



Samenwerkend Toezicht Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Nota van Bevindingen Delft Aanpak Gezinscoaching

Toezichtonderzoek op casusniveau naar de verantwoorde zorg  
en ondersteuning van gezinnen met geringe sociale redzaamheid



Utrecht, juli 2014

**Samenwerkend Toezicht Jeugdzaken is een samenwerking van:**

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Inspectie van het Onderwijs

Inspectie Jeugdzorg

Inspectie Veiligheid en Justitie

Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid

# Voorwoord

Gemeenten staan vanaf 2015 voor de belangrijke opgave om, samen met andere betrokken organisaties, voor gezinnen met complexe problematiek de zorg en ondersteuning die nodig is te regelen. Het gaat om gezinnen waarin sprake is van langdurige werkloosheid, schulden, huisvestingsproblemen, (geestes)ziekte, verslaving, verstandelijke beperking, opvoedproblemen en huiselijk geweld, in wisselende combinaties en in wisselende intensiteit.

Deze problemen leiden tot grote risico's voor de gezonde en veilige ontwikkeling van de kinderen in die gezinnen, zeker als deze kinderen extra kwetsbaar zijn vanwege een lichte verstandelijke handicap en/of gedragsproblematiek. De dubbele kwetsbaarheid van deze kinderen geeft Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) aanleiding om, zeker in deze periode van transitie en transformatie, haar toezicht te blijven richten op de groep gezinnen met – chronische – complexe problematiek (gezinnen met geringe sociale redzaamheid).

Tegen deze achtergrond heeft STJ van het najaar 2013 tot en met het voorjaar 2014 in Delft toezichtonderzoek gedaan naar de vraag of er in de praktijk verantwoorde zorg en ondersteuning voor deze gezinnen tot stand komt. Hetzelfde onderzoek heeft STJ in Lelystad, Maastricht en Zwolle uitgevoerd.

Deze nota geeft de gemeente en betrokken organisaties handvatten om de bestaande dan wel, in het licht van de veranderingen die met de decentralisatie van de jeugdzorg gepaard gaan, toekomstige aanpak van deze groep gezinnen met chronische complexe problematiek te verbeteren.

Namens STJ bedank ik iedereen die heeft meegewerkt aan het toezichtonderzoek. Allen die in Delft samenwerken in de moeilijke maar, voor de kinderen, zo belangrijke zorg en ondersteuning van gezinnen met geringe sociale redzaamheid, wens ik daarbij veel succes.

Hoogachtend,  
namens de samenwerkende jeugdinspecties,



drs. J.K. van Wijngaarden, arts  
hoofdinspecteur  
Inspectie voor de Gezondheidszorg

# Inhoudsopgave

Voorwoord	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Gezinnen met geringe sociale redzaamheid	5
1.2 Gezinscoaching	5
1.3 Toezichtonderzoek STJ	5
1.4 Leeswijzer	7
1.5 Verantwoording en vervolg	7
<b>2 Typering van de aanpak Gezinscoaching</b>	<b>8</b>
2.1 Gezinnen in de aanpak	8
2.2 Aanmelding	8
2.3 Doel van de aanpak	8
2.4 Regie	8
2.5 Betrokken partijen	9
2.6 Afsproken werkwijze binnen de aanpak op basis van het Handboek Gezinscoaching CJG Delft	9
<b>3 Wat gaat goed?</b>	<b>10</b>
3.1 De aanpak is planmatig en gestructureerd	10
3.2 Gezin centraal bij aanpak problematiek	11
<b>4 Wat kan beter?</b>	<b>13</b>
4.1 Gezinscoaches maken weinig gebruik van drang- en dwangmaatregelen	13
4.2 Het einde van de aanpak en het nazorg traject zijn onvoldoende op elkaar afgestemd	14
<b>5 Algemene conclusie en aanbevelingen</b>	<b>17</b>
5.1 Algemene conclusie	17
5.2 Aanbevelingen	18
Bijlage 1: Bevindingen toetsingskader zorg en ondersteuning GGSR	19
Bijlage 2: Impressie leerbijeenkomst 26 juni 2014	24

# 1 Inleiding

**Deze nota van bevindingen bevat de uitkomsten van het STJ<sup>1</sup>-onderzoek naar hoe de zorg en ondersteuning voor gezinnen met geringe sociale redzaamheid (GGSR) in de gemeente Delft vanuit de aanpak Gezinscoaching in de praktijk uitpakt.**

Dit onderzoek naar de praktijk van zorg en ondersteuning aan GGSR maakt deel uit van een groter geheel. In een eerdere fase heeft STJ bij 21 gemeenten het toezichtonderzoek afgerond naar de borging van verantwoorde zorg en ondersteuning aan gezinnen met geringe sociale redzaamheid op beleidsniveau. Op basis van de resultaten op beleidsniveau heeft STJ vier gemeenten (Delft, Lelystad, Maastricht en Zwolle) geselecteerd met veelbelovende aanpakken voor GGSR. Deze aanpakken zijn in de praktijk onderzocht. In Delft gaat het om de aanpak Gezinscoaching.

Alle informatie over dit onderzoek en de resultaten van het toezichtonderzoek op beleidsniveau staan op [www.toezichtggsr.nl](http://www.toezichtggsr.nl)

## 1.1 Gezinnen met geringe sociale redzaamheid

Gezinnen met geringe sociale redzaamheid (GGSR) zijn zelf niet goed in staat om adequate hulp te organiseren voor de problemen waarmee ze worden geconfronteerd. Het gaat om een combinatie van problemen met een complex en hardnekkig karakter, zoals werkloosheid, schulden, (geestes) ziekte en/of verslaving en/of verstandelijke beperking, huisvesting- en opvoedproblemen en huiselijk geweld. Deze gezinnen kennen vaak een historie van hulpverleningstrajecten die niet tot het gewenste resultaat hebben geleid of zijn vastgelopen. Kinderen die in deze gezinnen opgroeien, lopen risico's ten aanzien van een gezonde en veilige ontwikkeling.

## 1.2 Gezinscoaching

De gemeente Delft zet de aanpak Gezinscoaching in voor Delftse multiprobleemgezinnen of zorgmijdende gezinnen met thuiswonende kinderen tussen de -9 maanden en 23 jaar. Afhankelijk van welke problematiek binnen het gezin op de voorgrond staat wordt een gezinscoach geselecteerd. Zo wordt er bij een gezin met overwegend psychische problemen een gezinscoach ingezet vanuit GGZ Delfland en wordt er bij een gezin met overwegend opvoedingsproblematiek een gezinscoach vanuit het CJG/JGZ ingezet. Indien een gezin met name kampt met materiële problematiek wordt een gezinscoach ingezet vanuit Kwadraad AMW. Indien problemen rondom verstandelijke beperking een grote rol spelen wordt er een gezinscoach ingezet vanuit MEE ZHN. De gezinscoach coördineert de zorg door middel van de methodiek één gezin, één plan. In 2013 waren in Delft elf gezinscoaches actief. De gezinscoaches werden naast Gezinscoaching ook ingezet voor werkzaamheden binnen hun eigen organisatie.

## 1.3 Toezichtonderzoek STJ

Het onderzoek naar de praktijk van zorg en ondersteuning vanuit de aanpak Gezinscoaching heeft als volgt plaatsgevonden. Allereerst heeft STJ een selectie gemaakt van drie gezinnen die aan de STJ-definitie van GGSR voldoen (zie figuur 1) en waarvan de aanpak Gezinscoaching recentelijk was afgesloten. Vervolgens hebben STJ-inspecteurs gesproken met het gezin, de betrokken Gezinscoach en drie professionals die bij de aanpak betrokken waren. Ook is het gezinsplan geanalyseerd.

<sup>1</sup> Binnen Samenwerkend Toezicht Jeugd (STJ) is al het rijkstoezicht georganiseerd dat betrekking heeft op (de zorg voor) jongeren en dat gezamenlijk wordt uitgevoerd. In het toezicht op de verantwoorde zorg en ondersteuning voor gezinnen met geringe sociale redzaamheid richt STJ zich op de problemen van en door jongeren en hun ouders. De vijf inspecties die participeren in STJ zijn: de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie van het Onderwijs, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie Veiligheid en Justitie en de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Voor meer informatie over STJ zie [www.jeugdinspecties.nl](http://www.jeugdinspecties.nl).

Leidraad bij dit onderzoek is het toetsingskader dat STJ heeft ontwikkeld voor de zorg en ondersteuning aan GGSR op casusniveau (zie figuur 1). Aan de basis van het toetsingskader liggen de eisen die de nieuwe Jeugdwet stelt voor de zorg aan en ondersteuning van gezinnen met een complexe problematiek. Waaronder het werken vanuit het principe één gezin, één plan, één regisseur<sup>2</sup> en het ondersteunen van de eigen kracht en het betrekken van het sociale netwerk van deze gezinnen.

