebied van jeugd en het brede sociaal domein. Het gaat om: Inspectie Jeugdzorg, Inspectie voor de Gezondheidszorg, Inspectie Veiligheid en Justitie, Inspectie van het Onderwijs en Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Door toezicht op de organisaties die hulp bieden aan jeugdigen, hun gezinnen en kwetsbare burgers, beogen de samenwerkende inspecties de kwaliteit en samenhang van de zorg en ondersteuning in het sociaal domein te verbeteren.

Doel van het toezichtonderzoek is te bevorderen dat de gemeente Rotterdam en betrokken partijen (gezamenlijk) de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in het brede sociaal domein<sup>3</sup> zodanig organiseren, dat de situatie van deze gezinnen verbetert en de kinderen in deze gezinnen veilig en gezond kunnen opgroeien. Met kwetsbare gezinnen bedoelen de inspecties gezinnen met problemen op meerdere leefgebieden, waardoor kinderen in deze gezinnen veiligheidsrisico's lopen.<sup>4</sup>

Het onderzoek biedt Rotterdam, andere gemeenten en netwerkpartners, de kans om te reflecteren op de manier waarop de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in het brede sociaal domein is georganiseerd en te leren van deze calamiteit.

---

<sup>1</sup> 'Zorg en ondersteuning' betreft alle vormen van lichte en zware zorg, ondersteuning, bescherming, bemoeienis en drang en dwang die een jeugdige/gezin kan ontvangen. Bijvoorbeeld door: consultatiebureau, kinderopvang, vroeg- en voorschoolse educatie, onderwijs, maatschappelijk werk, politie, jeugdgezondheidszorg, jeugdhulp, jeugdbescherming, schuldhulpverlening, werk en inkomen, huisarts, jeugddetentie en jeugdreclassering.

<sup>2</sup> Een calamiteit houdt in: een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of een ouder heeft geleid.

<sup>3</sup> Het sociaal domein bestaat uit alle organisaties, diensten en voorzieningen die inwoners van een gemeente ondersteunen en jeugdzorg, begeleiding, dagbesteding en steun bij participatie aanbieden (de decentralisatie van Jeugdwet, begeleiding naar de Wmo 2015, Participatiewet, Wet passend onderwijs).

<sup>4</sup> Leefgebieden zijn bijvoorbeeld wonen, werk en inkomen, veiligheid, welzijn en zorg, onderwijs en gezondheid.

## 1.2 Werkwijze

De volgende onderzoeksvragen waren het uitgangspunt voor het onderzoek:

- *In hoeverre hebben de betrokken partijen (gezamenlijk) de zorg en ondersteuning geboden die paste bij de situatie van het gezin en in hoeverre hebben zij daarbij (gezamenlijk)voldoende oog gehad voor de veiligheid van de kinderen?*
- *Welke verbeteringen in de samenwerking en afstemming tussen partijen in het brede sociaal domein zijn nodig om de veiligheid van kinderen in kwetsbare gezinnen in Rotterdam te borgen?*

In totaal zijn twaalf organisaties betrokken bij het onderzoek. Het betreft organisaties op het gebied van (maatschappelijke) zorg, financiën, wonen, veiligheid en onderwijs. De gemeente Rotterdam heeft een feitenrelaas aangeleverd met informatie van alle instanties die bij dit gezin betrokken zijn (geweest) gedurende de tijd dat het gezin in Rotterdam verbleef. De samenwerkende inspecties hebben daarnaast interviews gehouden met professionals en/of managers van de twaalf betrokken organisaties en bij vier hiervan aanvullend dossieronderzoek gedaan.<sup>5</sup>

De samenwerkende inspecties hebben een levensloopreconstructie gemaakt om de activiteiten van de professionals rondom dit gezin in kaart te brengen. Alle verzamelde informatie uit het feitenrelaas, dossiers en interviews over de zorg en ondersteuning aan het gezin door de verschillende partijen is geïntegreerd en op één levensloopcirkel weergegeven. De levensloopreconstructie is vervolgens tijdens twee bijeenkomsten gepresenteerd aan de bij de casus betrokken professionals en aan de bestuurders van de betrokken organisaties en de gemeente Rotterdam. STJ/TSD heeft hen inzicht geboden in de informatiestroom en het totaal aan activiteiten van de verschillende partijen. Tijdens de bijeenkomsten hebben professionals en bestuurders gereflecteerd op de conclusies van de samenwerkende inspecties en geïnventariseerd welke verbeteringen in hun ogen noodzakelijk zijn in de (gezamenlijke) zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in de gemeente Rotterdam.

Aangezien de zorg en ondersteuning aan het gezin voornamelijk vóór 1 januari 2015 is geboden, hebben de samenwerkende inspecties ook een beknopte beleidsanalyse van het lokale stelsel van zorg en ondersteuning na 1 januari 2015 gemaakt. Hierdoor hebben de inspecties een beeld gekregen hoe de gemeente Rotterdam de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen heeft vormgegeven in het kader van de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Participatiewet. De inspecties hebben gekeken hoe de geconstateerde knelpunten in de hulpverlening aan het gezin zich verhouden tot deze vernieuwde organisatie rondom zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen.

## 1.3 Toetsingskader

De samenwerkende inspecties hebben voor het geven van een oordeel het Toetsingskader 'Stelseltoezicht Jeugd' gebruikt (zie Bijlage 1). De kern van het toetsingskader is dat alle kwetsbare jeugdigen/gezinnen in beeld zijn (thema 1) en dat alle jeugdigen/gezinnen die zorg en

---

<sup>5</sup> De samenwerkende inspecties hebben aanvullend dossieronderzoek gedaan bij het Centrum voor Jeugd en Gezin, DOCK, het onderdeel Jongerenloket van de Dienst Werk en Inkomen en basisschool De Klaver (zie voor een omschrijving van deze organisaties paragraaf 2.2).

ondersteuning nodig hebben passende zorg en ondersteuning krijgen (thema 2). Het borgen van de veiligheid van jeugdigen/gezinnen is hierbij een belangrijk aspect dat in beide thema's terugkomt.

#### **1.4 Leeswijzer**

Tijdens het onderzoek is een groot aantal gegevens over de hulp aan het gezin verzameld. Dit rapport geeft daarvan geen volledige beschrijving, maar concentreert zich op onderwerpen waarvan de inspecties hebben geconcludeerd dat deze essentieel zijn geweest in de zorg en ondersteuning aan dit gezin. Het rapport geeft een schets van het gezin en een overzicht van de betrokken organisaties (hoofdstuk 2). Hoofdstuk 2 geeft tevens een korte reconstructie van de onderzochte periode, met daarin de belangrijkste gebeurtenissen en betrokken partijen. Hoofdstuk 3, 4 en 5 geven eerst de verwachtingen van de samenwerkende inspecties op basis van het Toetsingskader Stelseltoezicht Jeugd en gaan vervolgens in op de bevindingen op basis van de onderzochte casus. Het gaat om het bieden van een aanpak op alle problemen en het in zicht houden van de veiligheid van kinderen (hoofdstuk 3), de samenwerking tussen betrokken organisaties (hoofdstuk 4) en het leveren van maatwerk (hoofdstuk 5). Het rapport eindigt met het oordeel van de samenwerkende inspecties op basis van de bevindingen, een overzicht van de belangrijkste positieve en zorgpunten in het nieuwe lokale stelsel en de noodzakelijke verbeterpunten in de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in Rotterdam (hoofdstuk 6). In Bijlage 1 is het Toetsingskader 'Stelseltoezicht Jeugd' opgenomen.

## 2. De zorg en ondersteuning aan het gezin

Dit hoofdstuk geeft een korte schets van het gezin en een beschrijving van de zorg en ondersteuning die het gezin heeft gekregen.

### 2.1 Schets van het gezin

Het gezin bestond uit moeder, haar vier jonge kinderen, de vader van de vier kinderen. In oktober 2012 komt het gezin in beeld bij de hulpverlening in Rotterdam. Op dat moment was moeder alleenstaand en droeg de zorg voor de kinderen. Moeder had zelf een belaste gezinsgeschiedenis.

Het gezin was kwetsbaar doordat het kampte met problemen op meerdere leefgebieden gedurende de onderzochte periode. De problemen waren onder andere van financiële aard, waardoor er niet in de basisbehoeften van het gezin kon worden voorzien en er meerdere keren een huisuitzetting van het gezin dreigde. De relatie tussen moeder en de biologische vader van de vier kinderen was problematisch. Vader kampte met problemen op meerdere terreinen. Ook kampten meerdere kinderen met problemen thuis en op school. Moeder had fysieke klachten en gaf bij verschillende betrokken professionals aan zeer gestrest te zijn door haar omstandigheden. Moeder had moeite met de opvoeding en het corrigeren van haar kinderen. Eind 2014 kreeg moeder een nieuwe relatie, waarna deze man deel ging uitmaken van het gezin.

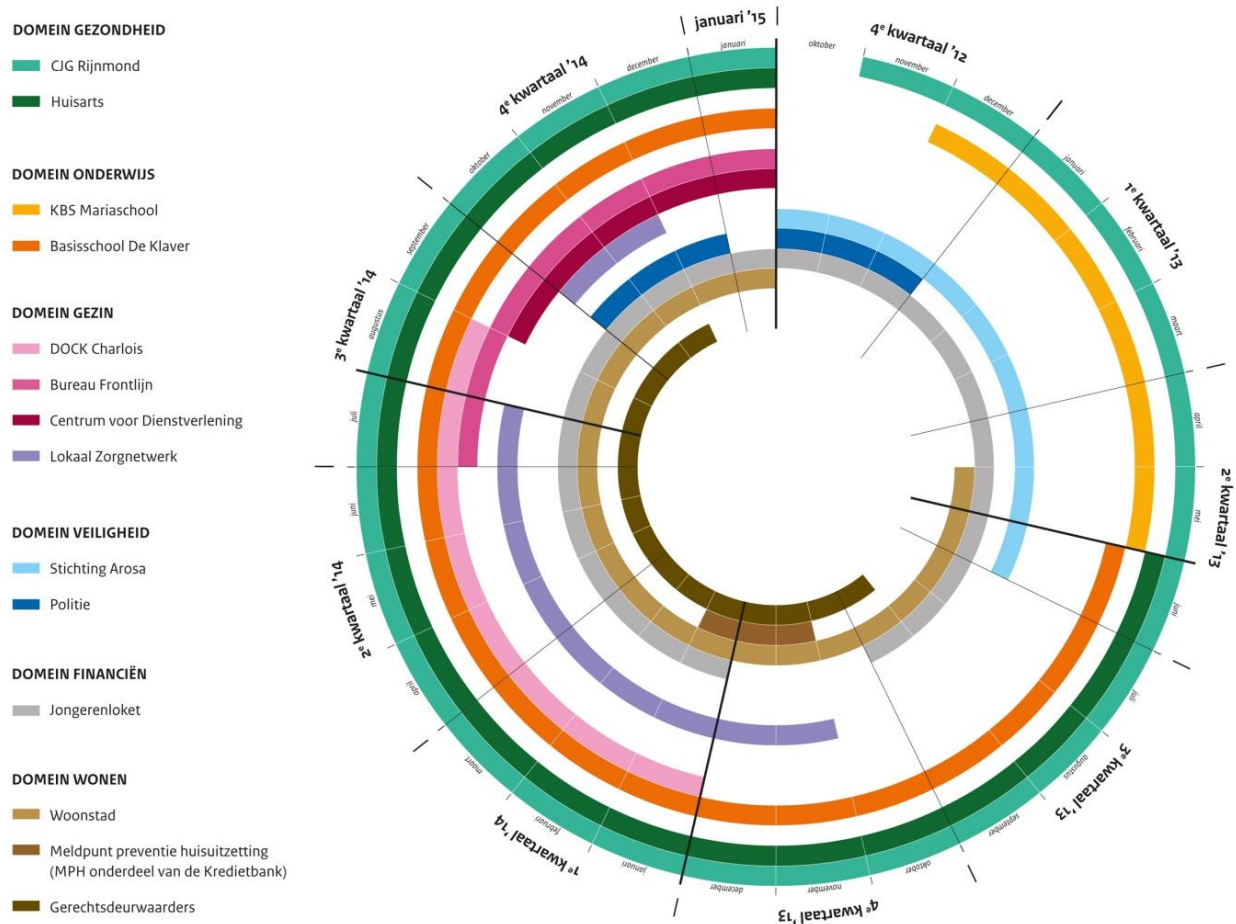
### 2.2 De zorg en ondersteuning

De onderzoeksperiode start eind 2012 op het moment dat het gezin wordt aangemeld bij de vrouwenopvang en het gezin voor het eerst in beeld komt bij de hulpverlening in Rotterdam en eindigt op het moment van overlijden van één van de kinderen in januari 2015. De reconstructie van de zorg en ondersteuning aan het gezin bedraagt tweeënhalf jaar.

