



---

**Onderzoek processen jeugdzorg**  
**Rekenkamercommissie Gooise Meren**

# Colofon

Projectnummer: 230

Auteurs: Jacqueline Hoogland  
Yorick van den Berg  
Gerard Nieuwe Weme  
Marrit Van Der Borcht

B&A B.V.  
Bezuidenhoutseweg 161  
Postbus 829  
2501 CV Den Haag

t 070 - 3029500  
f 070 - 3029501

e-mail: [info@bagroep.nl](mailto:info@bagroep.nl)  
http: [www.bagroep.nl](http://www.bagroep.nl)

Den Haag, 20 juli 2022

© Copyright B&A B.V. 2022.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Op alle opdrachten en werkzaamheden zijn de Algemene voorwaarden van B&A B.V. van toepassing, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Haaglanden onder dossiernummer: KvK Haaglanden 27177844. De Algemene voorwaarden treft u als bijlage aan en kunt u tevens inzien op onze website, [www.bagroep.nl](http://www.bagroep.nl).

B&A is gevestigd in Den Haag, Amsterdam en Rotterdam.

3-10-2022 16:18:00



# Inhoudsopgave

1

<b>1. Inleiding en onderzoeksverantwoording</b>	<b>6</b>
1.1 Aanleiding	6
1.2 Vraagstelling	6
1.3 Normenkader	7
<b>2. Bevindingen processen raad</b>	<b>11</b>
2.1 Inleiding	11
2.2 Volksvertegenwoordiging	11
2.3 Doelen	15
2.4 Controleren	21
2.5 Sturing	23
2.6 Toetsing aan het normenkader	24
<b>3. Bevindingen processen ambtelijke organisatie en college</b>	<b>27</b>
3.1 Inleiding	27
3.2 Opdracht formuleren	27
3.3 Leer- en verbeterproces	31
3.4 Verantwoordingsproces	36
3.5 Ervaring ontvangers en professionals	44
3.6 Toetsing aan het normenkader	48
<b>4. Bevindingen processen aanbieders</b>	<b>53</b>
4.1 Inleiding	53
4.2 Kwaliteitsproces	53
4.3 Leer- en verbeterproces	54
4.4 Verantwoordingsproces	57
4.5 Ervaring ontvangers en professionals	58
<b>1.1 Toetsing aan het normenkader</b>	<b>63</b>
<b>Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 2: Analyse casusonderzoek</b>	<b>67</b>

1

# 1. Inleiding en onderzoeksverantwoording

## 1.1 Aanleiding

In 2020 heeft de Rekenkamercommissie een quick scan uitgevoerd naar de jeugdzorg. Aanvullend op het onderzoeksrapport van deze quick scan, heeft de Rekenkamercommissie een aantal opmerkingen onder de aandacht van de raad gebracht:

1. Richt u als raad inhoudelijk op de transformatie.
1. Baken (verder) af wat goede of passende zorg is.
2. Gebruik het innovatiebudget.
3. Vermijd structuur en bekostigingsdiscussies.

In de kern heeft de Rekenkamercommissie de raad meegegeven om niet alleen financieel te sturen op de jeugdzorg, maar om ook inhoudelijk te sturen en daarbij een beeld te vormen van wat kwalitatief goede zorg is. Onder andere bij de presentatie van het rapport aan diverse raads- en commissieleden bleek dat het invullen van deze aanbeveling lastig is: hoe dan sturen, waarop, wanneer, wat moeten we vragen aan het college? De Rekenkamercommissie heeft daarom een nieuw onderzoek naar de jeugdzorg gedaan om zicht te krijgen hoe de raad kan sturen op de inhoud en kwaliteit van de jeugdzorg. Jeugdzorg staat hierbij niet op zichzelf, maar is ingebed in een breder jeugdbeleid waar ook gezondheid, welzijn, onderwijs, werk, etc. onderdeel van uitmaken.

## 1.2 Vraagstelling

Voor dit onderzoek is de volgende centrale vraagstelling geformuleerd:

*"Hoe zijn de processen, in het brede veld van de jeugdzorg in de gemeente Gooise Meren, ingericht en zijn deze zo ingericht dat het mogelijk is om de inhoud en de kwaliteit van de zorg te bepalen, te monitoren en te beoordelen."*

Het onderzoek richt zich dus niet alleen op de aanbieders, maar op het gehele veld van aanbieders, gemeente en gemeenteraad.

Om deze centrale vraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd, geordend naar processen van de raad, college en ambtelijke organisatie en zorgaanbieders:

### *Processen raad*

1. Heeft de raad, al dan niet ondersteund door college en ambtelijke organisatie, de gemeenschap (bewoners, onderwijspartners, zorgpartners, welzijnspartners) geraadpleegd om zich een beeld te vormen van wat er speelt en nodig is voor de jeugd en gezinnen in Gooise Meren?
2. Op welke aspecten heeft deze raadpleging (indien plaatsgevonden) zich gericht?
3. Op welke manier zijn de opbrengsten van deze raadpleging verwerkt in doelen en uitvoeringsprocessen?
4. Op welke doelstellingen stuurt de raad?
5. Welke verantwoordingsinformatie over de behaalde resultaten ontvangt de raad?
6. Kan de raad op basis van deze verantwoordingsinformatie vaststellen op welke wijze de processen van de ambtelijke organisatie, college en aanbieders bijdragen aan de behaalde resultaten?
7. Welke aangrijpingspunten heeft de raad om te sturen op de inhoud en de kwaliteit van de zorg?

#### *Processen ambtelijke organisatie en college*

8. Welke doelen zijn op welke wijze vertaald in inkoop- en andere afspraken met aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden?
9. Op welke wijze stuurt de gemeente bij aanbieders op het voldoen aan het kwaliteitskader zorg en de borging van een cyclus van leren en verbeteren?
10. Op welke wijze stuurt de gemeente bij de inkoop en/of subsidiëring op de effectiviteit van de door aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden geleverde hulp?
11. Op welke wijze wordt tijdens de uitvoering van processen nagegaan of deze voldoen aan de kwaliteitseisen en effectief en rechtmatig zijn?
12. Op welke wijze is het toezicht op een doeltreffende, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien vormgegeven en wat zijn de ervaringen daarmee?
13. Op welke wijze wordt gestuurd op het terugbrengen (waar mogelijk) van het gebruik of afschaling van tweedelijns gespecialiseerde zorg en welke rol speelt het preventieve en/of voorliggende aanbod daarin?
14. Welke elementen vinden ontvangers belangrijk in de ondersteuning bij opgroeien en opvoeden?
15. Hoe ervaren professionals de processen van toegang, inkoop en uitvoering van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden?

#### *Processen aanbieders*

16. Op welke wijze hebben aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden zich georganiseerd zodanig dat zij voldoen aan het kwaliteitskader zorg?
17. Op welke wijze organiseren aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden een cyclus van leren en verbeteren en wat wordt gedaan met de uitkomsten hiervan?
18. Welk deel van de ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden omvat effectieve interventies zoals vastgelegd in de databank effectieve jeugdinterventies?
19. Op welke wijze gaan aanbieders na wat de werkzaamheid van hun interventies en aanpakken is?
20. Hoe ervaren ontvangers van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden de kwaliteit en effectiviteit van het aanbod?
21. Hoe ervaren professionals in de toegang, de inkoop en de uitvoering van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden de kwaliteit en effectiviteit van het aanbod?

## **1.3 Normenkader**

Per proces zijn onderstaande normen opgesteld om de bevindingen aan te toetsen.

Proces	Normen
Raad	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ De raad heeft gebruik gemaakt van een raadpleging van bewoners en professionals in het vaststellen van de maatschappelijke opgave voor het jeugdzorgbeleid.</li><li>▪ De uitkomsten van deze raadpleging zijn vertaald in inhoudelijke en financiële kaders.</li><li>▪ De huidige beleidsdoelen in het sociaal domein zijn voorzien van aansluitende indicatoren en prestaties waarmee het doelbereik kan worden bepaald.</li><li>▪ De doelen en indicatoren hebben tenminste betrekking op de vier invalshoeken voor sturing:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Sturing op kosten en gebruik van jeugdhulp en preventieve voorzieningen</li><li>○ Sturing op cliëntervaringen van gezinnen over het bereikte resultaat van de zorg</li><li>○ Sturing op de transformatie: andere manier van werken én van zwaardere naar lichtere zorg/ondersteuning</li></ul></li></ul>

Proces	Normen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sturing op maatschappelijke effecten: bijvoorbeeld kansrijk, veilig en gezond opgroeien</li> <li>▪ De raad ontvangt verantwoordingsinformatie op basis waarvan het doelbereik kan worden vastgesteld alsmede de invloed van de uitvoeringsprocessen op het doelbereik.</li> </ul>
College en ambtelijke organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het college en de ambtelijke organisatie hebben de doelen vertaald in een uitvoeringstrategie en processen waarmee de kwaliteit en inhoud van de jeugdzorg worden gewaarborgd.</li> <li>▪ De processen van contractering, bekostiging en verantwoording van uitvoerende partijen dragen bij aan de doelen.</li> <li>▪ De processen van de toegang dragen bij aan de doelen.</li> <li>▪ De processen van toezicht, handhaving en naleving op uitvoerende partijen zijn ingericht om zorgfraude te voorkomen.</li> <li>▪ De processen waarin verbinding wordt gelegd met aanpalende beleidsterreinen, voorliggende voorzieningen en partners zoals onderwijs en jeugdgezondheidszorg dragen bij aan de doelen.</li> <li>▪ De inrichting van de interne en externe leer- en verbetercyclus om de kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid van de geboden ondersteuning continu te verbeteren, draagt bij aan de doelen.</li> <li>▪ De elementen die ouders en jeugdigen belangrijk vinden rondom de kwaliteit van de inhoud en het proces van de ondersteuning worden onderkend door de gemeente en partners en leiden tot aanpassingen in de processen bij gemeente en partners.</li> <li>▪ Uitvoerende partners van de gemeente ervaren dat de gemeentelijke inrichtingskeuzes en uitvoering bijdragen aan kwaliteit, (kosten)effectiviteit en het doelbereik.</li> <li>▪ Het college en de ambtelijke organisatie beschikken over een sluitende informatiepositie om de raad te kunnen informeren over het doelbereik (effecten) en de wijze waarop de inrichtingskeuzes en uitvoeringsprocessen daaraan bijdragen.</li> </ul>
Aanbieders	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aanbieders beschikken over een systeem van kwaliteitsborging dat toeziet op de effectiviteit en rechtmatigheid van de geboden ondersteuning.</li> <li>▪ Aanbieders passen een interne en externe leer- en verbetercyclus toe om de kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid van de ondersteuning te verbeteren.</li> <li>▪ Aanbieders kunnen de gevraagde verantwoordingsinformatie aan de gemeente leveren</li> </ul>





# 2

**BEVINDINGEN PROCESSEN RAAD**

## 2. Bevindingen processen raad

### 2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen van de processen van de raad van de gemeente Gooise Meren.

De rode boxen beantwoorden de onderzoeksvragen op hoofdlijnen, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. Het hoofdstuk eindigt met een toetsing van de bevindingen aan de normen behorend bij de behandelde onderzoeksvragen.

### 2.2 Volksvertegenwoordiging

Onderzoeksvraag:

1. Heeft de raad, al dan niet ondersteund door college en ambtelijke organisatie, de gemeenschap (bewoners, onderwijspartners, zorgpartners, welzijnspartners) geraadpleegd om zich een beeld te vormen van wat er speelt en nodig is voor de jeugd en gezinnen in Gooise Meren?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

De raad wordt in staat gesteld om een beeld te vormen van wat er speelt bij en nodig is voor de jeugd en gezinnen in Gooise Meren. De raad doet dit met verschillende instrumenten zoals het regionaal opgezette initiatief "Samenkracht!". Dit omvat behoeftenonderzoek onder verschillende doelgroepen, maar ook verschillende klankbordgroepen waarmee verschillende inwoners en belangenorganisaties samen met de gemeenten beleid en plannen voor de uitvoering maken. Ook wordt gebruik gemaakt van data over gebruik van voorzieningen en Het Digitale Leefplein waarmee gegevens over ervaringen met ontvangen hulp worden verzameld.

Het college informeert de raad daarnaast via verschillende raadsmededelingen over verschillende ontwikkelingen zoals de effecten van Corona, de regionale inkoop en ontwikkelingen bij aanbieders van jeugdhulp.

#### Onderbouwing

Uit meerdere beleidsstukken blijkt dat het regionale initiatief "Samenkracht!" door de gemeente Gooise Meren gebruikt wordt om de gemeenschap te raadplegen, ook over jeugd en gezinnen. In 2013 hebben de regiogemeenten in samenwerking een uitgebreid behoeftenonderzoek per doelgroep uitgevoerd onder de naam Samenkracht! dit blijkt uit het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 van de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum. Uit het Beleidsplan Regio Gooi en Vechtstreek 2017-2020 blijkt dat binnen Samenkracht! de gemeenten uit de Regio Gooi en Vechtstreek sinds 2014 samenwerken met familie- en naastenorganisaties, belangenverenigingen en de inwoners zelf, co-creëren ze beleid en maken ze plannen voor de uitvoering. Concrete voorbeelden van Samenkracht die relevant zijn voor jeugdzorg zijn bijvoorbeeld de klankbordgroep jeugdzorg en verblijf voor ouders, de klankbordgroep jeugdzorg en verblijf voor jongeren en het pleegoudercafé. De Regio Gooi en Vechtstreek koppelt de uitkomsten van de bijeenkomsten van Samenkracht terug en legt in deze memo's vast wat met de input van inwoners gebeurt en op welke termijn.

In het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 van de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum maakten de raden gebruik van gegevens uit de gezondheidspeiling van de GGD uit 2013 en informatie verstrekt door het CJG en Bureau Jeugdzorg. Daarnaast zijn de gemeenten ook lokaal in gesprek gegaan met inwoners over het sociaal domein. Concreet over het onderwerp jeugd noemde het plan het volgende: "In een klankbordgroep jeugd is met ouders, jongeren en cliëntenorganisaties enkele keren gesproken over het onderdeel jeugd."

Het beleidsplan Sociaal Domein Gooise Meren 2022 schetst een beeld van de stijging in de individuele jeugdhulp en de drie hoofdoorzaken. Het plan vertelt niet concreet waar deze informatie vandaan komt. Portefeuillehouder Boudewijnse en wethouder Hendriks lichten in de memo "Vraag n.a.v. politieke avond d.d. 1 december over strategisch beleidsplan sociaal domein" toe dat de data voornamelijk open data betreft. Daarnaast was het Digitaal Leefplein een bron voor oudere en recente lokale data. Het Digitaal Leefplein is een regionaal opgezet systeem voor het verzamelen van gegevens bij cliënten over ervaringen en de tevredenheid van cliënten.

Voor de integrale nota jeugdbeleid (in concept opgesteld en ter besluitvorming aan de raad voor te leggen medio 2022) is aangegeven op welke wijze de gemeente ouders, jongeren en partners hebben geraadpleegd. Uit de conceptnota en de interviews met de ambtelijke organisatie blijkt dat aansluiting is gezocht bij ketenpartners en geluisterd is naar wat zij in hun dagelijks werk met de jeugd en ouders in Gooise Meren ervaren: de successen en de knelpunten. Voor gesprekken met kinderen en jongeren is samengewerkt met Stichting Talent And Dreams Gooi (STAD), via hun participatietraject 'Slimpact' en daarnaast met Versa Welzijn. In Slimpact werken jongeren samen in verschillende vormen aan onderwerpen die voor hen belangrijk zijn. Als onderdeel van Slimpact zijn jongeren de straat opgegaan en hebben ze elkaar geïnterviewd over hun visie op opgroeien in Gooise Meren.

Het college van Burgemeester en Wethouders stelt de gemeenteraad met raadsmededelingen op de hoogte over trends binnen de gemeenschap. Het college stelde de raad via raadsmededelingen voor specifiek het thema jeugd op de hoogte van het volgende:

- Een actieplan Nationaal Programma Onderwijs, in samenwerking met scholen
- Of gecontracteerde organisaties te hoge winsten genereerden
- Regionale beleidsplannen en verantwoordingsinformatie
- De inzet van coronacompensaties voor jongerenwerk, buurtsportcoaches, inhaalzorg en meerkosten jeugdzorg.
- Stand van zaken over de inkoop van jeugd en maatschappelijke ondersteuning. In deze raadsmededelingen licht het college bijvoorbeeld toe waarom sommige aanbieders niet opnieuw inschrijven. Daarnaast schrijft het college wat de ontwikkelingen zijn in de jeugdzorg.
- Dat de gemeente samen met partners gesignaleerd heeft dat de (prestatie)druk die jonge ouders en jeugdigen in de regio ervaren hoog is. Dit wordt bevestigd in de interviews met de partners die in het kader van dit rekenkameronderzoek zijn gesproken

Het Preventie en Handhavingsplan alcohol en drugs 2021 t/m 2024 van de Regio Gooi en Vechtstreek bevat een hoofdstuk met het beeld van middelengebruik van onder andere jongeren. Bronnen zijn het Trimbos Instituut, de regionale Gezondheidsmonitor (van de GGD) en het Antenne onderzoek.

De Regio Gooi en Vechtstreek voert sinds 2016 elk jaar een cliëntervaringsonderzoek uit onder gezinnen die gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp.

Uit het interview met de beleidsambtenaren blijkt dat de raad op verschillende manieren de gemeenschap raadpleegt over wat er speelt en wat er op het gebied van jeugdzorg nodig is in de gemeente Gooise Meren. Ten eerste heeft de gemeente een externe organisatie genaamd Stad Gooi "Talent en Dreams" betrokken. Zij zijn met een camera de straat op gegaan om aan jongeren te vragen wat er goed gaat en wat er beter kan. Deze beelden zijn vervolgens gedeeld met de raad. Ten tweede doet de raad samen met de wethouder werkbezoeken bij diverse organisaties en kernen van de gemeente. Ten derde is er via Gooise Meren Spreekt een enquête uitgezet onder alle inwoners van gemeente Gooise Meren (ouders, jeugdigen en omwonenden zonder kinderen). De uitkomsten van deze enquête zijn in een themasessie met de raad besproken. Tot slot is in gemeente Gooise Meren sinds kort samen met schoolbesturen een jongerendebat en een adviesraad opgezet. Het jongerendebat is dit jaar echter niet doorgegaan.

Onderzoeksvraag:

2. Op welke aspecten heeft deze raadpleging (indien plaatsgevonden) zich gericht?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

De raadpleging richt zich op de volgende aspecten:

- De fysieke en mentale gezondheid en leefstijl met als bron de gezondheidspeiling van de GGD
- Informatie over trends zoals vechtscheidingen en jongeren van 18 jaar en ouder die geen zelfstandige woonplek kunnen vinden.
- Gegevens over vroegtijdig schoolverlaten en delicten gepleegd door jeugdigen.
- De opbrengsten van bijeenkomsten met inwoners en vertegenwoordigers van diverse organisaties (al dan niet in het kader van het initiatief Samenkracht!) waarin de gemeenten in de regio specifiek jongeren, ouders en vertegenwoordigers bevragen op onderwerpen zoals pleegouders, verblijf en bejegening in de jeugdbescherming.
- De cliëntervaringen. Deze verschillen per jaar in onderzoeksonderwerpen. Op hoofdlijnen gaan deze onderzoeken over bekendheid en toegankelijkheid, kwaliteit en resultaten van jeugdhulpverlening.

#### **Onderbouwing**

De raden van de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum gebruikten in het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 de gezondheidspeiling van de GGD uit 2013 om een beeld te schetsen van de fysieke en mentale gezondheid van de jeugd, pestgedrag, leefstijl van jongeren en activiteiten. Verder hebben zij gebruikgemaakt van informatie verstrekt door het CJG en Bureau Jeugdzorg over twee trends: (1) vechtscheidingen, waar kinderen de dupe van worden en (2) jongeren van 18 jaar en ouder die niet langer thuis kunnen of willen wonen, maar in de Regio Gooi en Vechtstreek geen plek kunnen vinden. Het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 van de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum raadpleegt daarnaast kwantitatieve gegevens, zoals het aantal vroegtijdig schoolverlaters en aantal delicten gepleegd door jeugdigen en jongvolwassenen.

In de bijlage van het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 "Het perspectief van de inwoner" verstrekken de gemeenteraden van Naarden, Muiden en Bussum een samenvatting van de belangrijkste resultaten van de bijeenkomsten. De bijlage noemt de volgende punten specifiek voor de doelgroep jeugd:

- Besteed extra aandacht aan ouderen, (verstandelijk en lichamelijk) gehandicapten, jongeren, groeiende armoede en eenzaamheid.
- Maak gebruik van de bestaande adviesraden en breidt de Wmo-raad uit met jeugd-ervaringsdeskundigen.
- Maak vrijetijdsbesteding (sport/spel) in de buurt toegankelijk voor kwetsbare jongeren.
- Zorg dat de hulp aan jongeren na hun 18e doorloopt als dat nodig is, in één vloeiende lijn van school tot bedrijf.
- Leeftijdsgenoten als buddy voor jongeren met een beperking om gewone dingen mee te doen.
- Zorg voor een plek waar jongeren bij elkaar kunnen zijn, huiswerk maken, gamen, film kijken en socializen. Voor sommigen is dit de enige plek waar ze bij elkaar kunnen zijn.
- Sommige doelgroepen (jongeren, verstandelijk gehandicapten) zullen niet snel hulp vragen bij een formele instantie maar zoeken advies en hulp bij iemand die ze goed kennen. Bijvoorbeeld school, een bekende jongerenwerker of hulpverlener, vrienden of familie.
- Organiseer informatiebijeenkomsten waar ook jeugdigen op af komen, via facebook en scholen.
- Bereik inwoners op plekken waar ze al vaak zijn of samenkomen, zoals scholen, kinderdagverblijven, verzorgingshuizen.

Het initiatief "Samenkracht!" heeft in 2021 zeven bijeenkomsten georganiseerd voor jeugdigen en ouders. Deze bijeenkomsten richtten zich op pleegouders (2 bijeenkomsten), jeugdhulp en verblijf (4 bijeenkomsten) en bejegening binnen de jeugdbeschermingsketen (1 bijeenkomst). Per bijeenkomst zijn de verbeterpunten vastgelegd en wat de vervolgstappen zijn.

De cliëntervaringsonderzoeken van de gemeente Gooise Meren verschillen per jaar in onderzoeksonderwerpen. Onderstaande tabel geeft de onderzoeksonderwerpen per jaar aan waarover de raad ook wordt geïnformeerd.

Tabel 1 – Onderzoeksonderwerpen van de cliëntervaringsonderzoeken 2016-2019	
Jaar	Onderzoeksonderwerpen
2016	<p>Het bevat kwantitatieve resultaten verzameld met een vragenlijst. Deze resultaten zijn toegespitst op Gooise Meren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kwaliteit <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Weten waar je terecht kan voor hulp</li> <li>○ Snelheid van de hulp</li> <li>○ Hulp ontvangen die nodig is</li> <li>○ Goed geholpen worden</li> <li>○ Samenwerking tussen organisaties</li> <li>○ Voldoende informatie ontvangen</li> <li>○ Beslissingen samen nemen</li> <li>○ Kennis hulpverleners</li> <li>○ Serieus genomen worden</li> <li>○ Met respect behandeld worden</li> <li>○ Kwaliteitsbeleving van: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Passend aanbod</li> <li>▪ Afspraken nakomen</li> <li>▪ Ontvangen informatie</li> <li>▪ Samen bepalen</li> <li>▪ De omgang</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>▪ Resultaten <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hulp laat kind beter voelen</li> <li>○ Hulp verbetert het gedrag</li> <li>○ Hulp verbetert situatie thuis</li> <li>○ Hulp verbetert gevoel van veiligheid</li> <li>○ Hulp helpt het kind beter te laten weten wat het wil</li> <li>○ Hulp helpt het kind beter aan te geven wat het nodig heeft</li> <li>○ Kind voelt zich beter gehoord</li> <li>○ Hulp verbetert situatie op school, dagbesteding of werk</li> <li>○ Hulp helpt het kind de vrije tijd beter te besteden</li> <li>○ Hulp verbetert relaties van het kind</li> <li>○ Hulp verbetert probleemoplossend vermogen</li> <li>○ Hulp helpt opkomen voor zichzelf</li> <li>○ Hulp geeft vertrouwen in de toekomst</li> </ul> </li> </ul>
2017	<p>Dit cliëntervaringsonderzoek voegt de Jeugdwet en Wmo samen in één hoofdstuk voor de begeleiding. Het bevat kwantitatieve resultaten verzameld met een vragenlijst. Deze resultaten zijn toegespitst op Gooise Meren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kwaliteit dienstverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Goede kwaliteit dienstverlening</li> <li>○ Passende ondersteuning</li> <li>○ Ondersteuning draagt bij aan de dingen doen die je wilt</li> <li>○ Ondersteuning draagt bij aan zelfredzaamheid</li> <li>○ Ondersteuning verbetert kwaliteit van leven</li> </ul> </li> <li>▪ Tevredenheid <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De omgang</li> <li>○ Samen bepalen</li> </ul> </li> </ul>

Tabel 1 – Onderzoeksonderwerpen van de cliëntervaringsonderzoeken 2016-2019

Jaar	Onderzoeksonderwerpen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ontvangen informatie</li> <li>○ Afspraken nakomen</li> <li>○ Passend aanbod</li> </ul>
2018	<p>De respons op de vragenlijsten bleek te laag, de resultaten van 2018 kwamen tot stand door middel van kwalitatief onderzoek via het initiatief 'Samenkracht!'. Sinds 2018 is besloten om deze aanpak standaard te gebruiken voor het cliëntervaringsonderzoek. Het bevat kwalitatieve resultaten door middel van verschillende werkvormen en verschillende doelgroepen. Deze resultaten zijn op regionaal niveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliëntervaringen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ernstige enkelvoudige dyslexie</li> <li>○ Autisme</li> <li>○ Pleegzorg</li> <li>○ Verbinding onderwijs en jeugdhulp</li> </ul> </li> </ul>
2019	<p>Het bevat kwalitatieve resultaten door middel van verschillende werkvormen en verschillende doelgroepen. Deze resultaten zijn op regionaal niveau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliëntervaringen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Huiselijk geweld en kindermishandeling</li> <li>○ Pleegzorg</li> <li>○ Verbinding onderwijs en jeugdhulp</li> <li>○ Complexe echtscheidingen</li> <li>○ Inkoop Jeugdhulp</li> <li>○ Leerlingenvervoer</li> </ul> </li> </ul>

Het onderwijs wordt ook geraadpleegd. Dit blijkt uit een raadsmededeling over het actieplan nationaal programma onderwijs. Scholen geven aan behoefte te hebben aan het organiseren van sport- en spelactiviteiten na school, bij voorkeur afgewisseld met activiteiten op het gebied van kunst, cultuur, muziek, techniek, drama. Deze naschoolse activiteiten worden bij voorkeur gecombineerd met huiswerkbegeleiding of een huiswerkkamer. Daarnaast is een aantal concrete projecten of interventies besproken, zoals Rots & Water training en de Voorleesexpress.