Op basis van het toetsingskader heeft de analyse plaatsgevonden van alle informatie die met het onderzoek rondom de gezinnen is opgehaald. Op die manier is de aanpak op alle indicatoren van het toetsingskader getoetst. Op basis van deze toetsing heeft STJ bepaald wat de belangrijkste thema's zijn om over te rapporteren aan de gemeente Delft en haar netwerkpartners. Die thema's zijn opgenomen in hoofdstuk 3 en 4 van deze nota.

**Figuur 1** Toetsingskader zorg en ondersteuning aan GGSR op casusniveau

De criteria op casusniveau geven aan wanneer de zorg en ondersteuning voldoende is en gaan over de wijze waarop binnen de aanpak de zorg en ondersteuning aan gezinnen met geringe sociale redzaamheid wordt gevoerd.	
Thema	Criteria casusniveau
<b>Toeleiding</b>	- De aanpak is op tijd in gang gezet
<b>Gezin centraal</b>	- Het gezin is bij elke stap van de aanpak betrokken - De eigen kracht van het gezin wordt benut - Het sociale netwerk van het gezin wordt benut
<b>De aanpak</b>	- De aanpak is samenhangend - De aanpak is vasthoudend
<b>Samenwerking</b>	- Eén regisseur - Benodigde partijen* werken mee aan aanpak - Toereikende informatie
<b>Continue</b>	- De duur van de aanpak is toereikend - De aanpak is flexibel - De aanpak krijgt indien nodig een vervolg

\* Denk aan schuldhulpverlening, bewindvoering, sociale zaken gemeente, maatschappelijk werk, (j-)GGZ, instellingen voor gezinsvoogdij & jeugdreclassering (bureau jeugdzorg en landelijk werkende instellingen), AMK, thuiszorg en -begeleiding, politie, gehandicaptenzorg, MEE, jeugd- en opvoedhulporganisaties, jeugdgezondheidszorg, woningbouw, onderwijs, arbeidsintegratie gemeente, huisarts, reclassering, voedselbank, CJG, UWV, leerplicht, jongerenwerk, enz.

<sup>2</sup> Bij de aanpak Gezinscoaching geldt de gezinscoach als de regisseur.

## 1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een beknopte typering van de aanpak Gezinscoaching, waaruit blijkt hoe de aanpak is georganiseerd. In deze nota gaat STJ in op een aantal specifieke thema's, om daarmee maatwerk te bieden en recht te doen aan de onderzochte aanpak. Er is een aantal thema's geselecteerd waarvan STJ vindt dat de aanpak Gezinscoaching heel positief werkt. De bevindingen van STJ over deze thema's zijn opgenomen in hoofdstuk 3: 'Wat gaat goed?'. In hoofdstuk 4: 'Wat kan beter?' zijn de bevindingen opgenomen over de thema's waarvoor STJ het belangrijk vindt dat de gemeente Delft met haar netwerkpartners verbeteringen doorvoert. Waar relevant is in deze hoofdstukken ook een relatie gelegd tussen de bevindingen van STJ op beleidsniveau (Uitkomsten Toezichtonderzoek Delft, oktober 2013) en de bevindingen van STJ in de praktijk. Hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 bevatten per thema een korte conclusie. Hoofdstuk 5 geeft vervolgens de algemene conclusie en aanbevelingen weer. In bijlage 1 is per indicator beknopt weergegeven of de aanpak aan de indicatoren van het toetsingskader voldoet. De indicatoren die in de bijlage zijn uitgelicht met een kleur (groen of rood) vormen de centrale thema's van hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4. In bijlage 2 is een impressie van de leerbijeenkomst opgenomen die is gehouden op 26 juni 2014. In de nota heeft STJ teksten uit de interviews gebruikt ter illustratie van de bevindingen. Waar nodig zijn deze aangepast om de herleidbaarheid naar personen te vermijden. Het betreft dus geen letterlijke citaten.

## 1.5 Verantwoording en vervolg

STJ realiseert zich dat deze rapportage de stand van zaken in 2013 weergeeft, een jaar waarin het denken over het sociale domein binnen de gemeenten in volle gang was. De gemeente Delft was tijdens het STJ-toezichtonderzoek volop bezig om de integrale zorg en ondersteuning aan kinderen en hun ouders verder vorm te geven binnen sociale (jeugd)teams.

STJ wil met deze rapportage aandacht vragen voor de groep gezinnen die het vanwege hun beperkingen nooit helemaal op eigen kracht, zonder enige vorm van stut of steun, zullen redden. De gemeente Delft heeft aangegeven de goede en verbeterpunten die in deze nota worden beschreven te gebruiken voor de inrichting van het nieuwe stelsel, om ook in de toekomst goede zorg en ondersteuning te kunnen bieden aan deze kwetsbare groep. De gemeente Delft zal worden gevraagd de verbeterpunten die geconstateerd zijn op te pakken en STJ over een jaar, zomer 2015, te laten weten op welke manier dit is gebeurd en met welke resultaten. STJ zal te zijner tijd daarvoor contact opnemen met de beleidsafdeling van de gemeente Delft.

## 2 Typering van de aanpak Gezinscoaching

### 2.1 Gezinnen in de aanpak

Gezinnen die voor de aanpak Gezinscoaching in aanmerking komen zijn aangemeld omdat zij kampen met multiproblematiek. Er zijn meerdere hulp- en dienstverlenende instanties bij de gezinnen betrokken en het is nodig tot een sluitend plan van aanpak te komen. In 2013 kregen ongeveer 35 gezinnen zorg en ondersteuning vanuit de aanpak Gezinscoaching.

### 2.2 Aanmelding

De aanmelding van een gezin voor de aanpak Gezinscoaching loopt via één van de betrokken organisaties bij het gezin. Voor deze aanpak melden vooral jeugdhulpverleningsinstanties gezinnen aan, maar er wordt ook door anderen aangemeld (bijvoorbeeld woningbouworganisaties en schuldhulpverleningsinstanties).

De volgende aanmeldcriteria gelden voor de aanpak:

- Er zijn thuiswonende kinderen tot 23 jaar in het gezin;
- Er is sprake van multiproblematiek of er zijn concrete signalen van multiproblematiek;
- De hulpverlening binnen reguliere taken heeft onvoldoende ingang kunnen krijgen;
- Het gezin is niet in staat de regie over het eigen leven te voeren;
- Het is nodig tot een sluitend plan van aanpak voor het hele gezin te komen (één gezin, één plan).

Het gezin dient aan alle criteria te voldoen om in aanmerking te komen voor de aanpak.

### 2.3 Doel van de aanpak

De aanpak Gezinscoaching heeft als doelstelling het organiseren van gecoördineerde zorg op maat, zodat er een veilig opvoedklimaat ontstaat voor de in het gezin aanwezige kinderen. Hiernaast beoogt de aanpak ouders te ondersteunen bij de opvoeding, en de zelfredzaamheid van het gezin te bevorderen.

### 2.4 Regie

De gemeente Delft zet, afhankelijk van de kernproblematiek van het gezin, gezinscoaches met passende expertise in. Die expertise bestaat bijvoorbeeld uit kennis van geestelijke gezondheidszorg (GGZ), licht verstandelijke beperktheid (MEE), aanpak van opvoedingsproblemen (JGZ, CJG), en problemen rondom opvoeding, materiële problemen en participatie in de maatschappij (Kwadraad). Deze gezinscoaches hebben een bredere blik dan alleen hun eigen expertise.

De rol van de gezinscoach is het ondersteunen van het gezin bij het onderzoeken welke problemen er binnen het gezin aanwezig zijn, het onderzoeken welke oplossingen bij het gezin passen en het organiseren van een passend hulpaanbod. Daarnaast coördineert de gezinscoach de hulpverlening volgens het principe van één gezin, één plan, één regisseur en werkt aan het versterken van vaardigheden, eigen kracht en netwerk zodat de gezinsleden weer de regie over het eigen leven kunnen voeren. Hiernaast organiseert de gezinscoach afstemmingsoverleggen. Binnen deze overleggen wordt met het gezin en de betrokken professionals evaluatief teruggekeken naar wat er bereikt is en wat (nog) niet. Ook wordt er vooruit gekeken naar wat nog opgepakt moet worden en bewaakt de gezinscoach in deze overleggen de voortgang en samenhang van de ingezette hulp. De betrokken professionals hanteren vaak, naast het gezinsplan, een eigen plan. De gezinscoach zorgt dat de doelen uit deze plannen niet conflicteren met de doelen uit het gezinsplan en stuurt aan op een samenhangende aanpak.



