



De Toegang in Beeld

Afwegingen, keuzes en samenwerking in de
gemeentelijke toegang tot jeugdhulp

De Toegang in Beeld

Afwegingen, keuzes en samenwerking in de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp in de gemeenten Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Loon op Zand

Dr. Mariëlle Blanken
Britte van Dalen MSc

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van



En in samenwerking met



Auteur(s)

dr. Mariëlle Blanken
Britte van Dalen MSc

Opmaak tabellen en figuren

Mark Dierick MSc
Geert Offenbergh BSc

Fotograaf

Amazing Nature Photography / iStock

Publicatienummer

24159

Datum

september 2025



© 2025 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Vraagstelling	2
1.2	Methode	3
1.3	Leeswijzer	5
2	Werkpraktijk van de gemeentelijke toegang	6
2.1	Negen stappen in de toegang tot jeugdhulp	6
2.2	Afweging en kwaliteitsbewaking	14
2.3	Werkwijze per gemeente	15
2.3.1	Gemeente Dongen	16
2.3.2	Gemeente Goirle	17
2.3.3	Gemeente Hilvarenbeek	19
2.3.4	Gemeente Loon op Zand	20
2.4	Reflectie van de geïnterviewden op de huidige werkpraktijk	22
2.4.1	Wat gaat goed	22
2.4.2	Wat kan beter	23
2.5	Doorkijk van de geïnterviewden naar de toekomstige werkpraktijk	26
3	Conclusies	28
3.1	Overeenkomstige aanpak bij gemeentelijke toegangen	28
3.2	Illustratieve casussen	32
3.3	Wat het onderzoek ons leert: van uitgangspunt naar uitvoerbare praktijk	37
	Bijlage A Onderdelen onderzoek	40

1 Inleiding

De Rekenkamer Midden Brabant (RMB) voert een meerjarig onderzoek uit naar jeugdhulp in de gemeenten Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Loon op Zand bestaande uit drie fasen. Fase 1 was gericht op de evaluatie van de inkoopstrategie zoals geformuleerd door de regio Hart van Brabant. In fase 2 zijn de inkoopcontracten onderzocht en is nagegaan in hoeverre de bestuurlijke uitgangspunten, die aan de inkoopstrategie ten grondslag liggen vorm hebben gekregen in de contracten met zorgaanbieders. In fase 3 wordt de uitvoering van de jeugdhulp door de gemeentelijke toegang in de gemeenten Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Loon op Zand onderzocht. De onderzoeksopzet van de derde fase is op 10 oktober 2024 gedeeld met de gemeenteraden.¹

De centrale onderzoeksvraag voor fase 3 van het onderzoek is: *Hoe werken de in 2021 vastgestelde bestuurlijke uitgangspunten van met name selectief gebruik en kostenbeheersing door in de indicatiestelling door de gemeentelijke toegangsmedewerkers en wat kunnen de uitkomsten van dit onderzoek betekenen voor het handelingsperspectief van de raad?* Fase 3 van het onderzoek is opgedeeld in vier onderdelen: de werkwijze van de triagisten; Inbedding van de indicatiestelling organisatie en sturing; na de indicatiestelling: monitoring en verantwoording; het handelingsperspectief van de raad. Net als in de eerdere fasen van het onderzoek beperkt de RMB zich tot segment 1 (hoog specialistische zorg) en segment 4 (veel voorkomende zorg).

Het PON & Telos is door RMB gevraagd een bijdrage te leveren aan het inzichtelijk maken van de uitvoeringspraktijk van de gemeentelijke toegang en hoe de bestuurlijke uitgangspunten van de regio en gemeenten een rol spelen in de triage (beoordeling van de hulpvraag en beslissen voor welke hulp en door wie verleend er een beschikking afgeven wordt). Op basis van die inzichten kunnen de belangrijkste verbeterpunten van de werkpraktijk benoemd worden, mede met het oog op de door de gemeenteraden vastgestelde bestuurlijke uitgangspunten. Het betreft hiermee een bijdrage aan het eerste onderdeel; de werkwijze van triagisten, van fase 3 van het meerjarig onderzoek.

In dit onderzoek is samengewerkt met Kees van Rietschoten en prof. dr. Harrie Verbon, beide werkzaam bij RMB en verantwoordelijk voor het gehele onderzoek fase 3. Daarnaast is samengewerkt met prof. dr. Jolanda Mathijssen en dr. Marieke van Egmond, die verbonden zijn aan de Academische Werkplaats Jeugd van Tranzo Tilburg University. Wij willen hen hartelijk danken voor de bijdrage aan de kennis- en reflectiesessie en kritische lezing van het conceptrapport.

Voor dit onderzoek is een breed scala aan professionals geïnterviewd. Wij danken alle geïnterviewden hartelijk voor hun medewerking en deelname aan dit onderzoek.

¹ Onderzoeksopzet RMB Jeugdhulp Fase 3 – 10 oktober 2024.

1.1 Vraagstelling

Het onderdeel *Werkwijze van de triagisten* van onderzoeksfase 3 gaat in op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe verwerkt de toegangsmedewerker de bestuurlijke uitgangspunten in zijn/haar handelen, in het bijzonder normaliseren en selectief gebruik van S1 (hoog specialistische zorg) en S4 (veel voorkomende zorg)?
- Op welke wijze neemt de toegangsmedewerker een beslissing over zelf hulpverlening of doorverwijzen naar zorgaanbieder?
- Bestaat er een procedure voor de afhandeling van zorgvragen? Zijn er interne checks and balances? Bijvoorbeeld vier-ogen principe of een soort interne visitatie (peer review) bij beslissingen over doorverwijzingen?
- Hoe vaak verleent de toegang zelf zorg?