De intensiteit van de verleende hulp aan het gezin door de verschillende partijen varieert. De inspecties hebben de levensloopreconstructie in vier periodes ingedeeld:

1. De periode van het verblijf van het gezin in de vrouwenopvang. Deze periode bedraagt acht maanden. Moeder bevalt in deze periode van haar derde kind.
2. De periode waarin het gezin zelfstandig gaat wonen en vertrekt uit de vrouwenopvang. Er zijn in deze periode van zeven maanden alleen contacten met de basiszorg en school.
3. De periode dat hulpverlening betrokken raakt bij het gezin vanwege ernstige financiële problemen, met als gevolg een dreigende huisuitzetting van het gezin. Deze periode duurt zeven maanden. Moeder bevalt in deze periode van haar vierde kind.
4. De laatste periode duurt zes maanden. Deze periode kenmerkt zich door het voortzetten van de hulpverlening gericht op de financiële problemen door een nieuwe partij en signalen van huiselijk geweld.

Onderstaande afbeelding geeft weer welke partijen betrokken waren gedurende de onderzochte periode. Omwille van het overzicht zijn keuzes gemaakt bij het opnemen van de partijen in de levensloopreconstructie. Partijen die slechts beperkt betrokken waren bij het gezin, zijn niet opgenomen in het overzicht.



Organisaties uit de volgende domeinen zijn bij het gezin betrokken geweest: Gezondheid, Onderwijs, Gezin, Veiligheid, Wonen en Werk en Inkomen. Hieronder volgt per domein een korte beschrijving van de organisaties die betrokken waren bij het gezin.

### Gezondheid

*Centrum Jeugd en Gezin (CJG) Rijnmond:* Het CJG voert de basistaken van de jeugdgezondheidszorg uit. Dit betekent dat het CJG de groei en ontwikkeling van kinderen volgt op het consultatiebureau voor kinderen van nul tot vier jaar en de schoolartsfunctie verzorgt voor kinderen vanaf vier tot achttien jaar. De betrokkenheid van het CJG startte toen het gezin in de vrouwenopvang verbleef. Vanuit het CJG waren verschillende professionals betrokken bij het gezin.

*Huisarts:* Nadat het gezin vertrok uit de vrouwenopvang, meldde moeder zich aan bij een huisarts in de wijk.



## Onderwijs

*De Maria Basisschool:* De Maria Basisschool werd door één van de kinderen bezocht ten tijde van het verblijf van het gezin in de vrouwenopvang. Toen het gezin vertrok uit de vrouwenopvang ging het kind naar een nieuwe school.

*Protestants Christelijke basisschool 'de Klaver':* Nadat het gezin vertrokken was uit de vrouwenopvang bezochten twee van de kinderen basisschool de Klaver, waarvan één naar de aan deze school verbonden peuterspeelzaal ging. Op vierjarige leeftijd is dit kind naar groep 1 gegaan.

## Gezin

*Lokaal Zorgnetwerk (LZN):* LZN was een netwerk van verschillende partijen in de wijk zoals maatschappelijk werk, zorgaanbieders en politie. Het netwerk had als taak om gezinnen en huishoudens die nog geen of onvoldoende reguliere zorg ontvingen, zo effectief mogelijk toe te leiden naar zorg. Het LZN beschikte per wijk over een coördinator die de regie voerde op de zorg en ondersteuning ter bevordering van de samenhang en die eventuele stagnaties weg kon nemen. Het gezin werd bij LZN aangemeld door de woningbouwvereniging vanwege huurachterstanden. Het LZN is per 1 januari 2015 opgeheven.

*Stichting DOCK (hierna DOCK):* DOCK is een organisatie voor onder andere maatschappelijk dienstverlening en participatie.

DOCK heeft onder regie van het LZN zorg en ondersteuning aan het gezin geboden. De hulp door DOCK aan het gezin eindigde op het moment dat Woonstad Bureau Frontlijn inschakelde.

*Bureau Frontlijn:* Bureau Frontlijn is een gemeentelijke hulpinstantie die zorg en ondersteuning aan gezinnen biedt op verschillende leefgebieden en kan bemiddelen tussen cliënten en andere (hulpverlenings) instanties.

Het gezin is in het kader van een pilot met Woonstad bij Bureau Frontlijn aangemeld, met als doel het voorkomen van een huisuitzetting. Bureau Frontlijn is tot het einde van de onderzochte periode betrokken gebleven.

*Centrum voor Dienstverlening (CvD):* CvD biedt hulpverlening en opvang aan dak- en thuislozen. Vader kreeg hulp en begeleiding van het CvD.

## Veiligheid

*Stichting Arosa (hierna Arosa):* Arosa biedt opvang en ondersteuning aan slachtoffers van huiselijk geweld.

De betrokkenheid van Arosa startte toen het gezin werd aangemeld door het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG) in Rotterdam naar aanleiding van huiselijk geweld. De hulp door Arosa aan het gezin eindigde toen het gezin naar een zelfstandige woning verhuisde.

*Politie:* De politie is gedurende de levensloop twee maal bij het gezin betrokken geweest vanwege (mogelijk) huiselijk geweld en bedreiging van vader naar moeder. De wijkagent had geen contact met het gezin.

## Financiën

*Jongerenloket:* Het Jongerenloket is het loket van Dienst Werk en Inkomen voor jongeren onder de 27 jaar. Het Jongerenloket voert de wettelijke taken uit van de Participatiewet (voor 1 januari 2015 de Wet Werk en Bijstand (WWB)). Dit houdt in dat ze cliënten begeleiden naar werk, school of indien nodig naar zorg. De wet biedt ruimte om maatwerk te leveren als de omstandigheden van de cliënt het niet mogelijk maken om te zoeken naar werk of een opleiding te volgen. Een voorbeeld is het tijdelijk ontheffen van de arbeidsplicht voor alleenstaande ouders met jonge kinderen.

Moeder vroeg in de onderzochte periode van de levensloop drie maal een bijstandsuitkering aan bij het Jongerenloket.

## **Wonen**

*Woonstad:* Woonstad is een woningbouwvereniging.

Het gezin kwam via een urgentieverklaring aan een woning van Woonstad na het verblijf in de vrouwenopvang.

*Meldpunt preventie huisuitzetting (MPH):* MPH is een onderdeel van de Kredietbank Rotterdam (KBR). Dit is een gemeentelijke dienst gericht op schulddienstverlening. MPH heeft als doel om snel contact te leggen met gezinnen waar ernstige huurachterstanden spelen om huisuitzetting te voorkomen. MPH is kortdurend bij het gezin betrokken geweest nadat Woonstad het gezin aanmeldde in verband met huurachterstand.

*Gerechtsdeurwaarders:* De gerechtsdeurwaarder voerde in opdracht van de woningbouwvereniging de procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst uit. De gerechtsdeurwaarder is gedurende een jaar betrokken geweest bij het gezin.

## **2.3 Voorgeschiedenis en levensloop**

Moeder heeft zelf een belaste gezinsgeschiedenis. Ze kreeg op jonge leeftijd haar eerste kind uit haar relatie met vader. Het gezin woonde ten tijde van de geboorte van het eerste kind in Amsterdam. Het gezin is na de geboorte van het eerste kind uit beeld geraakt bij de jeugdgezondheidszorg of andere instanties in Amsterdam. Het is onduidelijk in welke gemeente moeder verbleef bij de bevalling van haar tweede kind. Dit valt buiten de door de inspecties onderzochte periode.

### **Periode 1: Moeder en kinderen in de vrouwenopvang**

*Oktober 2012 tot en met mei 2013*

Eind 2012 werden moeder en haar twee kinderen door het Steunpunt Huiselijk Geweld in Rotterdam aangemeld bij Arosa naar aanleiding van huiselijk geweld. Op dat moment was moeder in verwachting van haar derde kind. Het kind werd geboren tijdens het verblijf van het gezin in de vrouwenopvang van Arosa. Omdat de kinderen nog niet in beeld waren bij de jeugdgezondheidszorg in Rotterdam werd het gezin door Arosa aangemeld bij de jeugdgezondheidszorg in Rotterdam, uitgevoerd door het CJG. Door de betrokkenheid van Arosa was het CJG op de hoogte van het huiselijk geweld. Moeder en kinderen werden met regelmaat door het CJG opgeroepen maar zij verschenen niet altijd op de afspraken.

Moeder vroeg met hulp van Arosa een bijstandsuitkering aan bij het Jongerenloket. De bijstandsuitkering werd toegekend onder voorwaarde dat moeder in het aankomende schooljaar

met een opleiding zou starten. Het gezin ontwikkelde zich in positieve zin gedurende het verblijf in Arosa; professionals zagen dat moeder steeds beter in staat was de opvoeding vorm te geven. Eén van de kinderen ging in deze periode voor het eerst naar de basisschool. Het contact met vader is aan het einde van deze periode hersteld.

## **Periode 2: Moeder en kinderen wonen zelfstandig, geen hulpverlening betrokken**

*Juni 2013 tot en met december 2013*

In de zomer van 2013, nadat het gezin acht maanden in de opvang van Arosa heeft verbleven, verhuisde moeder met haar drie kinderen naar een zelfstandige woning. De hulp door Arosa aan het gezin eindigde hiermee. Arosa wilde moeder aanmelden bij maatschappelijk werk voor ondersteuning bij praktische zaken. Moeder gaf aan hier geen behoefte aan te hebben. Moeder had op dat moment wel contact met de jeugdgezondheidszorg, uitgevoerd door het CJG en meldde zich aan bij de huisarts in de wijk. Moeder had regelmatig contact met de huisarts. Eén van de kinderen ging naar de basisschool in de wijk en één kind ging bij diezelfde school naar de peuterspeelzaal. Vader speelde in deze periode een onduidelijke rol in het gezin.

Het Jongerenloket zocht contact met moeder en deed in de zomer schriftelijk navraag over de start van haar opleiding. Moeder heeft hierop niet gereageerd en het Jongerenloket beëindigde de uitkering per september 2013. In het najaar van 2013 zocht de woningbouwvereniging Woonstad contact met moeder vanwege een olopende huurachterstand. Dit contact met moeder kwam niet tot stand en

Woonstad schakelde het MPH in. MPH had als eerste contact met moeder over de huurachterstanden. Vanwege het ontbreken van inkomen kon MPH het gezin niet gelijk aanmelden voor schuldhulpverlening. MPH wees moeder op de mogelijkheid om een bijstandsuitkering aan te vragen bij het Jongerenloket en vroeg haar na het doen van een aanvraag opnieuw contact op te nemen met MPH. Contact hierover is niet tot stand gekomen. MPH adviseerde Woonstad om het gezin aan te melden bij het LZN. Vanwege blijvende huurachterstand schakelde Woonstad een gerechtsdeurwaarder in voor de procedure tot ontbinding van de huurovereenkomst. Eind 2013 dreigde er voor het eerst een huisuitzetting.

## **Periode 3: Regie door LZN en hulpverlening vanuit DOCK**

*Januari 2014 tot en met juli 2014*

In januari 2014 legde maatschappelijk werk van DOCK, in opdracht van het LZN, contact met het gezin. DOCK begeleidde moeder bij de aanvraag van een bijstandsuitkering en heeft het gezin gedurende een half jaar hulp aangeboden. In het voorjaar van 2014 vertelde moeder aan DOCK over haar verblijf in Arosa. Dit was voor DOCK hiervoor onbekend. In maart 2014 beviel moeder van haar vierde kind.

In deze periode werd twee keer een huisuitzetting aangekondigd. In afwachting van de toekenning van de bijstands aanvraag, verstrekten het Jongerenloket voorschotten aan het gezin. Vanwege het uitblijven van een regulier inkomen kon moeder niet starten met schuldhulpverlening. Vader ondersteunde moeder met de opvoeding van de kinderen en de dagelijkse boodschappen, zoals voeding en verzorgingsmateriaal.