## 2.5 Betrokken partijen

Per gezin nemen andere partijen aan de afstemmingsoverleggen deel. Het zijn namelijk de partijen die betrokken (moeten) zijn om de problematiek binnen het gezin op te lossen of beheersbaar te maken. Aan de afstemmingsoverleggen nemen (in wisselende samenstellingen) bijvoorbeeld organisaties voor jeugd- en opvoedhulp, school, schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, thuiszorg, gehandicaptenzorg, politie, leerplichtambtenaren, sociale zaken gemeente, Bureau Jeugdzorg en GGZ deel. Ook het gezin is bij de afstemmingsoverleggen aanwezig.

Over het participeren aan de aanpak Gezinscoaching zijn samenwerkingsafspraken gemaakt, deze zijn vastgelegd in een samenwerkingsconvenant. In dit convenant verklaren de netwerkpartners die betrokken zijn bij de aanpak onder andere dat zij vanuit hun eigen deskundigheid bij zullen dragen aan de doelstellingen en uitgangspunten van Gezinscoaching, en dat zij de vraag van de klant centraal zullen stellen.

## 2.6 Afgesproken werkwijze binnen de aanpak op basis van het Handboek Gezinscoaching CJG Delft

Tijdens de intakefase maakt de gezinscoach kennis met alle gezinsleden en inventariseert de problemen die er spelen op de verschillende leefgebieden en welke professionals er al bij het gezin betrokken zijn. Ook wordt er gekeken in hoeverre het gezin beschikt over eigen kracht en een sociaal netwerk. Vervolgens worden samen met het gezin doelen opgesteld.

Na de intakefase organiseert de gezinscoach zo spoedig mogelijk een afstemmingsoverleg met het gezin en alle betrokken professionals. Tijdens deze bijeenkomst geeft de gezinscoach uitleg over Gezinscoaching en profileert zich als centraal aanspreekpunt, contactpersoon van het gezin en coördinator van zorg. De deelnemers aan het afstemmingsoverleg bepalen gezamenlijk de doelen, stellen prioriteiten en stellen de doorlooptijden en data voor de afstemmingsoverleggen vast. Vervolgens stelt de gezinscoach één samenhangend plan op en legt dat vast in het gezinsplan. Zowel het gezin als de betrokken partijen krijgen een kopie van dit gezinsplan. Indien een gezin zorgmijdt, besteedt de gezinscoach eerst aandacht aan het opbouwen van een vertrouwensband en wordt het gezin gemotiveerd voor hulp.

Tijdens de uitvoeringsfase ziet de gezinscoach er actief op toe dat de vastgelegde afspraken worden nagekomen en spreekt partijen zo nodig aan op gemaakte afspraken. De gezinscoach organiseert afstemmingsoverleggen en zorgt voor bijstelling van het gezinsplan. De voortgang van de aanpak legt de gezinscoach vast in het gezinsplan. Eventuele stagnaties of knelpunten in de hulpverlening bespreekt de gezinscoach met de zorgregisseur om deze zo nodig door de zorgregisseur te laten opschalen. Op het moment dat de veiligheid van de kinderen in het geding is, meldt de gezinscoach dit bij het AMK.

Bij afsluiting van de aanpak draagt de gezinscoach de zorgcoördinatie over aan andere betrokken hulpverleners of maakt met betrokken professionals afspraken over het nazorgtraject. Vervolgens blijft de gezinscoach voor onbepaalde tijd en, met een met de zorgregisseur afgesproken frequentie, informeren hoe het met het gezin en de hulpverlening gaat. De aanpak Gezinscoaching wordt ook afgesloten op het moment dat een (gezins)voogd van Bureau Jeugdzorg wordt benoemd voor een of meerdere kinderen door middel van een warme overdracht.

De gehanteerde methodiek is beschreven in het Handboek Gezinscoaching CJG Delft, deze wordt zoveel mogelijk gevolgd, maar iedere situatie verlangt maatwerk.

## 3 Wat gaat goed?

### 3.1 De aanpak is planmatig en gestructureerd

Het is van belang dat de aanpak samenhangend is en gestructureerd verloopt. Een gezamenlijk plan waarbij voortdurende aandacht is voor de analyse van problemen en het opstellen van doelen voor alle gezinsleden zorgt ervoor dat de betrokken partijen de problemen in samenhang aanpakken. Verder is van belang dat er één centrale persoon is in de aanpak die de zorg en ondersteuning op elkaar afstemt en netwerkpartners aanspreekt op de gemaakte afspraken.

*Zie voor de gehanteerde criteria en normen het thema 'De aanpak' en 'Samenwerking' in het toetsingskader.*

STJ heeft gezien dat de aanpak Gezinscoaching werkt volgens de methode één gezin, één plan, één regisseur. Het format voor het gezinsplan in de aanpak Gezinscoaching draagt in grote mate bij aan het planmatige en gestructureerde verloop van de aanpak. Het aanmeld- en intakeformulier dwingt de gezinscoach om op systematische wijze alle leefgebieden na te lopen en de problemen van het gezin in beeld te krijgen. Deze problemen zijn in de praktijk dan ook het vertrekpunt voor het opstellen van het gezinsplan. Het format voor het gezinsplan zorgt er verder voor dat alle betrokken partijen doelen formuleren bij de problemen die moeten worden aangepakt en hier een verantwoordelijke actor aan hangen. Voor STJ waren voorgaande punten bij alle drie de onderzochte casussen goed te zien in de gezinsplannen en kwamen deze ook naar voren in de gesprekken met de professionals, gezinscoaches en de gezinnen. In het gezinsplan stonden bovendien, naast de betrokken professionals, ook alle gezinsleden vermeld. Dit zorgde dat niemand was vergeten en dat voor elk gezinslid doelen waren geformuleerd. Verder was zichtbaar dat voor elk doel een termijn is afgesproken en de gezinscoach na het verstrijken van deze termijn in het gezinsplan noteerde of het doel behaald was of niet. Hierdoor verloren de betrokken partijen geen doelen uit het oog en konden de professionals de benodigde hulp in onderlinge samenhang en afstemming inzetten of doorzetten. Ook kwam uit de gesprekken naar voren dat de gezinscoach en de betrokken partijen elkaar kunnen aanspreken op de gemaakte afspraken.

*Professional: De gezinscoach wees alle betrokkenen op hun verantwoordelijkheden en op hun functioneren als dit nodig was. Dit creëerde in mijn ogen een sociale controle tussen de betrokken partijen, waardoor iedereen alert bleef op het nakomen van gemaakte afspraken.*

In de onderzochte casussen vond eens per twee á drie maanden een afstemmingsoverleg plaats, waarbij ook het gezin en de betrokken professionals aanwezig waren. De deelnemers aan het afstemmingsoverleg evalueerde de doelen, stelden deze bij of voegden nieuwe doelen toe. Het structureel betrekken van de professionals, door hen uit te nodigen voor de afstemmingsoverleggen en het toeschrijven van acties omtrent de opgestelde doelen, zorgt er voor dat zij zich committeren aan het gezinsplan. Bovendien zorgde de structuur van de aanpak en het gezinsplan dat vrijwel alle professionals wisten wie de gezinscoach was en op de hoogte waren welke rol de coach speelde. De afstemmingsoverleggen, de structuur van het plan en de wijze waarop informatie werd gedeeld maakte dat de informatie toereikend was om de problemen in samenhang aan te pakken.

In alle onderzochte casussen heeft in het laatste afstemmingsoverleg een evaluatie plaatsgevonden. Hierin is door de betrokken partijen evaluatief terug gekeken op het gehele traject en de bereikte resultaten. Hiernaast is bepaald aan welke problemen het gezin nog moet werken, welke professionals bij het gezin betrokken blijven en bij wie het gezin terecht kan mochten zich opnieuw problemen voordoen.

### Conclusie

De aanpak Gezinscoaching is planmatig en gestructureerd en werkt volgens de methode één gezin, één plan, één regisseur. De gezinscoach stelt samen met het gezin en de betrokken partijen doelen voor alle problemen en organiseert afstemmingsoverleggen. Deze overleggen zorgen ervoor dat de professionals en het gezin de doelen die zij willen bereiken voor ogen houden en de benodigde hulp en ondersteuning in samenhang en met onderlinge afstemming kan worden ingezet.

## 3.2 Gezin centraal bij aanpak problematiek

Voor het welslagen van de aanpak is het belangrijk dat het gezin zelf actief wordt betrokken bij het in kaart brengen van de problemen, het bepalen van de doelen en de benodigde zorg en ondersteuning voor het gezin. Verder is van belang dat met het gezin gekeken wordt naar wat de gezinsleden zelf kunnen doen om de problemen op te lossen en beheersbaar te maken. Op die manier ontstaat er draagvlak voor de gekozen aanpak bij het gezin en wordt het gezin in zijn eigen kracht gezet.