Het begrip normaliseren en selectief gebruik kennen verschillende definities. Zo beschrijft het Nederlands Jeugd Instituut normaliseren aan de hand van negen perspectieven. Het eerste perspectief gaat over: een brede blik op ‘normaal gedrag’, uitgelegd als “Normaliseren betekent het accepteren dat de ontwikkeling van kinderen vaak met hobbels verloopt en dat daar vaak lastig gedrag bij hoort. Ouders kunnen dat gedrag in goede banen leiden door geduld te hebben, te relativiseren, en bij te sturen. In die brede blik op ontwikkeling past ook een focus op wat het kind wel kan, in plaats van uitgaan van problemen of een tekort”.² De andere perspectieven gaan over het voorkomen van diagnosticeren, het versterken van het alledaagse leven en vergroten van de eigen kracht. Normaliseren wordt ook wel geassocieerd met het sneller ‘afschalen’ van zorg, het minder opnemen van jeugdigen in een instelling en het meer bieden van korte en minder intensieve ondersteuning.

Ook in de *Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028*.³ wordt het begrip in relatie gebracht met het reduceren van de zorgvraag door middel van het benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid van jeugdigen, opvoeders en het sociale netwerk en tevens het waken voor het onnodig diagnosticeren of problematiseren van incidenten en afwijken van het gemiddelde, ook wel ‘de norm’. Belangrijk daarbij is het maatschappelijke gesprek in alle lagen van de samenleving en jeugdhulp over wat ‘normaal’ is en in hoeverre afwijkingen al dan niet als problematisch aangemerkt dienen te worden...⁴ De norm is immers geen objectief begrip, maar een sociaal construct. Dat maakt normaliseren, net als het gedeelde belang of ouderschap, een dynamisch concept dat steeds gecultiveerd moet worden...⁵

Selectief gebruik betekent dat de gespecialiseerde hulp zo beperkt en doelgericht mogelijk wordt ingezet. In de *Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028* wordt ook wel gesproken over

² Wat is normaliseren? 9 perspectieven, Nederlands Jeugdinstituut.

³ Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028.

⁴ Normaliseren. Een nadere verkenning, Werkplaats Samen, Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden, Universiteit Leiden en De Haagse Hogeschool.

⁵ Zie ook Gabriël van den Brink. *De lage landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan.* Amsterdam 2012.

passende zorg. Dat houdt in de juiste zorg op de juiste plek en op het juiste moment door de juiste professional ('matched care').

Omdat dit onderzoek deel uitmaakt van het meerjarig onderzoek naar jeugdhulp van de Rekenkamer Midden-Brabant, sluiten we in dit onderzoek aan bij de definities van normaliseren en selectief gebruik zoals die door de Rekenkamer zijn gehanteerd in de onderzoeksopzet die in oktober 2024 met de gemeenteraden is gedeeld. Deze luiden als volgt:

Normaliseren betekent dat de toegang beoordeelt of de problemen van de zorgvrager vallen onder de 'normale problemen van het dagelijkse leven'. In dat geval is door de gemeente gefinancierde zorg niet per se nodig.

Selectief gebruik houdt in dat, als gespecialiseerde hulp wél nodig is, dit op een zo laag mogelijke schaal zal worden verleend.

1.2 Methode

Gezien de aard van de onderzoeksvragen hebben we gekozen voor het uitvoeren van een beschrijvend kwalitatief onderzoek, middels diepte-interviews met diverse professionals. Het voordeel van kwalitatief onderzoek is dat we diepgaande inzichten krijgen in hoe (werk)processen uitwerken in de praktijk en hoe professionals dat ervaren. Het nadeel is dat we geen uitspraken kunnen doen over bijvoorbeeld hoe vaak iets precies voorkomt of waartoe de werkwijze heeft geleid (toetsen van effectiviteit). Ter voorbereiding van de diepte-interviews zijn gesprekken met de verantwoordelijken van de gemeentelijke toegang gevoerd en heeft een kennissessie plaatsgevonden. De verschillende stappen worden hieronder toegelicht. In bijlage A is een overzicht van alle onderdelen van het onderzoek opgenomen, waarin per onderdeel staat weergegeven in welke tijdsperiode het betreft, de betrokkenen en het doel van het onderzoekonderdeel.

Voorgesprek verantwoordelijke gemeentelijke toegang (december 2024 – februari 2025)

In iedere gemeente is een voorgesprek geweest met de verantwoordelijke (coördinator, teamleider, manager) van de gemeentelijke toegang. Hierbij was een onderzoeker van Het PON & Telos en van de RMB aanwezig. Deze combinatie was wenselijk, omdat het doel van het gesprek tweeledig was. Allereerst was het gesprek voor de RMB bedoeld om informatie te verzamelen voor de verschillende onderdelen van het onderzoek fase 3 (zie inleiding). En ten tweede was het doel van het gesprek voor voorliggend deelonderzoek om een eerste inzicht te krijgen in de werkwijze van de gemeentelijke toegang en de daar gebruikte terminologie, te achterhalen welke jeugdconsulenten en/of jeugdprofessionals geïnterviewd moeten worden om een goed beeld te krijgen van de werkwijze van de desbetreffende toegang en om zicht te krijgen op de casuïstiek van de toegang ten behoeve van de exemplarische casusbeschrijvingen.