Omdat de huurachterstanden niet werden ingelopen, besloot Woonstad in de zomer van 2014 om het gezin aan te melden bij Bureau Frontlijn. De hulp door DOCK en het LZN aan het gezin eindigde hiermee. Eind juli wees het Jongerenloket de uitkeringsaanvraag na zes maanden af vanwege het vermoeden van samenwonen van moeder en vader. In deze periode namen de financiële problemen van het gezin verder toe.

#### **Periode 4: Hulpverlening door Bureau Frontlijn**

*Augustus 2014 tot en met januari 2015*

Bureau Frontlijn hielp moeder in deze periode bij de procedure tegen de afwijzing van de bijstandsuitkering bij de voorzieningenrechter, het opnieuw aanvragen van een uitkering en het aanvragen van Broodnood vanwege onvoldoende middelen van bestaan.<sup>6</sup> Het Jongerenloket wees de aanvragen voor Broodnood af. De omstandigheden van het gezin verslechterden nog verder. Vanwege een tekort aan eten en verzorgingsmateriaal voor de baby en om een huisuitzetting te voorkomen, schoot Bureau Frontlijn één maand huur voor. Ook deed Bureau Frontlijn een beroep op het Fonds Bijzondere Noden Rotterdam (FBNR). Bureau Frontlijn werd pas door het FBNR geïnformeerd over het huiselijk geweld dat in 2012 had plaatsgevonden, omdat moeder destijds ook een beroep had gedaan op FBNR.

De rechter besloot in de herfst van 2014 dat de afwijzing van de bijstandsuitkering door het Jongerenloket onterecht was. Het Jongerenloket nam de nieuwe aanvraag van moeder in behandeling en de bijstandsuitkering werd eind 2014 toegekend. In de tussentijd ontving moeder opnieuw voorschotten op de uitkering.

In het najaar van 2014 is de politie tweemaal bij het gezin betrokken in verband met (mogelijk) huiselijk geweld van vader naar moeder. Moeder gaf aan dat twee kinderen getuige zijn geweest van het huiselijk geweld en deed aangifte. Bureau Frontlijn ondersteunde moeder in de aanvraag van een straatverbod.

In deze periode ging de nieuwe vriend van moeder deel uitmaken van het gezin. Er was bij de betrokken professionals, zoals van Bureau Frontlijn, CJG en school, niet veel bekend over deze nieuwe vriend.

In dezelfde periode meldde vader zich bij de nachtopvang van het CvD. Bij de intake heeft het CvD gevraagd naar eventuele kinderen. Vader verzweeg dat hij een relatie heeft gehad met moeder en samen met haar vier kinderen had. Pas in een later stadium gaf vader deze informatie aan het CvD in verband met de rechtszaak over het straatverbod.

Eind januari 2015 werd het jongste kind in het ziekenhuis opgenomen. Het overlijden van het kind is het einde van de onderzochte periode.

---

<sup>6</sup> Als iemand door een noodgeval in acute financiële problemen is geraakt kan die een voorschot aanvragen voor de meest directe levensbehoefte (broodnood). Voor het betalen van rekeningen en boetes kan geen voorschot verkregen worden.

### 3. Aanpak van alle problemen en de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen

Dit hoofdstuk begint met de verwachtingen die de samenwerkende inspecties hebben aan de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen en beschrijft vervolgens de knelpunten die de samenwerkende inspecties constateren in de casus. Dit hoofdstuk beschrijft op welke wijze professionals van de betrokken organisaties een aanpak voor alle problemen hebben ingezet, oog hebben gehad voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin en hoe zij hierop hebben gehandeld.

*De samenwerkende inspecties verwachten dat professionals zich bij de afweging en prioritering van de inzet van zorg en ondersteuning baseren op de problematiek van het gehele gezin. Om effectieve en passende zorg en ondersteuning te kunnen bieden, is het van belang dat er rekening wordt gehouden met alle problemen van alle gezinsleden. De inspecties verstaan onder gezinsleden ook (ex) partners en hun eventuele problematiek die invloed heeft op het gezin. De samenwerkende inspecties verwachten dat professionals de draagkracht en risico's in het gehele gezin en het sociale netwerk breed en integraal in kaart brengen en oog hebben voor signalen van zorgmijding.*

*Daarnaast verwachten de samenwerkende inspecties dat professionals oog hebben voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin. Professionals dienen de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld toe te passen en veiligheidsrisico's voor kinderen in kaart te brengen. Hierbij dient aandacht te zijn voor de verschillende factoren die van invloed zijn op de veilige ontwikkeling van kinderen. Waar nodig worden signalen van onveiligheid gedeeld met andere betrokken professionals. Indien er sprake is van huiselijk geweld tussen ouders en kinderen hiervan getuige zijn, dan dienen de professionals dit als signaal voor een mogelijke ondersteuningsbehoefte van de kinderen te zien.*

*Professionals dienen met elkaar en het gezin vast te stellen wanneer de veiligheid van kinderen in een gezin in het gedrang komt en wanneer de inzet van drang en dwang nodig is om veiligheidsrisico's op te heffen.*

Bron: Toezichtkader 'Stelseltoezicht Jeugd'

#### 3.1 Focus op hulpvraag moeder

De inspecties zien dat de zorg en ondersteuning die tot stand kwam voor moeder en de kinderen, zich met name beperkte tot het regelen van een inkomen en het oplossen van ad hoc problemen. De hulpvraag van moeder beperkte zich hiertoe terwijl er in het gezin meer problemen speelden zoals schuldenproblematiek, opvoedingsproblematiek, overbelasting moeder als gevolg van stress rondom dreigende uithuiszettingen, gezondheidsproblemen en huiselijk geweld. Partijen hebben deze problemen niet of slechts gedeeltelijk in kaart gebracht waardoor de ingezette hulp beperkt

bleef. Daar waar wel hulp anders dan voor de financiële situatie werd aangeboden, hield moeder dit veelal af.

Arosa bracht de verschillende problemen van moeder en de kinderen in kaart. Tijdens het verblijf van het gezin in Arosa was de hulp aan het gezin allereerst en voornamelijk gericht op het bevorderen van de zelfstandigheid van moeder, opvoedondersteuning en begeleiding bij het verwerken van huiselijk geweld. Omdat Arosa vermoedde dat moeder aanvullende hulp nodig had, schakelde zij een specialist in voor nader onderzoek. Deze concludeerde dat er geen aanleiding was om specialistische hulp in te zetten en gaf daarom geen indicatie voor vervolghulp. Op het moment dat moeder een zelfstandige woning betrok, stopte de hulpverlening van Arosa. Arosa stelde voor het gezin aan te melden voor maatschappelijk werk ter ondersteuning bij praktische zaken, maar moeder gaf aan hier geen behoefte aan te hebben. Tijdens het verblijf in Arosa is het contact tussen moeder en vader van de kinderen hersteld. Arosa heeft zich echter niet afgevraagd hoe de betrokkenheid van vader bij het gezin na vertrek uit Arosa een rol zou (gaan) spelen.

Op het moment dat het gezin begin 2014 in beeld kwam bij zorg en ondersteuning, beperkte de hulpvraag van moeder zich tot het regelen van de financiën van het gezin. Het LZN en DOCK hebben bij de start van hun betrokkenheid niet de problemen van alle gezinsleden in kaart gebracht en zich geconcentreerd op het voorkomen van een huissuitzetting, verbetering van de woonomstandigheden en het regelen van een inkomen. Ze zijn hierbij uitgegaan van de hulpvraag van moeder. In de loop van de hulpverlening aan moeder signaleerde DOCK dat moeder wellicht aanvullende hulp nodig had gezien het verleden van huiselijk geweld. DOCK heeft geprobeerd om hier met moeder over in gesprek te gaan en heeft een wijkverpleegkundige ingeschakeld die een luisterend oor kon bieden voor moeder. Omdat moeder rond deze tijd hoogzwanger was, hield zij deze hulp af. DOCK heeft niet opnieuw geprobeerd om deze hulp tot stand te laten komen.

Bureau Frontlijn nam de hulp aan het gezin van DOCK over en heeft de problemen op de verschillende leefgebieden van het gezin wel geïnventariseerd. Moeder heeft toen aangegeven ook op andere gebieden dan alleen financiën, hulp nodig te hebben. In de hulp aan het gezin heeft Bureau Frontlijn echter prioriteit gegeven aan het oplossen van de financiële problemen en verbeteren van de woonomstandigheden. Het plan was om daarna hulp te bieden of in te zetten voor de andere problemen. Het verkrijgen van een bijstandsuitkering door moeder ging moeizaam en duurde lang. Bureau Frontlijn signaleerde dat moeder hierdoor overbelast raakte, maar heeft hier geen hulp voor ingezet.

Gedurende de onderzochte periode heeft geen van de professionals vanuit DOCK of Bureau Frontlijn de rol van vader in het gezin, naast een enkel gesprek hierover, systematisch in kaart gebracht en actie op ondernomen. Naast het huiselijk geweld van vader naar moeder, zou vader ook een rol hebben gespeeld in het ontstaan van de financiële problemen van het gezin. Bureau Frontlijn hielp moeder wel bij de aanvraag van een straatverbod voor vader en voerde een gesprek met moeder over de mogelijke risico's die de nieuwe vriend vormde voor haar gezin, nadat zij op de hoogte waren van de nieuwe vriend van moeder.

Professionals zagen moeder als een betrokken en zorgzame moeder, maar ook stelde ze zich zorgmijgend op en wees ze hulp af.<sup>7</sup> Het Jongerenloket heeft gedurende de onderzochte periode in het opgestelde plan van aanpak tweemaal ingeschat dat moeder een zorgtraject nodig had gezien haar problematiek. Deze zorgtrajecten zijn niet tot stand gekomen doordat moeder dit afhiel en omdat een specialist na gesprek met moeder hier geen noodzaak toe zag. DOCK signaleerde dat moeder niet over haar problemen, anders dan haar financiële problemen, wilde praten. Ook gaven professionals vanuit DOCK en het CJG aan dat het belangrijk was om het vertrouwen van moeder te winnen en te behouden. Daarom hebben zij zich voorzichtig opgesteld naar moeder toe. Mede daardoor bleef de insteek van de hulpverlening gericht op het regelen van de financiën aangezien moeder deze hulp wel accepteerde, ondanks dat de zorgen van de professionals over de problemen op de andere leefgebieden aanhielden.

De informatie die moeder zelf gaf over de situatie waarin zij en haar kinderen verkeerden en haar zelfredzaamheid is leidend geweest voor de inschatting van professionals over de eigen kracht van het gezin. Moeder gaf verschillende professionals andere of geen informatie, bijvoorbeeld over haar inkomenssituatie, het huiselijk geweld en haar sociale netwerk. Over de rol van vader en de nieuwe partner van moeder in het gezin hadden professionals slechts beperkte informatie. Hierdoor was er geen partij die een totaalbeeld had van de omstandigheden van het gezin.

### **3.2 Oog voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin.**

De professionals van DOCK en Frontlijn die bij het gezin betrokken waren hebben de accumulatie van problemen in het gezin niet ingeschat als risico's voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen. In de tweede periode liepen de schulden op en ontstond een huurachterstand nadat de uitkering van het gezin was stopgezet. Het gezin leefde vervolgens gedurende een jaar zonder de zekerheid van een stabiel inkomen of soms helemaal zonder inkomen. Hierdoor is er gedurende dit jaar driemaal een huisuitzetting aangekondigd. Moeder had veel stress door de dreigende huisuitzettingen en de onzekerheid over haar financiële situatie, terwijl zij op dat moment ook voor haar vier jonge kinderen moest zorgen. De woning waarin het gezin leefde, was beperkt ingericht en het gezin had geen geld om te voorzien in basisbehoeften. Zowel DOCK als Bureau Frontlijn signaleerde dat moeder overbelast raakte, maar brachten de belastende factoren voor een gezonde en veilige ontwikkeling van de kinderen niet in kaart. Zo ging een psycholoog samen met de medewerker van Bureau Frontlijn op huisbezoek en schrok van de leefsituatie van het gezin maar ondernam geen actie.