*Zie voor de gehanteerde criteria en normen het thema 'Gezin centraal' in het toetsingskader.*

In de aanpak Gezinscoaching heeft STJ gezien dat het gezin centraal staat. Aan het gezin werd gevraagd welke problemen speelden op de verschillende leefgebieden. Vervolgens dachten de gezinsleden actief na over wat zij wilden bereiken en aan de hand hiervan stelde de gezinscoach, samen met het gezin, concrete en haalbare doelen op. In het gezinsplan waren zowel doelen voor de ouders als voor de kinderen terug te vinden. Gezinscoaches en professionals gaven aan dat ook doelen in het gezinsplan zijn opgenomen die zij noodzakelijk vonden. De gezinsleden konden aangeven aan welke doelen zij als eerst wilden werken, deze doelen kregen zoveel mogelijk prioriteit.

*Gezinscoach: Het gezin was aanwezig bij het overleg waarin de probleemanalyse werd gemaakt en de doelen en de aanpak werden opgesteld. Het gezin besliste hier in mee. Ook tijdens de evaluaties was het gezin aanwezig. Er wordt met het gezin in plaats van over het gezin gesproken.*

Naast het centraal stellen van het gezin is het vergroten van de eigen kracht een belangrijk uitgangspunt van de aanpak Gezinscoaching van de gemeente Delft. STJ heeft gezien dat de gezinnen ondersteuning kregen op de leefgebieden waar zij problemen ervaren, maar dat de aanpak met name gericht is op het versterken van de zelfredzaamheid van de gezinnen. De onderzochte casussen laten zien dat bij het opstellen van de doelen samen met het gezin is bepaald wat het gezin zelf kan om de doelen te behalen. Voor de problemen die het gezin (nog) niet zelf kan oplossen werd hulp ingezet. STJ heeft gezien dat naarmate de aanpak Gezinscoaching vorderde, de rol van het gezin bij het oplossen van hun problemen steeds groter werd. Dit vergroot de kans dat de gezinnen, na het beëindigen van de aanpak, regie over hun eigen leven kunnen voeren en het afkunnen met reguliere hulpverlening.

*Gezinscoach: Het gezin zelf laten inzien wat het probleem is en hen zelf tot een oplossing laten komen. Dat is de gehanteerde strategie.*

Echter, in het toetsingskader valt binnen het thema 'Gezin centraal' ook het vergroten en inzetten van het sociaal netwerk. STJ vindt dat, ondanks dat het gezin voortdurend bij de aanpak van de problemen betrokken is, binnen de aanpak Gezinscoaching beperkt aandacht uitgaat naar het vergroten en inzetten van het sociale netwerk. In de onderzochte casussen werd duidelijk dat de gezinscoaches goed weten wie deel uit maken van het sociale netwerk rondom het gezin. Het sociale netwerk staat echter niet in de gezinsplannen omschreven. STJ heeft ook niet gezien dat het opbouwen van een sociaal netwerk een structureel punt van aandacht is in de aanpak. De gezinscoaches verkenden tussentijds onvoldoende of en welke rol het netwerk kon spelen.

*Gezinscoach: Het vergroten van het sociale netwerk van moeder is geen doel geweest tijdens de aanpak. Moeder wilde eerst hulp voor haar kind.*

*Gezinscoach: Je zou het netwerk meer willen mobiliseren om de problemen aan te pakken. Het netwerk is vaak heel klein en heeft beperkte mogelijkheden voor ondersteuning.*

Gezinnen met geringe sociale redzaamheid zullen altijd, in meer of mindere mate, zorg en ondersteuning nodig hebben om te voorkomen dat problemen opnieuw de kop op steken en onbeheersbaar worden. Het sociale netwerk van een gezin kan helpen bij het leveren van de benodigde stut en steun. Het gezin raakt in zijn eigen kracht als het niet hoeft aan te kloppen bij professionele instanties, maar hun leven met behulp van familie en vrienden op orde kunnen krijgen en houden. Het is daarom belangrijk dat er in de aanpak structureel aandacht wordt besteed aan het sociale netwerk en er telkens opnieuw wordt gezien of het netwerk kan worden ingezet of worden uitgebreid.

### **Conclusie**

In de aanpak Gezinscoaching staan de gezinnen centraal bij het oplossen of beheersbaar maken van hun problemen. Bovendien is de aanpak gericht op het versterken van de eigen kracht van de gezinsleden en het vergroten van hun zelfredzaamheid. Het opbouwen van een sociaal netwerk is (nog) geen structureel punt van aandacht in de aanpak.

## 4 Wat kan beter?

### 4.1 Gezinscoaches maken weinig gebruik van drang- en dwangmaatregelen

Om een aanpak te laten slagen is het belangrijk dat de regisseurs en betrokken professionals het gezin niet loslaten. De intensiteit van de zorg en ondersteuning moet kunnen variëren al naar gelang de problematiek van dat moment in het gezin. Als het gezin niet mee wil werken, is het belangrijk het gezin te kunnen verleiden om mee te werken aan de aanpak. Het inzetten van drang- en dwangmaatregelen kan nodig zijn om de benodigde zorg en ondersteuning te laten accepteren.

*Zie voor de gehanteerde criteria en normen het thema 'De aanpak' in het toetsingskader.*

In de onderzochte casussen komt naar voren dat de benodigde zorg en ondersteuning niet altijd van de grond kwam. De reden hiervan was dat ouders niet altijd bereid waren om mee te werken aan het realiseren van bepaalde doelen of te werken aan hun eigen problematiek. STJ vindt het positief dat het gezin in de aanpak Gezinscoaching betrokken is bij het inventariseren van de problemen, het opstellen van de doelen en kan aangeven waar aan gewerkt moet worden. Keerzijde hiervan kan zijn dat als gezinnen bepaalde problemen niet erkennen of benodigde hulp en ondersteuning steeds blijven afwijzen, deze problemen niet worden aangepakt. In de onderzochte casussen kwam dit op een aantal punten naar voren. In een tweetal casussen was weinig animo om te participeren in de maatschappij door bijvoorbeeld het verrichten van vrijwilligerswerk. Dit stuitte af op de bereidheid van met name de moeders. In twee van de drie onderzochte casussen was zichtbaar dat de benodigde zorg en ondersteuning voor de psychische problematiek of diagnostiek van de ouders werd afgehouden door het gezin met de motivatie dat de hulp zich eerst moest richten op de kinderen of op betere huisvesting. Het niet aanpakken van deze problemen had zeker in één casus een negatief effect op het resultaat van de aanpak voor alle gezinsleden.

*Gezinscoach: Het gezin heeft een zeer beperkt sociaal netwerk. Moeder heeft weinig contact met haar familie en komt door haar psychische problematiek weinig buiten. Hierdoor was zij niet in staat sociale contacten te leggen. Het vergroten van het sociale netwerk van moeder is geen doel geweest tijdens de aanpak. Moeder wilde eerst hulp voor haar kind.*

Voor STJ is zichtbaar dat de gezinscoaches deze problemen wel telkens opnieuw aankaartten en met overtuigingskracht probeerden de ouders naar de benodigde zorg en ondersteuning te krijgen. Ouders hielden dit echter af. Naast het inzetten van hun overtuigingskracht zetten de gezinscoaches in de onderzochte casussen weinig drang- en dwangmaatregelen in. Het zorgmijdende karakter van deze gezinnen voor bepaalde hulp werd hiermee niet doorbroken en ook problematiek die de gezinnen niet erkennen werd hierdoor onvoldoende aangepakt. STJ vindt het een taak voor de gezinscoaches hierop meer te acteren. Allereerst door te verleiden, maar waar nodig ook door het inzetten van drang- en dwangmaatregelen. Vanuit het eerdere toezichtonderzoek op beleidsniveau gaven twee van de drie netwerkpartners al aan dat de aanpak Gezinscoaching niet beschikt over drang- en dwangmaatregelen. In de praktijk ziet STJ dit bevestigd. Als het gezin de hulp afhoudt, rest nu niets anders dan het doen van een AMK-melding of het doen van een zorgmelding bij Bureau Jeugdzorg. Een breed assortiment van drang- en dwangmaatregelen ontbreekt op dit moment.

Het in een eerdere fase gebruik maken van drang- en dwangmaatregelen kan ervoor zorgen dat gezinscoaches meer problemen vroegtijdig en met meer resultaat kunnen aanpakken.