Het Preventie en Handhavingsplan alcohol en drugs 2021 t/m 2024 van de Regio Gooi en Vechtstreek bevat een hoofdstuk met een beeld van middelengebruik van onder andere jongeren.

## 2.3 Doelen

Onderzoeksvraag:

3. Op welke manier zijn de opbrengsten van deze raadpleging verwerkt in doelen en uitvoeringsprocessen?

### Beantwoording op hoofdlijnen:

De opbrengsten van de raadplegingen zijn veelal niet expliciet verbonden aan concrete doelen. De opbrengsten sluiten op onderdelen aan bij bijvoorbeeld kernwaarden of speerpunten. Het geactualiseerde beleidsplan Sociaal Domein 2022 Gooise Meren bevat uitvoeringsprocessen die aansluiten op de raadplegingen.

Van de opbrengsten uit het regionale initiatief 'Samenkracht!' blijkt niet heel duidelijk op welke wijze deze effect hebben op concrete uitvoeringsprocessen. Bij de gesproken partners van de gemeente is het initiatief Samenkracht! en de activiteiten daarvan niet bekend. De doorwerking naar de uitvoering is daarom vanuit het perspectief van de gesproken partners niet te duiden.

De cliëntervaringsonderzoeken van 2018 en 2019 zijn niet concreet verwerkt in doelen, maar zijn wel vertaald in de uitvoering. De cliëntervaringsonderzoeken van 2016 en 2017 zijn niet verwerkt in doelen of uitvoeringsprocessen.

### Onderbouwing

Paragraaf 2.2 bevat de aspecten waarop de raadpleging in het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 van de gemeenten Naarden, Muiden en Bussum zich gericht heeft. De opbrengsten van de raadplegingen zijn niet altijd direct te koppelen aan doelen en uitvoeringsprocessen, maar sluiten op onderdelen aan bij bijvoorbeeld kernwaarden of speerpunten.

Op de site [Uitkomsten | Regio Gooi en Vechtstreek \(regiogv.nl\)](https://regiogooi.nl/uitkomsten) zijn bijvoorbeeld de verslagen van de bijeenkomsten van Samenkracht! te vinden. Regio Gooi en Vechtstreek doet verslag en noemt in de verslagen wat met de input gebeurt en op welke termijn. Daarnaast benoemt de regio of de bijeenkomst een vervolg heeft. Concrete doelen noemde de regio in de verslagen niet. Voor de uitvoering betreft het veelal een zin als "We verwerken de input in het beleid voor verblijf/onderwijs" of de input wordt meegenomen naar bijvoorbeeld de zorgorganisaties of andere bijeenkomsten. Uit de interviews met de gesproken partners (jeugdzorgaanbieders, welzijnswerk) blijkt dat Samenkracht! bij de respondenten niet bekend is. Dat kan mogelijk liggen aan de selectie van de respondenten, maar van enige bekende doorwerking of vertaling van de opbrengsten van Samenkracht! is bij de gesproken partners geen sprake. Wel is een duidelijke behoefte bij de gesproken partners om themagewijs met verschillende partners te leren en te verbeteren. Dat is ook bekend bij ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordigers van de gemeenten en bij de Regio Gooi en Vechtstreek.

Aanbieders, Gecertificeerde Instellingen en Veilig Thuis werken intensief samen op het thema Verblijf, op basis van de bestuurlijke uitvoeringsagenda 'Zo thuis mogelijk opgroeien'. In 2022 loopt een leer- en verbetertraject 'Actielerend onderzoek' onder begeleiding van Hogeschool Windesheim om te leren welke factoren belemmerend en welke bevorderend werken bij het voorkomen van uithuisplaatsingen. De actielerende teams zijn per gemeente samengesteld uit een kwaliteitsmedewerker en jeugdconsulent, gedragswetenschappers Veilig Thuis of Gecertificeerde Instellingen, Leger des Heils of Youké, Levvel of GGZ Centraal.

Navolgend is op basis van de analyse van de raadplegingen nagegaan of en op welke wijze is geanticipeerd op de raadplegingen in beleid en processen.

### Onderwerpen uit de raadpleging waarop is geanticipeerd

#### *Bevorderen gezondheid van de jeugd*

Ten eerste kwam uit de raadpleging de bevordering van de gezondheid van de jeugd als aandachtspunt naar voren. Deze opbrengst is ook terug te vinden in het financiële beleidskader 2018 van de gemeente Gooise Meren. Paragraaf 2.3 daarvan gaat in op het doel een gezonde(re) leefstijl te bevorderen met speciale aandacht voor de jeugd. Dit doel is weinig concreet en bevat geen uitvoeringsprocessen.

#### *Vechtscheidingen en jongeren van 18 jaar en ouder die niet langer thuis kunnen wonen*

Ten tweede zijn vechtscheidingen benoemd, waar kinderen de dupe van worden. In de subnota "Grip op het bestaan" noemen de gemeenten het volgende doel: "Met ketenpartners zoeken we actief naar betere oplossingen voor echtelijke problematiek. Verder zal de gecertificeerde instelling de methodiek rondom de inzet van dwang moeten doorontwikkelen. Daarbij zal rekening gehouden moeten worden met de problematiek in de regio (het hoge aantal vechtscheidingen is hiervan een voorbeeld)".



### *Ervaringsdeskundigheid*

Paragraaf 2.2 noemt daarnaast een aantal punten specifiek voor de doelgroep jeugd uit de bijlage van het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 "Het perspectief van de inwoner". Een aantal doelen/uitvoeringsprocessen sluit aan bij deze punten.

Ten eerste sluiten een zogenoemde kernkeuze uit het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 en een speerpunt uit de subnota "Inwoners aan zet" aan bij de suggestie van inwoners om gebruik te maken van bestaande adviesraden en de Wmo-raad uit te breiden met jeugd-ervaringsdeskundigen. De kernkeuze luidt: "We consulteren onze inwoners in de ontwikkeling van nieuw beleid, maken gebruik van adviesorganen en staan open voor initiatieven van inwoners." Daarnaast sluit het speerpunt "Adviesorganen" in de subnota "Inwoners aan zet" aan bij deze suggestie. Deze luidt: "We streven naar de doorontwikkeling van adviesorganen door het vergroten van de inbreng van ervaringskennis, meer expertise op het terrein van jeugd en te streven naar co-creatie." Onderdeel van dit speerpunt is het onderzoeken van de mogelijkheid van een Beraad Jeugdzaken voor adviesvragen rondom jeugd en het uitnodigen van de adviesorganen voor Wmo, Jeugd en Participatie om op overkoepelende thema's samen te werken en hiervoor een passende vorm te ontwikkelen. Uit de interviews met de ambtelijke organisatie blijkt dat het voor de gemeente zoeken blijft hoe met name jongeren te raadplegen en te betrekken. In het kader van de integrale jeugdnota (in concept, moet nog worden vastgesteld door de raad) is op meerdere manieren geprobeerd om jongeren te betrekken, maar zo blijkt uit de interviews, dat is ook een zoektocht geweest.

### *Vraagverlegenheid*

Ten tweede sluit een punt uit de subnota "Passend onderwijs en afstemming jeugdhulp" bij de volgende suggestie van inwoners: Sommige doelgroepen (jongeren, verstandelijk gehandicapten) zullen niet snel hulp vragen bij een formele instantie maar zoeken advies en hulp bij iemand die ze goed kennen. Bijvoorbeeld school, een bekende jongerenwerker of hulpverlener, vrienden of familie. De subnota vermeldt dat de gemeenten een besluit nemen over de inzet van het schoolmaatschappelijk werk. De uitvoering vond plaats in 2015-2018.

### *Verbeteren bereiken jeugd en jongeren*

Ten derde sluit een aantal punten uit de subnota "Passend onderwijs en afstemming jeugdhulp" bij de volgende suggestie van inwoners: Bereik inwoners op plekken waar ze al vaak zijn of samenkomen, zoals scholen, kinderdagverblijven, verzorgingshuizen. De gemeenten noemen dat zij vinden dat de basiszorg en de ondersteuning en versterking van die basiszorg die door de gemeente wordt gefaciliteerd voor leerlingen, zoveel mogelijk op de school zelf moet worden gerealiseerd. Daarnaast vragen de gemeenten in de vorm van een opdracht aan de jeugdgezondheidszorg duidelijk op de school aanwezig te zijn en zich op het gebied van het ondersteunen in de basiszorg zich te richten op de vraag van de school. De jeugdgezondheidszorg maakt vervolgens afspraken met de scholen over de versterking van de basiszorg en voert deze uit in 2015-2018.

Ook noemt het geactualiseerde beleidsplan Sociaal Domein 2022 Gooise Meren maatregelen op het punt "Bereik inwoners op plekken waar ze al vaak zijn of samenkomen, zoals scholen" uit de bijlage van het beleidsplan sociaal domein 2015-2018 "Het perspectief van de inwoner". De gemeenten uit de Regio Gooi en Vechtstreek brengen met samenwerkingsverbanden in 2022-2023 de raakvlakken in kaart tussen (passend) onderwijs en jeugdhulp.

### *Inspelen op hoofdoorzaken groeiende vraag naar individuele jeugdhulp*

Het geactualiseerde beleidsplan Sociaal Domein 2022 Gooise Meren noemt een aantal maatregelen tegen de groeiende vraag naar individuele jeugdhulp en de drie hoofdoorzaken (zie paragraaf 2.2). Het beleidsplan verwijst naar de jeugdnota, deze bevat acties ten aanzien van prestatiedruk, sociale-mediagebruik en het structureel inbedden van het Buitenshuisproject. Daarnaast noemt het beleidsplan dat het nodig is grip te krijgen op instroom, doorstroom en uitstroom bij de jeugd-GGZ. Deze grip hoopt de gemeente te krijgen door in gesprek te gaan met de grootste verwijzers, de huisartsen. Als laatste

noemt het beleidsplan de mogelijkheid om de extra middelen van de Rijksoverheid in te zetten voor personele kosten en het verbeteren/versnellen van de jeugdbeschermingsketen, de transformatie van verblijf in een instelling naar 'Zo thuis mogelijk wonen', en de bekostiging van de autonome stijging van de vraag naar en verlening van individuele maatwerkvoorzieningen jeugdhulp.

#### *Cliëntervaring*

De cliëntervaringsonderzoeken van 2016 en 2017 zijn niet verwerkt in doelen of uitvoeringsprocessen. De cliëntervaringsonderzoeken van 2018 en 2019 bevatten per onderwerp een kopje met "Wat hebben we gedaan met de resultaten". Deze onderzoeken zijn daarmee ook niet concreet verwerkt in doelen, maar zijn wel vertaald in de uitvoering.

### **Onderwerpen uit de raadpleging waarop niet is geanticipeerd**

#### *Buddy en informatiebijeenkomsten voor jeugdigen*

De gemeenteraden van Naarden, Muiden en Bussum vermelden in het beleidsplan of de deelnota's geen doelen of uitvoeringsprocessen voor de specifieke suggesties vanuit inwoners over leeftijdsgenoten als buddy voor jongeren met een beperking en informatiebijeenkomsten waar ook jeugdigen op af komen. De gemeenteraden hebben op de bredere suggestie om extra aandacht aan onder andere jongeren te besteden ook geen doel of uitvoeringsproces geformuleerd.

#### *Jongeren van 18 jaar en ouder die niet langer thuis kunnen wonen*

Voor jongeren van 18 jaar en ouder die niet langer thuis kunnen of willen wonen, maar in de Regio Gooi en Vechtstreek geen plek kunnen vinden heeft de gemeente geen doelen of uitvoeringsprocessen geformuleerd. Het vraagstuk is wel als thema naar voren gekomen, maar niet duidelijk is of en zo ja welk vervolg dit heeft gekregen.

Onderzoeksvraag:

4. Op welke doelstellingen stuurt de raad?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

De raad stuurt via verschillende kaders in hoofdlijnen op de volgende doelstellingen:

- Bewustzijn en gedragsverandering ter bevordering van de gezondheid
- Versterken van eigen kracht van opvoeders en hun omgeving, normaliseren en demedicaliseren
- Realiseren jongerenparticipatie
- Veilige omgeving
- Tegengaan overlast jeugd
- Voorkomen dat kwetsbare jeugd kwetsbaarder wordt
- Preventie en vroegsignalering
- Voorkomen onderwijsachterstanden
- Aanpak jeugdwerkloosheid
- Betere toegang tot jeugdhulp
- Investeren in vakmanschap van de professional

De doelstellingen zoals die zijn geformuleerd hebben weinig betrekking op de kwaliteit van de zorg en ondersteuning, maar geven wel een bepaalde richting en focus aan de inhoud van de ondersteuning. Bijvoorbeeld rondom gezondheid, versterken van de eigen kracht van de opvoeders en wegnemen van kwetsbaarheid en achterstanden.

Gemeenteraadsleden geven daarom aan dat zij slechts op de financiële doelstellingen kunnen sturen.

## Onderbouwing

De doelen van de gemeente zijn opgenomen in verschillende kaderstellende documenten (lokaal en regionaal). De verschillende doelen zijn onderstaand per kaderstellend document weergegeven. De doelen uit de nog door de raad te behandelen en vast te stellen integrale jeugdnota (2022) zijn ook opgenomen.

### *Financieel beleidskader*

Het financiële beleidskader 2018 van de gemeente Gooise Meren bevat de volgende beleidsdoelen specifiek voor jeugd:

- Stimuleren van bewustzijn en gedragsverandering op het gebied van gezondheid. Bij dit beleidsdoel heeft de gemeente speciale aandacht voor de jeugd.
- Bieden van ondersteuning aan met name kwetsbare kinderen en jongeren en het versterken van de eigen kracht van opvoeders en hun omgeving.
- Het tot stand brengen van aansprekende vormen van jongerenparticipatie.

### *Programmabegrotingen*

De programmabegroting 2018-2021 van de gemeente Gooise Meren bevat drie doelen relevant voor jeugd:

- Alle jeugdigen uit Gooise Meren kunnen zich optimaal ontwikkelen in een veilige omgeving.
- Het realiseren en in stand houden van voldoende en adequate huisvestingsvoorzieningen voor het onderwijs.
- Tegengaan van overlast jeugd.

De programmabegroting 2021-2024 van de gemeente Gooise Meren bevat meerdere doelen relevant voor jeugd:

- Verbeteren integrale aanpak (kwetsbare) jongeren: Voorkomen dat (kwetsbare) jongeren overlast veroorzaken, zich misdragen of (verder) in de criminaliteit verzeild raken.
- Doelmatige inzet maatwerkvoorzieningen - inwoners jonger dan 18 jaar: We bevorderen de eigen kracht van onze jongeren en het gezinssysteem door bij een hulpvraag aan te sluiten bij wat de jongeren en hun ouders zelf belangrijk en prettig vinden, waarbij normaliseren en demedicaliseren het uitgangspunt is.
- Inzetten van preventie en vroegsignalering: We willen kinderen van -9 maanden tot jongeren van 27 jaar in beeld hebben en houden. We hebben met de ketenpartners die de kinderen zien, afspraken over vroegsignalering en preventieve maatregelen.
- Voorkomen van onderwijsachterstand: We willen dat alle kinderen onderwijs volgen en zich kunnen ontwikkelen. Om onderwijsachterstand te voorkomen, hebben we gerichte aandacht voor onderwijsachterstanden en het vergroten van kansen voor leerlingen.
- Aanpakken van Jeugdwerkloosheid

### *Beleidsplan Bescherming en Opvang*

Het beleidsplan Bescherming en Opvang 2022-2025 bevat diverse maatregelen die zich (mede) richten op jeugd:

- Versterken de kennis over huiselijk geweld en kindermishandeling bij de lokale teams (uitvoeringsdiensten) door implementatie van de geactualiseerde samenwerkingsafspraken VT- USD en het Kwaliteitskader Samenwerken aan veiligheid voor lokale teams. Maar ook door de uitvoering van MDA++ te borgen.
- Verdere inbedding van het actieplan 'Geweld hoort nergens thuis' (hieronder valt ook het werken conform de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling).
- Signaleren risicojeugd in Verwijsindex
- Verdere uitrol 'Handle with care'. Doel is implementatie bij minimaal 60% van de scholen in de regio.

### *Transformatieplan Zorg voor de Jeugd Gooi en Vechtstreek*

De Regio Gooi en Vechtstreek heeft daarnaast een aantal doelen geformuleerd in het Transformatieplan Zorg voor de Jeugd Gooi en Vechtstreek uit 2018:

- Betere toegang tot jeugdhulp
- Meer kinderen zo thuis mogelijk laten opgroeien
- Alle kinderen de kans bieden zich optimaal te ontwikkelen en kwetsbare jongeren beter op weg helpen zelfstandig te worden
- Jeugdigen beter beschermen als hun ontwikkeling gevaar loopt
- Investeren in vakmanschap van de jeugdhulpprofessional

### *Integrale nota jeugdbeleid (in concept, bevat beoogde toekomstige doelen)*

In de integrale nota jeugdbeleid (in concept, moet nog worden vastgesteld door de raad) is de Kansencirkel als kapstok gebruikt voor de visie. De Kansencirkel is een model dat het welzijn of welbevinden van kinderen en jongeren centraal stelt en geeft daarmee de gemeentelijke visie op de opgroeiende jeugd in Gooise Meren weer: *voor ieder kind, iedere jongere een goede en veilige basis, een prettige leefomgeving en de ruimte om zijn of haar interesses en talenten verder te ontwikkelen op een manier die bij de jeugdige past.*

De visie op de opgroeiende jeugd in Gooise Meren is nauw verweven met kernwaarden die van toepassing zijn op alle opgaven binnen het sociaal domein in de gemeente. Deze kernwaarden zijn leidend in de dienstverlening en hoe we komen tot de realisatie van onze visie. Het gaat om de volgende kernwaarden:

- Kansrijke basis
- Inclusieve samenleving
- Positieve gezondheid
- Eigen kracht
- Effectieve inzet van beschikbare middelen

Vanuit de onderscheiden onderdelen van de kansencirkel zijn ambities (wat willen we bereiken) en acties (wat gaan we daarvoor doen) geformuleerd. Het gaat om de volgende onderdelen met de volgende ambities:

- Een thuis hebben: We zetten erop in dat alle kinderen thuis opgroeien. We helpen jongeren bij het vinden van een passende woonruimte
- Veilig zijn: We willen dat kinderen en jongeren veilig opgroeien en dat ze weerbaar zijn.
- Erbij horen: We willen dat Gooise Meren een open, uitnodigende en toegankelijke omgeving is voor iedereen
- Gezond zijn: We willen dat kinderen en jongeren gezond eten en voldoende slapen. We willen dat ze de verleidingen van roken, drank en drugs kunnen weerstaan. En dat ze goed om kunnen gaan met social media, dat ze geestelijk voldoende weerbaar zijn en dat ze in verbinding staan.
- Actief zijn: Kinderen en jongeren moeten de mogelijkheden hebben om actief te zijn in een vorm die bij ze past.
- Gehoord worden: We willen dat kinderen en jongeren ervaren dat er naar ze geluisterd wordt, dat ze zich serieus genomen voelen en dat ze serieus genomen worden.
- Kunnen ontwikkelen: We willen dat kinderen gestimuleerd worden en de ruimte krijgen om hun talenten te ontdekken. Het aanbod voor talentontwikkeling moet inclusief zijn: voor ieder wat wils, bereikbaar en betaalbaar.
- Verantwoordelijkheid nemen: Jongeren moeten uiteindelijk hun eigen plek vinden in de maatschappij. We willen dat jongeren en hun ouders hun verantwoordelijkheid nemen op het gebied van financiën, school en werk, fysieke en sociale leefomgeving.

Deze ambities zijn uitgewerkt in acties per onderdeel van de kansencirkel. Meetpunten of indicatoren en streefwaarden zijn niet benoemd in de integrale nota jeugdbeleid (in concept).

In de sessie met de gemeenteraadsleden geven zij aan dat zij slechts financiële doelstellingen en verantwoording krijgen en niet kunnen sturen op de inhoud en kwaliteit van de jeugdzorg omdat heldere doelstellingen en verantwoording daarop ontbreken. Op het moment krijgt de raad voornamelijk financiële sturingsinformatie. De raad zou graag meer sturingsinformatie willen ontvangen, waardoor zij kunnen sturen op de impact die de zorg heeft op de gezinnen zelf. Zij missen op het moment de doelstellingen waarop zij kunnen sturen.

## 2.4 Controleren

Onderzoeksvraag:

5. Welke verantwoordingsinformatie over de behaalde resultaten ontvangt de raad?

### Beantwoording op hoofdlijnen:

De raad ontvangt verantwoordingsinformatie op wettelijk verplichte beleidsindicatoren in de jaarstukken. De gemeente heeft geen aanvullende beleidsindicatoren vastgesteld. Verdere verantwoordingsinformatie in de jaarstukken zijn tekstueel. De voortgangsverslagen bevatten tekstuele beleidsinhoudelijke afwijkingen en financiële bijstellingen.

### Onderbouwing

De jaarstukken 2019 en 2020 van het programma Zorg en Welzijn, Onderwijs en Jeugd bevatten verschillende indicatoren op het gebied van jeugd. Per indicator geven de jaarstukken de realisatie van het vorige jaar, de begroting van het verslagjaar, de realisatie van het verslagjaar, de realisatie van het verslagjaar van de gemeenten 50.000 – 100.000 inwoners, een beschrijving en een toelichting. De volgende beleidsindicatoren ten opzichte van jeugd zijn opgenomen in de jaarstukken van 2019 en 2020:

- Jongeren met jeugdhulp
- Jongeren met jeugdbescherming
- Jongeren met jeugdreclassering
- Absoluut schoolverzuim
- Relatief verzuim
- Vroegtijdig schoolverlaters zonder startkwalificatie

Deze beleidsindicatoren zijn per wet verplicht. De gemeente heeft geen eigen aanvullende beleidsindicatoren vastgesteld.

Het college stelt de raad tussentijds aanvullend op de hoogte via raadsmededelingen over deze beleidsindicatoren en legt in deze raadsmededelingen verdere tekstuele verantwoording af. Een voorbeeld daarvan is de raadsmededeling over het Jaarverslag Regionaal Bureau Leerlingzaken 2019-2020.

De jaarstukken bevatten naast deze beleidsindicatoren tekstuele verantwoordingsinformatie.

De voortgangsverslagen van de gemeente bevatten tekstuele verantwoordingsinformatie ten aanzien van beleidsinhoudelijke afwijkingen van de doelstellingen. De tekstuele verantwoordingsinformatie gaat in op de kwaliteit van de hulp en de maatregelen daarvoor. Sommige onderbouwing van de kwaliteit van de maatregel is mager, waarbij enkel wordt geconstateerd wat is gebeurd en wat het doel van de maatregel was. Er wordt dan niet ingegaan op de mate waarin een doel is bereikt. Een voorbeeld hiervan is de maatregel 'een succesvolle schoolloopbaan', met als doel zo min mogelijk verzuim en voortijdig schoolverlaten. Dit doel moet worden bereikt door het inzetten van een jongerenconsulent vanuit het team maatschappelijke zorg. In hoeverre dit doel is bereikt wordt niet vermeld. Andere onderbouwingen zijn juist concreet, waarbij bijvoorbeeld geconstateerd wordt dat een maatregel succesvol was en een

voorbeeld van een positief resultaat wordt gegeven, zoals de maatregel "Samenwerking tussen ketenpartners". De voortgangsverslagen bevatten daarnaast financiële bijstellingen.