Naast de signalen op het gebied van armoede, waren er gedurende de levensloop ook zorgwekkende signalen op andere leefgebieden. Ondanks deze signalen heeft alleen de jeugdgezondheidszorg, uitgevoerd door het CJG, de gezonde en veilige ontwikkeling van de kinderen in kaart gebracht met een standaard risicotaxatie- instrument: het Ernst taxatiemodel (ETM). Geen van de andere betrokken partijen heeft de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in kaart gebracht. Zo was Frontlijn op de hoogte van het huiselijk geweld tussen vader en moeder waarvan twee kinderen getuige waren, maar heeft naar aanleiding daarvan niet bekeken of ook voor de kinderen hulp ingezet moest worden. De school merkte op dat er eind 2014 veelvuldig

---

<sup>7</sup> Onder zorgmijgend gedrag verstaan de inspecties het beperkt of niet accepteren van hulp, of alleen het accepteren van hulp op terreinen die het gezin als niet bedreigend ervaart. Ook komt het voor dat ouders wel zeggen hulp te accepteren in het vrijwillige kader, maar deze vervolgens afhouden.

ongeoorloofd verzuim was van één van de kinderen. Dit is binnen de school wel besproken maar hier is geen actie op ondernomen en het is ook niet met moeder besproken.

Omdat bij het CJG de individuele dossiers van de kinderen uit het gezin niet gekoppeld waren, waren de betrokken professionals niet op de hoogte van alle zorgen uit het gezin en maakten verschillende inschattingen over de veilige ontwikkeling en de gezinssituatie van de kinderen. Professionals hadden wel in de diverse afzonderlijke dossiers kunnen kijken, maar hebben dit niet gedaan. Omdat moeder en kinderen ondanks oproepen veelvuldig niet bij het CJG verschenen, waren de kinderen daar slechts beperkt in beeld. Er zijn geen vervolgacties ondernomen naar aanleiding van het niet verschijnen van de kinderen bijvoorbeeld in de vorm van een huisbezoek of een melding in SISA.<sup>8</sup> Ook is het jongste kind helemaal niet meer opgeroepen nadat moeder en het kind in augustus 2014 niet verschenen op een afspraak. Hierdoor is het kind compleet uit beeld geraakt bij het CJG.

Een andere mogelijkheid die partijen hebben als zij zich zorgen maken over de veiligheid van kinderen is het doen van een melding bij Veilig Thuis (voor de decentralisatie van de Jeugdwet gebeurde dat bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK)). Geen van de professionals heeft een melding bij Veilig Thuis gedaan, ondanks dat hier wel aanleiding toe was. Zo is de politie tweemaal bij het gezin betrokken geraakt in verband met een vermoeden van huiselijk geweld waar de kinderen, volgens moeder, getuige van waren. Onderdeel van het standaardprotocol van de politie in geval van huiselijk geweld is dat er een zorgmelding bij Veilig Thuis wordt gedaan, waarna Veilig Thuis zelf onderzoek kan doen naar de veiligheid van de kinderen in het gezin, of de zaak kan afschalen naar een lokale partij zoals een wijkteam dat hulp aan het gezin kan verlenen of inzetten. In deze casus had de politie na haar betrokkenheid bij het huiselijk geweld het voornemen tot het opmaken van een zorgmelding, maar deze is uiteindelijk niet opgemaakt. Ook andere professionals hebben om verschillende redenen geen melding gedaan bij Veilig Thuis van de signalen die zij hadden. Zo wist de woningbouwvereniging niet dat zij een melding bij Veilig Thuis kon doen. Ook vanuit school is er geen melding gedaan, ondanks de ernstige zorgen over de thuissituatie van het gezin. Eén van de leerkrachten ging op een regulier huisbezoek en schrok van de armoedige leefsituatie van de kinderen. Nadat de leerkracht deze zorgen intern besprak met collega's werd besloten om geen vervolgactie te ondernemen. De ervaring van de school was dat Veilig Thuis geen actie ondernam in een casus waarin een gezin kampt met armoedeproblematiek. De school was niet op de hoogte van andere problematiek die in het gezin speelde, zoals het gebrek aan inkomen van moeder, de dreigende uithuiszettingen en het verleden van huiselijk geweld.

Gedurende de onderzochte periode is geen hulp voor de kinderen tot stand gekomen. Naar aanleiding van de signalen van huiselijk geweld, zetten professionals van Bureau Frontlijn geen hulp in voor de kinderen die van dit geweld getuige zijn geweest. Moeder gaf bij zowel het CJG als de huisarts aan dat één van haar kinderen hulp nodig had en kreeg voor het kind een verwijzing naar specialistische hulp. Moeder en kind meldden zich niet bij deze hulp en de verwijzers zijn niet nagegaan of het gezin aankwam bij de hulp.

---

<sup>8</sup> SISA is een computersysteem waarin professionals kunnen signaleren dat zij betrokken zijn bij dan wel zich zorgen maken om een kind van nul tot 23 jaar. Het is vergelijkbaar met de landelijke verwijsindex risicojongeren.



## 4. Samenwerking

Dit hoofdstuk begint met de verwachtingen die de samenwerkende inspecties hebben aan de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen en beschrijft vervolgens de geconstateerde knelpunten in de samenwerking tussen professionals/partijen in de casus.

*De samenwerkende inspecties verwachten dat zorg en ondersteuning aan gezinnen in samenhang geboden wordt. Als meerdere partijen bij een gezin betrokken zijn, is het belangrijk dat er optimaal wordt samengewerkt. Hulpverlening aan gezinnen moet zo goed als mogelijk op elkaar worden afgestemd. Informatie vergaren en delen is een voorwaarde voor samenwerking.*

*De samenwerkende inspecties vinden het belangrijk dat zorg en ondersteuning zo lang als nodig geboden wordt om de problemen van een gezin op te lossen of beheersbaar te maken. Ook na het afsluiten van de zorg en ondersteuning is het voor kwetsbare gezinnen belangrijk dat de vinger aan de pols wordt gehouden om te voorkomen dat problemen (opnieuw) ontstaan of (opnieuw) escaleren.*

*De samenwerkende inspecties vinden het belangrijk dat de professionals een inschatting maken of het gezin zelf in staat is om de regie te voeren over de zorg en ondersteuning. Indien dit niet het geval is dient één regisseur te worden aangesteld die zorgt voor samenhangende zorg en ondersteuning. De regisseur dient te beschikken over de bevoegdheden die horen bij die rol, zoals doorzettingsmacht en de mogelijkheid om op te schalen.*

Bron: Toezichtkader 'Stelseltoezicht Jeugd'

### 4.1 Regie op gehele problematiek

Het beleid van de gemeente Rotterdam, ten tijde van de hulpverlening aan het gezin, was dat in geval van gezinnen met voornamelijk ouderproblematiek, het LZN verantwoordelijk was voor het tot stand komen van één gezin, één plan, één regisseur. Gedurende de onderzochte periode is, ondanks de betrokkenheid van het LZN, één gezin, één plan, één regisseur niet tot stand gekomen. Het LZN had als procesregisseur de taak om een casusregisseur aan te wijzen, de totstandkoming van het ene plan van aanpak te bewaken, de voortgang van de casus te volgen en te handelen bij problemen en stagnaties in de casus. Op het moment dat noodzakelijke voortgang uitbleef, kon het LZN opschalen. De casusregie in het gezin was ten tijde van de betrokkenheid van het LZN belegd bij DOCK. DOCK was verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van een gezamenlijk plan. Het was de bedoeling dat problemen in een gezin in samenhang met elkaar in kaart werden gebracht voor alle gezinsleden.

Gedurende de onderzochte periode is de zorg en ondersteuning aan het gezin niet vanuit een gezamenlijke probleemanalyse en daarop gebaseerd plan geboden. DOCK heeft niet samen met andere betrokkenen, zoals schuldhulpverlening, de school en de jeugdgezondheidszorg, een plan van aanpak voor het gehele gezin opgesteld. Het LZN heeft hier ook niet op gestuurd. Het gevolg was dat de zorg en ondersteuning gericht was op het oplossen van actuele problemen, zoals het

voorkomen van de dreigende uithuiszetting, maar er geen doelen werden geformuleerd om ook op de lange termijn de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin te borgen.

De periode waarin het LZN en DOCK betrokken waren, kenmerkte zich door de constante dreiging van huisuitzetting van het gezin en het niet rond krijgen van de bijstandsuitkering. DOCK schakelde door naar de procesregisseur van het LZN om de behandeling van de uitkeringaanvraag te versnellen. LZN heeft de regietaak niet opgepakt, geen doorzettingsmacht benut richting het Jongerenloket of op een andere wijze opgeschaald.

Ook na de betrokkenheid van het LZN en DOCK kwam één gezin, één plan, één regisseur niet tot stand. Diverse partijen stelden een plan op, bijvoorbeeld Bureau Frontlijn en het Jongerenloket, maar deden dat zonder afstemming te zoeken met andere betrokken partijen. Partijen opereerden los van elkaar en betrokken elkaar niet met als doel passende zorg en maatwerk te bieden en deze op elkaar af te stemmen. De inspecties zien dat bij verslechtering van de situatie van het gezin de partijen dan ook niet de onderlinge verbinding zochten om alsnog tot een op elkaar afgestemd aanbod te komen. In dit geval werkten gemeentelijke diensten elkaar zelfs tegen. Zo was het voor Bureau Frontlijn niet mogelijk om het Jongerenloket te overtuigen van de rechtmatigheid van de uitkeringsaanvraag en heeft Bureau Frontlijn moeder geholpen bij het procederen tegen de afwijzing van haar uitkering door het Jongerenloket.

## 4.2 Informatiedeling

Professionals die bij het gezin betrokken waren hebben elkaar niet op de hoogte gesteld van signalen die duiden op problemen in het gezin, de verergering van de problemen en hun zorgen hierover. Hierdoor is informatie die relevant was om zicht te houden op de situatie van het gezin en de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen niet bij elkaar gekomen.

Zo wist de huisarts niet van het verblijf van het gezin in de vrouwenopvang en het verleden van huiselijk geweld. De huisarts heeft van de vorige huisarts geen bijzonderheden over het gezin overgedragen gekregen. Ook basisschool 'de Klaver' was door de vorige school niet geïnformeerd over de thuissituatie en het verleden van huiselijk geweld waarna moeder met kinderen in Arosa verbleef.

Ten tijde van het verblijf van het gezin in Arosa verschenen moeder en haar kinderen meerdere keren niet op afspraken bij jeugdgezondheidszorg, uitgevoerd door het CJG. Het CJG informeerde Arosa hier niet over terwijl dit wel de afspraak was en Arosa was daarom in de veronderstelling dat moeder op de afspraken verscheen. De informatie dat het CJG het gezin slechts beperkt in beeld had en dat moeder en haar kinderen regelmatig niet verschenen op afspraken, had Arosa kunnen helpen bij het herkennen van een patroon van (gedeeltelijke) zorgmijding door moeder.

Bij het vertrek van het gezin naar een eigen woning hield Arosa geen vinger aan de pols en schakelde het wijkteam of de huisarts niet in om te volgen hoe het moeder en haar kinderen verging gedurende de periode dat zij zelfstandig woonden en die problemen tijdig had kunnen signaleren. De inspecties zien dat hierdoor het gezin uit beeld is geraakt gedurende een periode waarin problemen zich opstapelden.

De hulp aan het gezin is een aantal keer gedurende de onderzochte periode overgedragen aan een andere partij. Zo heeft Bureau Frontlijn de hulp aan het gezin overgenomen van DOCK. Frontlijn heeft als werkwijze bij de intake dat zij 'blanco' starten in het bepalen van de hulp die nodig is voor het gezin. Beide partijen hebben geprobeerd contact met elkaar te krijgen voor informatie-uitwisseling, dit contact is niet tot stand gekomen. Hierdoor beschikte Frontlijn niet over de kennis van het gezin die DOCK tijdens de hulpverlening had opgedaan (zoals zorgen en signalen van zorgmijding). Bureau Frontlijn was bovendien niet op de hoogte van de geschiedenis van huiselijk geweld en het verblijf van het gezin in Arosa.

Ook het LZN heeft geen rol vervuld bij het overdragen aan informatie aan andere betrokken partijen. Onderdeel van het gemeentelijk beleid omtrent zorgcoördinatie was dat als de regie van het LZN eindigde in verband met overdracht van de hulpverlening van de ouder(s), het LZN de kinderen overdraagt aan een CJG-coördinator voor monitoring. Het is immers bekend dat het gaat om een kwetsbaar gezin met kinderen. Het LZN heeft het CJG in deze casus echter nooit betrokken.