*Gezinscoach: Halverwege het traject heeft een AMK-melding vanuit Gezinscoaching plaatsgevonden, die niet tot een gevolg heeft geleid. De AMK-melding heeft spanningen gezet op de relatie van de regisseur en het gezin.*

Juist bij het toepassen van drang- en dwangmaatregelen is het van belang dat de benodigde hulp en ondersteuning vervolgens zonder vertraging kan worden ingezet. Op beleidsniveau is naast het ontbreken van drang- en dwangmaatregelen ook aangegeven dat de gezinscoaches niet beschikken over doorzettingsmacht. Doorzettingsmacht wil zeggen dat een regisseur besluiten kan nemen die consequenties hebben voor de betrokken netwerkpartners, zonder hiervoor eerst te hoeven opschalen naar een andere persoon (wat vertraging betekent). Een voorbeeld hiervan is de situatie dat de regisseur, in Delft de gezinscoach, besluit de hulp die niet effectief is stop te zetten, of juist hulp in te zetten die tot dan toe nog niet voor het gezin beschikbaar was. Ook valt hieronder dat de regisseur zeggenschap heeft over de in te zetten hulp en ondersteuning en de bij het gezin betrokken professionals kan verplichten om gemaakte afspraken na te komen. In de onderzochte casussen heeft het ontbreken van doorzettingsmacht bij de regisseur niet tot problemen geleid. In een van de casussen heeft de gezinscoach zelfs doelbewust bepaalde hulpverlening afgesloten en ander hulp en ondersteuning ingeschakeld, omdat dit beter aansloot bij de problematiek van het gezin op dat moment. Dit is doorgevoerd na afstemming met de betrokken professionals en het gezin en de doorzettingsmacht van een gezinscoach was hiervoor niet nodig. Echter voor het goed kunnen doorvoeren van de afspraken en het realiseren van de doelen in het gezinsplan is het soms nodig dat de gezinscoach over doorzettingsmacht beschikt. Goede samenwerking en afstemming verdient natuurlijk de voorkeur, maar in moeilijke situaties en bij ernstige zorgmijdende gezinnen moet een gezinscoach wel voldoende middelen hebben om de hulp die nodig is daadwerkelijk te kunnen inzetten.

### **Conclusie**

Indien gezinnen niet willen werken aan hun problematiek of hun problematiek niet erkennen, proberen de gezinscoaches de gezinnen te verleiden om mee te werken, maar zetten daarbij weinig drang- en dwangmaatregelen in. Als gezinnen hulp afhouden rest nu niets anders dan het doen van een zorgmelding.

## **4.2 Het einde van de aanpak en het nazorg traject zijn onvoldoende op elkaar afgestemd**

De duur van de aanpak moet zo lang zijn als nodig om de problemen van een gezin op te lossen of beheersbaar te maken. Ook na het afsluiten van de aanpak is het voor gezinnen met geringe sociale redzaamheid belangrijk dat de vinger aan de pols wordt gehouden om te voorkomen dat problemen (opnieuw) ontstaan of (opnieuw) escaleren.

*Zie voor de gehanteerde criteria en normen het thema 'Continu' in het toetsingskader.*

Bij de beoordeling van de aanpak in Delft op beleidsniveau heeft de gemeente aangegeven dat de aanpak Gezinscoaching het principe "zo kort mogelijk, maar zo lang als nodig" hanteert. In de praktijk bleek echter dat er een eindtermijn aan de aanpak zit. Uitgangspunt is volgens een van de gezinscoaches dat de aanpak niet langer duurt dan één jaar, met een uitloop van een half jaar voor het realiseren van nazorg.

De gezinscoaches zijn soms genoodzaakt de aanpak eerder af te breken dan zij graag zelf zouden willen. De problemen van het gezin zijn dan weliswaar gestabiliseerd of verbeterd, maar nog niet alle doelen voor het gezin zijn gerealiseerd.

*Gezinscoach: Toen de aanpak werd afgesloten waren nog niet alle doelen voor dit gezin bereikt. Wel liep de hulpverlening voor alle doelen uit het plan, was de situatie voor het gezin gestabiliseerd en op meerdere punten verbeterd. De aanpak heeft een termijn van één jaar (met een mogelijkheid tot uitloop voor het organiseren van nazorg) en dit jaar was voor dit gezin verstreken.*

*Gezin: Het is jammer dat de gezinscoach weg is want we hebben haar nog wel nodig. Het is wel beter geworden.*

STJ vindt het ook niet nodig dat alle doelen zijn gerealiseerd of dat alle problemen zijn opgelost bij beëindiging van een intensieve aanpak, mits vanuit de aanpak zorgvuldig wordt overgedragen en duidelijke afspraken gemaakt worden over de verantwoordelijkheden in het nazorgtraject. Hiermee wordt de kans op terugval van deze gezinnen verkleind en kunnen betrokken professionals in het nazorgtraject nieuwe problemen in een vroegtijdig stadium signaleren en op te pakken.

Bij de aanpak van Gezinscoaching is goed zichtbaar dat de gezinscoach aan het einde van de aanpak, samen met de betrokken professionals en het gezin, bekeek wat er nog aan zorg en ondersteuning nodig was. De verschillende professionals boden de benodigde zorg en ondersteuning ook na afsluiting van de aanpak en de gezinscoach informeerde de (reguliere) hulpverlening over de afsluiting van de aanpak. Voor alle casussen gold dat de gezinscoaches na een aantal maanden contact opnamen met het gezin om te zien hoe het ging. Het gezin kon bij problemen de gezinscoach altijd bellen. Echter, concrete afspraken over de vorm van nazorg of wie de doorgezette hulpverlening coördineert dan wel afstemt, zijn niet in alle casussen gemaakt.

In één van de casussen zijn de coördinerende taken overgedragen naar een zorgcoördinator van een betrokken hulpverleningsinstantie. De zorgcoördinator heeft na afsluiting van de aanpak Gezinscoaching nog één gezamenlijk overlegmoment georganiseerd met alle professionals rondom het gezin. Tijdens dit overleg bleek het op dat moment zo goed te gaan met het gezin dat vervolgens is afgesproken dat een gezamenlijk overleg niet meer nodig was en partijen elkaar via de mail zouden informeren over bijzonderheden in het gezin. Moeder kon contact opnemen met de zorgcoördinator als dat nodig was en de betrokken professionals spraken moeder af en toe telefonisch om te vragen hoe het ging. Voor STJ was duidelijk dat het in de loop van het nazorgtraject met moeder en kind minder goed ging. Dit was niet bekend bij alle betrokken professionals en moeder hield de aangeboden hulp van één van de professionals af. In deze fase van het nazorgtraject was geen sprake meer van een gecoördineerde en samenhangende ondersteuning.

*Gezinscoach: Ik heb gezorgd voor een goede overdracht, de coördinatie is overgenomen.*

*Gezin: De coördinerende instantie heeft geen contact meer met ons opgenomen. Als het mis gaat moet ik zelf aan de bel trekken.*

*Gezinscoach: Toen de aanpak werd afgesloten waren nog niet alle doelen bereikt. Het is afgesloten omdat er minder geld is voor Gezinscoaching. Ik had graag gezien dat er nog een mogelijkheid was voor nazorg. Nu regel ik nog tussendoor af en toe iets voor het gezin.*

In de twee andere gezinnen is de aanpak afgesloten en liep de benodigde hulp en ondersteuning door zolang het gezin een hulpvraag had. In deze casussen zijn geen concrete afspraken gemaakt over de vorm van het nazorgtraject. De hierboven beschreven vervolgtrajecten na afsluiting van de aanpak Gezinscoaching hebben tot gevolg dat de nazorg een mate van vrijblijvendheid kent. Hierbij ligt het gevaar op de loer dat deze gezinnen zich (weer) zorgmijgend gaan opstellen, terwijl de problemen in deze gezinnen bij beëindiging van de aanpak nog niet allemaal waren aangepakt of opgelost.

Juist de gezinnen met geringe sociale redzaamheid, en zeker de gezinnen met een beperkt of geen sociaal netwerk, hebben vaak langdurige ondersteuning nodig, in de vorm van een langere betrokkenheid van een gezinscoach of door het inzetten van een adequaat nazorgtraject. STJ heeft eerder vastgesteld dat het werken aan de zelfredzaamheid van een gezin en het ontwikkelen van de eigen kracht op een goede wijze is verankerd in de aanpak Gezinscoaching, maar dat het aandacht voor het ontwikkelen en inzetten van sociale stut en steun rondom een gezin beter kan. Dit laatste punt klemmt des te meer nu de aanpak een eindtermijn kent en de wijze waarop de nazorg is geregeld beter kan worden ingericht.

### **Conclusie**

De aanpak Gezinscoaching hanteert een eindtermijn. De gezinscoaches in Delft zijn soms genoodzaakt de aanpak eerder af te breken dan zij zelf graag zouden willen. De problemen van het gezin zijn dan weliswaar gestabiliseerd of verbeterd, maar nog niet alle doelen voor het gezin zijn gerealiseerd. Het is niet nodig dat alle doelen zijn gerealiseerd, mits vanuit de aanpak zorgvuldig wordt overgedragen en duidelijke afspraken gemaakt worden over de verantwoordelijkheden in het nazorgtraject. Echter, concrete afspraken over wie de doorgezette hulpverlening coördineert dan wel afstemt, of concrete afspraken over de vorm van de nazorg, zijn niet in alle casussen gemaakt.