Kennissessie op 11 maart 2025

In een kennissessie is de methode van onderzoek voor de diepte-interviews verder uitgewerkt. Er zijn onder andere afspraken gemaakt over de selectieprocedure van de geïnterviewden, methode voor de diepte-interviews en criteria voor de in te brengen casussen. Bij de kennissessie waren de twee onderzoekers van Het PON & Telos, prof. dr. Harrie Verbon (RMB), prof. dr. Jolanda Mathijssen (Tranzo) en dr. Anneke Tooten (gemeente Hilvarenbeek) aanwezig.

Diepte-interviews met jeugdconsulenten/professionals (april – mei 2025)

Om inzicht te krijgen in de werkwijze van de gemeentelijke toegang zijn diepte-interviews met jeugdconsulenten en jeugdprofessionals afgenomen. De inrichting en taakstelling van de toegang verschilt per gemeente, evenals de momenten waarop de beoordeling van de hulpvraag plaatsvindt. Om die reden is in het selectieproces bewust gezocht naar variatie in functies en perspectieven. Er zijn zowel professionals geïnterviewd die het eerste contact met ouders en jongeren hebben en inschatten of een hulpvraag kan worden opgepakt binnen het voorliggend veld en/of in het eigen netwerk, als jeugdconsulenten die bevoegd zijn om een advies voor een beschikking af te geven voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp. In totaal zijn twaalf professionals gesproken, afkomstig uit verschillende gemeenten en met uiteenlopende functies, waaronder jeugdconsulent, gedragswetenschapper, schoolmaatschappelijk werker en inwonersondersteuner.

In de diepte-interviews is gebruikt gemaakt van een methode die is gebaseerd op de zogeheten Client Journey. Deze methode brengt van oorsprong het perspectief van cliënten middels een tijdlijn in beeld..⁶ De methode kan ook worden ingezet om de ervaringen van professionals in beeld inzichtelijk te maken..⁷ In dit onderzoek is deze methode gebruikt om het perspectief van professionals (de jeugdconsulenten/-professionals) en de keuzes en afwegingen die zij maken in het proces van de toegang tot jeugdhulp. Voor de casusbeschrijvingen in dit rapport is deze methode ook toegepast.

De opzet van de tijdlijn is tijdens de kennissessie besproken en doorontwikkeld. De tijdlijn start bij het eerste contact rondom een hulpvraag. De geïnterviewden zijn gevraagd om te vertellen over de verschillende stappen die worden gezet in het proces van toegang tot jeugdhulp. Per stap is inzichtelijk gemaakt: a) Wat gebeurt er? b) Wie zijn betrokken? c) Wat zijn de mogelijkheden? d) Waar wordt op gewogen? Waar wordt rekening mee gehouden? e) Wat is de volgende stap?

Zij zijn gevraagd op welke momenten keuzes worden gemaakt over waar de hulpvraag thuishoort, welke hulp en ondersteuning het meest passend zou kunnen zijn, en welke afwegingen daarbij worden gemaakt. De geïnterviewden zijn gevraagd om voorafgaand aan het interview twee casussen voor te bereiden: een enkelvoudige en een complexe. Tijdens het interview is – op basis van willekeurige selectie – een van de twee casussen besproken aan de hand van de tijdlijn. Van alle besproken casussen hebben we vier casussen opgenomen in dit rapport om te illustreren hoe normaliseren, selectief gebruik en de

⁶ Simonse, L., Albayrak, A., & Starre, S. (2019). Patient journey method for integrated service design. *Design for Health*, 3(1), 82–97.
<https://doi.org/10.1080/24735132.2019.1582741>

⁷ Schrauwen, T. (2020) – *Thesis: the art of handing over*.

afwegingsmomenten van professionals in de praktijk uitwerken. Bij de selectie hebben we rekening gehouden met diversiteit van het type hulpvraag en het proces. Tot slot zijn de geïnterviewden gevraagd om te reflecteren op hun werkpraktijk. Zij zijn gevraagd naar wat goed gaat, wat beter kan en welke tips zij willen meegeven voor de toekomst. Mede in het licht van de beweging richting stevige lokale teams die niet alleen toegang verlenen, maar ook zelf lichte hulp verstrekken, gericht op het versterken van het gewone leven en de veerkracht van gezinnen en jongeren...⁸

Bij de diepte-interviews waren twee onderzoekers van Het PON & Telos aanwezig. Het gesprek duurde 1,5 uur en vond plaats op locatie.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de werkpraktijk van de gemeentelijk toegang in beeld gebracht op basis van de inzichten uit de interviews. We presenteren eerst een overzicht van de gemeenschappelijke stappen in de toegang tot jeugdhulp, staan stil bij hoe afwegingen worden gemaakt en kwaliteitsbewaking is vormgegeven. Daarna volgt een beschrijving van de specifieke werkwijze per gemeente, een reflectie op de huidige werkpraktijk en doorkijk naar de toekomstige werkpraktijk.

In hoofdstuk 3 beantwoorden we de onderzoeksvragen en staan we uitgebreider stil bij de uitwerking van de bestuurlijke uitgangspunten ‘normaliseren’ en ‘selectief jeugdhulpgebruik’ in de werkpraktijk van de gemeentelijke toegang. Dit illustreren we aan de hand van vier casussen. Tot slot beschrijven we een aantal spanningsvelden op basis van de resultaten van dit onderzoek.