Toen er eind 2014 opnieuw sprake was van incidenten van huiselijk geweld van vader naar moeder, werd de huisarts hier niet over geïnformeerd door partijen die hier van wisten, zoals Bureau Frontlijn. Aangezien de zorgmelding door de politie niet was opgemaakt, is de huisarts ook niet geïnformeerd door Veilig Thuis. Vlak voor het overlijden van een kind uit het gezin heeft moeder de huisarts gebeld. Moeder gaf aan dat het kind onder de blauwe plekken zat en dat zij niet naar buiten durfde met het kind. De huisarts maakte een afspraak met moeder zodat zij de blauwe plekken kon beoordelen. Moeder verscheen niet op deze afspraak. Het lukte de huisarts niet hierover contact met moeder te verkrijgen. Niet wetende van het huiselijk geweld- verleden van het gezin heeft de huisarts geen verdere actie ondernomen. De samenwerkende inspecties vinden het van belang dat de basiszorg zoals de huisarts en de jeugdgezondheidszorg maar ook de school in geval van huiselijk geweld altijd op de hoogte zijn, zodat zij bij signalen zoals blauwe plekken, verzuim van school en niet verschijnen op afspraken goed kunnen duiden en adequaat kunnen handelen.

Een manier waarmee informatie bij elkaar kan komen over welke partijen betrokken zijn (geweest), is het signaleringsinstrument SISA. In deze casus is het gebruik van SISA door de betrokken partijen zeer beperkt toegepast. Zowel Arosa als het LZN heeft een SISA-registratie gedaan. Dit is voor hun standaardwerkwijze. Andere partijen zoals CJG, DOCK, Frontlijn en school hebben SISA niet gebruikt en geen informatie over hun betrokkenheid dan wel zorgen gedeeld. Daardoor werd belangrijke informatie over het gezin en de omstandigheden waarin het gezin verkeerde, onder andere het huiselijk geweld en het verblijf van het gezin in Arosa, niet gedeeld. DOCK en Bureau Frontlijn kwamen later gedurende hun hulpverlening achter deze informatie, door moeder zelf of door een instantie zoals Fonds Bijzondere Noden Rotterdam.

Naast de gebrekkige informatiedeling tussen partijen, zien de samenwerkende inspecties dat binnen organisaties de informatie uitwisseling ook niet goed werkte. Het CJG heeft binnen zijn eigen organisatie geen koppeling tussen de dossiers van de kinderen in het gezin en er werd niet gezinsgericht gekeken. Hierdoor en door de vele verschillende professionals die bij de diverse kinderen betrokken waren, was er geen eenduidigheid in het beoordelen van de thuissituatie. In

twee weken tijd zijn er verschillende ETM scores toegekend aan de gezinssituatie van kinderen uit dit gezin.

De inspecties constateren dat zorgelijke informatie onvoldoende gedeeld is. Professionals gingen uit van de informatie die moeder hen gaf over haar situatie. Later bleek dat deze informatie niet altijd juist en/of volledig was. Partijen hadden hierdoor een versnipperd beeld van de leefomstandigheden van het gezin. Het is van belang dat zorgen en signalen zoals huiselijk geweld altijd met elkaar gedeeld worden zodat betrokken professionals kunnen monitoren of er risico's zijn op de veilige ontwikkeling van de kinderen uit het gezin en hierop adequaat kunnen handelen.

De samenwerkende inspecties hebben in deze casus gezien dat een aantal partijen naar aanleiding van de dreigende huisuitzettingen wel met elkaar samenwerkten en informatie deelden, zoals het MPH en Woonstad. Woonstad heeft het gezin, op advies van het MPH, aangemeld bij het LZN om te voorkomen dat het gezin uit huis werd gezet. Dit heeft echter niet geleid tot één gezamenlijk plan voor het gezin en de dreiging van de huisuitzetting bleef vrijwel constant aanwezig.

## 5. Maatwerk

Dit hoofdstuk begint met de verwachtingen die de samenwerkende inspecties hebben aan de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen. De inspecties geven de geconstateerde knelpunten die in de zorg en ondersteuning aan het gezin een essentiële rol hebben gespeeld. Het gaat om het bieden van maatwerk in de dienstverlening van betrokken partijen die zich bezighielden met werk, inkomen en schulden.

*Voor het oplossen van problemen is het daarnaast van belang dat rekening wordt gehouden met de verscheidenheid aan cliënten en de (leef)omstandigheden van gezinnen. Hiervoor is het noodzakelijk dat professionals (gezamenlijk) maatwerk leveren. De samenwerkende inspecties verwachten dat professionals inschatten welke zorg en ondersteuning het best passend is bij de (leef)omstandigheden van het gezin en deze zorg tijdig inzetten.*

Bron: Toezichtkader 'Stelseltoezicht Jeugd'

### 5.1 Toepassen van maatwerk

De inspecties zien dat het Jongerenloket vasthield aan standaardwerkprocedures en geen maatwerk bood. Zo voerde het Jongerenloket de WWB streng uit en keek bij de behandeling van de uitkeringsaanvraag niet naar de omstandigheden van het gezin. In de eerste periode werd de bijstandsuitkering toegekend onder voorwaarde dat moeder in het komende schooljaar met een opleiding zou starten. In Rotterdam is het uitgangspunt van de gemeente dat jongeren naar school worden begeleid in het geval er mogelijkheden zijn voor het verkrijgen van studiefinanciering en het behalen van een hogere kwalificatie (School First). Het Jongerenloket heeft met zijn inschatting geen rekening gehouden of het voor moeder haalbaar was om een opleiding te volgen, gezien de omstandigheden waarin zij zich op dat moment bevond. Moeder beschikte over een startkwalificatie, verbleef in de vrouwenopvang, had de zorg voor jonge kinderen en was opnieuw zwanger. Nadat moeder niet reageerde op verzoeken van het Jongerenloket om informatie over de aanvang van haar opleiding, heeft het Jongerenloket de uitkering van het gezin stopgezet zonder rekening te houden met de jonge kinderen die hiervan afhankelijk waren.

Moeder droeg als alleenstaande ouder de zorg voor vier kinderen onder de vijf jaar. Dit betekent dat moeder hierdoor vrijstelling had kunnen krijgen voor de arbeidsplicht. Het Jongerenloket kent deze ontheffing alleen toe als de cliënt hier zelf om vraagt. In deze casus zien de inspecties dat moeder en betrokken hulpverleners niet op de hoogte waren van deze vrijstellingsgrond en is deze niet aangevraagd.

Daarnaast heeft het Jongerenloket geen maatwerk toegepast in het hanteren van een wettelijke zoekperiode.<sup>9</sup> Het Jongerenloket legde gedurende de onderzochte periode bij iedere uitkeringsaanvraag van moeder de zoekperiode van vier weken op en nam pas daarna de aanvragen in behandeling. De wet biedt de mogelijkheid om de aanvraag van de uitkering direct in behandeling te nemen zonder een zoekperiode vooraf, als hier een dringende reden voor is. Bij het

<sup>9</sup> Het Jongerenloket hanteert na een aanvraag voor een bijstandsuitkering een zoekperiode van vier weken waarin de jongere moet zoeken naar werk en/of zich oriënteren op een opleiding. Na deze zoekperiode kan de aanvraag in behandeling worden genomen.

opleggen van de zoekperiodes waren de omstandigheden van het gezin wel in kaart gebracht, maar hier is niet passend op gehandeld. Zo had het Jongerenloket kennis van de problemen van het gezin, de zorg van moeder voor jonge kinderen en het feit dat bij de eerste en tweede aanvraag moeder hoogzwanger was. Ondanks deze informatie werden de aanvragen niet versneld behandeld en werd bij elke aanvraag opnieuw de zoekperiode van vier weken opgelegd.

Het Jongerenloket benoemde het werken aan schulden en aanmelding bij KBR door DOCK en later Bureau Frontlijn twee maal in hun opgestelde plan van aanpak als doelstelling voor moeder. Moeder is in de onderzochte periode niet aangemeld bij het KBR. Het Jongerenloket heeft bij het uitblijven van aanmelding ook niet zelf actie ondernomen om moeder toe te leiden naar schuldhelpverlening. Zowel het Jongerenloket, DOCK als Bureau Frontlijn waren in de veronderstelling dat vanwege het ontbreken van regulier inkomen, moeder zich niet bij KBR kon melden voor een schuldenregeling. Het gezin moest zien rond te komen op basis van voorschotten. De financiële problemen van het gezin bleven voortbestaan en zijn gedurende de onderzochte periode verergerd.

Het Jongerenloket betrok de problematische situatie van het gezin niet in zijn handelswijze bij het beoordelen van de uitkeringsaanvragen. Het Jongerenloket was gericht op het onderzoeken van de rechtmatigheid van de uitkering en stond niet stil bij de gevolgen van het gebrek aan inkomenszekerheid in het gezin.

De behandelingstijd van de tweede uitkeringsaanvraag duurde zes maanden. Deze uitkeringsaanvraag werd uiteindelijk afgewezen omdat het Jongerenloket vermoedens had dat moeder en vader een gezamenlijk huishouden voerden. De behandelingsduur van de aanvraag overschreed de normtijden die de Wet Werk en Bijstand (WWB) voorschreef, namelijk acht weken. Dit had te maken met hoge achterstanden bij het Jongerenloket. Bij de afhandeling van de aanvragen keek het Jongerenloket niet of er prioriteit gegeven moest worden aan dit gezin met jonge kinderen die zonder stabiel inkomen en met financiële problemen leefden.

Moeder deed ook aanvragen voor Broodnood. Deze aanvragen werden afgewezen in verband met het vermoeden van het voeren van een gezamenlijk huishouden van moeder en vader. Ondanks verklaringen van moeder en betrokken professionals van Bureau Frontlijn dat er geen sprake was van een gezamenlijk huishouden en dat de omstandigheden waarin het gezin leefde verslechterden, leidde dit niet tot toekenning van Broodnood en werd de uitkeringsaanvraag niet versneld behandeld.

Moeder maakte bezwaar tegen de afwijzing van haar uitkeringsvraag en deed een nieuwe (derde) aanvraag. De rechter besloot dat de afwijzing van de tweede uitkeringsaanvraag onterecht was. Het Jongerenloket hield zich desondanks vast aan de standaardprocedures en deed opnieuw onderzoek naar de rechtmatigheid van de nieuwe (derde) uitkeringsaanvraag. Gedurende deze periode ondervond moeder stress door dreigende uithuiszetting en afsluiting gas/water/licht en was er onvoldoende geld om te voorzien in de basisbehoeften van het gezin.

## 6. Oordeel en verbeterpunten

In dit hoofdstuk geven de samenwerkende inspecties hun oordeel over de (gezamenlijke) geboden zorg en ondersteuning aan een kwetsbaar gezin in Rotterdam en wordt vervolgd met een onderbouwing van dit oordeel. De inspecties gaan vervolgens in op hoe de geconstateerde knelpunten in de hulpverlening aan het gezin zich verhouden tot de wijze waarop de gemeente Rotterdam het huidige lokale stelsel van zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen heeft vormgegeven. Het hoofdstuk eindigt met de verbeterpunten en het vervolgtraject.

### 6.1 Oordeel

De samenwerkende inspecties hebben in kaart gebracht in hoeverre de betrokken partijen in gezamenlijkheid zorg en ondersteuning hebben geboden die paste bij de situatie van het gezin. Hierbij hebben de samenwerkende inspecties ook betrokken in hoeverre professionals voldoende oog hebben gehad voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen. De samenwerkende inspecties hebben de gezamenlijke zorg en ondersteuning aan dit gezin beoordeeld aan de hand van het toetsingskader 'Stelseltoezicht Jeugd'. Het oordeel van de samenwerkende inspecties heeft betrekking op gevonden knelpunten in de onderzochte casus. De samenwerkende inspecties komen tot het volgende oordeel:

- In de zorg en ondersteuning was onvoldoende oog voor de aanpak van alle problemen en de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen;
- De zorg en ondersteuning is onvoldoende in gezamenlijkheid geboden;
- De geboden zorg en ondersteuning paste onvoldoende bij de situatie van het gezin.

### 6.2 Onderbouwing van het oordeel

De samenwerkende inspecties constateren de volgende knelpunten.

*De betrokken partijen hebben onvoldoende oog gehad voor de aanpak van alle problemen en de veilig en gezonde ontwikkeling van de kinderen.*

De betrokken partijen hebben zich in deze casus vooral gericht op de financiële hulpvraag van moeder. Doordat professionals de gehele problematiek onvoldoende breed in kaart hebben gebracht en uit zijn gegaan van de hulpvraag en (beperkte) informatie van moeder is er geen hulp op andere vlakken dan financieel en niet voor alle gezinsleden tot stand gekomen. De inspecties constateren dat professionals (te) weinig oog hadden voor de (gevolgen van de) overbelaste gezinssituatie. De afhoudende opstelling van moeder speelde hier ook een rol in. Geen van de partijen heeft de risico's van de situatie voor de kinderen systematisch in kaart gebracht en er is geen hulp ingezet nadat de kinderen getuige waren van huiselijk geweld.