De raadsmededelingen volgen dezelfde opbouw: kennisnemen van, inleiding, kernboodschap, consequenties, communicatie en participatie en als laatste vervolg. Over onderstaande, voor dit onderzoek relevante, onderwerpen is de raad via raadsmededelingen op de hoogte gesteld:

Tabel 2 – Raadsmededelingen: voorliggend veld/preventie							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totaal
Onderwijs		1	1		3	2	7
Kinderopvang						3	3
Leefbaarheid						1	1
Veiligheid/criminaliteit/overlast	1					3	4
Kindermishandeling/huiselijk geweld/Veilig Thuis	2	2	1	1	1	2	9
Gezondheid, sport en cultuur	1		2	1	2	2	8
Corona					1	1	2
Participatie/inclusie		1			2		3
Bescherming en opvang			1		1		2
Armoede onder kinderen		1		1			2
Regionale samenwerking				1			1
Voorzieningen/JOP	1	1	1			1	4
Ombudsfunctie	1	2					3

Tabel 3 – Raadsmededelingen: Jeugdzorg							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Totaal
(Regionale) samenwerking			1			1	2
Uitgaven/kosten/bekostiging jeugdzorg	2	1	1	2	1	1	8
Inspectie G&J (+ J&V)				1	1	1	3
Informatie rondom inkoop/aanbieders/gecertificeerde instellingen	3	3	3		5	3	17
Corona						2	2
Bezwaarschriften/petities/klachten			1			1	2
Handhaving/onterecht gebruik			1	1	1		3
Jongerenconsulent					1		1
Stand van zaken uitvoering	1	4		1	1		7
Overdrachtdossier			1				1
Tevredenheid/kwaliteit dienstverlening		2					2

Onderzoeksvraag:

6. Kan de raad op basis van deze verantwoordingsinformatie vaststellen op welke wijze de processen van de ambtelijke organisatie, college en aanbieders bijdragen aan de behaalde resultaten?

**Beantwoording op hoofdlijnen:**

De verantwoordingsinformatie biedt veel inzicht in de uitgevoerde activiteiten, maar biedt geen inzicht in de invloed daarvan op het doelbereik en de kwaliteit en de inhoud van de jeugdhulp. De door de raad vastgestelde doelen hebben ook weinig betrekking op de inhoud en kwaliteit van de jeugdhulp. Dat maakt het lastig om te verantwoorden over de inhoud en kwaliteit van de jeugdhulp. Zo is het niet mogelijk de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek af te zetten tegen geformuleerde doelen of streefwaarden.

**Onderbouwing**

De onderbouwing onder vraag 5 beschrijft de manieren waarop het college verantwoording aflegt in de jaarstukken. De beleidsindicatoren zijn:

- Jongeren met jeugdhulp
- Jongeren met jeugdbescherming
- Jongeren met jeugdreclassering
- Absoluut schoolverzuim
- Relatief verzuim
- Vroegtijdig schoolverlaters zonder startkwalificatie

Verder ontvangt de raad tekstuele verantwoording, bijvoorbeeld over het aanbod en de inkoop van jeugdhulp, huiselijk geweld en kindermishandeling. De raad ontvangt ook financiële verantwoording via de jaarstukken en de voortgangsverslagen.

Er ontbreekt een duidelijke verbinding tussen de doelen die in de programmabegroting en andere kaderstellende documenten rondom jeugd zijn opgenomen en de gehanteerde meetpunten of beleidsindicatoren. Bijvoorbeeld is niet duidelijk uit welke van de vijf indicatoren afgeleid kan worden of alle jeugdigen uit Gooise Meren zich optimaal kunnen ontwikkelen in een veilige omgeving, het tegengaan van overlast van jeugd, een doelmatige inzet van maatwerkvoorzieningen of het inzetten van preventie en vroegsignalering.

De raad ontvangt ook de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken. Die bieden inzicht in de ervaren kwaliteit van de hulp, maar niet de inhoud. Zoals eerder aangegeven hebben de door de raad vastgestelde doelen ook weinig betrekking op de inhoud en kwaliteit van de jeugdhulp. Dat maakt het lastig om te kunnen sturen op de inhoud en kwaliteit van de jeugdhulp. Zo is het niet mogelijk de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek af te zetten tegen geformuleerde doelen of streefwaarden. De verantwoordingsinformatie biedt veel inzicht in de uitgevoerde activiteiten, maar biedt geen inzicht in de invloed daarvan op het doelbereik en de kwaliteit en de inhoud van de jeugdhulp.

## 2.5 Sturing

Onderzoeksvraag:

7. Welke aangrijpingspunten heeft de raad om te sturen op de inhoud en de kwaliteit van de zorg?

**Beantwoording op hoofdlijnen:**

Gemeenteraadsleden ervaren geen grip en sturing op de inhoud en kwaliteit van de zorg.

**Onderbouwing**

De verantwoordingsinformatie die de raad ontvangt heeft geen aangrijpingspunten om te sturen op de inhoud en de kwaliteit van de zorg. De verplichte beleidsindicatoren genoemd in paragraaf 2.4 zijn gericht op output, namelijk het gebruik van voorzieningen. Dit in plaats van op outcome, ofwel maatschappelijke effecten en inwonerservaringen. Beleidsindicatoren gericht op outcome geven aangrijpingspunten om te sturen op inhoud en kwaliteit van de zorg. Voorbeelden van deze indicatoren zijn er wel: het Nederlands

Jeugdinstituut heeft beleidsindicatoren Jeugd opgesteld in samenwerking met zorgaanbieders en gemeenten.

Gemeenteraadsleden geven in een groepsinterview aan dat zij weinig aangrijpingspunten hebben om te sturen op de inhoud en de kwaliteit van de zorg. Zij krijgen voornamelijk financiële verantwoording. De verantwoording over het bereik van doelstellingen en bijbehorende indicatoren ontbreekt grotendeels volgens hen. Daardoor ervaren raadsleden geen grip en sturing op de inhoud en de kwaliteit van de zorg. Raadsleden geven aan niet op het HOE of de uitvoering te willen sturen maar hebben wel begrip nodig van de praktijk van de uitvoering. Daarom zouden zij het prettig vinden om met professionals en ouders/jongeren te spreken.

In een groepsinterview met de gemeenteraad is aangegeven dat zij meer inzicht willen hebben in de processen en in de samenwerking tussen ketenpartners. Ze willen ook bijvoorbeeld kwartaalrapportages ontvangen over de instroom en uitstroom van de verschillende organisaties. Daarnaast wil de raad graag een beeld vormen waar hierin winst te behalen valt. Hierover bestaat tussen de raadsleden veel eensgezindheid. Ook zou de raad willen sturen op de aanwezige struikelblokken waar instellingen tegenaanlopen. Hier heeft de raad op dit moment geen zicht op. Wanneer wordt gedeeld waar instellingen tegenaanlopen of juist wat zij doen, dan kan belangrijke kennis worden uitgewisseld, waardoor mogelijk minder vaak dubbel werk wordt uitgevoerd. Daarnaast verkleint het de kans op aanbieders die elkaar juist tegenwerken. De raad heeft daarnaast geen idee of, en hoeveel, data-uitwisseling bestaat tussen de verschillende aanbieders en ketenpartners. De raad zou ook op data-uitwisseling willen sturen, en dit willen stimuleren met inachtneming van de regelgeving, zodat zorgvuldig wordt omgegaan met de persoonsgegevens.

## 2.6 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel ( $\leq 50\%$ ) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel ( $> 50\%$ ,  $< 75\%$ ) wel dan niet wordt voldaan aan de norm
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte ( $> 75\%$ ) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
De raad heeft gebruik gemaakt van een raadpleging van bewoners en professionals in het vaststellen van de maatschappelijke opgave voor het jeugdzorgbeleid.	Voldoet beperkt. Er vinden raadplegingen plaats, maar onduidelijk is of de raad hiervan expliciet gebruik maakt bij de kaderstelling.
De uitkomsten van deze raadpleging zijn vertaald in inhoudelijke en financiële kaders.	Voldoet merendeels. Raadplegingen zijn gebruikt voor het opstellen van inhoudelijke kaders. Er is geen zicht op de invloed daarvan op de financiële kaders.
De huidige beleidsdoelen in het sociaal domein zijn voorzien van aansluitende indicatoren en prestaties waarmee het doelbereik kan worden bepaald.	Voldoet niet. De gemeente hanteert landelijke beleidsindicatoren, maar deze zijn niet één op één te koppelen aan de eigen beleidsdoelen. Ook in de nog door de raad vast te stellen integrale nota



Norm	Toetsing
	jeugdbeleid zijn aan doelen geen concrete indicatoren en streefwaarden verbonden.
<p>De doelen en indicatoren hebben tenminste betrekking op de vier invalshoeken voor sturing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sturing op kosten en gebruik van jeugdhulp en preventieve voorzieningen</li> <li>o Sturing op cliëntervaringen van gezinnen op het bereikte resultaat van de zorg</li> <li>o Sturing op de transformatie: andere manier van werken én van zwaardere naar lichtere zorg/ondersteuning</li> <li>o Sturing op maatschappelijke effecten: bijvoorbeeld kansrijk, veilig en gezond opgroeien</li> </ul>	<p>Voldoet beperkt. Op twee van de vier invalshoeken zijn geen doelen geformuleerd. Op drie van de vier invalshoeken zijn geen indicatoren benoemd. Per invalshoek is onderstaand aangegeven of er doelen of indicatoren zijn benoemd:</p> <p>Doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kosten en gebruik: de programmabegroting bevat doelen over een doelmatige inzet van maatwerkvoorzieningen (niet nader gespecificeerd)</li> <li>- Cliëntervaring: geen van de kaderstellende documenten bevat doelen over de cliëntervaring of het bereikte resultaat van de zorg</li> <li>- Transformatie: geen van de kaderstellende documenten bevat doelen over de sturing op de transformatie</li> <li>- Maatschappelijke effecten: verschillende kaderstellende documenten benoemen te bereiken maatschappelijke effecten zoals het tegengaan van jeugdoverlast en meer kinderen zo thuis mogelijk laten opgroeien</li> </ul> <p>Indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kosten en gebruik: ja, betreft de landelijke beleidsindicatoren rondom gebruik van hulp</li> <li>- Cliëntervaring: geen indicatoren</li> <li>- Transformatie: geen indicatoren</li> <li>- Maatschappelijke effecten: geen indicatoren</li> </ul>
De raad ontvangt verantwoordingsinformatie op basis waarvan het doelbereik kan worden vastgesteld alsmede de invloed van de uitvoeringsprocessen op het doelbereik	Voldoet beperkt. De gehanteerde beleidsindicatoren bieden nauwelijks inzicht in het doelbereik. De verantwoordingsinformatie biedt veel inzicht in de uitgevoerde activiteiten, maar biedt geen inzicht in de invloed daarvan op het doelbereik.

# 3

**BEVINDINGEN PROCESSEN  
AMBTELIJKE ORGANISATIE EN  
COLLEGE**

## 3. Bevindingen processen ambtelijke organisatie en college

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen van de processen van de ambtelijke organisatie en het college van de gemeente Gooise Meren.

De rode boxen beantwoorden de onderzoeksvragen op hoofdlijnen, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. Het hoofdstuk eindigt met een toetsing van de bevindingen aan de normen behorend bij de behandelde onderzoeksvragen.

### 3.2 Opdracht formuleren

Onderzoeksvraag:

8. Welke doelen zijn op welke wijze vertaald in inkoop- en andere afspraken met aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

De doelen die gesteld zijn, worden vertaald in de inkoop van zorg die regionaal wordt uitgevoerd: de doelen weergegeven in het document "Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen (2020)", komen grotendeels overeen met de daarvoor gestelde gemeentelijke doelen.

Doelen in de subsidieafspraken voor het voorliggend veld die op gemeentelijk niveau worden beschikt, zijn niet concreet en aanbieders in het voorveld hebben een hoge mate van vrijheid van invulling van doelen en activiteiten.

#### Onderbouwing

De doelen die gesteld zijn, worden vertaald enerzijds in de inkoop van zorg die regionaal wordt uitgevoerd en anderzijds in de subsidieafspraken voor het voorliggend veld die op gemeentelijk niveau worden beschikt.

De gezamenlijke gemeenten hebben eerst de kaders ontwikkeld (met inspraak van raden, partners etc.) en vastgelegd in uitgangspunten sociaal domein 2021. Bij de inkoop van de zorg op regionaal niveau en de uitvraag hiervoor zijn de doelen het uitgangspunt en bij de contractering is hierop gecheckt. Dit is een samenwerking tussen de regionale uitvoering en de aanbieder. De richtlijnen waar de aanbieders aan moeten voldoen zijn helder. Bij de inkoop zijn de toelatingsdocumenten met perceelbeschrijvingen gevoegd. Die sluiten aan bij de gemeentelijke beleidsontwikkelingen.

Bij subsidierelaties, zoals met partijen actief in het voorliggend veld, kijkt de gemeente aan het begin van het jaar waar de focus voor het aankomend jaar moet liggen. Als de raad er niet over hoeft te besluiten dan landt de opbrengst van de raadpleging niet bij de raad. De afspraken die gemaakt worden met het voorliggend veld kunnen volgens aanbieders explicieter. Het is voor hen nog wat onduidelijk wat van aanbieders in het voorveld gevraagd wordt en hoe dit aansluit en bijdraagt aan de doelstellingen van de jeugdzorg in de gemeente Gooise Meren. Hoewel gemeente hier aangeeft dat via de subsidiebeschikkingen de afspraken worden gemaakt met het voorliggend veld en deze afspraken aansluiten bij de beleidsdoelen in het beleidsplan sociaal domein, ondervinden de respondenten vanuit het voorliggend veld hier geen sturing uit. Aanbieders in het voorliggend veld krijgen geen opdrachten van de gemeente voor een thema. Dit werkt volgens de aanbieders erg prettig. Het geeft veel flexibiliteit

in het werk. Afspraken met de gemeente worden vastgelegd in de aanvraag van de subsidie. De gemeente Gooise Meren heeft daarmee veel vertrouwen in het voorliggend veld als experts. Zij kunnen zelf de doelen invullen. Op basis van een behoefte die de individuele aanbieder ziet, besluiten zij hoe zij hun inzet gaan plegen en stemmen dit later af met de gemeente.

De gemeenten in de Regio Gooi en Vechtstreek publiceerden een afgestemd regionaal inkoopbeleid in juni 2017. De beleidsuitgangspunten die hierin genoemd zijn, zijn dominant inkoop technisch van aard. Ze hebben geen relatie met inhoudelijke doelen uit het jeugd(zorg)beleid. Het gaat om de volgende uitgangspunten:

- De regiogemeenten nemen bij overheidsopdrachten en concessies boven en onder de Europese drempels de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht.
- Bij alle inkopen en aanbestedingen nemen de regiogemeenten de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht.
- De regiogemeenten leven de relevante wet- en regelgeving na. Uitzonderingen worden restrictief uitgelegd om te voorkomen dat het toepassingsbereik van wet- en regelgeving wordt uitgehold.
- De regiogemeenten verklaren het ARW 2016 ook van toepassing op al hun aanbestedingen op het gebied van werken onder (verplicht) én boven de Europese drempelwaarden, met uitzondering van de bepalingen inzake de aan werken gerelateerde leveringen en diensten. Daarbij geldt dat afwijkingen zijn toegestaan, mits gemotiveerd.
- De regiogemeenten passen de UAV 2012 en/of de UAV-GC 2005 zo veel mogelijk toe.
- Bij gezamenlijke inkooptrajecten hanteren de regiogemeenten de Algemene inkoopvoorwaarden iSGV 2013 en de ICT-inkoopvoorwaarden.
- De regiogemeenten passen, wanneer dit mogelijk en zinvol is, de bouwblokkenmethode social return toe bij opdrachten voor diensten vanaf de drempel voor Europees aanbesteden en voor opdrachten voor werken, waarbij de looncomponent > € 200.000.
- De regiogemeenten passen in haar aanbestedingen minimaal de milieucriteriadocumenten toe die beschikbaar zijn via het landelijk kenniscentrum 'Pianoo' om daarmee in basis te voldoen aan milieuoverwegingen. Per gemeente kunnen door het college nadere regels worden gesteld over aanvullende milieucriteria die gesteld worden bij het uitvoeren van haar aanbestedingen.
- De regiogemeenten zoeken, wanneer dit mogelijk en zinvol is, aansluiting bij landelijk lopende circulaire initiatieven. De voorbeelden en hulpmiddelen die hieruit voortkomen worden toegepast bij aanbestedingen om circulair inkopen te introduceren.
- De regiogemeenten houden rekening met de lokale economie en het MKB, zonder dat dit tot enigerlei vorm van discriminatie leidt.
- De regiogemeenten kopen, wanneer dit mogelijk en zinvol is, innovatiegericht in door aan marktpartijen ruimte te geven om een innovatieve oplossing te ontwikkelen en/of aan te bieden.
- De regiogemeenten passen, wanneer dit mogelijk en zinvol is, de gestandaardiseerde documenten toe. Dit leidt tot een regionale uniforme wijze van aanbesteden, herkenbaarheid en vermindering van de administratieve lasten.
- De regiogemeenten stellen bestuurlijke en ambtelijke integriteit voorop. De bestuurders en ambtenaren houden zich aan de vastgestelde gedragscodes. Zij handelen zakelijk en objectief, waardoor bijvoorbeeld belangenconflicten worden voorkomen.
- De regiogemeenten willen enkel zaken doen met integere ondernemers die zich niet bezighouden met criminele of illegale praktijken.
- Voorafgaand aan de start van een aanbestedingsprocedure wordt bepaald of het zinvol is een marktconsultatie te organiseren.
- Alle eisen, voorwaarden en criteria aan de inschrijvers en de inschrijvingen staan in een redelijke verhouding tot het voorwerp van de opdracht (proportionaliteitsbeginsel).
- De regiogemeenten clusteren niet onnodig en verdelen, wanneer dit mogelijk en zinvol is, opdrachten in percelen. Indien dit niet passend is, dan motiveren regiogemeenten dit in de aanbestedingsstukken.
- De regiogemeenten maken op basis van objectieve gronden de keuze voor een aanbestedingsprocedure.

- De regiogemeenten verklaren voor het kiezen van de juiste procedure de Gids Proportionaliteit van toepassing. Per gemeente kunnen door het college nadere regels worden gesteld inzake welke procedure vanaf een bepaalde opdrachtwaarde de aangewezen procedure is.
- Uitgangspunt blijft dat wijziging van een overheidsopdracht tijdens de looptijd noopt tot het volgen van een nieuwe aanbestedingsprocedure. In de Aanbestedingswet 2012 wordt voor Europese aanbestedingen een limitatieve opsomming van toegestane wijzigingen gegeven.
- De regiogemeenten hanteren bij aanbestedingen onder de Europese drempels het uitgangspunt dat wijziging van een overheidsopdracht noopt tot het volgen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en wijzigen overheidsopdrachten onder de Europese aanbestedingsdrempels alleen als zij voldoen aan de in de artikelen 2.163a t/m 2.163g van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012 genoemde voorwaarden.

De gemeente Gooise Meren publiceerde in 2017 ook de algemene inkoopvoorwaarden. De inkoopvoorwaarden bevatten geen doelen relevant voor de jeugd.

De Regio Gooi en Vechtstreek publiceerde in 2020 het document "Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen". Het toelatingsdocument is van toepassing op ambulante hulp en verblijf. De regio noemt een zestal volgende (transformatie)doelen en een zestal uitgangspunten die worden gehanteerd. In onderstaande tabel zijn de doelen en uitgangspunten weergegeven met hun vermoedelijke relatie tot de gemeentelijke doelen.

Tabel 4 – Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen 2020: doelen en uitgangspunten en de vermoedelijke relatie tot gemeentelijke doelen

Doelen en uitgangspunten	Vermoedelijke relatie met gemeentelijke doelen
<i>Doelen</i>	
Normaliseren en focussen op duurzame oplossingen in de leefomgeving;	De programmabegroting 2021-2024 Gooise Meren bevat een gelijk doel: "Doelmatige inzet maatwerkvoorzieningen - inwoners jonger dan 18 jaar: We bevorderen de eigen kracht van onze jongeren en het gezinssysteem door bij een hulpvraag aan te sluiten bij wat de jongeren en hun ouders zelf belangrijk en prettig vinden, waarbij normaliseren en demedicaliseren het uitgangspunt is.". Daarnaast bevat de integrale nota jeugdbeleid (concept) de kernwaarde "Eigen kracht".
Zorgen voor een positieve ontwikkeling van Cliënt;	In de integrale nota jeugdbeleid (in concept) staan de kernwaarden "Kansrijke basis" en "Positieve gezondheid". Ook bevat het de ambitie "Kunnen ontwikkelen".
Zorgen dat Cliënt veilig thuis kan (blijven) wonen en dat het aantal uithuisplaatsingen afneemt;	Het geactualiseerde beleidsplan Sociaal Domein 2022 Gooise Meren noemt "de transformatie van verblijf in een instelling naar 'Zo thuis mogelijk wonen'".
Een afname van het beroep op (zwaar) specialistische hulp;	De programmabegroting 2021-2024 Gooise Meren bevat de volgende aansluitende doelen: "Doelmatige inzet maatwerkvoorzieningen - inwoners jonger dan 18 jaar: We bevorderen de eigen kracht van onze jongeren en het gezinssysteem door bij een hulpvraag aan te sluiten bij wat de jongeren en hun ouders zelf belangrijk en prettig vinden, waarbij normaliseren en demedicaliseren het uitgangspunt is." "Inzetten van preventie en vroegsignalering: We willen kinderen van -9 maanden tot jongeren van 27 jaar in beeld hebben en houden. We hebben met de ketenpartners die

Tabel 4 – Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen 2020: doelen en uitgangspunten en de vermoedelijke relatie tot gemeentelijke doelen

Doelen en uitgangspunten	Vermoedelijke relatie met gemeentelijke doelen
	de kinderen zien, afspraken over vroegsignalering en preventieve maatregelen."
Een zo efficiënt, licht en zo kort mogelijke inzet van hulp;	In de integrale nota jeugdbeleid (in concept) staan de volgende relevante kernwaarden: "eigen kracht" en "Effectieve inzet van beschikbare middelen".
Zorgen dat de ondersteuning voor Opdrachtgever betaalbaar blijft en bijdragen aan kostenbeheersing in het sociaal domein	In de integrale nota jeugdbeleid (in concept) staat de kernwaarde "Effectieve inzet van beschikbare middelen".
<i>Uitgangspunten</i>	
Lever alleen die ondersteuning -aan de Cliënt- welke bijdraagt aan de doelstelling. Niet iedere afwijking van de "norm" maakt inzet van jeugdhulp of jeugd-ggz noodzakelijk;	Het doel "Doelmatige inzet maatwerkvoorzieningen - inwoners jonger dan 18 jaar: We bevorderen de eigen kracht van onze jongeren en het gezinssysteem door bij een hulpvraag aan te sluiten bij wat de jongeren en hun ouders zelf belangrijk en prettig vinden, waarbij normaliseren en demedicaliseren het uitgangspunt is." uit de programmabegroting 2021-2024 Gooise Meren staat hiermee in relatie. Daarnaast sluit de kernwaarde "Effectieve inzet van beschikbare middelen" uit de integrale nota jeugdbeleid (concept) hier ook bij aan.
Stimuleer de Cliënt en zijn omgeving om de ondersteuning waar mogelijk zelf vorm te geven of door zoveel als mogelijk gebruik te maken van algemene voorzieningen in de nabije omgeving van de Cliënt. Deze algemene voorzieningen worden lokaal door gemeenten georganiseerd, gefinancierd en beheerd.	De kernwaarde "Eigen kracht" uit de integrale jeugdnota (concept) bevat de onderbouwing van het gebruik van het sociale netwerk, de basisvoorzieningen en maatwerkondersteuning. De nota schenkt aandacht aan het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van deze voorzieningen. Concrete doelen missen.
Versterk het opvoedkundig klimaat in gezinnen;	De kernwaarde "Kansrijke basis" uit de integrale jeugdnota (concept) bevat de onderbouwing van voorbereid zijn op het ouderschap en advies en ondersteuning tijdens het ouderschap. De gemeente wil dat ouders weten waar ze terecht kunnen wanneer zij behoefte hebben aan adviezen of (lichte) ondersteuning, in alle fases van het ouderschap.
Stem de ondersteuning af met de betrokken hulpverleners en de school van de Cliënt en werkt integraal samen rond gezinnen. Ook wanneer het oplossen van problemen van ouders of gezinsleden een stap betekent in het proces om tot duurzame oplossingen voor Cliënt te komen;	Geen specifiek doel gevonden.
Bespreek met de Cliënt uw bijdrage aan de doelstelling;	Geen specifiek doel gevonden.
Informeer Opdrachtgever actief indien u de doelstelling niet kunt realiseren.	Vermoedelijk staat dit uitgangspunt in relatie tot de kernwaarde "Effectieve inzet van beschikbare middelen" uit de integrale jeugdnota (concept).