⁸ [Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028](#).

2 Werkpraktijk van de gemeentelijke toegang

Om inzicht te krijgen in de werkwijzen van de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp in Dongen, Goirle, Hilvarenbeek en Loon op Zand zijn er individuele diepte-interviews afgenomen met een breed scala aan professionals. In totaal zijn twaalf professionals gesproken, afkomstig uit verschillende gemeenten en met uiteenlopende functies, waaronder jeugdconsulent, gedragswetenschapper, schoolmaatschappelijk werker en inwonersondersteuner. In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit deze interviews besproken.

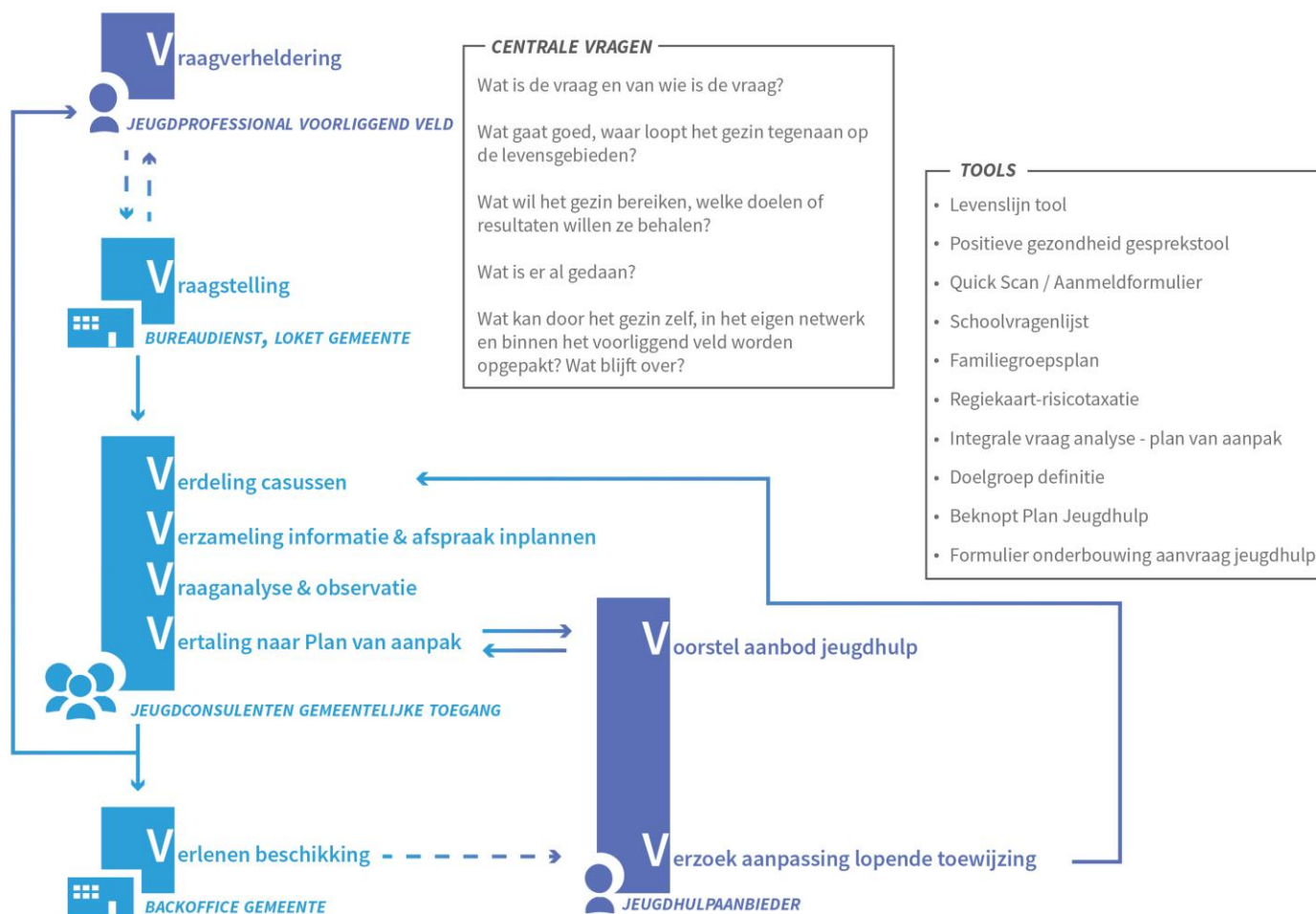
2.1 Negen stappen in de toegang tot jeugdhulp

In het onderzoek zijn de geïnterviewden gevraagd om te vertellen over de verschillende stappen die gezet worden in het proces van toegang tot jeugdhulp, op welke momenten keuzes worden gemaakt over waar de hulpvraag thuishoort en welke hulp en ondersteuning het meest passend zou kunnen zijn, en welke afwegingen daarbij worden gemaakt. De resultaten van deze gesprekken laten zien dat de inrichting en taakstelling van de gemeentelijke toegang in de vier onderzochte gemeenten anders is. Meer inzicht in de specifieke werkwijze per gemeente komt in paragraaf 2.3 aan bod. Uit de gesprekken blijkt echter ook dat ondanks deze verschillen de gemeenten in hun werkwijze een aantal stappen gemeen hebben, die we kunnen samenvatten in de negen V's:

1. Vraagverheldering
2. Vraagstelling
3. Verdeling casussen
4. Verzameling informatie & afspraak inplannen
5. Vraaganalyse & observatie
6. Vertaling naar plan van aanpak
7. Voorstel aanbod jeugdhulp
8. Verlenen beschikking
9. Verzoek aanpassing lopende toewijzing

Het zijn niet alleen de jeugdconsulenten en loketmedewerkers van de gemeentelijke toegang die deze stappen zetten, ook jeugdprofessionals die werkzaam zijn in het voorliggend veld – al dan niet vanuit het dorpsteam en jeugdhulpaanbieders zetten een aantal van de stappen. In figuur 1 staan per type professional de stappen weergegeven. De figuur laat tevens zien welke vragen in het proces centraal staan en van welke tools professionals al dan niet gebruik kunnen maken voor afweging en te maken keuzes.

Figuur 1 Gemeenschappelijke stappen in de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp: 9 V's



De weergegeven stappen in figuur 1 betreffen de meest voorkomende stappen en dit betekent niet dat ook uitzonderlijke stappen, zoals bij casuïstiek rondom veiligheid, in alle gemeenten op dezelfde manier zijn ingericht. Het toegangsproces blijkt met deze negen V's uitgebreider dan de (technische) stappen die de Regio Hart van Brabant beschrijft in haar '7-stappenplan verwijzing via toegang'⁹, opgesteld voor alle professionals die bevoegd zijn om een advies voor een beschikking af te geven voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp in de regio. Zij beschrijven de stappen: 1) Integrale vraaganalyse, 2) Kies een arrangement, 3) Plan van aanpak, 4) Kies intensiteit, 5) Bepaal arrangementcode, 6) Afstemming toegang en jeugdhulpaanbieder, 7) Beschikking. Deze stappen komen uiteraard terug in het toegangsproces zoals gevonden in dit onderzoek, namelijk onder de V's: vraaganalyse & observatie, vertaling naar plan van aanpak, voorstel aanbod jeugdhulp en verlenen beschikking.

Hieronder volgt een beknopte beschrijving van de negen gemeenschappelijke stappen in het toegangsproces.

⁹ Resultaatgerichte inkoop jeugdhulp 7 stappenplan, Samen met de jeugd, Regio Hart van Brabant.

Vraagverheldering

Meestal vindt de eerste stap in het stellen van een hulpvraag plaats binnen de sociale basis: de omgeving waarbinnen kinderen opgroeien, waarin zowel informele netwerken (zoals burens, vrienden, sportclubs) als professionele structuren (zoals scholen, kinderopvang, , , consultatiebureau, huisarts en jongerenwerk) een rol spelen. Kinderen, jongeren en/of hun ouders kunnen zelf al dan niet expliciet om hulp vragen, bijvoorbeeld bij een jongerenwerker of het schoolmaatschappelijk werk. Het is ook mogelijk dat een professional, zoals een leerkracht, intern begeleider van een school of jeugdverpleegkundige, namens het gezin een hulpvraag stelt, bijvoorbeeld aan de jeugdprofessional in het dorpsteam.

De jeugdprofessional, die de vraag krijgt, start vervolgens de vraagverkenning om helder te krijgen wat de vraag precies is, van wie de vraag is en waar deze thuishoort. Daarbij worden diverse perspectieven meegenomen. Een hulpvraag die bij het schoolmaatschappelijk werk binnenkomt wordt bijvoorbeeld verhelderd door de perspectieven van zowel het kind, de ouders als de school mee te nemen.

“De ervaren problemen/obstakels worden besproken. Er wordt gekeken naar de vraag van het kind, de ouders en de school, zoals bijvoorbeeld:

- Kind: Ik ben boos, maar kan niet onder woorden brengen waarop.*
- Ouders: Hoe zorgen we ervoor dat ... minder boos of gefrustreerd is? Hoe ... zijn of haar talenten kan benutten en een onbezorgd kind kan zijn?*
- School: Kunnen jullie kijken wat helpend is? Op school gaan we aanpassingen doen, maar we verwachten dat dit niet genoeg is en dat er meer ondersteuning nodig is.”*

Jeugdprofessionals in het voorliggend veld maken gebruik van diverse methoden voor vraagverheldering, zoals bijvoorbeeld de Levenslijn tool of de Gesprekstool Positieve Gezondheid. De vraagverheldering leidt uiteindelijk tot een antwoord op de vraag of de hulp binnen het eigen netwerk en/of het voorliggend veld kan worden opgepakt, of dat een aanmelding bij de gemeentelijke toegang voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp nodig is. In dat laatste geval wordt de Quick Scan of ander aanmeldformulier ingevuld en ingediend bij de gemeente. Hierin wordt informatie over de jeugdige, gezinssituatie en reden van aanmelding opgenomen. Indien andere professionals betrokken zijn, wordt dit vermeld.

Vraagstelling

Een vraag voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp komt altijd binnen via het gemeentelijke loket, bureaudienst of servicepunt. De vorm van en route naar deze ingang is verschillend per gemeente, maar het doel is hetzelfde: inwoners en professionals namens inwoners kunnen telefonisch of via email hun vraag aanmelden. Professionals uit het voorliggend veld dienen dat via een ingevulde Quick Scan te doen. Voor de rechtstreekse vragen vanuit inwoners vult de medewerker van de gemeente het standaard aanmeldformulier in dat eenzelfde opbouw kent als de Quick Scan.