De kinderen groeiden op in ernstige armoede. Ondanks dat betrokken professionals zich hebben ingezet om verbetering aan te brengen in de financiële situatie van het gezin (onder andere door verbeteren van de woonomstandigheden en het aanvragen en regelen van een uitkering zelfs door middel van een rechtszaak), hebben zij onvoldoende beseft wat het leven in armoede voor invloed had op de gezonde en veilige ontwikkeling van de kinderen en hier geen actie op ondernomen. De samenwerkende inspecties vinden het verontrustend dat bijna alle betrokken professionals aangeven dat de financiële situatie en de leefomstandigheden van het gezin niet uniek waren en

dat meer gezinnen in Rotterdamse wijken in vergelijkbare omstandigheden leven. Dit brengt het risico met zich mee dat deze problematiek door professionals niet meer als zorgwekkend onderkend wordt voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in deze gezinnen.

*De hulp en ondersteuning door de betrokken partijen is onvoldoende in gezamenlijkheid geboden*

De zorg en ondersteuning aan het gezin is niet vanuit een gezamenlijke probleemanalyse en daarop gebaseerd plan geboden. Het LZN en DOCK hebben geen doelen geformuleerd om ook op de lange termijn de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin te borgen. Bij het uitblijven van resultaten van de hulp, heeft het LZN ook geen opschalingmogelijkheden benut. Terwijl dit juist past bij de taak van het LZN als procesregisseur.

Versnippering van de hulpverlening werd versterkt doordat er onvoldoende effectieve informatie is gedeeld tussen partijen. Zo kreeg de huisarts geen informatie over het huiselijk geweld verleden van het gezin overgedragen van de vorige huisarts. Ook tussen DOCK en Bureau Frontlijn vond geen overdracht plaats. Partijen die in SISA een melding hadden kunnen maken over hun betrokkenheid bij of zorgen over dit gezin, zoals DOCK, Bureau Frontlijn, CJG en school, hebben dit niet gedaan. Hierdoor zijn de signalen van deze partijen niet bij elkaar gekomen en kwam het delen van informatie over het gezin niet tot stand.

Ook binnen organisaties is informatie niet altijd gedeeld onder medewerkers onderling. De diverse betrokken CJG professionals keken niet in de dossiers van de andere kinderen als een van de kinderen op consult kwam. Zo kon het gebeuren dat in korte tijd voor de kinderen verschillende ETM scores werden toegekend aan de gezinssituatie. Op het veelvuldig niet verschijnen op afspraken werd geen actie ondernomen. Dit heeft bij het jongste kind zelfs geleid tot het uit beeld raken bij het CJG.

*Onvoldoende passend bij de situatie van het gezin*

De samenwerkende inspecties constateren dat de leefomstandigheden en problemen van het gezin onvoldoende betrokken zijn bij de behandeling van de uitkeringsaanvragen door het Jongerenloket. De regels van de WWB werden strak gevolgd door het Jongerenloket, zoals het opleggen van de zoekperiode van vier weken. Ondanks dat het Jongerenloket meerdere malen inschatte dat de situatie van het gezin vroeg om een zorgtraject, zijn de mogelijkheden binnen het wettelijk kader tot het op maat maken van de dienstverlening aan het gezin en het laten meewegen van de situatie van het gezin bij de uitkeringsaanvraag niet benut. Een mogelijkheid was het verlenen van een vrijstelling aan moeder vanwege de zorg voor haar jonge kinderen. Hierdoor concluderen de inspecties dat er onvoldoende maatwerk geboden is aan het gezin. Daarnaast zien de samenwerkende inspecties dat het Jongerenloket erg gericht was op het onderzoeken van de rechtmatigheid van de uitkering en hierbij niet stil stond bij de gevolgen van het gebrek aan inkomenszekerheid en de dreigende huisuitzettingen bij dit kwetsbare gezin.

### **6.3 Na de transities**

De samenwerkende inspecties hebben een analyse gemaakt van de wijze waarop de gemeente Rotterdam het lokale stelsel van zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen heeft vormgegeven vanaf 1 januari 2015. Deze analyse is gemaakt op basis van de interviews met de in



deze casus betrokken professionals en hun leidinggevendenden, beleidsmedewerkers, wijkteamleiders, de coördinator van Vraagwijzer<sup>10</sup>, een wijkagent en een rayonmanager die wijkteams aanstuurt. Daarnaast hebben de inspecties beleidsplannen bestudeerd.

Een deel van de werkwijze die Rotterdam na de transitie hanteert was ten tijde van de onderzochte periode reeds operationeel. Er was namelijk een wijkteam in de betreffende wijk actief en een Vraagwijzer die burgers kon helpen bij praktische zaken en kon toeleiden naar het wijkteam. Per 1 januari 2015 is de structuur van het LZN verdwenen. Deze rol wordt nu door de wijkteams ingevuld. Rotterdam heeft de keuze gemaakt om te werken met outreachende wijkteams. Er zijn inmiddels 42 wijkteams die als opdracht hebben om zorg en ondersteuning te bieden of in te zetten aan bewoners van de wijken. Het AMK en het SHG hebben zich doorontwikkeld naar Veilig Thuis. Het werken volgens één gezin, één plan, één regisseur was en is nog steeds het uitgangspunt vanuit de gemeente. Het instrument SISA moet worden gebruikt door professionals zodat signalen over kinderen bij elkaar komen en leiden tot informatiedelen en regie. Dit was voor de transitie ook het geval.

Op basis van de analyse zijn, in het kader van geconstateerde knelpunten de volgende positieve en zorgpunten benoemd.

#### ***Positieve ontwikkelingen na de transitie:***

De gemeente Rotterdam is de verschillende domeinen maatschappelijke ondersteuning, jeugd, werk en inkomen aan het doorontwikkelen. Zo is er voor Rotterdam Zuid een Nationaal Programma Rotterdam Zuid ingesteld. Het doel van dit programma is om in de komende twintig jaar alle aspecten van de sociale structuur van de wijken in Rotterdam Zuid naar een hoger niveau te tillen. Onderdeel van dit programma zijn zogenaamde 'Children's Zones' van Bureau Frontlijn in een aantal wijken in Rotterdam. Het uitgangspunt van 'Children's Zone' is het vergroten van de toekomstperspectieven van kinderen in de wijk.

Een positieve ontwikkeling is de keuze van de gemeente Rotterdam voor het werken met integrale wijkteams. Het tot stand komen van zorg voor volwassenen en zorg voor gezinnen/kinderen staat niet meer los van elkaar. Door deze integrale werkwijze kan de problematiek van ouders en kinderen in samenhang worden opgepakt. Het principe van het wijkteam is "als de vraag binnenkomt dan ben je ervan", waardoor het wijkteam automatisch voorziet in regie rondom een casus. Binnen het wijkteam kan ook hulp zonder indicatie worden ingezet.

Op de domeinen van Werk en Inkomen en Maatschappelijke Ondersteuning is er meer bekendheid gegeven aan de reeds bestaande mogelijkheid om in schrijnende gevallen de procedure 'Code Rood' toe te passen. Code Rood is een samenwerkingsafspraken tussen Dienst Werk en Inkomen en de wijkteams en houdt in dat in een situatie waarbij het welzijn van een gezin in het geding is, een uitkering direct kan worden toegekend. Ook bestaat er de procedure 'Code Oranje' die het versneld afhandelen van de uitkeringsaanvraag mogelijk maakt.

---

<sup>10</sup> De VraagWijzer is een gratis loket in gemeente Rotterdam waar burgers voor informatie, advies en kortdurende ondersteuning terecht kunnen.

Arosa biedt zorgarrangementen voor het gehele gezin aan als gezinnen uit Arosa vertrekken. En letten hierbij specifiek op hoe het het gezin vergaat als zij weer zelfstandig wonen in de wijk.

### **Zorgpunten na de transitie:**

Het wijkteam is bedoeld voor kwetsbare burgers en gezinnen die te maken hebben met (multi)problematiek. De toegang tot hulp vanuit het wijkteam is georganiseerd via het wijknetwerk (met daarin onder andere school, politie, huisarts, maar ook vrijwilligers, buurtprojecten, enzovoort), de Vraagwijzer en het CJG. Een van deze partijen kan een kwetsbare burger of gezin aanmelden bij het wijkteam, zij kunnen zichzelf niet rechtstreeks aanmelden bij een wijkteam. De wijkteams opereren vraaggericht. De combinatie van de wijze van toegang van de wijkteams en hun vraaggerichte werkwijze brengt het risico met zich mee dat gezinnen die zorg of ondersteuning nodig hebben niet bij het wijkteam in beeld komen. Zeker niet als zij zich zorgmijndend opstellen. In de wijk waarin het gezin woonde, was voor 2015 al een wijkteam met een Children's Zone actief. Geen van de partijen die gedurende de levensloop van het gezin betrokken was zoals Arosa, CJG, DOCK, Bureau Frontlijn, de school, heeft dit gezin bij het wijkteam aangemeld. De samenwerkende inspecties zien ook nu het risico dat kwetsbare gezinnen met problematiek maar zonder hulpvraag of met een beperkte hulpvraag niet in beeld komen bij de wijkteams. Met als gevolg dat ook de benodigde regie voor één gezin één plan niet tot stand komt.

Daar komt bij dat professionals uit het wijknetwerk aangeven dat het wijkteam slechts beperkte mogelijkheden heeft of de mogelijkheden niet kent als het gezin niet wil meewerken aan de hulp. De hulp vanuit het wijkteam is op basis van vrijwilligheid. Echter, er zijn geen duidelijke afspraken over wanneer vrijwilligheid overgaat in drang en/of dwang. Het drang en dwangkader neemt casussen pas laat op waardoor het wijkteam lang doorgaat met bieden van zorg en ondersteuning in vrijwillig kader. De wijkteams zijn nog onvoldoende bekend met de mogelijkheden die er zijn om bij stagneren van de hulpverlening, door acties van andere professionals of organisaties, op te schalen. Er bestaat bij het professionals in en buiten het wijkteam ook nog onduidelijkheid over de doorzettingsmacht van wijkteamleiders en of er formele afspraken aan ten grondslag liggen.

De aansluiting van externe partijen, zoals woningbouw, school en CJG, op het wijkteam vraagt nog aandacht. Met het wegvallen van 'oude structuren' zoals het LZN moeten partijen hun weg (gaan) vinden naar het wijkteam als zij zich zorgen maken om een gezin. Deze nieuwe wegen moeten nog inslijten en zijn niet voor alle partijen even vanzelfsprekend. Partijen geven aan dat het maken van de nieuwe verbanden met de wijkteams tijd en energie kost. De school uit deze casus heeft in haar werkgebied bijvoorbeeld te maken met drie wijkteams. En dat waar deze verbanden er zijn, berusten ze vaak nog op een goede samenwerking van specifieke professionals en zijn dus kwetsbaar bij het wegvallen van deze professionals. Daarnaast is, omdat het werken in de wijkteams nog in ontwikkeling is, de werkwijze van de diverse wijkteams nog heel verschillend. Dat maakt afstemming en samenwerking lastig omdat deze per wijkteam moet worden ingevuld.

Professionals vanuit de Dienst Werk en Inkomen maken geen deel uit van de wijkteams. Deze specifieke expertise rondom inkomens- en schuldenproblematiek wordt in de wijkteams gemist. Daarnaast hebben wijkteams geen vaste contactpersonen bij het Jongerenloket waarmee contact kan worden opgenomen. Het belang daarvan wordt nog benadrukt door de armoedeproblematiek die speelt in Rotterdam. De samenwerkende inspecties zouden graag zien dat de aansluiting van Werk en Inkomen op de wijkteams breder ingezet wordt.

Om het gehele gezin en de omstandigheden van het gezin in beeld te krijgen is het noodzakelijk dat informatie bij elkaar komt. De veelheid aan systemen waarmee binnen Rotterdam gewerkt wordt, maakt het voor professionals niet makkelijk en soms zelf onmogelijk om informatie bij elkaar te brengen en gezinsgericht te werken.