### 3.3 Leer- en verbeterproces

Onderzoeksvraag:

9. Op welke wijze stuurt de gemeente bij aanbieders op het voldoen aan het Kwaliteitskader Jeugd en de borging van een cyclus van leren en verbeteren?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

Volgens respondenten van regio, gemeente en aanbieders wordt via het inkoop- en contractmanagement gestuurd op het kwaliteitskader jeugd voor de gecontracteerde aanbieders in de jeugdzorg. Sommige aanbieders ervaren de laatste jaren weinig contact met de regio. Sturing op aanbieders in het voorveld is niet direct gericht op het kwaliteitskader jeugd. Aanbieders sturen hier zelf op indien dit nodig is.

Volgens de gemeente is er een goedwerkend systeem van voorbereiding van bestuurlijke besluitvorming. Beleid en uitvoering zitten op twee niveaus aan tafel, in een lokale en een regionale cyclus. Binnen deze cyclus wordt gestuurd op leren en verbeteren. Hieruit vloeien specifieke leer- en verbetertrajecten voort. Volgens aanbieders is er geen sprake van een gezamenlijke gestructureerde cyclus van leren en verbeteren. Aanbieders op regionaal niveau als wel op gemeentelijk niveau vinden dat gemeente/regio hierin meer de regie zou kunnen nemen.

#### Onderbouwing

##### Kwaliteitskader jeugd

De Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming publiceerde in 2016 de tweede versie van het Kwaliteitskader Jeugd. Dit kwaliteitskader geeft een aanzet voor de toepassing van de norm van de verantwoorde werktoedeling in de praktijk. Het kwaliteitskader beschrijft namelijk wanneer een geregistreerde professional moet worden ingezet en bakent af wanneer een niet-geregistreerde professional kan worden ingezet.

Het Kwaliteitskader Jeugd behandelt, verkort samengevat op de onderdelen waarborging kwaliteit, het volgende:

- Gemeenschappelijke basis voor alle professionals in het jeugddomein
  - Gemeenschappelijke basis professionals
    - Cliëntgericht werken
    - Signaleren
    - Versterken eigen kracht en zelfregie
    - Veiligheid bevorderen
    - Werken vanuit een integrale blik: breder kijken, meer zien
    - Samenwerken
    - Leven lang leren en reflecteren
- Verantwoorde hulp
  - De norm van de verantwoorde werktoedeling verplicht de jeugdhulpaanbieder, de Gecertificeerde Instelling en/of de gemeente:
    - Tot het werken met geregistreerde professionals
    - Tot het toedelen van taken aan geregistreerde professionals rekening houdend met hun specifieke kennis en vaardigheden
    - Tot het zorgdragen dat deze geregistreerde professionals kunnen werken volgens hun specifieke professionele standaard
  - Leidend principe bij de norm van de verantwoorde werktoedeling is het principe "pas toe of leg uit".
    - Pas toe: het werk toebedelen aan een geregistreerde professional met passende kennis en vaardigheden voor de taak

- Leg uit: het werk toebedelen aan een niet-geregistreerde professional als dit niet afdoet aan de kwaliteit of zelfs noodzakelijk is voor de kwaliteit van hulp
- Uitwerking van de norm van de verantwoorde werktoedeling
  - Uitgangspunten:
    - De professionals die worden ingezet (niet-geregistreerd of geregistreerd) moeten altijd vakbekwame professionals zijn. Geregistreerde en niet-geregistreerde professionals moeten voldoende toegerust zijn voor de taak waarmee ze belast worden. Ze moeten beschikken over de voor de werkzaamheden benodigde competenties, kennis en vaardigheden.
    - De combinatie van beide parameters bepaalt welke vakbekwaamheid nodig is.
  - Afwegingsgebied
    - Het afwegingskader is niet uitputtend: alleen die indicatoren waarbij evident is dat een geregistreerde professional ingezet moet worden, of waarbij het evident is dat een niet-geregistreerde ingezet kan worden, staan vermeld. Dat zorgt ervoor dat er altijd situaties en omstandigheden blijven waarbij de werkgever de afweging moet maken of hij een geregistreerde inzet of dat hij aannemelijk kan maken dat een niet-geregistreerde ingezet kan worden.

### **Sturing op het voldoen aan het kwaliteitskader**

De Regio Gooi en Vechtstreek publiceerde in 2020 het document "Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen". Het toelatingsdocument is van toepassing op ambulante hulp en verblijf. Zoals omschreven onder paragraaf 3.2 vraag 8, noemt de regio de volgende (transformatie)doelen die zij samen met de opdrachtnemer realiseert:

1. Normaliseren en focussen op duurzame oplossingen in de leefomgeving;
2. Zorgen voor een positieve ontwikkeling van Cliënt;
3. Zorgen dat Cliënt veilig thuis kan (blijven) wonen en dat het aantal uithuisplaatsingen afneemt;
4. Een afname van het beroep op (zwaar) specialistische hulp;
5. Een zo efficiënt, licht en zo kort mogelijke inzet van hulp;
6. Zorgen dat de ondersteuning voor Opdrachtgever betaalbaar blijft en bijdragen aan kostenbeheersing in het sociaal domein.

Het toelatingsdocument bevat een hoofdstuk met een beschrijving van de opdrachten en dienstverlening. Per opdracht/dienstverlening geeft het document het volgende aan:

- Wettelijk(e) kader(s)
- Korte omschrijving van de voorziening
- Toewijzingscriteria
- Inhoud van de voorziening
- Resultaatgebieden
- Beschikbaarheid en planning
- Voorliggende voorzieningen
- Aanvullende eisen

Het onderdeel "Aanvullende eisen" bevat aanvullende eisen voor de inzet van professionals bij dienstverlening. Naast deze aanvullende eisen zijn er ook algemene eisen voor alle professionals. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de opdrachten/dienstverlening en de aanvullende eisen voor professionals.



Tabel 5 – Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen 2020: opdrachten/dienstverlening en aanvullende eisen

Opdracht/dienstverlening	Aanvullende eis professionals
Ambulante Jeugd GGZ	Voor BGGZ en SGGZ: Behandeling wordt geboden minimaal onder regie van een Post-Master opgeleide regiebehandelaar, conform Functietabel vanaf J4 (bijvoorbeeld Gezondheidszorgpsycholoog BIG/Klinisch Psycholoog BIG; Orthopedagoog Generalist BIG; Psychiater).
Ambulante Jeugdhulp	Vaktherapie is toegestaan vanuit de Jeugdwet, indien dit onderdeel is van een breder behandeltraject. De vaktherapeut heeft een bijpassende erkende opleiding op HBO- of masterniveau en werkt vanuit haar beroepscode. Vaktherapeuten worden ingezet in combinatie met BIG- of SKJ geregistreerde professional.
Snelle Inzetbare Hulp	Geen.
Dagbehandeling groep	Geen.
Groepsbehandeling binnen het onderwijs of kinderopvang	Geen.
Forensische behandeling	Opdrachtnemer beschikt over een multidisciplinair behandelteam met, onder andere, een ervaren kinder- en jeugdpsychiater, een GZ-psycholoog, orthopedagoog en systeemtherapeut.
Multi Systeem Therapie (MST)	Opdrachtnemer dient gecontracteerd te zijn voor perceel 5.1 (Ambulante Jeugd GGZ)
Pleegzorg	Geen.
Pleegzorg Aanvullend	Geen.
Gezinshuizen	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de kwaliteitscriteria opgenomen in hoofdstuk 5 van het document "Kwaliteitscriteria Gezinshuizen; Kwaliteit van jeugdhulp in professionele gezinshuizen". Gepubliceerd in 201938. Hierbij geldt het principe 'pas toe of leg uit'. Een gezinshuisouder heeft de professionele verantwoordelijkheid om kwaliteit te bieden zoals verwoord in de kwaliteitscriteria, maar onderbouwd afwijken in een individuele situatie is onderdeel van de professionele autonomie.</p> <p>Minimaal één (1) van de gezinshuisouders is professioneel opvoeder. De gezinshuisouder heeft hbo-werk- en -denkniveau. De gezinshuisouder heeft een SKJ-registratie of werkt onder supervisie van een SKJ geregistreerde professional. Bij voorkeur heeft de gezinshuisouder een relevant diploma, zoals Social Work of Pedagogiek. De eventueel tweede aanwezige gezinshuisouder beschikt over aantoonbare pedagogische kwaliteiten verkregen door ervaring of opleiding. Dit dient in de beschrijving van het functieprofiel van het gezinshuis te worden beschreven, evenals – indien van toepassing – de supervisie van een SKJ-geregistreerde professional vorm krijgt, zoals opgenomen in bijlage XXI. (volgt later separaat).</p> <p>Indien het gezinshuis een rechtstreeks contract aangaat met Opdrachtgever, dient de gezinshuisouder ten alle tijden in het bezit te zijn van een SKJ-registratie. Ook dient het gezinshuis bij Inschrijving aan te geven hoe toezicht/Good Governance geborgd is.</p>
Behandel- en Leefgroepen	Geen.
Driemilieuvoorziening	Geen.
Klinische Jeugd GGZ	Geen.
Vervoermiddel (Jeugdwet)	<p>De vervoerder dient te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennis hebben van en affiniteit hebben met de doelgroep</li> <li>▪ Het hebben van kwalitatief geschikte chauffeurs</li> <li>▪ De chauffeur dient in bezit te zijn van een EHBO-certificaat</li> </ul>

Tabel 5 – Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen 2020: opdrachten/dienstverlening en aanvullende eisen

Opdracht/dienstverlening	Aanvullende eis professionals
	<p>Indien van belang voor de Cliënt dient de vervoerder daarnaast te voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het bieden van vastigheid (chauffeurs en route) aan de Cliënt;</li> <li>▪ De chauffeur dient in bezit te zijn van een certificaat voor omgaan met epilepsie</li> <li>▪ De chauffeur dient te weten hoe om te gaan met Cliënten met gedragsproblemen</li> <li>▪ Indien noodzakelijk is er tijdens het vervoer een begeleider aanwezig die toezicht kan houden of heeft de chauffeur een opleiding gehad die het vervoeren van Cliënten die extra toezicht nodig hebben mogelijk maakt.</li> </ul>

Een aantal omschrijvingen van de opdrachten/dienstverlening bevatten daarnaast het principe “pas toe of leg uit” van het hoofdstuk “Verantwoorde hulp” uit het Kwaliteitskader Jeugd. Dit is van toepassing op de diensten van het perceel Verblijf. Hieronder vallen behandel- en leefgroepen, driemilieuvoorzieningen, klinische jeugd GGZ, (aanvullende) pleegzorg en gezinshuizen. De omschrijving vermeldt het principe onder het kopje groepsgrootte.

Volgens respondenten berust de algemene sturing op twee pijlers: via inkoop en contractbeheer met contractbesprekingen met aanbieders en via de procesregisseur bij de uitvoeringsdienst of jeugdconsulent bij de gemeente. Sprake is van nauw overleg tussen regio en jeugdconsulenten. In de beschikking staan de uren en de doelen, vanuit de uitvoering wordt bij gezinnen getoetst of er geleverd wordt wat is afgesproken. Indien nodig wordt contact opgenomen met Inkoop en de aanbieder en kan bijgesteld worden. De regio neemt daarmee de doelen mee in het inkooptraject. Op basis van die doelen worden prestatie-indicatoren met aanbieders afgesproken. Die zijn dan weer onderwerp van gesprek in het contractmanagement. Wat betreft het contractmanagement hanteert de regio een steekproefbenadering (deze aanbieders worden dan uitgenodigd voor een contractgesprek) en bij grote aanbieders is er vaker contact, daar heeft de regio jaargesprekken mee. De regio toetst in deze gesprekken aan de hand van paragraaf 1.13 Evaluatie opdrachtnemers. Daarnaast heeft de regio een piepsysteem (op basis van zorgwekkende signalen), dan wordt direct een gesprek ingepland. Dat kan ook vanuit signalen vanuit het regionaal Advies en Consultatieteam komen. De regio heeft daarnaast een financiële controle ingesteld. Als het financieel niet realiseerbaar is, dan gaat de regio als contractmanager in gesprek of met de beschikbare middelen het doel bereikt is. Als het in een bepaald traject dan niet goed gaat, dan zijn daar in de praktijk drie redenen voor: de ondersteuning is niet effectief, het is te weinig of er moet iets anders gedaan worden. Een aanbieder van zorg heeft aangegeven dat er in de afgelopen jaren geen gesprek is geweest met de regio over de voortgang in het kader van de benodigde evaluatie van opdrachtnemers.

Volgens aanbieders zijn er veel eisen via de inkoop (toelatingsdocument) die vooraf gesteld en getoetst zijn (ongeveer 90). Er is een duidelijke financiële controle via de beschikkingen. Aanbieders van zorg moeten inhoudelijk verantwoorden na afloop. Bij verlengingsaanvragen overleggen zij aan het consultatie en adviesteam Jeugdzorg een evaluatieverslag, met daarin de doelen en de al dan niet behaalde resultaten. Daarop toetsen de regio/jeugdconsulenten gericht: wat van deze doelen is behaald. Sturing op aanbieders in het voorveld is niet gericht op het kwaliteitskader jeugd. Aanbieders sturen hier zelf op indien dit nodig is, zoals de SKJ-registratie.

### **Sturing op de borging van een cyclus van leren en verbeteren**

Het Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen 2020 noemt het volgende ten opzichte van leren en verbeteren:

- Minimaal één (1) keer per jaar een bestuurlijke dialoog tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) over de doelstelling;
- Contractgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De contractgesprekken gaan in ieder geval over:
  - De realisatie van de doelstelling;
  - De levering van zorg in termen van kwaliteit(verbetering), effectiviteit en cliënttevredenheid;
  - De wijze waarop aan de betaalbaarheid van zorg en kostenbeheersing invulling wordt gegeven.
- Minimaal één (1) keer per jaar een cliëntervaringsonderzoek;
- Wachtlijstbeheer en –bemiddeling;
- Een onafhankelijk klachtenmeldpunt

Het document stelt daarnaast dat de opdrachtgever streeft op zijn minst jaarlijks de dienstverlening en de contractvoorwaarden te evalueren. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie kunnen de eisen voor eventuele toekomstige opdrachten worden aangepast om het gewenste kwaliteitsniveau en serviceniveau te waarborgen.

De Regio Gooi en Vechtstreek is verantwoordelijk voor het contractmanagement met de jeugdzorgaanbieders. Uit de interviews blijkt dat contractgesprekken plaatsvinden, maar dat dit niet met alle aanbieders elk jaar structureel plaatsvindt. Dat heeft een aantal redenen. Er zijn veel aanbieders gecontracteerd, waardoor het met de personele bezetting van de regio niet mogelijk is om elke aanbieder elk jaar te spreken. Daarnaast is door corona het contact verminderd doordat de voorheen fysieke afspraken niet door konden gaan. Tot slot is vanuit interviews met jeugdzorgaanbieders aangegeven dat sprake is geweest van personeel verloop waardoor gesprekken niet plaatsvonden.

De bestuurlijke dialoog vindt plaats. De Regio Gooi en Vechtstreek voert het cliëntervaringsonderzoek uit in samenwerking met alle regiogemeenten. Tevens hebben de gemeenten een onafhankelijk klachtenmeldpunt sociaal domein. Aanbieders meten zelf ook cliëntervaringen via eigen meetsystemen. Aanbieders bieden ook overbruggingszorg aan bij wachttijden en -lijsten, zo blijkt uit de interviews.

Volgens de gemeente is er een goedwerkend systeem van voorbereiding van bestuurlijke besluitvorming. Beleid en uitvoering zitten op twee niveaus aan tafel: in een lokale en een regionale cyclus. Binnen deze cyclus wordt gestuurd op leren en verbeteren. Hieruit vloeien specifieke leer- en verbetertrajecten voort. Zo is er bijvoorbeeld voor Verblijf het actielerend onderzoek, onder begeleiding van Hogeschool Windesheim. Een ander voorbeeld is het verbetertraject van lokale uitvoeringsdiensten en Gecertificeerde Instellingen gefaciliteerd door de Regio Gooi en Vechtstreek n.a.v. het rapport 'Kwetsbare kinderen onvoldoende beschermd' van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie Justitie en Veiligheid. En er loopt een leer- en verbetertraject 'Versterkte procesregie lokaal en regionaal'. Ook biedt het Regionaal Leerhuis Gooi & Vechtstreek deskundigheidsbevordering en -training aan. Daaraan nemen consultants van de gemeenten deel, soms samen met professionals in het veld. Een voorbeeld is het werken met de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De cyclus van de regio is afgestemd op de lokale cyclus. De cycli grijpen in elkaar. Sturing op geïndiceerde hulp versus lokale voorliggende hulp doet de gemeente op het uitvoeringsniveau in een driehoek van aanbieder, uitvoeringsdienst en andere verwijzers. Bij de uitvoeringsdienst ligt de focus op normaliseren. Afwijkingen van de gemiddelde ontwikkeling doen zich in elk leeftijdsfase voor en worden niet meteen als problematisch aangemerkt. Er wordt rekening gehouden met eigen mogelijkheden en probleemoplossend vermogen van jeugdige en diens ouders. De gemeente onderzoekt of voorliggende oplossingen toereikend zijn en zet in dat geval geen individuele maatwerk-voorziening in op grond van

de Jeugdwet. Vorig jaar zijn hiervoor nieuwe beleidsregels opgesteld om het normaliseren ook als handvat te bieden aan de uitvoeringsdienst. Hiermee probeert de gemeente te borgen dat de gewenste beweging wordt ingezet.

Volgens aanbieders is er geen sprake van een gezamenlijke gestructureerde cyclus van leren en verbeteren. De meeste aanbieders hebben een eigen intern systeem en sommige komen met één of meer aanbieders op thema's soms bij elkaar. Aanbieders op regionaal niveau als wel op gemeentelijk niveau vinden dat gemeente en de regio hierin meer de regie zouden kunnen nemen.

### 3.4 Verantwoordingsproces

Onderzoeksvraag:

10. Op welke wijze stuurt de gemeente bij de inkoop en/of subsidiëring op de effectiviteit van de door aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden geleverde hulp?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

Bij inkoop wordt door de regio gestuurd op afgesproken KPI's en doelen. Voor ambulante jeugdhulp is in contracten opgenomen dat effectieve en/of evidence based interventies toegepast moeten worden. Het toelatingsdocument wordt door de regio afgestemd met de gemeente. In het overleg met de aanbieders wordt het aantal casussen en de voortgang besproken. Aanbieders in het voorveld die subsidie ontvangen, ervaren weinig sturing en leggen over de ontvangen subsidiegelden inhoudelijke en financiële verantwoording af.

#### Onderbouwing

Het Toelatingsdocument Jeugdhulp Voorzieningen 2020 noemt het volgende over de verantwoording over de effectiviteit:

- Minimaal één (1) keer per jaar een bestuurlijke dialoog tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s) over de doelstelling;
- Contractgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De contractgesprekken gaan in ieder geval over:
  - De realisatie van de doelstelling;
  - De levering van zorg in termen van kwaliteit(verbetering), effectiviteit en cliënttevredenheid;
  - De wijze waarop aan de betaalbaarheid van zorg en kostenbeheersing invulling wordt gegeven.

De regio noemt daarnaast in het toelatingsdocument dat een mogelijkheid bestaat voor consultatie van een andere opdrachtnemer. Met deze consultatiefunctie is het mogelijk om als opdrachtnemers samen te werken aan één behandelcasus. De effectiviteit van de aanpak stijgt doordat de consultaties betere inzichten verschaffen over de benodigde (behandel)aanpak.

De effectiviteit is een grondslag waarop de gemeente/regio de toelating kan intrekken. De regio meet de effectiviteit op twee manieren:

1. Hoe jeugdigen of ouders de effectiviteit beoordelen
2. Aantal cliënten dat de interventie ontving en binnen een jaar een nieuwe beschikking ontvangt voor (deels) soortgelijke doelen

De regio stelt een minimum aan de effectiviteit. De regio bestempelt een interventie als effectief duurzaam (langer dan 18 maanden of in meer dan 30 afgesloten leveringen van die interventie) op cliënttevredenheid als deze een gemiddeld cijfer boven de 6,0 op een 10-puntschaal scoort of niet lager scoort dan 1,5 punten onder vergelijkbare interventies van andere opdrachtnemers. Van lage effectiviteit is verder sprake wanneer >30% van de jeugdigen of ouders de zorg zo typeren of wanneer >30% van de

cliënten die de interventie ontvingen binnen een jaar een nieuwe beschikking ontvangen voor (deels) soortelijke doelen. Daarnaast noemt de regio dat de toelating ingetrokken kan worden wanneer een vergelijkbare ander toegelaten interventie hetzelfde presteert, maar voor een lagere prijs. Onderlinge effectiviteit meet de regio op twee manieren:

1. Doelrealisatie
2. Recidive

In de beschikbaar gestelde relevante subsidierelaties zijn dergelijke effectiviteitsmeetpunten niet opgenomen.

Bij de inkoop controleert de regio of een aanbieder voldoet aan de minimum kwaliteitseisen. De tarieven zijn voorafgaand de selectie vastgesteld. Bij de inkoop stuurt de regio op de afgesproken KPI's en doelen. Voor de voorzieningen in ambulante jeugdhulp is expliciet in contracten opgenomen dat effectieve en/of evidence based interventies moeten worden ingezet. De toelatingsdocumenten stemt de regio af met de gemeente.

Volgens de gemeente zijn bij de laatste inkoopronde meerdere tariefdiscussies geweest. Hierbij is benoemd dat het belangrijk is om het contact met de aanbieders goed te onderhouden. In overleggen met de aanbieders wordt het aantal casussen en de voortgang besproken. Dit heeft ook betrekking op Jeugd en Gezin. De gemeente verwijst ook naar KiesZO als middel voor de eigen regie van inwoners. Op KiesZO staan de aanbieders die zorg en ondersteuning leveren. Inwoners kunnen daar aanbieders vergelijken op basis van waarderingen van andere inwoners die zorg of ondersteuning ontvangen. Zelf kunnen zij ook een waardering geven. Ook in het voorveld wordt op effectiviteit gestuurd, door middel van subsidieverstrekking. De organisaties die een subsidie ontvangen worden gecontroleerd door een accounthouder vanuit de afdeling M&O. In de verantwoording wordt bekeken in hoeverre doelstellingen zijn behaald.

Onderzoeksvraag:

11. Op welke wijze wordt tijdens de uitvoering van processen na gegaan of deze voldoen aan de kwaliteitseisen en effectief en rechtmatig zijn?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

Door de regio wordt de uitvoering gecontroleerd aan de hand van de toelatingsdocumenten. De accountant verzamelt tijdens de accountantscontrole voldoende controle-informatie om vast te kunnen stellen dat de aantallen en bedragen in het verantwoordingsprotocol in overeenstemming zijn met de overeenkomst.

De controle op kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid is in het voorveld aanzienlijk lichter.

De maatschappelijke effecten van de gemeente zijn nog weinig concreet. Vanuit de gemeente wordt geprobeerd hier specifiek in te zijn, maar dit proces gaat langzaam.

#### **Onderbouwing**

De Regio Gooi en Vechtstreek stelde verschillende controle- en verantwoordingsprotocollen op. Zo stelde zij een protocol op in 2015, 2019 en 2021. Het protocol van 2015 benoemt niet expliciet of deze enkel geldt voor 2015 of voor meerdere jaren. Het protocol van 2019 benoemt specifiek dat deze geldt voor de jaren 2019 en 2020. De regio stelde vervolgens in 2021 een aangepast protocol op voor het jaar 2020. De reden hiervoor was de coronapandemie.

De protocollen bestaan telkens uit de vier volgende hoofdstukken:

- Algemeen
- Verantwoordingscontroleprotocol
- Accountantscontroleprotocol
- Bijlagen

Het accountantscontroleprotocol is enkel verplicht voor opdrachtnemers met een gedeclareerd bedrag van meer dan 1 miljoen euro.

De opdrachtnemers leveren de volgende informatie voor het verantwoordingsprotocol en eventuele accountantscontroleprotocol ten behoeve van kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid:

- Financiële verantwoording
- Verantwoording over de geleverde productie, zowel gedeclareerd als nog te declareren
  - Door middel van het Verantwoordingsmodel Sociaal Domein en een prestatieverklaring
  - Hiermee bevestigt de opdrachtnemer dat conform het contract en de geldende kwaliteitsnormen is gehandeld.
- De accountant verzamelt tijdens de accountantscontrole voldoende controle-informatie om vast te kunnen stellen dat de aantallen en bedragen in het verantwoordingsprotocol in overeenstemming zijn met de overeenkomst en dit protocol.
  - Hiermee wordt voldaan aan de eisen van financiële rechtmatigheid.
  - Het controleprotocol verwijst voor de aandachtspunten van de rechtmatigheid en de getrouwheid naar de modeloplegger van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG):
    - Het recht op het verstrekken van ondersteuning
    - De bepaling van de omvang van de ondersteuning
    - De vereisten aan de declaratie
    - Het aantonen van de levering van de ondersteuning.