# 5 Algemene conclusie en aanbevelingen

## 5.1 Algemene conclusie

STJ heeft onderzocht hoe de zorg en ondersteuning voor gezinnen met geringe sociale redzaamheid in de gemeente Delft in de praktijk uitpakt. STJ is overwegend positief over de aanpak die de gemeente Delft inzet voor deze gezinnen. De aanpak Gezinscoaching scoort goed op veel thema's en de daarbij behorende criteria uit het toetsingskader van STJ op casusniveau. Twee onderdelen die er in de aanpak Gezinscoaching positief uitspringen worden hieronder nader beschreven. De volledige beoordeling van de aanpak Gezinscoaching op alle onderdelen is te vinden in de bijlage.

De gemeente Delft en haar netwerkpartners werken volgens de methode één gezin, één plan, één regisseur. Dit zorgt er mede voor dat de aanpak planmatig en gestructureerd verloopt. De afstemmingsoverleggen die de gezinscoach georganiseerd heeft, zorgen ervoor dat de professionals en het gezin de doelen die zij willen bereiken voor ogen houden. Ook wordt hierdoor de benodigde hulp en ondersteuning in samenhang en met onderlinge afstemming ingezet. STJ vindt het verder positief dat de gezinnen in de aanpak Gezinscoaching centraal staan bij het in kaart brengen en het oplossen of beheersbaar maken van hun problemen. Bovendien is de aanpak gericht op het versterken van de eigen kracht van de gezinsleden en het vergroten van hun zelfredzaamheid. Gezinnen krijgen ondersteuning op de leefgebieden waar zij problemen ervaren en die het gezin (nog) niet zelf kan oplossen. Gaandeweg in de aanpak krijgt het gezin zelf een grotere rol bij het aanpakken en oplossen van de problemen.

Omdat gezinnen met geringe sociale redzaamheid altijd, in meer of mindere mate, zorg en ondersteuning nodig hebben om te voorkomen dat problemen opnieuw de kop op steken en onbeheersbaar worden, is het belangrijk dat deze gezinnen stut en steun hebben. Het is daarom belangrijk dat gezinnen met geringe sociale redzaamheid beschikken over een sociaal netwerk. Het opbouwen van een sociaal netwerk is echter (nog) geen structureel punt in de aanpak Gezinscoaching.

Binnen de aanpak Gezinscoaching zijn twee thema's waarvoor STJ het belangrijk vindt dat de gemeente Delft met haar netwerkpartners verbeteringen doorvoert. STJ heeft gezien dat de gezinscoaches in Delft weinig gebruik maken van drang- en dwangmaatregelen. Hierdoor komt de benodigde zorg en ondersteuning niet altijd van de grond. Indien gezinnen niet willen werken aan hun problematiek, of hun problematiek niet erkennen, zetten de gezinscoaches hun overtuigingskracht in en proberen zij de gezinnen te verleiden tot het accepteren van zorg. Indien het zorgmijdende karakter van een gezin ervoor zorgt dat het inzetten van overtuigingskracht niet afdoende is, pakken de gezinscoaches in Delft onvoldoende door. Als gezinnen hulp afhouden rest nu niets anders dan het doen van een zorgmelding.

Verder valt op dat het einde van de aanpak en het nazorgtraject onvoldoende op elkaar zijn afgestemd. De aanpak Gezinscoaching hanteert een eind termijn en daardoor zijn de gezinscoaches soms genoodzaakt de aanpak af te sluiten voordat alle doelen voor het gezin zijn gerealiseerd. Het is niet nodig dat alle doelen zijn gerealiseerd, mits vanuit de aanpak zorgvuldig wordt overgedragen en duidelijke afspraken gemaakt worden over de verantwoordelijkheden in het nazorgtraject. Hiermee wordt de kans op terugval van deze gezinnen verkleind en kunnen nieuwe problemen in een vroegtijdig stadium worden gesignaleerd en opgepakt. STJ heeft echter gezien dat concrete afspraken over wie de doorgezette hulpverlening coördineert dan wel afstemt, of concrete afspraken over de vorm van de nazorg, niet altijd zijn gemaakt. Het hierboven beschreven vervolgtraject na afsluiting van de aanpak Gezinscoaching heeft tot gevolg dat de nazorg een vrijblijvend karakter heeft. Hierbij ligt het gevaar op de loer dat deze gezinnen zich (weer) zorgmijnd gaan opstellen, terwijl de problemen in deze gezinnen bij beëindiging van de aanpak nog niet allemaal waren aangepakt of opgelost.

De uitdaging ligt er voor de gemeente Delft en haar netwerkpartners in om het goede van de aanpak Gezinscoaching te behouden en de verbeterpunten op te pakken. Dit ongeacht de wijze waarop de gemeente Delft de zorg en ondersteuning voor gezinnen met een geringe sociale redzaamheid na de transitie van de jeugdzorg uiteindelijk belegt.

## 5.2 Aanbevelingen

Het is belangrijk dat deze groep kwetsbare gezinnen tijdig de juiste zorg en ondersteuning krijgt. Om dit te realiseren adviseert STJ dat de gemeente Delft samen met haar netwerkpartners de aanpak Gezinscoaching op de volgende punten aanscherpt:

- **Zorg dat het opbouwen van een sociaal netwerk structurele aandacht krijgt in de aanpak.** STJ beveelt aan om binnen de aanpak structureel aandacht te besteden aan het sociale netwerk en tussentijds telkens opnieuw te bekijken of het netwerk kan worden ingezet of worden uitgebreid. Het sociale netwerk van een gezin kan helpen bij het leveren van de benodigde stut en steun. Het gezin raakt nog meer in zijn eigen kracht als het niet hoeft aan te kloppen bij professionele instanties, maar met behulp van familie en vrienden het leven op orde krijgt en houdt.
- **Maak meer gebruik van verschillende drang- en dwangmaatregelen.** STJ beveelt aan om meer gebruik te maken van drang- en dwangmaatregelen in de aanpak. Dit naast het overtuigen of verleiden van gezinnen om bepaalde zorg en ondersteuning te accepteren. Het gat tussen verleiden en het doen van een zorgmelding is nu te groot. Voor deze zorgmijdende gezinnen is het gebruiken van de wortel-en-stok-methode een van de manieren om hen bepaalde zorg en ondersteuning te laten accepteren. Of je daarbij moet starten met het voorhouden van de wortel (iets wat de gezinnen graag willen bereiken of willen hebben) of start met de stok (iets wat gezinnen graag willen vermijden of willen voorkomen) is afhankelijk van de situatie en omstandigheden waarin een gezin zich bevindt. Het inventariseren van de verschillende mogelijke drang- en dwangmaatregelen die door gezinscoaches en betrokken professionals kunnen worden ingezet, was een van de onderdelen van de leerbijeenkomst op 26 juni. De uitkomsten van deze bijeenkomst zijn toegevoegd als bijlage aan deze nota van bevindingen, zodat de verschillende mogelijkheden van het inzetten van drang- en dwangmaatregelen als inspiratie kunnen dienen voor de doorontwikkeling van de aanpak Gezinscoaching in Delft.
- **Stem het einde van de aanpak en het nazorgtraject beter op elkaar af.** STJ beveelt aan om nogmaals goed te kijken naar de afspraken over het moment waarop de gezinscoach de aanpak beëindigt en de wijze waarop de nazorg is geregeld. Bij sommige gezinnen zal de aanpak langer moeten doorlopen dan de huidige termijn mogelijk maakt. Ook raadt STJ aan om samen met de ketenpartners te kijken naar de invulling van het nazorgtraject en met elkaar af te spreken bij wie welke verantwoordheden liggen in deze fase. Het op een goede manier vinger aan de pols houden bij deze gezinnen is vaak nodig; voorkomen moet worden dat de gezinnen in deze laatste fase door onvoldoende begeleiding en mogelijke zorgmijdende houding weer terugvallen en dat nieuwe problemen te laat worden gesignaleerd.

## Bijlage 1: Bevindingen toetsingskader zorg en ondersteuning GGSR

Samenwerkend Toezicht Jeugd heeft de aanpak 'Gezinscoaching' getoetst aan de hand van vijf thema's voor verantwoorde zorg en ondersteuning voor gezinnen met een geringe sociale redzaamheid. De vijf thema's zijn:

- **Toeleiding:** de gezinnen worden tijdig bereikt met de aanpak.
- **Gezin centraal:** de aanpak stelt het gezin en zijn sociale netwerk centraal.
- **De aanpak:** de aanpak is planmatig, samenhangend en vasthoudend.
- **Samenwerking:** er moet een regisseur zijn en goede samenwerking van alle partijen rondom het gezin.
- **Continu:** de aanpak is flexibel, de duur toereikend met indien nodig een vervolg.