Het wijkteam informeert andere partijen niet altijd wanneer zij de regie heeft in een casus. Bijvoorbeeld school en CJG zijn vaak niet op de hoogte dat het wijkteam bij een gezin betrokken is, tenzij ze zelf de casus hebben ingebracht. Juist voor deze partijen, en bijvoorbeeld de huisarts, helpt deze informatie om signalen van kinderen op een goede manier te duiden. Bijkomend voordeel kan zijn wanneer bijvoorbeeld CJG op de hoogte is van betrokkenheid vanuit het wijkteam, het CJG het gezin nog kan monitoren wanneer het wijkteam afsluit.

Het gemeentelijk beleid, binnen de kaders van de WWB, was erop gericht om iedereen zoveel mogelijk te laten participeren en op te treden bij (vermoedens van) fraude. Ook in de huidige situatie is de aansturing van de gemeente op de hierbij betrokken gemeentelijke diensten niet gewijzigd. De Participatiewet laat bij de uitkeringsverstrekking ruimte voor individualisering en het bieden van maatwerk in schrijnende situaties. De gemeente Rotterdam is terughoudend met het inzetten van deze mogelijkheid. Ondanks het beschikbare instrumentarium voor het bieden van maatwerk, zoals Code Rood, wordt dit ook in de huidige praktijk onvoldoende benut.

Daarnaast is er binnen het Jongerenloket sprake van gebrekkige informatiedeling tussen de afdeling Werk die gericht is op participatie (werk, zorg of school) en de afdeling Inkomen die de uitkeringsaanvraag beoordeelt. De informatie van de afdeling Werk is voor de collega's van de afdeling Inkomen noodzakelijk om de uitkeringsaanvraag in behandeling te nemen. Zo kan in drukke periodes een betere afweging worden gemaakt over welke uitkeringsaanvragen voorrang dienen te krijgen en in welke gevallen een gezin kan wachten op een langere behandelijd.

Partijen zoals het Jongerenloket moeten zich daarnaast realiseren dat zij onderdeel zijn van de totale keten aan zorg en ondersteuning aan het gezin en hier naar handelen. Gemeentelijke partijen op het gebied van werk en inkomen zijn nu niet goed aangesloten op andere gemeentelijke diensten en zorgpartijen zoals Bureau Frontlijn, MPH, de wijkteams en maatschappelijk werk. Zonder goede informatiedeling tussen deze partijen blijft het voor professionals lastig om maatwerk te leveren in het brede sociaal domein.

Bij de veiligheid van kinderen gaat het niet alleen om een fysiek veilige plek, maar ook een plek die voldoende sociaal-emotionele veiligheid biedt en een omgeving om gezond op te kunnen groeien. In het handelen van de jeugdhulpprofessionals uit het wijkteam is onvoldoende eenduidig en systematisch aandacht voor deze veiligheid van kinderen. Tevens is hen niet helder wanneer, op basis van welke criteria, de afweging over de veiligheid van kinderen gemaakt moet worden.<sup>11</sup>

In de wijze waarop het huidige lokale systeem is ingericht, zien de samenwerkende inspecties de in de casus geconstateerde knelpunten nog steeds als reële risico's waar het gaat om het tijdig verlenen van passende zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen in de gemeente Rotterdam.

---

<sup>11</sup> De kwaliteit van de jeugdhulp in wijkteam Spangen Rotterdam, Utrecht, maart 2016.

## 6.4 Verbeterpunten

De samenwerkende inspecties hebben gekeken welke verbeteringen nodig zijn in de samenwerking en afstemming tussen partijen in het brede sociale domein om de veilige en gezonde ontwikkeling van kinderen in kwetsbare gezinnen in Rotterdam te borgen. Hoewel de organisatie in Rotterdam voor de zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen door de verschillende decentralisaties is veranderd, concluderen de samenwerkende inspecties dat de geconstateerde knelpunten ook nu niet weggenomen zijn en dat kwetsbare gezinnen het risico lopen geen passende en in samenhang geboden hulp te ontvangen waardoor kinderen veilig en gezond kunnen opgroeien. De inspecties komen, mede op basis van de suggesties die in de leerbijeenkomsten zijn gedaan, tot de volgende verbeterpunten voor gemeente, instellingen en betrokken professionals.

### *Verbeterpunten op het gebied van aanpak problematiek en veiligheid*

- Organisaties die zorg en ondersteuning leveren die gericht is op de hulpvraag van de volwassene(n), bijvoorbeeld maatschappelijk werk, dienen aandacht te hebben voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in het gezin. In het verlengde daarvan moeten ook partijen op het gebied van werk, inkomen en schulden zich realiseren dat achter een ouder die een beroep doet op een voorziening een heel gezin schuilt die hiervan afhankelijk kan zijn. De afwijzing van een voorziening voor kwetsbare gezinnen kan een grote impact hebben op de kinderen in het gezin.
- Maak als gemeente de standaard afspraak dat als er sprake is van kindermishandeling en/of huiselijk geweld de basiszorg zoals de huisarts en de jeugdgezondheidszorg hier altijd over geïnformeerd worden zodat zij de veilige ontwikkeling van de kinderen in het gezin kunnen volgen, eventuele signalen passend kunnen duiden en hierop actie kunnen ondernemen. Verken samen met organisaties die zorg en ondersteuning aan gezinnen verlenen zoals jeugdhulp, maatschappelijk werk, vrouwenopvang en het wijkteam hoe informatie over kwetsbare gezinnen tussen partijen gedeeld kan worden.
- Blijf als gemeente communiceren richting partijen in het voorliggende veld wat zij kunnen verwachten van Veilig Thuis. Het is hierbij van belang dat de meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld bij een brede range van partijen, zoals het onderwijs, maatschappelijk werk en de woningbouw, bekend is en gebruikt wordt.
- Wanneer er sprake is geweest van risico's voor de veilige en gezonde ontwikkeling van de kinderen in gezinnen, bijvoorbeeld na huiselijk geweld, dient nazorg dan wel het houden van een 'vinger aan de pols' geregeld te worden. Dit kan door het integreren van nazorg en monitoring als onderdeel van de geboden zorg en ondersteuning. Er moet een partij zijn, bijvoorbeeld het wijkteam of het CJG, die ook na afsluiten van hulp de verantwoordelijkheid heeft om te signaleren wanneer problemen in een gezin toenemen zodat benodigde zorg en ondersteuning kan worden ingezet en de veilige en gezonde ontwikkeling van kinderen geborgd is. Vrijwillige hulp kan zeker in het geval dat er veiligheidsrisico's zijn geconstateerd niet vrijblijvend zijn.

### *Verbeterpunten op het gebied van samenwerking*

- Het is essentieel dat de gemeente meer inhoud en vorm geeft aan haar regiefunctie en stuurt op samenhang en gezamenlijk resultaat voor de kwetsbare burgers. Verbind beleid op het gebied van werk, inkomen en participatie met beleid op het gebied van jeugd en

maatschappelijke ondersteuning. Dit draagt ook bij aan eenduidige sturing en voorkomt organisaties en regels die elkaar tegenwerken.

- Zorg ervoor dat het uitgangspunt 'één gezin, één plan en één regisseur' voor kwetsbare gezinnen in de praktijk gerealiseerd wordt. Het is een belangrijke taak van de gemeente om er op toe te zien dat partijen dit in de praktijk toepassen. Om te komen tot één gezin één plan is het noodzakelijk dat partijen die zorg en ondersteuning bieden aan kwetsbare gezinnen een inschatting maken van de problemen van het gehele gezin en niet alleen de hulpvraag van één lid van een gezin. En bij het in beeld brengen van de problemen, moet ook de rol van eventuele (ex) partners betrokken worden als deze een rol spelen in het gezin. De regisseur dient de hulp te coördineren, eventuele stagnaties in de hulp weg te nemen en monitort of de beoogde doelen in het plan behaald worden. Ga regelmatig met instellingen na, bijvoorbeeld door aan de hand van casuïstiek, of dit gebeurt en neem eventuele belemmeringen weg.
- Stimuleer dat zoveel mogelijke organisaties, bijvoorbeeld ook het MPH en de Kredietbank, aansluiten bij SISA. Het bij elkaar brengen van signalen over kinderen en hun gezinnen door partijen in het brede sociaal domein, kan erop duiden dat er (meerdere) problemen spelen in een gezin en aanleiding geven voor actieve bemoeienis bij een gezin. Het goed functioneren van SISA hangt af van het gebruik door professionals. Maak het voor professionals zo makkelijk mogelijk om in SISA te melden (bijvoorbeeld door een koppeling te maken in de systemen van de organisaties) en blijf (het belang van) het gebruik door professionals onder de aandacht brengen en stimuleren.
- Verbeter de aansluiting tussen het wijkteam en het MPH, woningbouwverenigingen, Dienst Werk en Inkomen (Jongerenloket), scholen, huisartsen en de jeugdgezondheidszorg. Hiervoor zijn zowel de gemeente als de genoemde partijen verantwoordelijk. Expliciteer wat deze partijen van het wijkteam kunnen verwachten en andersom.

#### *Verbeterpunten op het gebied van passende zorg en ondersteuning*

- Ouders die zorg mijden komen vaak wel in beeld bij partijen als woningbouw, schuldhulpverlening/Kredietbank en de Dienst Werk en Inkomen. Deze partijen dienen extra alert te zijn op signalen van zorgmijding en te handelen als gezinnen voor de nodige hulpverlening niet in beeld komen of juist uit beeld dreigen te raken (bijvoorbeeld door het gezin aan te melden bij het wijkteam).
- Zorg dat professionals die vaak te maken hebben met gezinnen met inkomensproblematiek, zoals professionals uit het wijkteam, gemeentelijke diensten en maatschappelijk werk, op de hoogte zijn en kennis hebben van de impact die het leven in armoede heeft op met name kinderen in een gezin. Daarnaast is het noodzakelijk dat deze professionals kennis en kunde hebben op het gebied van uitkeringsverstrekking en de mogelijkheden die er zijn voor maatwerk.
- Ga als gemeente met een breed scala aan partijen zoals woningbouw, schulphulpverlening, maatschappelijk werk, wijkteams, jeugdhulp en gezondheidszorg het gesprek aan over de mogelijkheden voor het inzetten van 'drang' om het voor een gezin moeilijker te maken hulp te weigeren of alleen heel specifieke hulp te aanvaarden. Verbindt bijvoorbeeld voorwaarden aan het verkrijgen van 'Code Rood' zoals het traject ingaan met de Kredietbank, het accepteren van hulp of het verplicht verschijnen op afspraken.

- Het is belangrijk dat de partijen voor schuldhulpverlening de kansen die er zijn benut om in een preventief kader kwetsbare gezinnen met financiële problemen actief te benaderen voor begeleiding bij schulden. Het niet beschikken over voldoende inkomen mag niet als uitsluitingsgrond gelden voor toegang tot schuldhulpverlening. De partijen voor schuldhulpverlening dienen na te gaan of het mogelijk is om in afwachting van de behandeling van de uitkeringsaanvraag direct te starten met de beginstappen uit de schuldendienstverlening zoals het bijhouden van een kasboek, het maken van een overzicht aan schulden en schuldeisers en het aanschrijven van schuldeisers.

Bij het benoemen van bovenstaande verbeterpunten realiseren de inspecties zich dat, ook als partijen in deze casus anders hadden gehandeld, het onzeker is of de calamiteit voorkomen had kunnen worden. Ook het doorvoeren van verbeteringen is geen garantie dat dergelijke gebeurtenissen zich niet weer voordoen. Dit laat onverlet dat organisaties en professionals die zorg en ondersteuning aan dit gezin hebben geboden, moeten verbeteren om het risico op een dergelijke calamiteit in de toekomst te verkleinen.

## 6.5 Vervolg

De samenwerkende inspecties verwachten dat de partijen en professionals in de gemeente Rotterdam de geconstateerde knelpunten weg nemen zodat de (gezamenlijke) zorg en ondersteuning aan kwetsbare gezinnen verbetert. De gemeente Rotterdam heeft aangegeven een verbetertraject in te zetten en deelt het perspectief van de inspecties dat het daarvoor noodzakelijk is om meer partijen hierbij te betrekken dan tot nu toe gedaan is in dit toezichtonderzoek en dat dit alleen in gezamenlijkheid gerealiseerd kan worden. De samenwerkende inspecties kunnen hier desgewenst een rol in spelen.