De gemeente Gooise Meren bracht in 2017 het beleidskader financiering Zorg & Welzijn, Kunst, Cultuur & Toerisme uit. De gemeente omschrijft in dit kader dat zij gezamenlijke verantwoordelijkheid verwachten van organisaties. Dit betekent dat organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor een goede uitvoering en kwaliteit van de gefinancierde activiteiten en de gemeente op hoofdlijnen stuurt.

De gemeente Gooise Meren bracht in oktober 2020 het Handavingsplan 2020-2021 voor de maatwerkvoorzieningen in het sociaal domein uit. Dit plan omschrijft hoe in de gemeente misbruik en oneigenlijk gebruik van zorgvoorzieningen van onder andere de Jeugdwet moet worden tegengegaan. In dit document geeft de gemeente aan samen te werken met de andere gemeenten in de Regio Gooi en Vechtstreek op controle van de rechtmatigheid van de declaraties van aanbieders voor de inzet van ingekochte zorg in natura. Dit doen zij via de gezamenlijke inkoop van de regio. Het juridische kader van het voorkomen en bestrijden van fouten en fraude staan in de Jeugdwet en in de Verordening Jeugdhulp 2019 van de gemeente Gooise Meren. In deze verordening staat dat het college toeziet op naleving van de regelgeving en steekproefsgewijs controleert op gebruik en rechtmatigheid. Daarnaast is in de verordening de inlichtingenplicht en bevoegdheden tot heronderzoek, intrekking, beëindiging en terugvordering opgenomen. De gemeente is tevens wettelijk verplicht een toezichthouder aan te stellen, de gemeente Gooise Meren heeft dit toezichthouderschap voor de Jeugdwet binnen de bestaande formatie voor handhaving geregeld. De gemeente onderzoekt hoe handhaving en toezicht het meest effectief kunnen worden ingezet en of wellicht andere keuzes gemaakt moeten worden ook ten aanzien van de capaciteit. Het document omschrijft daarnaast een aantal acties:

Preventie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Herkennen van signalen</li><li>- Deskundigheidsbevordering</li></ul>
Controle	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fraudesignalen</li><li>- Quick scan PGB</li><li>- Controle PGB's</li><li>- Contractbeheer zorg in natura</li></ul>
Opsporing	<ul style="list-style-type: none"><li>- De toezichthouders zijn alert op risicofactoren binnen de zorg</li></ul>

Uit gesprekken met de regio blijkt dat de regio de zorgaanbieder controleert op kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid tijdens de uitvoering op verschillende manieren. Voorbeeld hiervan is de check op de uitvoering of vergelijking aan de hand van de toelatingsdocumenten (vooraf en gedurende contractperiode). Bij de controle wordt verwezen naar de bij inkoop vastgelegde termijnen. Ook in de accountantscontrole wordt hierop gecontroleerd. De gemeente zegt de kwaliteit van interventies en casussen via procesregie te waarborgen. Vanuit contractmanagement (door de Regio Gooi en Vechtstreek) is steekproefsgewijs een check op de contractvoorwaarden, waaronder die over kwaliteit. Maar de regio controleert niet zelf, zoals bij de Wmo wel het geval is, via praktijkcontroles wat de kwaliteit en inhoud van de hulp is. Dat is voorbehouden aan de Inspectie Jeugd. Gemeenten kunnen de regio wel mandateren om dit door de regio te laten doen, maar daar is niet voor gekozen.

De controle op kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid is in het voorveld aanzienlijk lichter. Alle ondersteuning in het voorveld behoort tot de sociale basisinfrastructuur en is vrij toegankelijk, zonder beschikking. Organisaties die daartoe gesubsidieerd worden, leggen achteraf inhoudelijk en financieel verantwoording af.

Uit gesprekken met medewerkers van de gemeente blijkt dat de gemeente in 2022 wil onderzoeken of het onderbrengen van POH-JGGZ bij lokale huisartsen een toegevoegde waarde heeft ten opzichte van de huidige werkwijze, waarbij huisartsen terecht kunnen bij Consultatie en Adviesteam van de Regio Gooi en Vechtstreek. Momenteel kunnen huisartsen advies en ondersteuning vragen bij het Consultatie en Adviesteam van de Regio Gooi en Vechtstreek. Met betrekking tot scholen heeft iedere school een jeugdconsulent als contactpersoon. Medewerkers van de gemeente gaven aan dat de gemeente de ambitie heeft om in 2022 te onderzoeken of Jeugd en Gezin en jongerenwerkers bij scholen inzetbaar zijn. Tot slot heeft de gemeente zelf een outreachend jongerenconsulent in dienst.

Volgens een aanbieder komt een groot deel van de zwaardere zorg via de huisarts binnen. Hier heeft de gemeente weinig zicht op. Deze route komt voor uit het verleden en wordt door de aanbieders als goed ervaren. Door aanbieders wordt gewerkt met een specifiek verwijssysteem (Zorgdomein) en dat komt bij hen elektronisch binnen. Daar wordt een triage op gedaan. Dat wordt ervaren als een vrij eenvoudige en vloeiende werkwijze. Na ontvangst van een verwijfsbrief van de huisarts meldt de aanbieder de cliënt aan bij het Digitaal Leefplein. Na controle door de gemeente volgt een toewijzing, waarna de aanbieder de geleverde zorg kan declareren.

Uit gesprekken met medewerkers van de gemeente blijkt een aantal zaken. De maatschappelijke effecten van de gemeentelijke inspanningen zijn nog weinig concreet. Vanuit de gemeente wordt geprobeerd hier specifiek in te zijn, maar dit proces gaat langzaam. De gemeente kijkt naar regiogemeenten om inzicht te krijgen in hoe zij deze effecten te specificeren. Andere gemeenten hebben bijvoorbeeld een dashboard naar aanleiding van een vorig rekenkameronderzoek. Gooise Meren werkt samen met andere gemeenten uit de regio, zoals voor het delen en combineren van data, maar de communicatie tussen de verschillende gemeenten daarin verloopt volgens de gemeente onvoldoende. Deze wordt omschreven als: het voeren van dezelfde gesprekken over dezelfde onderwerpen en problemen.

Onderzoeksvraag:

12. Op welke wijze is het toezicht op een doeltreffende, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de ondersteuning bij het opvoeden en opgroeien vormgegeven en wat zijn de ervaringen daarmee?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

Aan de hand van afgesproken Service Level Agreements (prestatie indicatoren van kwaliteitseisen) wordt hier steekproefsgewijs door de regio op gecontroleerd. Ook wordt er verwezen naar cliëntervaringsonderzoeken en de ervaringen van de jeugdconsulent met de aanbieder. Tevens is de gemeente aangesloten bij het knooppunt zorgfraude en zijn er toezichthouders binnen Jeugd en Wmo. De gemeente heeft de ambitie om meer gebruik te maken van data-analyses.



Uit gesprekken met ouders uit het casusonderzoek blijkt dat het overgrote deel van hen van mening is dat de gemeente goed toeziet op de tijdigheid, de plek waar het gezin terechtkomt, de klik, de overdracht. Ongeveer een derde van de ouders gaven aan dat zij na afloop zijn gecontacteerd na afloop van de ondersteuning. Ten laatste bleek uit de gesprekken dat de gemeente ruimte voor verbetering heeft op het gebied van contact met de aanbieders, tussentijds contact met de ouder over de hulp en over de regie die de jeugdconsulent voert op de casus.

## Onderbouwing

### Kaders

De doelmatige en rechtmatige uitvoering van de *ingekochte jeugdzorg* is, zoals onder onderzoeksvraag 11 beschreven, gedekt door middel van de accountantscontrole in het controle- en verantwoordingsprotocol van de Regio Gooi en Vechtstreek. Het contractmanagement is een aanvulling daarop. Maar dat kent ook beperkingen in de toets op de doeltreffendheid. Zoals eerder aangegeven is de regio niet bevoegd om praktijkcontroles op de doeltreffendheid uit te voeren.

Van het contractmanagement wordt steekproefsgewijs gecontroleerd met behulp van de afgesproken Service Level Agreements (prestatie indicatoren van kwaliteitseisen), die tussen de regio en aanbieder zijn gemaakt. In de steekproef wordt de ervaring van de lokale jeugdconsulent met de aanbieder meegenomen. Ook zijn er cliëntervaringsonderzoeken waarnaar verwezen kan worden. Doordat het betrekking heeft op maatwerk wordt het meten van kwaliteit in het sociaal domein als lastig ervaren. Als voorbeeld wordt de controle op de PGB's genoemd, waarbij niet iedere PGB houder het budget ook daadwerkelijk gebruikt.

De gemeente Gooise Meren is aangesloten bij het knooppunt zorgfraude. Ook zijn er door de gemeente toezichthouders Wmo en Jeugd aangesteld. Om het interne toezicht vorm te geven heeft de gemeente een kwaliteitsteam opgericht. De gemeente wil data-analyses gebruiken om doelmatig en doeltreffend te werk te gaan, maar dit staat volgens de gemeentelijke respondenten nog in de kinderschoenen.

Voor de hulp en ondersteuning die door de gemeente Gooise Meren als *voorliggende voorzieningen* wordt gesubsidieerd geldt het volgende. De gemeente Gooise Meren bracht in 2017 het beleidskader financiering Zorg & Welzijn, Kunst, Cultuur & Toerisme uit. Uit dit beleidskader blijkt dat de gemeente integraal stuurt op maatschappelijke effecten en prestatiedoelstellingen zoals opgenomen in de programmabegroting. De gemeente maakt samen met de geldontvangers integrale afspraken over de te realiseren resultaten. De te realiseren resultaten dienen bij te dragen aan de beoogde maatschappelijke effecten en prestatiedoelstellingen. De gemeente monitort de uitvoering en meet de uitkomsten.

De gemeente formuleert in hoofdstuk 2 van het beleidskader het inhoudelijke kader. Dit hoofdstuk bevat de beleidsdoelen en bijpassende uitgangspunten. Relevant voor de jeugd is de pijler "Gunstige uitgangspositie voor de jeugd" met de volgende beleidsdoelen en uitgangspunten op gebied van financiering:

- Bieden van ondersteuning aan met name kwetsbare kinderen en jongeren en het versterken van de eigen kracht van opvoeders en omgeving
  - De gemeente ondersteunt activiteiten die gericht zijn op de ondersteuning van met name de groep kwetsbare kinderen en jongeren
  - De gemeente faciliteert en stimuleert activiteiten gericht op het versterken van de eigen kracht van opvoeders en hun omgeving
- Het tot stand brengen van aansprekende vormen van jongerenparticipatie
  - De gemeente stimuleert jongerenparticipatie door activiteiten te faciliteren voor jongeren binnen de gemeente. Van belang is dat aansluiting bestaat op hun interessesfeer, ook op gebied van cultuuruitingen en culturele ontmoetingen.



### **Ervaring ontvangers ondersteuning vanuit de gemeente Gooise Meren**

*Hulp tijdig verleend.* Het overgrote deel van de gesproken ouders gaf aan dat de gemeente Gooise Meren tijdig hulp had verleend, namelijk 21 van de 30 onderzochte casussen. Vijf ouders gaven aan dat de hulp niet volledig op tijd kwam, maar ook niet volledig te laat. Twee van deze ouders gaven aan dat de ondersteuning in het begin tijdig op gang kwam, maar later in het traject te reactief werd. De laatste vier ouders gaven aan dat de hulp volledig te laat kwam.

*In de meeste gevallen goede klik met de consulent.* Iets meer dan de helft van de ouders gaf aan dat zij een klik en/of goed contact hadden met de consulent van de gemeente, namelijk zeventien ouders. Zes ouders gaven aan geen goede klik/goed contact, maar ook geen slechte klik/slecht contact te hebben gehad met de consulent van de gemeente. Vijf van hen gaven aan dat zij met de eerste consulent goed contact hadden, maar door personeelwisselingen nu een consulent hadden waarmee het contact minder goed was. Zes ouders gaven aan dat zij een slechte klik of slecht contact hadden met hun consulent. Eén van deze ouders gaf aan helemaal geen eigen consulent te hebben. Eén ouder gaf aan dat deze zelf geen contact met de consulent heeft, maar dat deze wel aanwezig is in het traject.

*Overdracht van de gemeente naar hulp gaat goed.* Het overgrote deel van de ouders gaf aan dat de gemeente hen goed overdroeg naar de ondersteuning, namelijk 21. Vier ouders gaven aan dat zij niet goed overgedragen waren, maar ook niet slecht. Twee van deze ouders gaven aan dat de overdracht van de tweede ondersteuning moeizaam verliep. Drie ouders gaven aan ontevreden te zijn over deze overdracht. Twee ouders gaven aan dat geen sprake was van een overdracht en dit niet nodig was, aangezien het in deze trajecten ging om een PGB.

*Op de goede plek terechtgekomen.* Twee derde van de ouders gaven aan dat zij op de goede plek terechtkwamen. Zes ouders gaven aan dat zij niet op de goede, maar ook niet volledig op de verkeerde plek terechtkwamen. Twee van hen gaven aan dat het eerste traject goed verliep, maar de tweede moeizaam. Een andere ouder gaf aan in een traject naar Wet langdurige zorg te zitten, waardoor de ondersteuning niet volledig aansluit. Vier ouders gaven aan volledig op de verkeerde plek terecht te zijn gekomen.

*Wisselende ervaringen met contact tussen consulent en zorgaanbieder.* Acht van de dertig ouders gaven aan dat hun jeugdconsulent contact zocht of had met de aanbieder van de hulp en zij hier tevreden over waren. Zeven ouders gaven aan dat de consulent dit deels deed, maar zij niet volledig tevreden hierover waren. Twee van deze ouders gaven aan dat dit contact enkel schriftelijk was. Een andere ouder gaf aan dat de consulent wel contact met de aanbieder had, maar redelijk reactief was in dit contact. Zes ouders gaven aan dat de consulent geen contact had met de aanbieder, maar zij dit wel graag hadden willen zien. Eén van de ouders gaf bijvoorbeeld aan dat de jeugdconsulent niet aanwezig was bij de gesprekken met andere hulpverleners. Negen ouders gaven aan dat hun jeugdconsulent geen contact had met de aanbieder, maar zij dit ook niet nodig vonden óf dat zij niet wisten of de consulent contact had met de aanbieder(s).

*Wisselende ervaringen met tussentijds contact met consulent over de hulp.* Zes ouders gaven aan dat de jeugdconsulent contact met hen had tijdens de ondersteuning over de aanpak van de ondersteuning en zij hier tevreden over waren. Acht ouders gaven aan dat de consulent wel contact met hen heeft over de aanpak, maar zij hier niet volledig tevreden over waren. Twee ouders gaven bijvoorbeeld aan dat het initiatief bij hen lag. Een andere ouder gaf aan dat die een evaluatie eens per jaar ontvangt. Iets meer dan een derde van de ouders gaf aan dat zij ontevreden waren over het contact van de consulent tijdens de ondersteuning of dat deze geen contact met hen had en zij hier wel behoefte aan hadden. In totaal waren dit elf ouders. Vijf ouders gaven aan dat zij geen tussentijds contact hadden met de consulent over de aanpak en hier geen behoefte aan hadden óf dat zij niet wisten of de consulent tussentijds contact opnam.

*Geen regie door consulent ervaren, maar in meerderheid van de gevallen wel gewenst door de ouders.* In vier van de dertig casussen was sprake van regie vanuit de gemeente waar de ouders tevreden over waren. Twee ouders gaven verder aan dat wel sprake was van regie, maar zij hier niet volledig tevreden over waren. De ene ouder gaf aan dat de jeugdconsulent uiteindelijk de knoop wel doorhakte, maar dat meer en eerdere regie gewenst was. De andere ouder gaf aan dat deze enkel regie vanuit de consulent ervaarde op de jaarlijkse aanvragen, maar niet op het verlenen van zorg. Deze ouder had hier wel behoefte aan. Negentien ouders gaven aan dat zij geen regie vanuit de jeugdconsulent ervoeren, maar hier wel behoefte aan hadden; óf dat zij ontevreden waren over de regie. Reden voor deze ontevredenheid was dat ouders vonden dat de gemeente onvoldoende regie pakte in het meedenken over mogelijkheden. Daarnaast gaven ouders aan dat de jeugdconsulent reactief handelde in plaats van proactief, deze ouders hadden hier wel behoefte aan. Vijf ouders gaven aan dat zij geen regie ervoeren vanuit de jeugdconsulent en hier geen behoefte aan hadden of dat dit onbekend was.

*Afrondend evaluatiegesprek vindt niet standaard plaats.* Elf van de ouders gaf aan dat hun jeugdconsulent na afloop van de ondersteuning contact met hen had over de aanpak en dat zij hier tevreden over waren. Drie ouders gaven aan dat dit contact na afloop had plaatsgevonden, maar dat zij hier niet volledig tevreden over waren. Eén ouder gaf aan zelf dit initiatief te hebben genomen. De tweede ouder gaf aan dat deze weinig contact had met de gemeente. De laatste ouder gaf aan dat dit laatste contact niet fysiek was, maar dat wel graag zo had gezien. Tien ouders gaven aan dat zij na afloop van de ondersteuning geen contact hadden met de consulent over de aanpak. Een ouder gaf bijvoorbeeld aan dat deze evaluatie wel had plaatsgevonden, maar zonder de consulent. Zes ouders gaven aan dat de hulp nog loopt, daarmee is dit aspect op hen niet van toepassing.

Onderzoeksvraag:

13. Op welke wijze wordt gestuurd op het terugbrengen (waar mogelijk) van het gebruik of afschaling van tweedelijns gespecialiseerde zorg en welke rol speelt het preventieve en/of voorliggende aanbod daarin?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

Hoewel de gemeente een aanpak benoemd en gericht heeft op het voorveld wordt dit nog niet ervaren door de aanbieders in de zorg en het voorveld en is afschaling nog geen dagelijkse praktijk. Volgens aanbieders kan de verbinding tussen aanbieders onderling en aanbieders en de gemeente nog sterk verbeteren. Aanbieders en gemeente weten van elkaar niet wat eeniërs taak, rol en verantwoordelijkheid is. Daardoor wordt veel minder afgeschaald dan mogelijk is of worden beginnende problemen niet snel doorgeschakeld naar het voorliggend veld. Daardoor gebruiken jongeren volgens respondenten van het voorliggend veld veel duurdere zorg dan nodig is. Aanbieders van zorg hebben zelf veel behoefte aan afschaling, zij bezwijken onder de wachttijden. Een passend afschalingsaanbod ontbreekt nogal eens.

Uit het casusonderzoek blijkt dat het overgrote deel van de ouders aangaf dat geen sprake was van afschaling naar het voorliggend veld. Deze ouders gaven aan hier ook geen behoefte aan te hebben.

Professionals die aanwezig waren in de ontwikkelkamer bevestigen dit beeld nogmaals. Tevens gaven zij aan dat op- en afschaling binnen de organisatie goed verloopt, maar buiten de organisatie moeilijker is. Zij wijzen naar zowel het gebrek aan vervolgaanbod als naar het gebrek aan personeel als oorzaken.

## Onderbouwing

### *Beleidsmatige uitspraken over afschaling en preventief aanbod*

In het College-uitvoeringsprogramma 2019-2022 spreekt de gemeente meermaals over preventieve maatregelen.

Een opgave in het zevende programma is "Preventieve maatregelen opvoed- en opgroeiproblematiek". Onderdeel van de aanpak is "intensieve ondersteuning kwetsbare jongeren". De gemeente omschrijft in deze aanpak specifiek een vorm van opschaling, namelijk het volgende: "Sommige jongeren, die ondersteund worden door het jongerenwerk hebben langer, vaker en intensiever ondersteuning nodig dan de reguliere ondersteuning die het jongerenwerk kan bieden. In enkele gevallen is het wenselijk om die ondersteuning te blijven bieden vanuit het jongerenwerk (vertrouwensband) in plaats van op te schalen naar andere of zwaardere hulp. De gemeente verstrekt subsidie voor intensieve ondersteuning van 10 jongeren".

Daarnaast noemt de gemeente een aanpak gericht op het voorliggend veld. Dit betreft de aanpak "Ontwikkelprojecten vroegsignalering en preventie jeugdigen en gezinnen". Bij deze aanpak gaat het om het starten van experimenten op het terrein van vroegsignalering en preventie samen met partners (zoals Versa, Jellinek en Youké). Deze aanpak verbindt zich niet expliciet aan het terugbrengen van het gebruik of afschaling van tweedelijns gespecialiseerde zorg.

Andere aanpakken die de gemeente noemt bij de opgave zijn:

- Jeugd en gezin is de spil van de sociale basis
- Meer inzetten op het ambulant jeugd- en jongerenwerk
- Extra ondersteuning van kwetsbare jongeren en allochtone multiprobleemgezinnen

Ook deze aanpak verbindt zich niet expliciet aan het terugbrengen van het gebruik of afschaling van tweedelijns gespecialiseerde zorg. In een regionaal document "Naar een financieel gezond sociaal domein" heeft de gemeente Gooise Meren een zienswijze opgesteld in de vorm van een raadsvoorstel (16 maart 2021, Raadsvoorstel 2134697). De volgende maatregelen en zienswijzen zijn van belang voor het terugbrengen van het gebruik of afschaling van tweedelijns gespecialiseerde zorg:

- Verschuiving van jeugdhulp thuis naar jeugdhulp op school/opvang. Minder verwijzen, sneller ondersteunen en behandelen.
- In dialoog verwijzen naar effectieve jeugdhulp en afschalen waar nodig.

Er zijn volgens de zienswijze "kansen om jeugdhulp sneller af te schalen. Dit vergt een nadere uitwerking. Het is prematuur om een centraal coördinerend verwijsteam in te stellen dat de taken van de lokale uitvoeringsdiensten overneemt." Het genoemde regionale of lokale voorstel van de Gooise Meren voor nieuwe afspraken met huisartsen is nog niet gepubliceerd in mei 2022.

### *Ervaren inzet op afschaling en inzet van preventief aanbod in de praktijk*

Volgens aanbieders kan de verbinding tussen aanbieders onderling en aanbieders en de gemeente nog sterk verbeteren. Aanbieders en gemeente weten onvoldoende scherp van elkaar wat een ieders taak, rol en verantwoordelijkheid is. Al een aantal jaren bestaat het idee een sociale kaart te maken, maar dit komt maar niet van de grond. Daardoor wordt naar inschatting van de respondenten veel minder afgeschaald dan mogelijk is of worden beginnende problemen niet snel doorgeschakeld naar het voorliggend veld. Daardoor gebruiken jongeren volgens respondenten uit het voorliggend veld veel duurdere zorg dan nodig is.

Aanbieders van zorg hebben zelf veel behoefte aan afschaling, zij bezwijken onder de wachttijden. Daarom willen ze graag snel afschalen. Dat lukt niet altijd en dat bespreken ze ook met de regio. Een passend vervolgaanbod ontbreekt nogal eens. Bijvoorbeeld bij gecompliceerde ADHD, dan is afschaling mogelijk nadat de basismedicatie is ingesteld. De huisarts geeft vaak aan dat zij de gewenste zorg niet

kunnen leveren. Dan moet het naar een basis-GGZ instelling die ook een dokter in dienst heeft, maar die zijn er weinig. Dit soort gevallen komen best vaak voor. In het verleden had de GGZ veel preventieprogramma's. Dat is uit het pakket gehaald, dat moest naar de huisarts en de gemeente. Daardoor is de verbinding tussen de zorg en preventieve ondersteuning in relatie tot GGZ-trajecten sterk verminderd.

De gemeenteconsulenten zijn erg druk en spreken veel jongeren, maar aanbieders in het voorliggend veld zien niet terug dat zij actief het voorliggend veld inzetten. De consulenten verwijzen die jongeren niet door naar het preventieve werk. De gemeente kan volgens de aanbieders in het voorliggend veld beter kijken naar hoe zij de voorzieningen in het voorveld in Gooise Meren beter kunnen gebruiken. Gemeenteconsulenten zijn volgens aanbieders in het voorveld ook niet altijd aanwezig bij de gezamenlijke overleggen. Dit komt ook door het wisselen van personeel. Bijvoorbeeld een aantal jaren geleden was er vanuit jeugd en gezin wel een overleg over opschaling en afschaling en om elkaar beter te leren kennen. Na een tijd stopte die consulent en kwam de nieuwe consulent niet meer naar de overleggen, waardoor dit overleg niet meer plaats vindt.

Gemeentelijke respondenten geven aan te sturen op passende zorg, waarmee aan de voorkant vroegsignalering georganiseerd is en aan de achterkant de afschaling. Dat betekent investeren in elkaar kennen en vinden. Hier is volgens de gemeente continu aandacht voor om dat zo georganiseerd te houden. Daar waar mogelijk voert de gemeente hierop de procesregie. Echter de beleving van aanbieders is anders. Zij weten niet dat de gemeente een verschil maakt tussen procesregie en casusregie.

Uit het casusonderzoek blijkt dat het overgrote deel van de ouders aangaf dat geen sprake was van afschaling naar het voorliggend veld. Deze ouders gaven aan hier ook geen behoefte aan te hebben. Dit betrof 24 van de 30 gesproken ouders. Eén ouder gaf aan dat de zorg na afloop van de ondersteuning afgeschaald was naar het voorliggend veld. Eén ouder gaf aan dat dit aspect deels op de casus van toepassing was. Deze ouder had behoefte aan lichte ondersteuning vanuit het voorliggend veld, maar dit was niet gelukt. Vier ouders gaven aan dat, ofwel de ondersteuning niet afgeschaald was naar het voorliggend veld en zij hier wel behoefte aan hadden, ofwel dat zij ontevreden waren over de afschaling.