“Ze doen een brede uitvraag om te kijken wat er voorliggend ingezet kan worden. Denken zij dat dit niet voldoende is, of dat er een combinatie nodig is (voorliggend en jeugdhulp) dan vullen zij een Quick Scan (format) in. Hier wordt gekeken naar de leefgebieden: wonen, financiën, gezin, dagbesteding, gezondheid. De vraag aan de gemeente wordt geregistreerd, toelichting/schets van de situatie en wat eventueel al is gedaan en wat voorliggend mogelijk is. De ingevulde QuickScan gaat naar de bureaudienst via een gedeelde online map.”

Op basis van de geformuleerde hulpvraag in het aanmeldformulier of de Quick Scan bepaalt de medewerker waar de vraag het beste thuishoort. Wanneer wordt ingeschat dat het kind en/of gezin in aanmerking komt voor jeugdhulp, wordt de aanmelding geplaatst op de verdeellijst of wachtlijst voor de jeugdconsulenten. In andere gevallen gaat de vraag terug naar de indiener van de Quick Scan – bijvoorbeeld het dorpsteam of het schoolmaatschappelijk werk – of wordt de inwoner doorverwezen naar een passende organisatie binnen het voorliggend veld.

Verdeling casussen

De jeugdconsulent pakt de eerstvolgende casus van de lijst op. Dit is een doorlopend proces. Jeugdconsulenten nemen nieuwe casussen op zodra zij daar ruimte voor hebben, ongeacht het moment in de week. Een keer per week hebben de jeugdconsulenten van de gemeentelijke toegang een teamoverleg waarin onder andere casussen die nog niet zijn opgepakt worden verdeeld en (complexere) casuïstiek wordt besproken. Bij de verdeling van casussen van de verdeellijst of wachtlijst wordt er gekeken naar wie er ruimte heeft en wie expertise heeft die past bij de casus. Ook wordt er gekeken of het nodig is om een casus op te schalen. Dit kan zijn in verband met zorgen over de veiligheid of behoefte aan een intensievere vorm van casusregie. In dat geval wordt de casus doorgezet naar het op- en afschaaloverleg.

“Wie ruimte heeft pakt de vraag bovenaan de lijst op. Behalve bij urgentie/crisis. Die vragen moeten meteen worden opgepakt ongeacht wat er al op de lijst staat.”

Indien het een reguliere casus betreft, pakt de jeugdconsulent de casus in eerste instantie zelf op, start met het verzamelen van de benodigde informatie en neemt contact op met het gezin om een afspraak in te plannen.

Verzameling informatie & afspraak inplannen

De jeugdconsulent, die de nieuwe casus heeft opgepakt, neemt telefonisch contact op met het gezin om een afspraak in te plannen op locatie. Dat gesprek (ook bekend als 'keukentafelgesprek', hoewel die term in de praktijk weinig wordt gebruikt) vindt meestal bij het gezin thuis plaats, maar kan ook ergens anders zijn. De voorkeur van ouder(s) of verzorgers is daarbij leidend. Het telefonisch contactmoment wordt ook gebruikt om inzicht te krijgen in de situatie door een eerste uitvraag te doen, de gegevens in het aanmeldformulier op correctheid te checken en ontbrekende informatie verder aan te vullen. Er wordt nagegaan of er relevante documenten zijn van bijvoorbeeld eerder ontvangen zorg die nodig zijn om door te nemen ter voorbereiding van het gesprek. Ook kan er contact opgenomen worden met andere professionals die bij het gezin betrokken zijn, zoals betrokkenen vanuit maatschappelijk werk of school. Dit gebeurt in overleg met de ouders(s)- of verzorgers.

“Ik probeer dan ook gelijk een stukje te normaliseren; zijn er ook andere kinderen in het gezin? Wat zie je in je omgeving? Zijn er ook signalen vanuit school? Achterhalen of de vraag op de ‘juiste’ plek zit bij de jeugdconsulent. Er wordt ook gekeken of het gezin al bekend is, of deze vraag ergens anders is neergelegd of dat er al hulp is ingezet.”

Vraaganalyse & observatie

De volgende stap in het proces van toegang tot jeugdhulp is het gesprek op locatie. Dit gesprek vindt doorgaans plaats bij het gezin thuis, maar kan ook op een neutrale locatie worden gevoerd of bijvoorbeeld op school. De jeugdconsulent en beide ouders of verzorgers zijn hierbij aanwezig, tenzij zij de voorkeur geven aan afzonderlijke gesprekken of er maar één ouder (in beeld) is. In principe is het kind hierbij ook aanwezig en neemt indien mogelijk deel aan (een deel van) het gesprek. Vanaf 12 jaar is deze betrokkenheid wettelijk verplicht, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om daarvan af te wijken. Soms zijn er ook begeleiders van al lopende hulp en ondersteuning aanwezig.

“Er wordt een bredere uitvraag gedaan. Eerst een voorstelrondje, dan worden alle leefgebieden afgegaan. Bij jeugd vooral op persoonlijk functioneren, stukje sociaal: hoe gaat het binnen het gezin, in contact met vriendjes, op school. Qua financiële situatie wordt er gekeken naar; werken de ouders, is er een stabiel inkomen, financiële zorgen ja of nee, zakgeld, spaarrekening, werk etc. Dit is een lijstje vanuit de Integrale Vraaganalyse, deze heeft de consulent vaak openstaan en typt mee met het gesprek.”