Naar aanleiding van het onderzoek heeft de IGZ sectoraal opvolging gegeven aan het handelen van het CJG in de casus. Het CJG heeft zelf naar aanleiding van de calamiteit een Prisma-analyse uitgevoerd. Op basis van deze analyse is een gesprek tussen IGZ en CJG gevoerd. De conclusie van IGZ was dat er geen verdere interventies nodig zijn. Wel blijft IGZ de verbetermaatregelen volgen.

De inspecties volgen gedurende een jaar hoe de gemeente en de betrokken organisaties de aanbevelingen opvolgen en geconstateerde knelpunten wegnemen. Tevens zijn zij voornemens om aan het eind van dit jaar wederom met in ieder geval de gemeente en de partijen die hebben bijgedragen aan de leerbijeenkomsten te bekijken welke verbeteringen in gang zijn gezet.

## Bijlage 1: Toetsingskader 'Stelseltoezicht Jeugd'

Thema	Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Indicatoren <i>Waarom kun je dat zien?</i>	Ratio <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
<b>Jeugdigen in beeld</b>	Als jeugdigen en gezinnen zorg en/of ondersteuning nodig hebben, wordt dit signaleerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Er is zicht op de doelgroep.</li> <li>- De toegang tot zorg en ondersteuning is laagdrempelig.</li> <li>- Er wordt gekeken naar de draagkracht en risico's in het gehele gezin en het sociale netwerk.</li> </ul>	<p>Om preventie, vroegsignalering en effectieve zorg en ondersteuning mogelijk te maken is kennis nodig van de doelgroep in zijn algemeenheid en specifiek van de risico's en draagkracht van een gezin.</p> <p>Jeugdigen en gezinnen die zelf hulp zoeken moeten tijdig een professional vinden die met hen meedenkt.</p>
	Jeugdigen/gezinnen die zorg en ondersteuning nodig hebben, worden adequaat naar zorg en ondersteuning toegeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het bepalen van de zorg en ondersteuningsbehoefte gebeurt in interactie met de jeugdige/het gezin. Waar nodig worden andere partijen betrokken.</li> <li>- De afweging voor en de prioritering van de inzet van zorg en ondersteuning wordt gebaseerd op de problematiek van het gehele gezin.</li> <li>- Stagnaties in de toeleiding worden signaleerd en waar mogelijk verholpen of er wordt een passend alternatief ingezet.</li> </ul>	<p>Een adequate toeleiding is van belang voor het krijgen van passende zorg en ondersteuning. Als de toeleiding niet passend plaatsvindt, is dit een risico voor stagnatie en eventueel verergering van de problematiek. Om maatwerk te kunnen leveren is het belangrijk dat er integraal naar de zorg en ondersteuningsbehoefte wordt gekeken en dat er wordt gekeken welk aanbod daarbij past. Hiervoor is kennis van het beschikbare aanbod onontbeerlijk.</p>
	De veiligheid van jeugdigen/gezinnen in de signalering en toeleiding naar zorg en ondersteuning is geborgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risico's en signalen met betrekking tot de veiligheid van jeugdigen/gezinnen worden systematisch ingeschat.</li> <li>- In het belang van de veiligheid van de jeugdige/het gezin worden signalen gedeeld.</li> <li>- Signalen van zorgmijding komen zo snel mogelijk in</li> </ul>	<p>Jeugdigen en gezinnen hebben er belang bij dat signalen in een zo vroeg mogelijk stadium worden gezien en waar nodig worden gedeeld. Delen van signalen vereist de toestemming van de jeugdige/het gezin tenzij het om een veiligheidsrisico gaat. De veronderstelling is dat als signalen integraal worden bekeken, de behoefte aan de zorg en</p>

<b>Thema</b>	<b>Criteria</b> <i>Wanneer is het goed?</i>	<b>Indicatoren</b> <i>Waarom kun je dat zien?</i>	<b>Ratio</b> <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
		<p>beeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In het belang van de veiligheid van de jeugdige is duidelijk wie betrokken blijft bij de jeugdige/het gezin tijdens de toeleiding</li> </ul>	<p>ondersteuning beter kan worden ingeschat.</p> <p>Om de veiligheid van jeugdigen te borgen worden jeugdigen en gezinnen niet losgelaten tot de zorg en ondersteuning is gestart en wordt waar nodig een risicoanalyse uitgevoerd. Zorgmijders zijn hierbij een specifieke aandachtsgroep.</p>
<b>Jeugdigen in zorg</b>	Jeugdigen/gezinnen staan centraal in zorg en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg en ondersteuning sluit aan bij de behoeften en mogelijkheden van de jeugdige/het gezin en het sociale netwerk.</li> <li>- De jeugdige/het gezin hebben waar mogelijk invloed op de zorg en ondersteuning.</li> </ul>	De eigen kracht van jeugdigen en gezinnen is het vertrekpunt voor passende zorg en ondersteuning. De geboden zorg en ondersteuning komt tot stand in interactie en samenwerking tussen jeugdigen, gezinnen en professionals. Door jeugdigen, gezinnen en hun netwerk zoveel mogelijk bij de zorg en ondersteuning te betrekken en hun eigen ideeën en mogelijkheden te benutten, wordt draagvlak gecreëerd en is de zorg en ondersteuning effectiever.
	Zorg en ondersteuning aan jeugdigen/gezinnen wordt in samenhang geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg en ondersteuning wordt afgestemd op de problematiek van het gehele gezin, volgens het principe 1 gezin 1 plan.</li> <li>- Gezinnen worden in staat gesteld om de regie over de zorg en ondersteuning zo mogelijk zelf te voeren.</li> <li>- Er wordt een inschatting gemaakt of gezinnen deze regie ook daadwerkelijk kunnen realiseren of dat hier ondersteuning bij nodig is.</li> <li>- Bij meervoudige problematiek is er één regisseur die zorgt voor samenhangende zorg en</li> </ul>	<p>Om effectieve zorg en ondersteuning te kunnen bieden, is het van belang dat er rekening wordt gehouden met alle problemen van alle gezinsleden. Hulpverlening aan ouders en hulpverlening aan jeugdigen moet zo goed als mogelijk op elkaar worden afgestemd.</p> <p>Als er meerdere partijen bij een jeugdige/gezin betrokken zijn is het belangrijk dat er optimaal wordt samengewerkt. Dit betekent dat het voor iedere betrokkene duidelijk moet zijn wie wat wanneer doet in het gezin. Als de zorg en ondersteuning niet op elkaar wordt afgestemd bestaat het risico dat betrokkenen langs elkaar heen werken of elkaar</p>



<b>Thema</b>	<b>Criteria</b> <i>Wanneer is het goed?</i>	<b>Indicatoren</b> <i>Waarom kun je dat zien?</i>	<b>Ratio</b> <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
		<p>ondersteuning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie over het verloop van de zorg en ondersteuning wordt gedeeld in samenspraak met het gezin.</li> </ul>	<p>tegenwerken. Bijvoorbeeld bij jeugdigen in de strafrechtketen is het van belang dat zorg en ondersteuning in samenhang wordt geboden zodat deze jeugdigen maatschappelijk goed terecht komen.</p> <p>Een regisseur dient een aantal professionele kenmerken te hebben, zoals de verantwoordelijkheid voor de totstandkoming van een integraal en samenhangend plan en de uitvoering daarvan. Daarbij dient de regisseur te beschikken over doorzettingsmacht en opschalingmogelijkheden.</p> <p>Informatiedeling is een voorwaarde voor samenwerking. Ook hier geldt dat voor het delen van informatie toestemming van de jeugdige/het gezin vereist is, tenzij het gaat om een veiligheidsrisico.</p>
	<p>Er is continuïteit in de zorg en ondersteuning aan jeugdigen/gezinnen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gezinnen worden in staat gesteld om de continuïteit van hun zorg zo mogelijk zelf te organiseren.</li> <li>- Er wordt een inschatting gemaakt of gezinnen deze continuïteit ook daadwerkelijk kunnen realiseren of dat hier ondersteuning bij nodig is.</li> <li>- Een warme overdracht vindt plaats in samenspraak met het gezin.</li> <li>- Als een jeugdige/gezin van gedwongen zorg en ondersteuning overgaat naar vrijwillige zorg en ondersteuning zijn er afspraken over de continuïteit van zorg.</li> </ul>	<p>Jeugdigen en gezinnen hebben er belang bij dat de zorg en ondersteuning doorlopend is. Indien mogelijk is het wenselijk dat jeugdigen/gezinnen zelf stappen in hun zorgverleningsproces kunnen zetten. Het moet helder zijn welke acties het gezin zelf kan ondernemen en waar ondersteuning bij nodig is. Bij de overgang naar een andere vorm van zorg is het voor de continuïteit van zorg belangrijk dat er bij een overdracht wordt vastgesteld door overdragende partij dat de overdracht daadwerkelijk tot stand is gekomen bij de ontvangende partij (warme overdracht). Ook hier geldt dat voor het delen van informatie toestemming van de jeugdige/het gezin vereist</p>

Thema	Criteria <i>Wanneer is het goed?</i>	Indicatoren <i>Waarom kun je dat zien?</i>	Ratio <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stagnaties in de zorg en ondersteuning worden verholpen. Hiervoor is het van belang dat de doorzettingsmacht is geregeld, dat er continuïteit is van informatie en dat wachtlijsten worden voorkomen.</li> </ul>	<p>is, tenzij het gaat om een veiligheidsrisico.</p> <p>Stagnaties kunnen effectieve zorg in de weg staan. Om stagnaties te kunnen voorkomen moet het helder zijn wie welke beslissing mag nemen. Ook is van belang dat geregeld is wie toegang heeft tot welke informatie en dat wachtlijsten worden voorkomen. De continuïteit van zorg is ook van belang bij partijen intern ivm ziekte verlof ed.</p>
	De zorg en ondersteuning aan jeugdigen/gezinnen is resultaatgericht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doelen van de zorg en ondersteuning zijn concreet en gericht op effecten.</li> <li>- Er wordt systematisch geëvalueerd of de zorg en ondersteuning in een gezin de gestelde doelen behaald. Zo nodig worden doelen bijgesteld en wordt naar alternatieven gezocht om de gewenste resultaten te bereiken.</li> <li>- Zorg en ondersteuning wordt afgesloten als de jeugdige/het gezin zelfstandig verder kan of als er een vervolg geregeld is.</li> </ul>	<p>Jeugdigen en gezinnen hebben er baat bij als zorg en ondersteuning tot resultaten leidt. Daarom is het noodzakelijk dat alle betrokkenen de gezamenlijke effectiviteit en kwaliteit borgen.</p> <p>Het moet duidelijk zijn wanneer een betrokken professional een jeugdige/gezin los kan laten, zodat een jeugdige/gezin niet uit beeld verdwijnen terwijl zij nog zorg en ondersteuning nodig hebben.</p>
<b>Vervolg 'Jeugdigen in zorg'</b>	De veiligheid van jeugdigen/gezinnen die zorg en ondersteuning krijgen, is geborgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wanneer de veiligheid dit vereist wordt informatie gedeeld.</li> <li>- Wanneer de veiligheid dit vereist vindt er een warme overdracht plaats.</li> <li>- Het is duidelijk wanneer de overstap van vrijwillige naar gedwongen zorg en ondersteuning moet worden overwogen en dit wordt tijdig</li> </ul>	<p>Gedurende de loop van de zorg en ondersteuning is het van belang dat de veiligheid van jeugdigen/gezinnen is geborgd. Hiertoe is het nodig dat informatie wordt gedeeld, zowel tijdens het verlenen van zorg en ondersteuning als bij overdracht van zorg en ondersteuning. Ook moet het voor de betrokkenen duidelijk zijn wanneer er opgeschaald moet worden naar dwang en drang.</p> <p>Specifieke aandacht wordt gevraagd voor de</p>

<b>Thema</b>	<b>Criteria</b> <i>Wanneer is het goed?</i>	<b>Indicatoren</b> <i>Waaraan kun je dat zien?</i>	<b>Ratio</b> <i>Waarom is dit belangrijk?</i>
		<p>ingezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdens de zorg en ondersteuning aan ouders wordt de veiligheid van jeugdige(n) in het oog gehouden.</li> <li>- Indien jeugdigen onveilig zijn worden maatregelen genomen om de veiligheid te herstellen.</li> </ul>	<p>volwassenenzorg. Problemen van ouders kunnen risico's met zich meebrengen voor jeugdigen, het is daarom van belang dat zorg en ondersteuning aan ouders oog heeft voor de veiligheid van jeugdigen.</p>