Uit de ontwikkelkamer blijkt dat professionals uit het veld het hiervoor geschetste beeld rondom op- en afschaling van zorg herkennen. Verder gaven zij aan dat dit vaak goed gaat wanneer de organisatie dit intern kan faciliteren. Wanneer dit niet binnen de eigen organisatie of binnen het eigen team kan worden opgelost, ervaren professionals dat op- en afschaling lastiger is. Zij verklaren dit zowel door het gebrek aan vervolgaanbod, als door het gebrek aan personeel in veel organisaties door de huidige krapte op de arbeidsmarkt.

### 3.5 Ervaring ontvangers en professionals

Onderzoeksvraag:

14. Welke elementen vinden ontvangers belangrijk in de ondersteuning bij opgroeien en opvoeden?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

Uit de gesprekken met ouders blijkt dat ouders een aantal elementen het belangrijkste vinden. Hierbij zijn de volgende elementen vijf of meer keer genoemd (van meest genoemd, naar minst genoemd):

- Aansluiten bij de gezinssituatie/professionaliteit om te kunnen aansluiten
- Meedenken vanuit de consulent
- Voortgang boeken/werkende ondersteuning
- Klik met de hulpverlener
- Het zijn van een serieuze gesprekspartner voor de gemeente
- Uitgaan vanuit de regie van de ouder/overzicht over het hele proces
- Iemand aanwezig die met je meedenkt

#### - Onderling vertrouwen

Tevens gaven een aantal ontvangers aan dat zij wisseling in consulenten ervaarden. Zij gaven aan dit als onprettig te ervaren. Daarmee lijkt de continuïteit van de ondersteuner ook van belang te zijn.

#### Onderbouwing

Wat bepaalt voor ouders of de ondersteuning van goede kwaliteit is? Tabel 6 geeft de antwoorden weer die vijf of meer keren door ouders zijn genoemd. De volledige verdeling is in de bijlage te vinden. Het meest genoemde aspect is aansluiten bij de gezinssituatie ofwel de professionaliteit hebben om aan te kunnen sluiten.

Tabel 6 bevat de werkzame bestanddelen in kwalitatief goede ondersteuning bij opvoeden en opgroeien, antwoorden die vijf of meer keren zijn genoemd

Tabel 6 – Casusonderzoek ouders en jeugdigen: frequentie genoemde werkzame bestanddelen (die vijf of meer keer genoemd zijn)

Werkzame bestanddelen	Aantal keer genoemd
Aansluiten bij de gezinssituatie/professionaliteit om te kunnen aansluiten	10
Meedenken vanuit de consulent	9
Voortgang boeken/werkende ondersteuning	9
Klik met de hulpverlener	8
Het zijn van een serieuze gesprekspartner voor de gemeente	7
Uitgaan vanuit de regie van de ouder/overzicht over het hele proces	7
Iemand aanwezig die met je meedenkt	7
Onderling vertrouwen	5

Veel ouders die voor het onderzoek zijn gesproken, gaven aan dat zij wisselingen in consulenten hebben meegemaakt. Zij vonden dit niet prettig, doordat zij bijvoorbeeld hun verhaal vaak opnieuw moesten vertellen of doordat hierdoor processen verkeerd gingen. Zo gaf één ouder aan dat deze een tijd lang geen consulent had door personele wisselingen.

Daarnaast blijkt uit de gesprekken met ouders dat zij vinden dat de gemeente reactief handelt. Ouders zien graag dat de gemeente een proactieve rol pakt in bijvoorbeeld het meedenken over de ondersteuning en bekijken wat nog meer nodig is. Uit gesprekken met ouders die een kind hebben met een langdurige zorgvraag viel op dat de jeugdconsulent niet actief meedenkt over het langetermijnperspectief. Veel van deze ouders kregen de suggestie een aanvraag te doen in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz). Bij één van deze ouders kwam na deze suggestie geen initiatief meer van de consulent en werd er geen contact meer gezocht.

Ten laatste gaf een aantal ouders aan dat zij geen verwijzing ontvingen via de gemeente. Zij namen vervolgens een alternatieve route via de huisarts. De huisarts verwees hen wel naar de gewenste hulpverlening.

Onderzoeksvraag:

15. Hoe ervaren professionals de processen van toegang, inkoop en uitvoering van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

Volgens aanbieders neemt de route naar jeugdhulp via de gemeente veel tijd in beslag. Daarom wordt soms als alternatief geadviseerd om via de huisarts een verwijzing te bemachtigen. Volgens aanbieders is de uitvoering van de hulpverlening vaak niet systemisch georganiseerd. Bij casussen van individuele gezinsleden wordt vaak afgebakende hulp ingekocht. Een wens vanuit de aanbieders is om meer in te zetten op systemische hulp en regie bij gezinnen met complexe probleemsituaties.

Professionals die aanwezig waren in de ontwikkelkamer gaven aan dat zij de samenwerking met de jeugdconsulenten als prettig ervaren wanneer zij elkaar kennen en weten te vinden. Zij gaven op een aantal gebieden aan dat de gemeentelijke toegang ruimte heeft voor verbetering:

- Systemisch werken
- Continuïteit en bereikbaarheid van jeugdconsulenten
- Regie en versterkte procesregie
- Scheiding Jeugdwet en zorgplicht scholen
- Verlenging beschikking en verhuizing
- Overgang 18-/18+ en het gebruik van verlengde jeugdhulp

#### **Onderbouwing**

Uit de interviews met de jeugdzorgaanbieders blijkt een aantal bevindingen.

*Proces van beschikken door de gemeente kan lang duren.* Volgens aanbieders neemt de route naar jeugdhulp via de gemeente veel tijd in beslag. De wachttijd via de gemeente is soms acht weken en dan komen de gezinnen vervolgens op een wachtlijst bij een aanbieder. Daarom wordt als alternatief soms het advies gegeven om via de huisarts een verwijzing te regelen.

*Systemisch werken niet altijd herkend.* In de uitvoering blijkt de hulpverlening vaak niet systemisch georganiseerd. Als een gezinslid hulpverlening ontvangt, maar een ander gezinslid ook hulpverlening nodig heeft, kan dat niet in dezelfde casus worden behandeld. Volgens aanbieders komt dit doordat er voornamelijk afgebakende, en in sommige gevallen te zuinige, hulp wordt ingekocht. Aanbieders zouden graag meer willen inzetten op systemische hulp en regie bij complexere gezinnen. Volgens aanbieders pakt de gemeente Gooise Meren in sommige gevallen onvoldoende regie in deze casussen.

*Korte lijnen tussen voorveld en consulenten, maar nauwelijks lijnen tussen voorveld en jeugdzorgaanbieders.* De aanbieders in het voorveld (welzijn, jongerenwerk, jeugdgezondheidszorg) ervaren de lijntjes met de gemeenteconsulenten als kort en prettig. Het opschalen van hulpverlening verloopt dan snel. Wel ervaren de aanbieders in het voorveld een grote onoverzichtelijkheid in al het zorgaanbod. Ook wordt door aanbieders in het voorveld weinig verbinding ervaren met jeugdzorgaanbieders. Zij willen betrokken blijven wanneer een zorgaanbieder een casus overneemt.

*Verwachtingen regierol consulent verschillen.* Uit de gesprekken met de jeugdzorgaanbieders blijkt daarnaast dat zij andere beelden en verwachtingen hebben bij de rol en taak van de jeugdconsulenten dan de jeugdconsulenten in de praktijk hebben. Ze verwachten meer sturing door de consulent op de kwaliteit en inhoud van de hulp, bijvoorbeeld door (tussentijdse) evaluaties. Vaak is ook niet heel duidelijk bij aanbieders wat nu de rol is van de jeugdconsulent. Volgens de aanbieders verschillen de consulenten in hun werkaanpak bij casussen en onduidelijk is waarom dat zo is. Ook missen aanbieders bij de consulent een vast aanspreekpunt voor bepaalde problematieken. Idealiter zou de gemeente moeten zorgen voor een vorm van overbruggingshulp tussen aanbieders, maar de gemeenteconsulenten worden

hierin niet als proactief ervaren. Hierdoor ontstaan er gaten in de hulp en discussie over de verantwoordelijkheden van betrokkenen.

### **Ontwikkelkamer**

In de ontwikkelkamer is met uitvoerende professionals van de gemeente en aanbieders van hulp in het voorveld en van zorg gesproken over de voorlopige bevindingen uit het onderzoek. Dit om tot nadere verklaringen voor de bevindingen en verbetermogelijkheden te komen.

*Elkaar kennen bevordert de kwaliteit van de samenwerking tussen consulent en hulpverlener.* De samenwerking verloopt vaak goed als professional en jeugdconsulent elkaar kennen. Als deze lijn niet bestaat, verloopt het contact minder soepel. De professionals gaven aan dat er bij de gemeenteconsulenten veel wisselingen zijn. Dit geldt ook bij de aanbieders van hulp. Verder blijken de gemeenteconsulenten moeilijk te bereiken zijn. Professionals actief in de jeugdzorg in het gedwongen kader spraken de wens uit voor een noodnummer, zodat zij een gemeenteconsulent snel kunnen bereiken in het geval van crisissituaties.

*Verschillende verwachtingen over de regie door de consulent van de gemeente.* De professionals merkten in de ontwikkelkamer een aantal dingen op over de regie. Ten eerste is vaak onduidelijk wie de regie op een casus voert. Ten tweede gaven de professionals aan dat zij verschil in gemeenteconsulenten merken wat betreft het nemen van de regie. Sommige gemeenteconsulenten zijn bijvoorbeeld wat proactiever en denken meer mee. Ten derde gaven de professionals aan dat indien de hulpverlener de regie oppakt, de gemeente een stapje terug doet. In sommige gevallen blijft de hulpverlener dan de regie houden, ook als het kind officieel niet meer onder de verantwoordelijkheid van deze hulpverlener valt. Bij deze gevallen zou het wenselijk zijn dat de gemeenteconsulenten de regie terugpakken. Gemeenteconsulenten geven daarvoor een verklaring: zij werken met een stoplichtmodel. Bij 'groene' casussen ligt de regie bij de ouders en de hulpverlener, dan zal de consulent geen initiatief tot regie nemen. Bij 'oranje' en 'rode' casussen is sprake van versterkte procesregie en nemen de consulenten meer regie op het proces, maar niet op de inhoud van de hulp.

*Betere invulling versterkte procesregie.* Op het gebied van versterkte procesregie gaven professionals aan dat de gemeente hier meer zou kunnen doen. De gemeente kan bijvoorbeeld in afwachting van de uitkomst van een onderzoek door de Raad van de Kinderbescherming al hulp inzetten. Juist in deze omstandigheden blijkt vaak dat er behoefte is aan extra regie. De professionals gaven aan dat in andere gemeenten in de regio de versterkte procesregie in deze gevallen nuttig wordt ingevuld en zij zouden dit ook graag zien in de gemeente Gooise Meren.

*(Tussen)evaluaties met consulent gewenst.* Professionals gaven aan dat zij de tussenevaluaties graag met de gemeente delen, maar dat dit niet meer rechtstreeks kan in verband met de AVG-wetgeving. De tussenevaluatie wordt daardoor via de ouders gedeeld met de gemeente. Daardoor weten hulpverleners niet zeker of de evaluaties ook echt bij de gemeente terechtkomen. Professionals gaven tevens aan dat wanneer een beschikking afloopt en de doelen zijn behaald bijna nooit een eindgesprek plaatsvindt. Dit zou wel goed zijn. Gemeenteconsulenten verklaren de afwezigheid van deze eindgesprekken vanuit het eerdergenoemde stoplichtmodel.

*Scheidslijnen tussen verantwoordelijkheid onderwijs en gemeente.* Uit de ontwikkelkamer bleek daarnaast dat meerdere professionals moeite hadden met de scheidslijn van Jeugdwet en de zorgplicht van scholen. Vaak is onduidelijk uit welke pot de betaling moet komen voor de ondersteuning van een kind. Zij spraken de wens uit om dit duidelijker te formuleren. De professionals gaven aan soms het gevoel te hebben dat de gemeente zo veel mogelijk ondersteuning op het bord van school probeert te schuiven. Vanuit gemeenteconsulenten wordt snel gezegd "dit hoort bij school" terwijl dat volgens hen echt niet altijd zo is. De professionals moeten daardoor vaak duidelijk formuleren wat de rol van school is bij de ondersteuning.



*Proces van verlenging van hulp soms vertraagd.* Professionals gaven aan dat de verlenging niet altijd goed verloopt. Als de beschikking niet op tijd binnen is, continueren hulpverleners niet altijd de hulp. Indien zij wel ondersteunen komen er gaten in de financiën. Ouders hebben moeite om hier een afspraak over te krijgen met de juiste consulent, doordat de gemeentelijke consulenten niet altijd even goed bereikbaar zijn.

*Verhuizingen.* In de ontwikkelkamer gaven professionals aan dat consulenten niet goed op de hoogte lijken te zijn van contractafspraken op het gebied van verhuizing. De beschikking dient in de nieuwe gemeente over te worden genomen. De consulenten weten dat echter wel, maar de ouders moeten eerst zelf de verhuizing melden en pas dan kan de consulent ermee aan de slag. Soms nemen de consulenten volgens de professionals ook onvoldoende regie bij een verhuizing, waardoor zij niet goed zijn overgedragen naar een andere gemeente.

*Overgang 18-/18+.* Ten laatste gaven professionals aan dat op het gebied van de overgang van 18- naar 18+ veel winst te behalen is. De Jeugdwet biedt de mogelijkheid van verlenging van ondersteuning tot 23 jaar. Dat is echter niet mogelijk bij alle vormen van jeugdhulp. Soms is een andere wet voorliggend. De professionals zien echter dat verschillende gemeenten hier verschillend mee omgaan. De gemeente Eemnes noemden de professionals als voorbeeld waar de verlengde jeugdhulp sneller ingezet wordt dan in de gemeente Gooise Meren. Als de aanvraag voor verlengde jeugdhulp niet wordt gehonoreerd, dienen de jeugdige en ouders over te stappen naar de Zorgverzekeringswet. Dit wordt als onprettig ervaren. Daardoor stopt veel GGZ-hulp voor jongeren die 18 worden. Andere gemeenten lossen dit bijvoorbeeld op door het eigen risico te betalen. Daarvan is in de gemeente Gooise Meren geen sprake. Vanuit de gemeenteconsulenten wordt aangegeven dat verlengde jeugdzorg in de jeugd-GGZ niet mogelijk is, die hulp gaat vanaf 18 jaar over naar de Zorgverzekeringswet. Samengevat bestaan verschillende beelden van de mogelijkheden voor de overgang van 18- naar 18+ bij de consulenten en de hulpverleners in de jeugdzorg.

### 3.6 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel ( $\leq 50\%$ ) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel ( $> 50\%$ ,  $< 75\%$ ) wel dan niet wordt voldaan aan de norm
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte ( $> 75\%$ ) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
Het college en de ambtelijke organisatie hebben de doelen vertaald in een uitvoeringstrategie en processen waarmee de kwaliteit en inhoud van de jeugdzorg worden gewaarborgd.	Voldoet merendeels. De doelen van het college zijn grotendeels vertaald in het inkoopbeleid van de regio voor de inkoop van de zorg. De subsidieverstrekking aan het voorveld ondervindt lichte sturing vanuit de gestelde doelen.
De processen van contractering, bekostiging en verantwoording van uitvoerende partijen dragen bij aan de doelen.	Voldoet beperkt. In de processen van contractering, bekostiging en verantwoording wordt in het algemeen aangegeven dat het bijdraagt aan de doelen. De maatschappelijke



Norm	Toetsing
	effecten van de inspanningen voor de gemeente zijn nog weinig concreet benoemd.
De processen van de toegang dragen bij aan de doelen.	Voldoet beperkt. De maatschappelijke effecten die gemeente wil bereiken, zijn nog weinig concreet. Er zijn ambities wat betreft afschaling en doorverwijzing naar het voorveld, maar uit casusonderzoek en de interviews met professionals blijkt dat dit in de praktijk nauwelijks gebeurt.
De processen van toezicht, handhaving en naleving op uitvoerende partijen zijn ingericht om zorgfraude te voorkomen.	Voldoet grotendeels. De gemeentelijke toegang en de regio zijn daarop ingericht. Voor subsidies werkt de gemeente met verantwoording achteraf.
De processen waarin verbinding wordt gelegd met aanpalende beleidsterreinen, voorliggende voorzieningen en partners zoals onderwijs en jeugdgezondheidszorg dragen bij aan de doelen.	Voldoet niet. Er is volgens aanbieders geen goede verbinding tussen professionals onderling, en ook niet tussen professionals en de gemeente. De gemeente kan hier meer regie op nemen.
De inrichting van het interne en externe leer- en verbetercyclus om de kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid van de geboden ondersteuning continu te verbeteren, draagt bij aan de doelen.	Voldoet beperkt. Hoewel er intern door iedere organisatie een leer- en verbetercyclus is, is er tussen netwerkpartners (gemeente, onderwijs, aanbieders van hulp) geen sprake van een gezamenlijke leer- en verbetercyclus.
De elementen die ouders en jeugdigen belangrijk vinden rondom de kwaliteit van de inhoud en het proces van de ondersteuning worden onderkend door de gemeente en partners en leiden tot aanpassingen in de processen bij gemeente en partners.	Voldoet beperkt. In individuele casussen wordt waar nodig bijgesteld. Uit de casusanalyse blijkt dat ouders waarde hechten aan een heldere regie op de casussen, deze is niet altijd aanwezig ook in gevallen waarin dit wel nodig zou moeten zijn. Verder wensen ouders ook contact tijdens en na afloop van de hulp, maar dit gebeurt in veel gevallen niet.
Uitvoerende partners van de gemeente ervaren dat de gemeentelijke inrichtingskeuzes en uitvoering bijdragen aan kwaliteit, (kosten)effectiviteit en het doelbereik.	Voldoet beperkt. Volgens aanbieders is de uitvoering van de hulp die wordt ingekocht veelal niet gericht op het gehele gezin (systemisch). Uitvoerende jeugdzorgprofessionals ervaren zelden dat de gemeenteconsulent daadwerkelijk het gesprek voert over de kwaliteit, (kosten)effectiviteit en het doelbereik. Gemeenteconsulenten verklaren dit uit de keuze voor het werken met het stoplichtmodel. Het stoplichtmodel gaat over de intensiteit van procesregie en de consulent geeft daarbij niet een oordeel over kwaliteit, kosteneffectiviteit of doelbereik. In het stoplichtmodel vinden bij 'groene' casussen gesprekken over de kwaliteit, (kosten)effectiviteit en het doelbereik alleen op initiatief van de ouder plaats.
Het college en de ambtelijke organisatie beschikken over een sluitende informatiepositie om de raad te kunnen informeren over het doelbereik (effecten) en de wijze waarop de	Voldoet beperkt. Beoogde effecten zijn niet concreet, daardoor is er geen sluitende informatiepositie om de raad te informeren over het doelbereik en de wijze waarop de

Norm	Toetsing
inrichtingskeuzes en uitvoeringsprocessen daaraan bijdragen.	inrichtingskeuzes en uitvoeringsprocessen daaraan bijdragen.



# 4

**BEVINDINGEN PROCESSEN  
AANBIEDERS**

## 4. Bevindingen processen aanbieders

### 4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen van de processen van de aanbieders in de gemeente Gooise Meren.

De rode boxen beantwoorden de onderzoeksvragen op hoofdlijnen, gevolgd door een onderbouwing van dat antwoord. Het hoofdstuk eindigt met een toetsing van de bevindingen aan de normen behorend bij de behandelde onderzoeksvragen.

### 4.2 Kwaliteitsproces

Onderzoeksvraag:

16. Op welke wijze hebben aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden georganiseerd dat zij voldoen aan het kwaliteitskader zorg?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

Veel aanbieders werken met geregistreerde professionals, zoals met een BIG- of SKJ-registratie. Een uitzondering hierop zijn professionals uit het voorliggend veld die zich bijvoorbeeld inzetten voor jongerenparticipatie, zij gaven aan geen registratie nodig te hebben.

Een aantal aanbieders gaven aan dat zij een eigen kwaliteitskader en protocol hanteren. De professionals gaven aan dat hun organisatie kwaliteit hoog in het vaandel hebben staan en deze om die reden waarborgen. Slechts een aantal medewerkers gaven aan dat zij de sturing van de gemeente merken op het gebied van het Kwaliteitskader Jeugd.

#### Onderbouwing

##### Het Kwaliteitskader Jeugd

Met de ingang van de Jeugdwet kwam tegelijk de verplichting om verantwoorde hulp te leveren. Deze verplichting is verder uitgewerkt in de norm van de verantwoorde werktoedeling. Deze norm is gericht op het al dan niet inzetten van geregistreerde professionals in situaties, met inachtneming van professionele standaarden. Voor de toepassing van deze norm in de praktijk is het Kwaliteitskader Jeugd opgezet. Dit is een aanzet om handvatten te bieden aan werkgevers bij afwegingen in het toedelen van werk. Tevens omschrijft het kwaliteitskader een gemeenschappelijke basis voor alle professionals in het jeugddomein. Deze gemeenschappelijke basis is onderdeel van het Programma Professionalisering Jeugdhulp en Jeugdbescherming. De basis bestaat uit de volgende punten:

- Cliëntgericht werken
- Signaleren
- Versterken eigen kracht en zelfregie
- Veiligheid bevorderen
- Werken vanuit een integrale blik: breder kijken, meer zien
- Samenwerken
- Leven lang leren en reflecteren.

Het volledige document met alle afwegingen voor verantwoorde werktoedeling is hier te raadplegen: [kwaliteitskader-jeugd.pdf \(jeugdzorgnederland.nl\)](#).

Uit de interviews met de medewerkers en managers van de aanbieders van ondersteuning blijkt dat het beeld divers is. Meer dan de helft van de aanbieders gaf aan dat zij werken met BIG of SKJ-geregistreerde professionals. Welzijnsorganisaties vormen hierop een uitzondering. Als zij geen jongerenwerk uitvoeren, maar bijvoorbeeld wel met jongeren werken (bijvoorbeeld op het gebied van participatie) hebben ze geen registratie nodig.

Uit de interviews blijkt tevens dat een aantal aanbieders een eigen kwaliteitskader of protocol hanteert in hun werk. Deze werkwijzen bevatten onderdelen van de gemeenschappelijke basis voor professionals in het jeugddomein. Aanbieders noemen bijvoorbeeld interne controles, standaarden, evidence-based programma's, onderzoek naar cliënttevredenheid, onderzoek naar samenwerkingen en opleidingsprogramma's.

Uit de interviews blijkt dat minder dan de helft van de gesproken aanbieders de invloed vanuit de gemeente voelen over het voldoen aan het Kwaliteitskader Jeugd. Veel van hen geven aan dat zij kwaliteit voornamelijk vanuit een interne motivatie waarborgen. Uit gesprekken met medewerkers vanuit de Regio Gooi en Vechtstreek blijkt dat het voldoen aan het kwaliteitskader geregeld is in het inkoop- en contractbeheer. In de toelatingsdocumenten wordt hierop gestuurd, dit gebeurt vooraf aan de toelating en gedurende de contractperiode. Uit een gesprek met gemeentelijke consultants blijkt dat zij een periodiek overleg met de contractbeheerders van de regio hebben. Als niet voldaan wordt aan het Kwaliteitskader Jeugd of als andere signalen omhoogkomen, volgt een gesprek met de aanbieder. De medewerkers geven aan dat hier actief op wordt gestuurd en het wordt besproken in diverse gremia.

### 4.3 Leer- en verbeterproces

Onderzoeksvraag:

17. Op welke wijze organiseren aanbieders van ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden een cyclus van leren en verbeteren en wat wordt gedaan met de uitkomsten hiervan?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

Elke gesproken aanbieder van ondersteuning gaf aan dat leren en verbeteren onderdeel is van hun werkwijze. Dit vindt plaats in de vorm van scholing en evaluaties. Zo bestaat voor veel medewerkers de optie om trainingen of cursussen te volgen. Het beeld is minder eenduidig over het bestaan van een cyclus van leren en verbeteren tussen aanbieders van ondersteuning. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat twee gesproken aanbieders een gezamenlijke cyclus waarborgen van leren en verbeteren.

De uitkomsten implementeren de aanbieders in hun werkwijze. Dit vindt intern plaats.

Er bestaat geen leer- en verbetercyclus met externe netwerkpartners. Die was er wel, maar is verdwenen omdat sinds de transitie naar de taken naar de gemeente in 2015 indirecte uren niet gefinancierd worden. De behoefte aan zo'n cyclus met externe netwerkpartners bestaat nog steeds, maar deze is op het moment te kostbaar voor aanbieders om op te zetten.