Deze thema's zijn verder uitgewerkt in criteria en bijbehorende indicatoren. De onderstaande tabel bevat de bevindingen van STJ per indicator uit het toetsingskader, waarmee STJ beoordeelt of op casusniveau de zorg en ondersteuning aan gezinnen met geringe sociale redzaamheid op toereikende wijze wordt uitgevoerd. Per indicator wordt aangegeven of de zorg en ondersteuning vanuit de aanpak daaraan voldoet (✓) dan wel of er een verbeterpunt is (X).

De indicatoren die in deze bijlage zijn uitgelicht met een kleur (groen of rood) vormen de centrale thema's van hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4.

Toeleiding		
Criteria	Indicatoren	Bevindingen
De aanpak wordt op tijd in gang gezet	Het gezin valt onder de definitie GGSR	✓ De juiste gezinnen komen in de aanpak. De onderzochte gezinnen kampen met problemen op verschillende leefgebieden.
	Het gezin wordt aangemeld voor de aanpak	✓ De gezinnen zijn aangemeld voor de aanpak.
	De aanpak start direct na het moment dat het gezin hiervoor is aangemeld	✓ De aanpak start binnen vier weken nadat het gezin is aangemeld.

Gezin Centraal		
Criteria	Indicatoren	Bevindingen
<b>Het gezin wordt bij elke stap van de aanpak betrokken</b>	De probleemanalyse is met het gezin gemaakt	✓ De gezinsleden worden actief betrokken bij het in kaart brengen van de problemen op de verschillende leefgebieden.
	De doelen zijn met het gezin bepaald	✓ De gezinsleden denken actief na over wat zij willen bereiken en aan de hand hiervan stelt de gezinscoach samen met het gezin concrete en haalbare doelen op. Deze worden in het gezinsplan vastgelegd.
	De aanpak is met het gezin bepaald	✓ De gezinsleden kunnen aangeven aan welke doelen zij als eerste willen werken, deze doelen krijgen zoveel mogelijk prioriteit.
	De evaluatie vindt samen met het gezin plaats	✓ Samen met het gezin en de betrokken professionals vindt in het laatste afstemmingsoverleg met de gezinscoach een evaluatie plaats.
<b>De eigen kracht van het gezin wordt ondersteund en benut</b>	Met het gezin wordt bekeken welke problemen zij zelf kunnen oplossen	✓ In de gezinsplannen is te zien dat acties ook aan de gezinsleden worden toegeschreven. Gaandeweg de aanpak nemen de acties van de gezinsleden toe.
	Het gezin wordt geholpen met problemen die zij (nog) niet zelf kunnen oplossen	✓ Op alle leefgebieden waar de gezinnen problemen ervaren krijgen zij ondersteuning en wordt er gewerkt naar een steeds grotere mate van zelfredzaamheid.
<b>Het sociale netwerk van het gezin wordt benut</b>	Het sociale netwerk van het gezin is in kaart gebracht	✓ In de onderzochte casussen is duidelijk dat de gezinscoaches goed weten wie deel uit maken van het sociale netwerk rondom het gezin. Het netwerk staat echter niet in de gezinsplannen omschreven.
	Er is bepaald welke personen in het sociale netwerk een rol kunnen spelen bij de aanpak	X De gezinscoaches hebben in het algemeen een goed beeld van het sociale netwerk rondom een gezin. Echter, de coaches verkennen tussentijds onvoldoende of en welke rol het netwerk kan spelen in de aanpak.
	Als een (positief) sociaal netwerk ontbreekt, maakt het opbouwen hiervan deel uit van de aanpak	X Het opbouwen van een sociaal netwerk is geen structureel punt in de aanpak.

Aanpak		
Criteria	Indicatoren	Bevindingen
De aanpak is samenhangend	Er is een analyse van de problemen van het gezin en de gezinsleden	✓ Tijdens de intakefase inventariseert de gezinscoach met het gezin op systematische wijze de problemen van het gezin. Deze worden in het gezinsplan vastgelegd. Tijdens de afstemmingsoverleggen, waar het gezin en betrokken professionals bij aanwezig zijn, worden gezamenlijke doelen (bij) gesteld.
	Er zijn doelen gesteld voor alle problemen	✓ Voor alle aanwezige problemen en voor problemen die zich in de loop van het traject aandienen zijn doelen in het gezinsplan opgenomen.
	Er is een gezamenlijk plan voor het gezin	✓ Gezinscoaching werkt volgens één gezin, één plan, één regisseur; voor elk gezin is een gezinsplan gemaakt. Professionals en het gezin zijn structureel bij de aanpak betrokken en nemen deel aan afstemmingsoverleggen. Dit zorgt voor commitment van alle betrokken partijen aan het gezinsplan.
	De aanpak heeft betrekking op de problemen van alle gezinsleden en op alle leefgebieden	✓ In het gezinsplan is zichtbaar dat voor problemen van alle gezinsleden op de verschillende leefgebieden doelen zijn (bij)gesteld.
	Er vindt een gezamenlijke evaluatie plaats van de resultaten van de aanpak voor het gezin	✓ In alle onderzochte casussen heeft in het laatste afstemmingsoverleg een evaluatie plaatsgevonden. Hierin is door de betrokken partijen evaluatief terug gekeken op het gehele traject en de bereikte resultaten.
De aanpak is vasthoudend	De netwerkpartners werken outreachend	✓ Zowel de gezinscoaches als de professionals werken outreachend. Het initiatief voor contact kwam van beide kanten. De gezinscoaches kwam bij het gezin langs en waar nodig zochten professionals actief contact met het gezin.
	Het gezin wordt niet losgelaten	X Niet loslaten wil zeggen dat de professionals indien nodig alle beschikbare mogelijkheden benutten (vrijwillig, verleidend, verplichtend). Binnen de aanpak Gezinscoaching worden weinig dwang- en drangmiddelen ingezet. De aanpak leunt sterk op vrijwillige medewerking van het gezin en de verleidingskunsten van de gezinscoaches. Als het gezin de hulp afhoudt, rest nu niets anders dan het doen van een AMK-melding of het doen van een zorgmelding bij Bureau Jeugdzorg.

Samenwerking		
Criteria	Indicatoren	Bevindingen
<b>Eén regisseur</b>	Er is één centrale persoon voor het gezin die de zorg en ondersteuning aan het gezin op elkaar afstemt (de regisseur)	✓ De structuur van de aanpak en het plan zorgt ervoor dat het gezin weet wie de gezinscoach is en welke rol de coach vervult.
	De regisseur is bij het gezin betrokken voor de gehele duur van de aanpak	✓ In de onderzochte casussen zijn geen wisselingen geweest, de gezinscoach was vanaf het begin tot het eind betrokken.
	Netwerkpartners erkennen de rol van de regisseur	✓ De structuur van de aanpak en het plan zorgt ervoor dat alle professionals weten wie de gezinscoach is en welke rol de coach vervult. De professionals accepteren beslissingen van de gezinscoach op de momenten dat de hulp op een andere wijze moet worden ingezet.
	De regisseur heeft vertrouwen van het gezin	✓ In alle drie casussen is duidelijk zichtbaar dat de gezinscoach een goede vertrouwensrelatie heeft opgebouwd met het gezin.
	De regisseur zorgt ervoor dat eventuele stagnaties in de zorg en ondersteuning worden opgeheven (NB: opschalen)	✓ In de onderzochte casussen zijn er geen stagnaties in de zorg en ondersteuning geweest. Onder andere door de goede samenwerking tussen de betrokken professionals hebben de gezinnen de benodigde zorg en ondersteuning ontvangen.
<b>Benodigde partijen werken mee aan de aanpak</b>	De partijen die relevant zijn, maken deel uit van de aanpak	✓ Er ontbreken bij deze gezinnen geen belangrijke partijen die op basis van de problematiek wel verwacht zou worden.
	De netwerkpartners houden zich aan de gemaakte afspraken voor het gezin	✓ De planmatige en gestructureerde wijze van de aanpak Gezinscoaching leidt tot betrokkenheid van professionals bij de uitvoering van het gezinsplan. De gezinscoach en de betrokken partijen spreken elkaar aan op de gemaakte afspraken in het gezinsplan.
<b>Toereikende informatie</b>	De beschikbare informatie over het gezin is toereikend om: - Een probleemanalyse te maken - Doelen te bepalen - De aanpak te bepalen	✓ De afstemmingsoverleggen, de structuur van het plan en de wijze waarop informatie werd gedeeld heeft ervoor gezorgd dat de informatie toereikend was om de doelen en de aanpak te bepalen.
	De beschikbare informatie is toereikend om de problemen in samenhang aan te pakken	✓ De afstemmingsoverleggen, de structuur van het plan en de wijze waarop informatie werd gedeeld heeft ervoor gezorgd dat de informatie toereikend was om de problemen in samenhang aan te pakken.