Het doel van het gesprek is beter inzicht krijgen in de hulpvraag en de gezinssituatie door te vragen en observeren. Er wordt een brede uitvraag gedaan eventueel met behulp van de vragenlijst van de Integrale Vraaganalyse (IVA).¹⁰ De jeugdconsulent stelt open vragen en

¹⁰ Toelichting Integrale vraaganalyse (IVA).

vraagt door over hoe het gaat op de verschillende leefgebieden, zoals gezondheid, persoonlijk functioneren, financiële situatie, dagbesteding (school, sport, vrienden), huisvesting, veiligheid, gezinssituatie, sociaal netwerk. Er wordt gevraagd naar wat goed gaat en waar het kind/de jeugdige en/of het gezin last van heeft. Daarbij worden de beschermende en risicofactoren in beeld gebracht en wordt gekeken naar de draagkracht en draaglast in het gezin. Ook wordt er geobserveerd, er wordt bijvoorbeeld gekeken naar hoe het kind zich beweegt en of er oogcontact gemaakt wordt.

Vervolgens wordt er stilgestaan bij wat de ouders en de jeugdige willen bereiken, welke doelen of resultaten zij wensen te behalen. Ook wordt er nagegaan wat er al gedaan is in relatie tot de hulpvraag, of er al eerdere hulp of ondersteuning is geweest en wat in het eigen netwerk en/of voorliggend kan worden opgepakt.

Vertaling naar Plan van aanpak

Op het moment dat de jeugdconsulent alle informatie heeft verzameld en de brede uitvraag heeft gedaan met het gezin, worden de opbrengsten van de onderzoeksfase vertaald en uitgewerkt in een Plan van Aanpak (PvA), waar per gemeente een standaard format voor bestaat. De PvA's van de onderzochte gemeenten zijn vergelijkbaar. Het doel is om te komen tot een goed onderbouwd advies om wel of geen aanvraag voor een maatwerkvoorziening op grond van de Jeugdwet te doen.

“In het Plan van Aanpak motiveer je waarom je denkt dat de hulp nodig is en waar je op in wilt zetten. De keuze van wat passend aanbod is en welke aanbieder hierbij past, maak je door te kijken naar de verschillende segmenten. Welke partijen passen hierbij en wat hebben ze te bieden. Partijen zijn gecontracteerd aan de hand van codes. Hierin wordt gekeken welke aanbieder wat mag aanbieden. Via Wegwijzer Hart van Brabant is dit te vinden. Bij een keuze voor een aanbieder wordt er ook gekeken naar hoe casussen in het verleden zijn afgesloten bij deze aanbieder en geven kwaliteitsmedewerkers in de regio aan met welke partijen er goed wordt samengewerkt.”

Het Plan van aanpak bestaat grofweg uit de volgende onderdelen:

- Persoonsgegevens jeugdige en ouder(s)/verzorger(s) en procesinformatie
- Hulpvraag van de jeugdige/het gezin
- Informatie over betrokkenen (gezinssysteem, hulpverlening, school en informeel netwerk)
- Resultaat van eerder ingezette hulpverlening/diagnostiek
- Probleemanalyse: beschrijving van de leefgebieden (huidige en gewenste situatie, aanwezige beschermende en risicofactoren, mate van draagkracht en draaglast)
- Overeengekomen hulpvraag (vastgestelde hulpvraag van het kind en de ouders/verzorgers op basis van de verkregen informatie)
- Conclusie van het onderzoek

- Motivering waarom en welke ondersteuning/hulp nodig is gelet op de resultaatgebieden van de Jeugdwet. De ondersteuning/hulp moet het kind in staat stellen om: 1) gezond en veilig op te groeien, 2) te groeien naar zelfstandigheid, 3) voldoende zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te participeren.
- Beschrijving van:
 - Welke ondersteuning of hulp door het gezin zelf en/of het sociaal netwerk gegeven kan worden.
 - Welke ondersteuning of hulp binnen voorliggende en/of vrij toegankelijke voorzieningen gegeven kan worden.
- Indien het advies is dat de hulpvraag onder de Jeugdwet valt volgt een beschrijving van:
 - Welke jeugdhulp nodig is en waarom, en voor welke financieringsvorm er gekozen wordt.
 - Indien hoog specialistische jeugdhulp (Segment 1) nodig is, volgt een verwijzing naar Zorgcombinatie Crossroads...¹¹ Dit is een samenwerkingsverband tussen specialistische organisaties dat onder andere actief is in de regio Hart van Brabant. De werkwijze rondom de verwijzing naar Crossroads is regionaal vormgegeven. De jeugdconsulent motiveert waarom een verwijzing naar Crossroads passend is aan de hand van de zogeheten doelgroep definitie...¹²
- De te behalen doelen/resultaten (op basis van het geheel aan ondersteuning/hulp: gezin, sociaal netwerk, voorliggende en vrij-toegankelijke voorzieningen en jeugdhulpvoorzieningen), activiteiten en einddatum.
 - Inzet voorziening aan de hand van het Beknopt Plan Jeugd (BPJ) vanuit de jeugdhulpaanbieder (zie stap hierna: voorstel aanbod jeugdhulp)