#### Onderbouwing

Elke gesproken aanbieder van ondersteuning gaf aan dat leren en verbeteren onderdeel is van hun werkwijze. Dit vindt plaats in de vorm van scholing en evaluaties. Zo bestaat voor veel medewerkers de optie om trainingen of cursussen te volgen. Evaluaties vinden bijvoorbeeld plaats over de verleende dienstverlening en hoe de ouder of de jeugdige dit heeft ervaren. Een aantal aanbieders gaf aan dat bij dit soort evaluaties ook andere betrokken partijen aanwezig zijn. De uitkomsten implementeren de aanbieders in hun werkwijze. Dit vindt intern plaats.

Het beeld is minder eenduidig over het bestaan van een cyclus van leren en verbeteren tussen aanbieders van ondersteuning. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat twee gesproken aanbieders een gezamenlijke cyclus waarborgen van leren en verbeteren. Wel geven zij aan dat de verschillende vormen van hulp of de verschillende vormen van leren en verbeteren elk een eigen cyclus hebben.

Het beeld van een cyclus van leren en verbeteren buiten de eigen organisatie is tevens verschillend. Wel is bij alle gesproken aanbieders sprake van onderling contact met andere aanbieders van ondersteuning. Twee van de aanbieders hebben met elkaar een uitwisseling waarbij medewerkers meedoen en meekijken met elkaar. Zij hadden bijvoorbeeld een gezamenlijke dag georganiseerd om met elkaars producten kennis te maken. Een aantal aanbieders gaf aan dat zij leren en verbeteren met andere aanbieders via een overleg op casusniveau. Eén aanbieder gaf aan onderdeel te zijn van de Plan Do Check Act cyclus (PDCA-cyclus) van de regio en diens kwaliteits- en verbetermanagementsysteem. Een medewerker gaf aan dat voor een gezamenlijke leer- en verbetercyclus binnen de gemeente Gooise Meren geen tijd is vanwege de tarifiering van de afgesproken trajecten. Een andere medewerker gaf aan dat een externe leercyclus vroeger meer plaatsvond, maar sinds de transitie van taken naar de gemeente in 2015 en het niet financieren van indirecte uren het te kostbaar is om te regelen.

Opvallend is dat meerdere aanbieders van ondersteuning in de gesprekken aangaven dat veel van hen op "eilandjes" zitten en veel winst te behalen valt op het gebied van onderlinge samenwerking. Het voorliggend veld heeft een gezamenlijk overleg, maar hier sluiten geen andere jeugdzorgaanbieders uit het veld bij aan. Zij merken dat weinig uitwisseling bestaat tussen hen en de jeugdzorgaanbieders in het veld. Als een aantal van hen zou aansluiten, zou dit samenwerking stimuleren. Een medewerker noemde Wijdmeren als voorbeeld van een gemeente waar de jeugdzorg zo is ingericht dat automatisch samenwerking plaatsvindt. Dat maakt leren en verbinden gemakkelijker, ook met het voorveld. Uit de gesprekken blijkt dat de aanbieders van ondersteuning denken dat de gemeente een grotere regierol op zich zou kunnen nemen op het gebied van het creëren van een netwerk van samenwerking en gezamenlijk leren en verbeteren.

Tevens geven alle aanbieders aan dat zij geen of onvoldoende uitwisseling hebben met de gemeentelijke toegang. Zo gaven de aanbieders vanuit het voorliggend veld aan dat het niet vaak genoeg gebeurt dat jeugdconsulenten aansluiten bij hun gezamenlijk overleg.

De regio organiseert geregeld werksessies met meerdere aanbieders. Hierbij bespreken zij inhoudelijke thema's.

Onderzoeksvraag:

18. Welk deel van de ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden omvat effectieve interventies zoals vastgelegd in de databank Effectieve jeugdinterventies?

#### **Beantwoording op hoofdlijnen:**

Aanbieders van ondersteuning die geen specifieke ondersteuning voor opgroeien en opvoeden aanbieden, zoals aanbieders die een stoornis behandelen of zorgen voor een veilige omgeving, bieden geen effectieve interventies zoals vastgelegd in de databank Effectieve jeugdinterventies.

De andere gesproken medewerkers van aanbieders die wel interventies aanbieden voor ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden geven aan dat zij de interventies zoals vastgelegd in de databank inderdaad aanbieden. Zij geven wel aan dat dit voornamelijk deze interventies betreft, dus niet uitsluitend.

Uit de gesprekken met de gemeente en de regio blijkt dat zij op deze effectieve interventies sturen door middel van de inkoop, contractbeheer en de toelatingsdocumenten. Daarnaast controleert de gemeente de in te zetten interventie bij de aanvraag van een PGB. Dat is punt van aandacht indien dit

geen interventie zoals vastgelegd in de databank betreft. Ten laatste spreekt de gemeente vertrouwen uit in de professionaliteit van de aanbieders, waarbij balans wordt gehouden met de eigen verantwoordelijkheid van de gemeente.

## Onderbouwing

### Databank Effectieve jeugdinterventies

De databank Effectieve jeugdinterventies is een databank opgesteld door het Nederlands Jeugdinstituut (NJI). Deze databank bevat een overzicht en beschrijvingen van interventies. Dit zijn zowel interventies die erkend, in voorbereiding, niet erkend en verwijderd zijn uit de databank. Een overzicht van erkende effectieve interventies is te vinden op <https://www.nji.nl/interventies/alfabetisch-overzicht-erkende-interventies>. Een interventie kan erkend worden als effectief als effectonderzoek is gedaan en deze erkend is door de Erkenningscommissie Interventies. Het NJI onderscheidt drie niveaus in effectiviteit: eerste aanwijzingen voor effectiviteit, goede aanwijzingen voor effectiviteit en sterke aanwijzingen voor effectiviteit.

### Het beeld

*Niet alle interventies die gehanteerd worden zijn onderdeel van de databank Effectieve jeugdinterventies.* Uit de interviews blijkt dat niet alle aanbieders van ondersteuning die zijn gesproken effectieve interventies hanteren zoals vastgelegd in de databank Effectieve jeugdinterventies. Redenen hiervoor zijn dat de ondersteuning zich niet richt op ondersteuning bij opgroeien en opvoeden, maar bijvoorbeeld op het behandelen van een stoornis (GGZ) of een veilige thuissituatie voor een kind. De aanbieders die onder deze uitzonderingen vallen geven wel aan dat zij werken met evidence-based methoden, best-practices, richtlijnen of interventies die worden opgelegd door de rechtspraak. Tevens geven zij aan te kijken of hetgeen zij uitvoeren effectief is.

De andere gesproken medewerkers van aanbieders die wel interventies aanbieden voor ondersteuning bij het opgroeien en opvoeden geven aan dat zij de interventies zoals vastgelegd in de databank inderdaad aanbieden. Zij geven wel aan dat dit voornamelijk deze interventies betreft, dus niet uitsluitend. Twee medewerkers van een aanbieder gaven aan dat zij dit tevens binnen de beroepscode van de hulpverlener zelf vinden vallen en zij hier ook geen sturing van de gemeente op voelen. Zij gaven aan dat de jeugdconsulenten van de gemeente niet vragen naar de interventies die zij inzetten en of deze wel of niet vastgelegd zijn in de databank van Effectieve Jeugdinterventies.

*Inkoop en toelating belangrijkste sturingsinstrumenten.* Uit gesprekken met medewerkers van de gemeente blijkt dat de sturing op effectieve interventies plaatsvindt door de toelating en het contractbeheer. Daarmee is deze sturing voornamelijk te vinden aan de voorkant. Bij de inkoop is voor de voorzieningen ambulante jeugdhulp expliciet in contracten opgenomen dat effectieve en/of evidence-based interventies moeten worden ingezet. Verder is dit niet specifiek opgenomen. Daarnaast stuurt het college via het stelsel van inkoop door ruimte te creëren voor nieuwe effectieve en werkende interventies. Uit een gesprek blijkt dat het controleren van elke interventie en de werkzaamheid hiervan niet mogelijk is, waardoor wordt vertrouwd op de waarborgen die in de inkoop zijn gesteld. Ook spreekt de gemeente vertrouwen uit in de aanbieders en wat zij nodig achten voor een gezin, waarbij zij wel oog houden voor de eigen verantwoordelijkheid van de gemeente. De gemeente toetst bij een PGB wel zelf of de interventie is vastgelegd in de databank. Indien de interventie niet in de databank staat, betekent dit niet dat de interventie geen doorgang kan vinden, maar is dit wel een aandachtspunt.



## 4.4 Verantwoordingsproces

Onderzoeksvraag:

19. Op welke wijze gaan aanbieders na wat de werkzaamheid van hun interventies en aanpakken is?

### Beantwoording op hoofdlijnen:

Uit de gesprekken met medewerkers van aanbieders blijkt dat de meest gehanteerde manier om na te gaan wat de werkzaamheid van de interventies en aanpakken is, gesprekken zijn met de gebruikers van de ondersteuning en eventueel betrokken partijen. Tijdens deze gesprekken evalueert de aanbieder bijvoorbeeld de doelen.

Andere genoemde werkwijzen zijn:

- Exitvragenlijsten
- Outcome Rating Scale en Session Rating Scale vragenlijsten
- Werken met evidence-based interventies
- De hoeveelheid bezoekers, deelnemers en het bereik berekenen

### Onderbouwing

Uit de gesprekken met medewerkers van aanbieders blijkt dat de meest gehanteerde manier om na te gaan wat de werkzaamheid van de interventies en aanpakken is, gesprekken zijn met de gebruikers van de ondersteuning en eventueel betrokken partijen. Drie van de gesproken aanbieders geven aan deze methode te hanteren. Tijdens deze voortgangs- of eindgesprekken evalueert de aanbieder bijvoorbeeld de doelen. Als aanvulling op deze gesprekken hanteert één aanbieder daarnaast ook exitvragenlijsten, Outcome Rating Scale (ORS) en Session Rating Scale vragenlijsten. Tevens gaven aanbieders aan met evidence-based interventies te werken, waardoor de werkzaamheid van de interventie zelf wetenschappelijk is bewezen.

Aanbieders in het voorliggend veld die jongerenparticipatie stimuleren meten de effectiviteit op een andere manier. Beide gesproken aanbieders gaven aan dat zij dit meten door te kijken naar de hoeveelheid van bezoekers, deelnemers en het bereik. Eén aanbieder geeft aan daarnaast een eigen ontwikkelde impactmeting (in samenwerking met een onderzoeksbureau) voor het meten van de effectiviteit te hanteren. Een uitzondering in het aanbod van preventieve interventies in het voorliggend veld is Jeugd en Gezin. Zij gaan ook met eindgesprekken na wat de werkzaamheid van hun preventieve interventies en aanpakken is. Daarnaast werken zij ook met evidence-based interventies. Uit het gesprek met het voorliggend veld blijkt tevens dat zij het lastig vinden de impact te meten van preventieve interventies en aanpakken. De impact hiervan zie je volgens hen pas duidelijk als deze interventies stoppen. Wel gaven zij aan dat zij hun impact zo veel mogelijk delen om deze zichtbaarder te maken. Uit het gesprek met een jeugdboa blijkt ongeveer hetzelfde beeld, ook diens interventies liggen in het preventieve veld.

In het geval van Veilig Thuis blijkt uit het gesprek dat het meten van effectiviteit moeilijk is. Daardoor heeft deze organisatie geen regelmatige analyse naar de effectiviteit van de interventies van de organisatie. Het belangrijkste resultaat voor deze organisatie is het stoppen van het geweld, maar dit kan enkel in de volledige keten gemeten worden.

## 4.5 Ervaring ontvangers en professionals

Onderzoeksvraag:

20. Hoe ervaren ontvangers van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden de kwaliteit en effectiviteit van het aanbod?

### Beantwoording op hoofdlijnen:

*Aanbieders van ondersteuning* merken een aantal signalen op vanuit ontvangers van de ondersteuning. Hieronder vallen signalen over:

- een toename van klachten
- een toename van bureaucratie
- ondersteuning sneller ingeregeld krijgen wanneer men mondig is of hulp van een consulent of zorgmedewerker heeft
- een verkeerd beeld in een verslag over een gezin dat hen blijft achtervolgen door hun traject heen
- de goede werkzaamheid van de ondersteuning niet eerst is afgestemd met het gezin
- de problematiek van de overgang 18-/18+

Over het algemeen zijn de *ontvangers van ondersteuning* tevreden over de kwaliteit en effectiviteit van het aanbod. Het overgrote deel van de ouders gaf aan dat:

- de hulp tijdig kwam
- zij op de goede plek terechtkwamen
- zij een goede klik hadden met de hulpverlener
- de ondersteuning (enige) effectiviteit had
- zij tevreden waren met de betrokkenheid van school en met de meerdere jeugdzorgpartijen

Iets meer dan de helft van de ouders gaf aan dat zij goed zijn ontvangen bij de aanbieder na de overdracht vanuit de gemeente. Daarnaast gaf één op de vijf gesproken ouders aan dat tijdens hun traject sprake was van een goede samenwerking tussen de gemeente en de aanbieder of aanbieders. Zeven van de gesproken ouders gaven aan dat niet volledig sprake was van goede samenwerking, maar ook niet van slechte samenwerking. Van deze zeven gaven enkele ouders aan dat wel sprake was van goede samenwerking tussen de meerdere aanbieders, maar niet met de gemeente. Zes ouders gaven aan dat er geen sprake was van een goede samenwerking tussen de aanbieder/aanbieders en de gemeente terwijl de ouders hier wel behoefte aan hadden.

Ongeveer een derde van de gesproken ouders ervaart de effectiviteit als optimaal, zij gaven aan dat de ondersteuning zowel de problemen behapbaar maakte, verergering van problemen voorkwam en de problemen liet afnemen/oplossen. Vier van de dertig ouders gaven aan dat de ondersteuning geen enkel effect had. Eén ouder gaf aan dat de problemen behapbaar werden, maar verergering niet voorkwam. De andere ouders gaven aan dat de effectiviteit niet optimaal was, maar wel het hoogst haalbare was in hun situatie.

### Onderbouwing

#### Interviews met aanbieders van ondersteuning

Uit de gesprekken met de aanbieders van ondersteuning blijkt dat zij vanuit de ontvangers verschillende signalen opvangen. De manieren waarop zij aan deze informatie en signalen komen zijn divers. Manieren die zij noemen zijn via hun reguliere contact met ontvangers, een cliëntenportal, cliënten- en jongerenraden, regelmatige evaluaties en klanttevredenheidsonderzoeken.

Uit een gesprek met medewerkers die ondersteuning bieden bij opgroeien en opvoeden binnen het gedwongen kader blijkt dat zij een toename zien van klachten en bureaucratie voor ouders. Daarbij merken zij op dat mondige ouders meer voor elkaar krijgen dan minder mondige ouders of anderstaligen die de routes niet kennen. Het is voor ouders daarnaast frustrerend dat zij een ondersteuning niet

aangevraagd krijgen, maar wanneer vanuit jeugdbescherming iemand belt dit probleem met één telefoontje opgelost wordt.

Uit een ander gesprek met twee medewerkers van een aanbieder blijkt dat sommige gezinnen een vervelende ervaring hebben met ondersteuning vanwege een uitgebreid verslag dat hen achtervolgt. Deze is bijvoorbeeld geschreven door een andere aanbieder. De gezinnen vertellen dat zij het beeld uit dit verslag niet herkennen. Zij voelen zich niet gehoord en hebben het gevoel dat het verslag hen het hele traject door achtervolgt.

Dezelfde twee medewerkers gaven daarnaast aan dat hulpverleners graag willen bepalen wat goed is voor ontvangers van ondersteuning. De ontvangers voelen zich dan "overruled" en bieden weerstand. Zij merken in hun ondersteuning dat het beter is eerst goed af te stemmen met de ontvangers.

In één gesprek kwam daarnaast de overgang van 18- naar 18+ nog specifiek naar voren met in het bijzonder de groep jongeren die vanaf hun achttiende een uitkering ontvangen. Als een jongere ondersteuning ontvangt tot diens achttiende en vervolgens overgaat naar een uitkering volgt vaak een stop op de ondersteuning. Reden hiervoor is dat de ondersteuning van de jongere niet meer vanuit de Jeugdwet geregeld wordt, maar vanuit de zorgverzekering. Daarmee moeten zij dus een eigen risico bijdragen. De aanbieder van ondersteuning gaf aan dat in bijna 100% van de gevallen de jongere stopt met de ondersteuning omdat zij het eigen risico niet willen of kunnen betalen. Deze aanbieder kijkt uit naar een duurzame oplossing voor deze groep jongeren van 18 tot 27 jaar, zodat zij volledig kunnen participeren in de samenleving.

Ten laatste blijkt uit een gesprek met een jongerenwerker dat lang niet alle jongeren die hulp nodig hebben in beeld zijn. Deze jongerenwerker schatte dat op jaarbasis mogelijk enkele tientallen jongeren van de leeftijd 18- zorgmijder is. Boven de achttien zijn dit er nog meer, zo'n zestig tot zeventig jongeren per jaar. Dit zijn jongeren die met problemen thuiszitten waarvan niet bekend is dat zij problemen hebben.

### **Gesprekken met ontvangers van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden**

In totaal is met dertig ontvangers van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden gesproken. Dit betrof ouders of pleegouders. De verdeling van de casussen naar selectiecriteria is in bijlage 2 te vinden.

*Hulp door de aanbieder is tijdig.* Het overgrote deel van de gesproken ouders gaf aan dat zij de ondersteuning vanuit de aanbieders tijdig hebben ontvangen, namelijk 24 ouders. Slechts drie ouders gaven aan dat deze hulp onvoldoende op tijd kwam.

*Overdracht vanuit gemeente naar aanbieder verloopt in meerderheid goed.* Iets meer dan de helft van de aanbieders gaf aan dat zij goed zijn ontvangen bij de aanbieder na de overdracht vanuit de gemeente, namelijk achttien ouders. Twee ouders gaven aan dat zij ontevreden waren over deze overdracht, één van deze ouders gaf aan dat geen overdracht vanuit de gemeente naar de aanbieder had plaatsgevonden en hier wel behoefte aan was. Zes ouders gaven aan dat geen overdracht plaatsvond, maar hier ook geen behoefte aan was. Vier ouders waren niet volledig tevreden, maar ook niet volledig ontevreden over de overdracht vanuit de gemeente naar de aanbieder. Een voorbeeld hiervan is dat een ouder aangaf dat de overdracht naar de eerste aanbieder goed verliep, maar naar de tweede niet.

*Bij de goede hulp terechtgekomen.* Het overgrote deel van de gesproken ouders gaf aan dat zij op de goede plek terechtgekomen zijn, namelijk 23 ouders. Vier van de gesproken ouders gaf aan niet volledig op de goede plek terecht te zijn gekomen, maar ook niet volledig op de verkeerde goede plek terecht te zijn gekomen. Twee ouders gaven aan dat de ondersteuning niet volledig aansloot op de hulpvraag, bijvoorbeeld doordat de ouder aangaf liever ondersteuning te ontvangen van een andere, niet-gecontracteerde aanbieder. De andere twee ouders gaven aan dat de eerste ondersteuning niet aansloot

en de tweede wel, of andersom. Drie ouders gaven aan volledig op de verkeerde plek terecht te zijn gekomen voor hun gezinssituatie.

*Goede klik met de hulpverlener.* Ook had het overgrote deel van de gesproken ouders een klik/goed contact met de aanbieder of hulpverlener, namelijk 24 ouders. Slechts twee ouders gaven aan volledig geen klik of goed contact met de aanbieder of hulpverlener van de ondersteuning te hebben. Vier ouders gaven aan dat zij geen goede, maar ook geen slechte klik hadden met de aanbieder of hulpverlener. Drie van deze ouders gaven aan dat zij met de eerste aanbieder een klik hadden en met de tweede niet, of andersom.

*Beperkt zicht op samenwerking tussen hulpverlener en gemeente.* Van de gesproken ouders gaf één op de vijf ouders aan dat tijdens hun traject sprake was van een goede samenwerking tussen de gemeente en de aanbieder/aanbieders. Tien van de gesproken ouders gaf ofwel aan dat zij niet op de hoogte waren van eventuele samenwerking of gaf aan dat geen samenwerking bestond tussen de aanbieder/aanbieders en de gemeente en hier ook geen behoefte aan was. Acht van de gesproken ouders gaven aan dat niet volledig sprake was van goede samenwerking, maar ook niet van slechte samenwerking. Zes van deze ouders gaven aan dat wel sprake is van goede samenwerking tussen de meerdere aanbieders, maar niet met de gemeente. Eén van deze acht ouders gaf aan dat wel sprake is van samenwerking tussen alle partijen, maar dat de ouder de schakel is en hier niet tevreden over is. En één van deze acht ouders was tevreden over de samenwerking tijdens het traject met de eerste aanbieder, maar niet over de samenwerking tijdens het traject met de tweede aanbieder. Zes ouders gaven ten slotte aan dat geen sprake was van een goede samenwerking tussen de aanbieder, gemeente en eventueel meerdere aanbieders en dat de ouders hier wel behoefte aan hadden.

*Betrokkenheid van school als positief ervaren.* Het overgrote deel van de ouders was tevreden met de betrokkenheid van de school, namelijk twintig. Vijf ouders waren niet ontevreden, maar ook niet tevreden met de betrokkenheid van de school. Redenen die ouders gaven voor deze beoordeling waren dat de betrokkenheid van school eerst slecht en vervolgens goed was, de school tegenstrijdige adviezen gaf, dat de betrokkenheid wisselend was vanwege het gebrek aan contact met de hulpverlener of dat de school geen mogelijkheden gaf voor ondersteuning wanneer zij wel aan de bel trokken. In de andere gevallen was geen sprake van betrokkenheid van de school en was hier ook geen behoefte aan vanuit de ouder.

*Huisarts of praktijkondersteuner beperkt betrokken.* Vijf van de ouders gaven aan dat de huisarts of een POH'er betrokken was en hier tevreden over te zijn. Zes ouders gaven aan dat een overige zorginstelling of arts betrokken was en hier tevreden over te zijn. Acht ouders gaven aan dat een jeugdverpleegkundige, consultatiebureau of kinderarts betrokken was. Zeven van hen was tevreden over deze betrokkenheid, de andere ouder was hier niet ontevreden of tevreden over. De ouder had wel contact met deze partij, maar werd hierdoor niet geholpen. Eén ouder gaf verder aan dat Jeugd en Gezin betrokken was bij het traject, deze ouder was hier tevreden over.

*Vervoer weinig ingezet als onderdeel van de hulp.* In zes van de dertig gesproken ouders was sprake van ondersteuning door middel van vervoer. Vier ouders gaven aan tevreden te zijn over de betrokkenheid van deze partij. Twee ouders gaven aan ontevreden te zijn over het vervoer. Eén van deze ontevreden ouders gaf aan zo ontevreden te zijn dat deze het vervoer volledig zelf overnam.

*In veel gevallen meerdere jeugdzorgpartijen betrokken.* In het overgrote deel van de gesproken ouders was sprake van twee of meer betrokken jeugdzorgpartijen, namelijk 26. Van deze ouders gaven 23 van hen aan dat zij tevreden waren over deze betrokkenheid. Twee van de 26 ouders gaven aan dat zij tevreden waren met bepaalde partijen, maar ontevreden met anderen. Eén van de 26 ouders gaf aan ontevreden te zijn over de betrokkenheid van de jeugdzorgpartijen, dit betrof een traject in gedwongen kader. In één van de casussen was sprake van betrokkenheid van de politie. Deze ouder was hier tevreden over.

*Situatie na hulpverlening stabiel of hulpvraag opgelost.* In 24 casussen kon gesproken worden van een stabiele situatie of van een situatie waar de problemen volledig opgelost waren. Vijf gesproken ouders gaven aan nog in een instabiele situatie te verkeren. De laatste casus betrof een uitzonderlijke situatie.

*Hulp in meerderheid van de gevallen effectief.* In het overgrote deel van de gesprekken van ouders gaf de ouder aan dat sprake is van effectiviteit van de ondersteuning. De ouder kon hierbij de effectiviteit aangeven aan de hand van drie stellingen: of de hulp verergering van problemen voorkwam, problemen behapbaar maakte en/of de hulp de problemen liet afnemen of oploste. Iets minder dan een derde van de gesproken ouders gaf aan dat de ondersteuning zowel verergering van problemen voorkwam, problemen behapbaar maakte en dat de problemen afnamen of oploste, dit betrof negen ouders. Eén ouder gaf aan dat de ondersteuning verergering van problemen voorkwam en dat deze de problemen liet afnemen of oplossen. Zeven van de gesproken ouders gaf aan dat de ondersteuning zowel verergering van de problemen voorkwam en dat de hulp problemen behapbaar maakte. Acht ouders gaven aan dat één stelling van toepassing was. Twee van hen gaven aan dat de ondersteuning de problemen liet afnemen of oplossen. Twee van hen gaven aan dat de ondersteuning verergering van problemen voorkwam en vier van hen gaven aan dat de ondersteuning de problemen behapbaar maakte. Vier ouders gaven aan dat geen enkele stelling toepasbaar was op hun situatie. Ten laatste gaf één ouder aan dat de ondersteuning de problemen wel behapbaar maakte, maar dat de ouder ontevreden was over het voorkomen van verergering van de problemen.