## Continu

Criteria	Indicatoren	Bevindingen
<b>De duur van de aanpak is toereikend</b>	De aanpak loopt door totdat de problemen zijn opgelost of beheersbaar zijn	✓ De aanpak wordt afgesloten als de problemen van het gezin beheerbaar, gestabiliseerd of verbeterd zijn. Het gezin is beter in staat voor zichzelf te zorgen.
<b>De aanpak is flexibel</b>	De regisseur is in staat om de intensiteit van de zorg en de ondersteuning te verminderen of vermeerderen	✓ De gezinscoach ziet er op toe dat de intensiteit zorg en ondersteuning aansluit op wat het gezin op dat moment nodig heeft. Het gezin wordt gaandeweg het traject zelf meer verantwoordelijk voor het aanpakken van de problematiek van dat moment.
	De regisseur slaagt erin om tijdens de aanpak de benodigde zorg en ondersteuning in te schakelen	✓ Bij de verschillende gezinnen zijn verschillende partijen betrokken die nodig zijn voor het oplossen of beheersbaar maken van de problematiek in het betreffende gezin. Per gezin wordt maatwerk geleverd.
	De inzet van de benodigde zorg en ondersteuning is tijdig	✓ In de onderzochte casussen is niet aangetroffen dat de zorg en ondersteuning aan een gezin stagneert als gevolg van wachtlijsten.
<b>De aanpak krijgt indien nodig een vervolg</b>	De regisseur bekijkt aan het einde van de aanpak wat nog aan zorg en ondersteuning nodig is en regelt dat op maat	X Na afsluiting van de aanpak informeert de gezinscoach de reguliere hulpverlening over de afsluiting van de aanpak en loopt de benodigde zorg en ondersteuning door. Echter concrete afspraken over wie de doorgezette hulpverlening coördineert, dan wel afstemt of concrete afspraken over de vorm van de nazorg, zijn niet in alle casussen gemaakt.

## Bijlage 2: Impressie leerbijeenkomst 26 juni 2014

Op donderdag 26 juni 2014 vond een leerbijeenkomst plaats in Delft om de bevindingen van de samenwerkende jeugdinspecties, zoals weergegeven in deze nota, te presenteren. Hiernaast is er stilgestaan bij de sterke punten van de aanpak, de belangrijkste verbeterpunten en er is ingezoomd op hoe dit zou kunnen worden aangepakt.

Dit is gedaan met behulp van een versnellingskamer (Group Decision Room). De informatie, oplossingen en creatieve ideeën die de versnellingskamer heeft opgeleverd, kunnen door de gemeente Delft gebruikt worden voor de doorontwikkeling van de aanpak Gezinscoaching in het nieuwe jeugdstelsel. Bij de bijeenkomst waren, naast de gezinscoaches, de zorgregisseurs en enkele beleidsmakers aanwezig.

## Nazorg

### Afsluiting en timing

Tijdens de GDR hebben de deelnemers gebrainstormd over wat voor hun belemmeringen zijn om tot afsluiting van de aanpak Gezinscoaching over te gaan en wat criteria zijn voor het moment van overdracht naar een nazorgtraject. Het viel STJ op dat in de belemmeringen die de aanwezigen tijdens de GDR sessie hebben genoemd, een onderscheid is te maken tussen belemmeringen die te maken hebben met het gezin, de professionals of de gezinscoach zelf. De deelnemers gaven aan dat zij met name moeite hebben met het afsluiten van een aanpak als het gezin een beperkt netwerk heeft, over weinig eigen kracht beschikt en als ouders kampen met chronische problematiek zoals een psychiatrische stoornis of verstandelijke problematiek. Ook hebben de aanwezigen moeite met afsluiten als er sprake is van onvoldoende samenwerking tussen de professionals of als zij geen goede vorm van nazorg kunnen vinden voor het gezin. Verder is belangrijk bij het bepalen of een aanpak afgesloten kan worden of de gezinscoach er voldoende vertrouwen in heeft dat het gezin het zonder de intensieve ondersteuning kan redden. De afsluiting van de aanpak is dan ook niet alleen een rationele en formele handeling (doelen gehaald, formulieren ingevuld, overdracht naar derden geregeld e.d.), maar ook een intuïtieve en gevoelsmatige handeling. De aanwezigen gaven aan dat zij een aanpak afsluiten op het moment dat de vooraf bepaalde doelen zijn behaald, zij afspraken hebben gemaakt met het gezin hoe zij op eigen kracht verder kunnen gaan, als ouders een goede relatie hebben met de betrokken hulpverleners en als duidelijk is voor het gezin wie het aanspreekpunt wordt.

### Overdracht

De aanwezigen werd gevraagd wat zij concreet overdragen bij het afsluiten van de aanpak. Hierbij werd duidelijk dat de gezinscoaches het met name belangrijk vinden om hun signalerende functie over te dragen aan een van de bij het gezin betrokken professionals. Het is hierbij belangrijk dat de coach afspraken maakt over wat er moet gebeuren als het gezin terugvalt en checkt of deze signalerende functie naar behoren wordt uitgevoerd. Hiernaast is het belangrijk dat valkuilen en gewoonten van een gezin (zoals een zorgmijndend karakter) worden doorgegeven aan de persoon die de signalerende rol overneemt. Ook gaven de coaches aan dat zij het belangrijk vinden om doelen waar nog aan gewerkt moet worden en afspraken over wie wat doet in het gezin over te dragen.

### Drang en dwang: middelen

Dwang en drang kan zowel worden ingezet door middel van belonen als straffen. Tijdens de GDR hebben de aanwezigen aangegeven welke middelen zij zien om drang en dwang uit te oefenen. Vervolgens hebben zij hun stem uitgebracht op de middelen die zij het meest geschikt vinden om binnen de aanpak Gezinscoaching in te zetten. Dit heeft geleid tot een top drie binnen het cluster 'belonen' en een top drie binnen het cluster 'straffen'.



Binnen het cluster 'belonen' vonden de deelnemers van de GDR het plan laten ondertekenen door het gezin het meest geschikte middel. Het gezin wordt hierdoor medeverantwoordelijk voor de aanpak. Het is hierbij wel belangrijk dat het gezin succeservaringen opdoet met het behalen van doelen. Ook het inzetten van de wortel-en-stok-methode werd gezien als een belangrijk middel om gezinnen te belonen. Dit kan bijvoorbeeld door het gezin te belonen door een meer wenselijke regeling te treffen met budgetbeheer of een regeling te treffen met de woningbouw om huisvesting te bieden. Hiernaast gaven de aanwezigen aan dat zij gebruik zouden willen maken van het netwerk, omdat het netwerk vaak op andere manier invloed uitoefent.

Binnen het cluster 'straffen' gaven de aanwezigen aan dat zij het gebruik van expertise en wet- en regelgeving van andere professionals zouden willen inzetten als drang- en dwangmaatregel. Hierbij werden voorbeelden genoemd als het opmaken van een proces-verbaal door de leerplicht, het inschakelen van het AMHK en het korten op de kinderbijslag en de uitkering. Ook zouden de gezinscoaches willen beschikken over doorzettingsmacht om de interventies die zij nodig achten in te zetten en interventies die geen positieve effecten binnen een gezin hebben, af te sluiten. Hiernaast lijkt het verbinden van verplichtingen aan de aanpak de coaches een goede manier op drang en dwang uit te oefenen. Zo kan bijvoorbeeld het starten met GGZ behandeling dienen als voorwaarde om in de aanpak te komen.

#### **Afsluiting van de leerbijeenkomst**

Als afsluiter werd de deelnemers gevraagd wat zij zelf gaan doen om de aanpak vast te houden in de veranderende jeugdzorg. De aanwezigen gaven aan dat zij zullen blijven werken volgens de methode één gezin, één plan, maar open zullen staan voor nieuwe attitudes. Hiernaast gaven zij aan als team in gesprek te zullen blijven over doorontwikkeling en hun kennis over de aanpak en ervaringen als gezinscoach breed te zullen delen. Eén van de deelnemers gaf de aanwezigen het volgende mee: "Blijf luisteren naar elkaar, wees creatief, innovatief en af en toe een piraat".



### **Meer informatie**

Samenwerkend Toezicht Jeugd

Postadres

Samenwerkend Toezicht Jeugd

Postbus 19201

3501 DE Utrecht

[info@jeugdinspecties.nl](mailto:info@jeugdinspecties.nl)

[www.jeugdinspecties.nl](http://www.jeugdinspecties.nl)