Tabel 7 - Mate van effectiviteit

<div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Mate van effectiviteit</div> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Hog</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Laag</div> </div>	Effectiviteit	Hoeveelheid
	Ondersteuning voorkwam verergering van problemen, maakte problemen behapbaar en liet de problemen afnemen/oplossen	9
	Ondersteuning voorkwam verergering van problemen en liet de problemen afnemen/oplossen	1
	De ondersteuning voorkwam zowel verergering van de problemen voorkwam en maakte problemen behapbaar	7
	De ondersteuning loste problemen op/liet problemen afnemen	2
	De ondersteuning maakte problemen behapbaar	4
	De ondersteuning voorkwam verergering van problemen	2
	De ondersteuning maakte de problemen behapbaar, maar voorkwam geen verergering van problemen terwijl de ouder vond dat dit wel mogelijk zou wezen	1
	De ondersteuning voorkwam geen verergering van problemen, maakte problemen niet behapbaar en liet de problemen niet afnemen of oplossen	4

Onderzoeksvraag:

21. Hoe ervaren professionals in de toegang, de inkoop en de uitvoering van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden de kwaliteit en effectiviteit van het aanbod?

#### Beantwoording op hoofdlijnen:

De professionals die werkzaam zijn in de inkoop van ondersteuning bij opgroeien en opvoeden ervaren de meeste sturing, deze taak is belegd bij de regio. Eveneens toetst de regio vanuit de inkoop en contractbeheer of voldaan is aan de kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid. Zij doen dit steekproefsgewijs.

De professionals van de toegang en de uitvoering ervaren minder sturing. De uitvoering toetst bij de gezinnen of de aanbieder heeft gehandeld volgens de beschikking. Zijn de uren geleverd en de doelen behaald? Medewerkers van de gemeente gaven in gesprekken aan dat zij een beeld krijgen van de werkzaamheden van aanbieders door middel van de evaluatie- of eindverslagen die de

uitvoeringsdienst per casus ontvangt, het cliënttevredenheidsonderzoek en signalen van de cliëntenraden. Daarnaast ervaart de gemeente sturing door de inhoudelijke en financiële verantwoordingen.

Uit gesprekken met de medewerkers van toegang binnen de gemeente Gooise Meren blijkt dat sprake is van procesregie wanneer de gemeente strakker op de casus zit. Deze regie richt zich daarmee voornamelijk op effectiviteit, niet op kwaliteit.

Uitlatingen over hoe de professionals de kwaliteit en effectiviteit precies ervaren kwamen niet uit de gesprekken naar voren.

### Onderbouwing

De inkoop van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering is belegd bij de Regio Gooi en Vechtstreek. Ook de toegang tot de beschikkingsloze ondersteuning door Jeugd en Gezin bij opgroeien en opvoeden is belegd bij de Regio Gooi en Vechtstreek. De gemeentelijke toegang tot individuele jeugdhulp is in de gemeente Gooise Meren belegd bij de Uitvoeringsorganisatie Sociaal domein. Uit gesprekken met de medewerkers van de regio blijkt dat de regio stuurt op kwaliteit en financiën. Zij doen dit aan de voorkant en steekproefsgewijs tijdens de contractperiode. De medewerkers van de regio gaven verder aan dat zij tijdens evaluatiegesprekken met aanbieders evalueren volgens de paragraaf "evaluatie opdrachtnemers" uit het toelatingsdocument jeugdhulp voorzieningen uit 2021. In deze paragraaf staat vastgelegd dat de opdrachtnemer en opdrachtgever gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor de doorontwikkeling en verbetering van de ondersteuning. Zij behoren zich beide in te spannen om de kwaliteit te monitoren. De opdrachtgever kan daarvoor de volgende activiteiten ondernemen:

- Verzamelen van ervaringen van de gemeentelijke Uitvoeringsdienst;
- De frequentie, volledigheid en inhoud van vastleggingen van Opdrachtnemers in het Digitaal Leefplein, waaronder informatie over de duur van de ondersteuning, reden beëindiging en de mate waarin budgetten per periode toereikend bleken;
- De gemiddelde kosten per inzet, vergelijking tussen Opdrachtnemers;
- De uitkomsten van metingen van tevredenheid en ervaringen van Cliënten uit de monitor sociaal domein en de ratingswebsite;
- Ingediende klachten en klachtenafhandeling;
- Mogelijke onderzoeken door de Inspectie;
- Steekproeven ten aanzien van de juistheid en volledigheid van ingediende declaraties;
- Jaarlijks uitvraag van geleverde ondersteuning op productniveau en vergelijking van deze gegevens met het productbeschrijvingen.

Uit gesprekken met de gemeente blijkt dat de regio steekproefsgewijs controleert op kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid. Daarnaast blijkt uit deze gesprekken dat in het Digitaal Leefplein instrumenten zijn ingebouwd waar een gebruiker aan kan geven dat bepaalde ondersteuning kwalitatief ondermaats was. Op deze manier ontvangen de gemeente en de regio terugkoppeling over de kwaliteit van zorg. Daarnaast toetst de uitvoering bij de gezinnen of de uren en de doelen geleverd worden die zijn afgesproken in de beschikking. Indien nodig neemt de uitvoering contact op met Inkoop en de aanbieder en kunnen de doelen en uren bijgesteld worden. De gemeente doet dit door regelmatig langs te gaan, in gesprek te blijven en tijdens overleggen aandacht aan deze kwestie te besteden. De gemeente krijgt op deze manier zicht op wat goed gaat en beter kan. Medewerkers van de gemeente gaven in gesprekken daarnaast aan dat zij een beeld krijgen van de werkzaamheid van aanbieders door middel van de eindverslagen die de uitvoeringsdienst per casus ontvangt, het cliënttevredenheidsonderzoek en via de cliëntenraden. Ten laatste heeft de gemeente de mogelijkheid te sturen op kwaliteit en effectiviteit door de inhoudelijke en financiële verantwoordingen van organisaties die subsidies ontvangen.

Uit gesprekken met de medewerkers van toegang binnen de gemeente Gooise Meren blijkt dat sprake is van procesregie wanneer de gemeente strakker op de casus zit. Zij hanteren hierbij een stoplichtmodel:

normaal, procesregie en versterkte procesregie. Bij groen of normaal voert de gemeentelijke toegang geen regie en ligt de casusregie bij de aanbieder en ouder. Bij oranje of rood (procesregie of versterkte regie) voert de gemeentelijke toegang de procesregie. Een integrale beoordeling of de juiste zorg op het juiste moment is ingezet, vindt niet plaats. Ook wordt er geen toets gedaan of de effectiviteit van inzet in het geval van meerdere betrokken partijen, goed is afgestemd op elkaar en of de inzet heeft geleid tot het oplossen en of afschalen van het probleem.

## 1.1 Toetsing aan het normenkader

Voor de toetsing aan de norm werken we met de volgende termen in volgorde van niet voldoen tot voldoen:

- Voldoet niet: dit betekent dat op geen enkele wijze (0%) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet beperkt: dit betekent dat voor een klein deel ( $\leq 50\%$ ) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet merendeels: dit betekent dat voor een groter deel ( $> 50\%$ ,  $< 75\%$ ) wel dan niet wordt voldaan aan de norm
- Voldoet grotendeels: dit betekent dat voor een zeer groot gedeelte ( $> 75\%$ ) wordt voldaan aan de norm
- Voldoet: dit betekent dat volledig (100%) wordt voldaan aan de norm.

Norm	Toetsing
Aanbieders beschikken over een systeem van kwaliteitsborging dat toeziet op de effectiviteit en rechtmatigheid van de geboden ondersteuning.	Voldoet grotendeels. Het overgrote deel van de aanbieders beschikt over een systeem van kwaliteitsborging door te werken met geregistreerde professionals en onderzoekt actief de effectiviteit van de geboden ondersteuning.
Aanbieders passen een interne en externe leer- en verbetercyclus toe om de kwaliteit, effectiviteit en rechtmatigheid van de ondersteuning te verbeteren.	Voldoet beperkt. De aanbieders passen leren en verbeteren intern toe, maar slechts enkele aanbieders hanteren hierbij een interne leer- en verbetercyclus. Van een leer- en verbetercyclus met externe netwerkpartners is geen sprake.
Aanbieders kunnen de gevraagde verantwoordingsinformatie aan de gemeente leveren.	Voldoet. De gemeente ervaart sturing door de inhoudelijke en financiële verantwoordingen die zij ontvangen van aanbieders.

# BIJLAGE

**ONDERZOEKSVERANTWOORDING**



# Bijlage 1: Geraadpleegde bronnen

## Geraadpleegde documenten

Geraadpleegde documenten Gooise Meren
Ambtelijk concept integrale jeugdnota Gooise Meren (november 2021)
Beantwoording schriftelijke vragen gemeenteraad Gooise Meren -> 43 documenten (2017-2021)
Beantwoording technische vragen gemeenteraad Gooise Meren -> 73 documenten (2017-2021)
Beleidsplan Bescherming en Opvang 2022-2025 (2021)
Matrix zienswijzen gemeenteraden beleidsplan bescherming en opvang 2022-2025 (2021)
Raadsvoorstel Beleidsplan Bescherming en opvang 2022-2025
Beleidsplan sociaal Domein 2015-2018 + bijlage en subnota (2014)
Amendement VVD Beleidsplan sociaal domein 2022 (2021)
Beantwoording vragen uit gesprek over beleidsplan sociaal domein 2022 (2021)
Beleidsplan sociaal domein Gooise Meren 2022 (2021)
Raadsvoorstel beleidsplan sociaal domein 2022
Clïëntveringsonderzoek Jeugd 2016
Clïëntveringsonderzoek Jeugd 2017
Clïëntveringsonderzoek Jeugd 2018
Clïëntveringsonderzoek Jeugd 2019
RM Aanhouden nota integraal jeugdbeleid (2021)
Jaarstukken 2019 – programma zorg en welzijn, onderwijs en jeugd
Jaarstukken 2020 – programma zorg en welzijn, onderwijs en jeugd
Raadsmededelingen -> 188 documenten (2016-2021)
Controleprotocol aanbieders Regio Gooi en Vechtstreek 2019 en 2020
Controleprotocol aanbieders Regio Gooi en Vechtstreek 2020
Controleprotocol sociaal domein 2015
Inkoopbeleid gemeente Gooise Meren 2017-2021
Jaarverslag RBL 2019-2020
Samenwerkingsafspraken Gho go en Regio Gooi en Vechtstreek (2017)
Toelatingsdocument jeugdvoorzieningen 2021
Transformatieplan zorg voor de jeugd Gooi en Vechtstreek (2018)
Verkenning naar een financieel gezond sociaal domein (2020)
Zienswijze verkenning naar een financieel gezond sociaal domein + bijlage (2021)
Verkenning naar een financieel gezond sociaal domein advies Beraad (2021)
Verkenning naar een financieel gezond sociaal domein Amendement (2021)
Verkenning naar een financieel gezond sociaal domein Raadsvoorstel (2021)
Verkenning naar een financieel gezond sociaal domein zienswijze (2021)
Naar een financieel gezond sociaal domein (2020)
Rekenkameronderzoek Jeugdzorg 2021/2022 eerste tranche (2021)
Rekenkameronderzoek Jeugdzorg 2021/2022 tweede tranche (2021)
Algemene subsidieverordening gemeente Gooise Meren 2018
Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Gooise Meren 2017
Beleidskader financiering zorg welzijn kunst cultuur en toerisme Gooise Meren 2018
Beleidskader onderwijskansen Gooise Meren
Beleidsplan bescherming en opvang 2017-2020
Beleidsregels jeugdhulp 2021
Beweeg- en sportvisie Gooise Meren 2017-2021
Coalitieakkoord 2018-2022 duurzaam sociaal veilig en vitaal
College uitvoeringsprogramma 2019-2022

Geraadpleegde documenten Gooise Meren
College uitvoeringsprogramma 2019-2022 in beeld
Collegevoorstel portefeuillehoudersoverleg 2021
Integraal veiligheidsplan 2019-2022
Kwaliteitskader jeugd (2016)
Memo rekenkameronderzoek jeugdzorg relevante links
Motie en toezeggingen monitor raadsperiode 2018-2022
Nadere regels jeugdhulp 2019
Preventie- en handavingsplan alcohol en drugs 2021-2024
Programmabegroting 2021-2024 definitief (2020)
Programmabegroting Gooise Meren 2018-2021
Subsidiebeleidskader gemeente Gooise Meren 2018
Transformatieplan Regio Gooi en Vechtstreek zorg voor de jeugd 2019-2021
Uitvoeringsplan integrale veiligheid 2021-2022
Verordening jeugdhulp 2019
Volwassenheidmeting datagedreven gemeente (2021)

## Interviews

Funcities/ organisatie onderdeel	Aantal personen gesproken
Wethouder Jeugd en Veilig Thuis	1
Beleidsadviseurs jeugd en basisvoorzieningen, jeugd individuele voorzieningen en HGKM	5
Manager uitvoeringsdienst sociaal domein en kwaliteitsbedewerker jeugd en aandacht functionaris huiselijk geweld en kindermishandeling	2
Kwaliteitsmedewerker jeugd, specialist jeugd en jeugdconsulenten)	4
BOA Jeugd	1
Regionale samenwerking beleid/HGKM/gedwongen kader/ advies en consultatieteam/ Expertteam en inkoop en partnerschap/Samenwerking met Regio Gooi en Vechtstreek	5
Aanbieders/ professionals in het veld	4
Veilig thuis en overleg veilig verder	4
Bedrijfsvoering gemeente Gooise Meren	2
<b>Totaal</b>	<b>28</b>

## Ontwikkelkamer

Funcities/ organisatie onderdeel	Aantal personen gesproken
Aanbieders/ professionals in het veld	8
Toegang	3
<b>Totaal</b>	<b>11</b>

## Bijlage 2: Analyse casusonderzoek

### Verdeling casussen naar selectiecriteria

Vrouw								
	Leeftijd 4-12				Leeftijd 12-18			
	Ambulant		Verblijf		Ambulant		Verblijf	
	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang
2019	1			1	1	1		1
2020	1	1			1		3	
2021	1		1		1,5	0,5		

Man									
	Leeftijd 4-12				Leeftijd 12-18				
	Ambulant		Verblijf		Ambulant		Verblijf		Onbekend
	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	Gemeentelijke toegang	Niet-gemeentelijke toegang	
2019	1	1	1		0,5	0,5		1	
2020	1		1		1	1			1
2021	1	1		1	1	1	1		

## **Toelichting analyseschema casusonderzoek**

### *Ordering van de bevindingen uit het casusonderzoek*

De bevindingen zijn grafisch weergegeven in tabelvorm. Per casus is gesproken met de ouder. De vraagstelling was open, maar wel gericht op het ophalen van bevindingen op een aantal aspecten:

- Kwaliteit van de ondersteuning gemeente Gooise Meren
- Kwaliteit van de ondersteuning van de aanbieder(s)
- Effectiviteit van de ondersteuning
- Betrokkenheid/inzet andere organisaties
- Situatie na afronding hulptraject

Op deze wijze kunnen kwalitatieve uitspraken worden gedaan over de wijze waarop de ondersteuning van de onderzochte casussen in de praktijk is verlopen en wat daaruit geleerd kan worden. De bevindingen zijn langs deze lijnen weergegeven in het analyseschema.

### *Leeswijzer en interpretatie van de betekenis van het analyseschema*

Bevindingen uit de interviews zijn per casus gescoord aan verschillende hoofdaspecten die rood dikgedrukt in de linker tabel staan, in blauwe tekst zijn de deelaspecten weergegeven. Elke casus heeft een nummer gekregen die bovenaan in de tabel te zien is. De casussen scoren op de deelaspecten met een kleur. Het schema hanteert vier kleurcodes:

Kleurcode	Betekenis
Groen 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aspect is/was aanwezig in de ondersteuning en de ouder/jeugdige beoordeelt dit als positief</li> </ul>
Oranje 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aspect is/was deels aanwezig terwijl de ouder/jeugdige wenste dat deze volledig aanwezig was.</li> <li>Het aspect is/was aanwezig, maar de ouder was hier niet volledig tevreden en niet volledig ontevreden over.</li> </ul>
Rood 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aspect is/was niet aanwezig terwijl de ouder/jeugdige wenste dat deze aanwezig was.</li> <li>Het aspect is/was aanwezig, maar de ouder is hier ontevreden over.</li> </ul>
Grijs 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het aspect was niet van toepassing op de casus.</li> <li>Het aspect was niet aanwezig en dit vond de ouder/jeugdige ook niet nodig.</li> </ul>

Voor de kwaliteit van de ondersteuning van de gemeente Gooise Meren is naar een aantal aspecten gekeken. Deze aspecten betreffen:

- De tijdigheid van hulp
- Een klik/goed contact met de jeugdconsulent
- Goede overdracht naar ondersteuning
- Of de ouder/de jeugdige/het gezin op de goede plek terecht is gekomen
- Of de jeugdconsulent contact zocht of had met de aanbieder van de hulp
- Of na tijdens de ondersteuning contact plaatsvond over de aanpak
- Of de gemeente regie voerde
- Of na afloop van de ondersteuning contact plaatsvond over de aanpak
- Of de hulpverlening is afgeschaald naar inzet van het voorliggend veld

Een voorbeeld van een **groene** score is de score van casus 12 op het aspect "Goed overgedragen naar ondersteuning". De ouder beoordeelde de betrokkenheid van de gemeente en Stichting MEE bij de overdracht als positief.

Een voorbeeld van een **oranje** score zijn casussen 2, 4, 9 en 11 op het aspect "Klik/goed contact met de consulent vanuit de gemeente". Deze ouders gaven aan dat zij met de eerste consulent een goede klik hadden, maar met hun huidige consulent niet.

Een voorbeeld van een **rode** score is casus 2 op het aspect "Jeugdconsulent zocht/had contact met de aanbieder van de hulp. Deze ouder fungeerde zelf als schakel tussen de aanbieder en consulent, zij hield hen zelf op de hoogte. Deze ouder ervaarde dit niet als positief.

Een voorbeeld van een **grijze** score is casus 17 op het deelaspect "Na afloop van de ondersteuning contact gehad over de aanpak". Deze casus betrof een langdurige zorgvraag en daarom bestaat er (voorlopig) geen afloop van de ondersteuning. Daarmee is het aspect niet van toepassing op casus 17.

Voor de kwaliteit ondersteuning aanbieder(s) gaf de ouder/jeugdige diens mening over de volgende aspecten:

- Tijdigheid van de hulp
- Het ontvangen na overdracht vanuit de gemeente
- Of de ouder/jeugdige/het gezin op de goede plek terecht is gekomen
- Een klik/goed contact met de aanbieder/hulpverlener
- Samenwerking tussen de gemeente en eventueel meerdere aanbieders

Een voorbeeld van een **groene** score is casus 29 op het aspect "Klik/goed contact met de aanbieder/hulpverlener". Deze ouder had minder goed contact met de eerste aanbieder, maar had goed contact met de tweede.

Een voorbeeld van een **oranje** score zijn casussen 8 en 11 op aspect "Goede samenwerking tussen de gemeente en eventueel meerdere aanbieders". In beide casussen is sprake van meerdere jeugdhulppartijen. Deze aanbieders werkten onderling goed samen. De ouders gaven aan dat echter geen sprake was van samenwerking tussen de aanbieders en de gemeente.

Een voorbeeld van een **rode** score is casus 7 op het aspect "Op de goede plek terechtgekomen". Deze ouder gaf aan ontevreden te zijn over het vervoer naar speciaal onderwijs vanuit de gemeente, daarom vervoert deze ouder het kind tegenwoordig zelf.

Een voorbeeld van een **grijze** score zijn casus 30 en 31 op het aspect "Goed ontvangen na overdracht vanuit de gemeente". In deze casussen vond geen overdracht plaats vanuit de gemeente naar hulpverlening. Deze ouders gaven aan zelf passende hulpverlening gevonden te hebben en ook zelf contact te hebben opgenomen met de hulpverlenende organisatie. De gemeente was hier niet bij betrokken, enkel bij de financiering.

De effectiviteit van de ondersteuning is gemeten aan de hand van de volgende drie aspecten:

- Hulp voorkwam verergering van problemen
- Hulp maakte problemen behapbaar
- Hulp liet de problemen afnemen/lost de problemen op

Deze aspecten zijn aan de ouders gevraagd als een drietrap, ze volgen elkaar namelijk op: wanneer problemen afnemen/oplossen door de hulp, dan voorkomt de hulp zowel de verergering van de problemen als dat deze de problemen behapbaar maakt. Een volledig groene score op de effectiviteit van ondersteuning is daarmee de hoogst haalbare score. Een volledig rode score is hiermee de laagst haalbare score.

Soms is het onmogelijk dat problemen afnemen/oplossen en/of dat verergering kan worden voorkomen. Een voorbeeld hiervan is een langdurige zorgvraag, zoals een kind met autismespectrumstoornis. In dit geval worden deze aspecten of één van beide **grijs** gescoord.

Voor de betrokkenheid/inzet van andere organisaties is gekeken of de volgende partijen betrokken waren bij de ondersteuning:

- School
- Huisarts/POH
- Jeugdverpleegkundige/consultatiebureau/kinderarts
- Overige zorginstelling/arts
- Jongerenwerker
- Jeugd en Gezin
- Vervoer

- Meerdere jeugdhulp-partijen
- Politie

Een voorbeeld van een **groene** score is de betrokkenheid van alle jeugdhulppartijen goed ervaren. De ouder beoordeelde de betrokkenheid van deze partijen als positief.

Een voorbeeld van een **oranje** score is de betrokkenheid van school in casus 9. De school van het kind was volgens de ouder in het begin van de ondersteuning slecht betrokken. Naarmate de ondersteuning vorderde raakte de school beter betrokken en beoordeelde de ouder deze betrokkenheid als positief.

Een voorbeeld van een **rode** score is de betrokkenheid van meerdere jeugdhulppartijen in casus 16. De ouder werd niet betrokken door de verschillende instanties die ondersteuning boden aan de kinderen.

Voor de situatie is gekeken of de situatie stabiel, instabiel of volledig opgelost is.



## Analyseschema

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30
Kwaliteit ondersteuning Gooise Meren	Tijdig hulp verleend																														
	Klik/goed contact met de consulent vanuit de gemeente																														
	Goed overgedragen naar ondersteuning																														
	Op de goede plek terechtgekomen																														
	Jeugdconsulent zocht/had contact met aanbieder van de hulp																														
	Tijdens de ondersteuning contact over de aanpak																														
	Voerde regie																														
	Na afloop van de ondersteuning contact gehad over de aanpak																														
	(Na afloop) Hulpverlening afgeschaald naar inzet van voorliggend veld																														
Kwaliteit ondersteuning aanbieder(s)	Tijdig hulp ontvangen																														
	Goed ontvangen na overdracht vanuit de gemeente																														
	Op de goede plek terechtgekomen																														
	Klik/goed contact met de aanbieder/hulpverlener																														
	Goede samenwerking tussen de gemeente en eventueel meerdere aanbieders																														
Effectiviteit van de ondersteuning	Hulp voorkwam verergering van problemen																														
	Hulp maakte problemen behapbaar																														
	Hulp liet de problemen afnemen/lostte de problemen op																														
Betrokkenheid/inzet	School (leraar, Intern begeleider, zorg(advies)team)																														

		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30
andere organisaties	Huisarts/POH																														
	Jeugdverpleegkundige/consultatiebureau/kinderarts																														
	Overige zorginstelling/ Arts																														
	Jongerenwerker																														
	Jeugd en Gezin																														
	Vervoer																														
	Meerdere jeugdhulp-partijen																														
	Politie																														
Situatie na afronding hulptraject	Stabiel/ instabiel /opgelost	Stabiel	Instabiel	Opgelost/ instabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Opgelost	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Instabiel	Stabiel	Instabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Instabiel	Instabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel	Stabiel

### Werkzame bestanddelen

Ouders gaven verder aan wat voor hen bepaald wat een ondersteuning van goede kwaliteit maakt. Onderstaande tabel geeft de verdeling weer.

Werkzame bestanddelen	Aantal keer genoemd
Aansluiten bij de gezinssituatie/professionaliteit	10
Meedenken vanuit de consulent	9
Voortgang boeken/werkende ondersteuning	9
Klik met de hulpverlener	8
Het zijn van een serieuze gesprekspartner voor de gemeente	7
Uitgaan vanuit de regie van de ouder/overzicht over het hele proces	7
Iemand aanwezig die met je meedenkt	7
Onderling vertrouwen	5
Luisteren (goed luisteren is het halve werk)	4
Handvatten aan ouders problematiek kind	4
Klik en connectie met het kind	4
Aansluiten bij kansen en ontwikkelingsmogelijkheden van het kind	3
Continuïteit van consulent en hulpverlener	3

Werkzame bestanddelen	Aantal keer genoemd
Samenwerking/partnerschap met de aanbieder	2
Op tijd en op het juiste moment hulp krijgen	2
Rust geven/ontlasten	2
Voorspelbaar, degelijk en communicatief	1
Weten waar je aan toe bent	1
Duidelijke keuzemogelijkheden ondersteuning	1
Regie, waar nodig, bij professional	1
Regelmatige fysieke contactmomenten met de consulent	1