Voorstel aanbod jeugdhulp

Indien niet-vrij toegankelijke jeugdhulp nodig is, adviseert de jeugdconsulent het gezin over geschikte jeugdhulpaanbieders die de gewenste ondersteuning kunnen bieden. De jeugdconsulenten van de gemeentelijke toegang verlenen zelf geen hulp. Bij de keuze voor het voorstel voor aanbieders wordt eerst gekeken naar wie de inhoudelijke vraag het beste kan oppakken. Hiervoor kan de website [Zorg in regio Hart van Brabant](#) worden geraadpleegd. Daarnaast wordt er onder andere gekeken naar de wachttijden bij aanbieders en de voorkeur van de ouders. Zo geven ouders bijvoorbeeld regelmatig aan de voorkeur te hebben voor een aanbieder in de eigen gemeente. De jeugdconsulent weegt tot slot mee welke aanbieders de juiste expertise hebben, kwalitatief goede hulp bieden en goed contact onderhouden op basis van eerdere ervaringen. De jeugdconsulent doet een aantal voorstellen en geeft hun contactgegevens, aan ouder(s)/verzorger(s). De ouder(s)/verzorger(s) kiezen een jeugdhulpaanbieder uit en er volgt een aanmeldgesprek.

Er wordt in eerste instantie altijd gekeken naar gecontracteerde aanbieders, de voorkeur gaat altijd uit naar Zorg in Natura (ZIN). Indien dit niet mogelijk is, kan Persoonsgebonden Budget (PGB) worden aangevraagd waarmee zorg kan worden ingekocht bij een niet-gecontracteerde aanbieder. Het aanvragen van een PGB vergt een aantal extra stappen, waaronder het opstellen van een ondersteuningsplan en toets bij de ouder(s)/verzorger(s) om te beoordelen of zij de verantwoordelijkheden van de inzet van het PGB kunnen dragen.

¹¹ [Zorgcombinatie Crossroads.](#)

¹² [Doelgroep definitie Crossroads.](#)

“Wat is het plan van de zorgaanbieder, wat willen ze inzetten, klopt dat met de hulpvraag. Bijvoorbeeld als je individuele begeleiding geeft aan jongeren, dan kan dat vallen onder GGZ-begeleiding maar ook onder jeugd opvoedhulp. De gemeente checkt of de code (en dus ook de prijs) passend is.”

Zodra de ouders/verzorgers een aanbieder hebben gekozen en het aanmeldgesprek heeft plaatsgevonden, maakt de jeugdhulpaanbieder een voorstel en beschrijft dit in het regionale format Beknopt Plan Jeugdhulp (BPJ).¹³ Hierin staat welke zorg wordt ingezet, inclusief de productcode, begin- en einddatum, de geplande activiteiten met frequentie, en de beoogde resultaten. De jeugdconsulent controleert of het BPJ correct en volledig is ingevuld, en aansluit op het Plan van aanpak. Als dat het geval is, wordt het toegevoegd aan het Plan van Aanpak en ter ondertekening naar de ouders gestuurd. Indien dit niet het geval is, vindt afstemming met de aanbieder plaats en wordt het BPJ aangepast.

Indien er een verwijzing naar Crossroads is, volgt er een aanmeldgesprek met de regiehouder van Crossroads, ouder(s)/verzorgers en de jeugdconsulent. Crossroads bepaalt vervolgens welke hulp zij gaan inzetten.

Verlenen beschikking

Voordat de beschikking verleend kan worden, wordt eerst het Plan van Aanpak inclusief het Beknopt Plan Jeugd gecontroleerd door een collega. Dat kan een andere jeugdconsulent zijn, maar ook de kwaliteitsmedewerker of een collega van de BackOffice. Als het akkoord is maakt de collega van de BackOffice de beschikking op en gaat deze samen met het Plan van Aanpak naar de ouder(s)/verzorger(s) en kan er gestart worden met de jeugdhulp.

Indien het hoog specialistische jeugdhulp betreft, stuurt Crossroads de beschikking en het Plan van aanpak naar de ouder(s)/verzorger(s) en dienen zij een Verzoek Om Toewijzing in bij de BackOffice van de gemeente.

“Er wordt door de Backoffice ook naar de inhoud gekeken; zijn de stappen logisch, klopt het dat deze beschikt gaat worden, past de beschikte hulp en het voorstel van de zorgaanbieder.”

Verzoek aanpassing lopende toewijzing

Tijdens of aan het einde van een jeugdhulptraject kan de situatie van een jeugdige zodanig veranderen dat aanpassing op de bestaande toewijzing nodig is. In de Regio Hart van Brabant is hiervoor een standaardformulier ontwikkeld, waarmee jeugdhulpaanbieders een verzoek tot wijziging kunnen indienen. Het Formulier Onderbouwing Aanvraag (FOA).¹⁴ wordt door de jeugdhulpaanbieder ingevuld, in overleg met de jeugdige en/of diens ouders

¹³ Beknopt Plan Jeugdhulp (BJP).

¹⁴ Formulier Onderbouwing Aanvraag (FOA).

of verzorgers, en vervolgens ingediend bij de gemeentelijke toegang. Er zijn drie situaties waarin dit gebeurt, de jeugdige en/of diens ouders of verzorgers:

- 1 en/of de jeugdhulpaanbieder verzoekt de lopende toewijzing te verlengen;
- 2 heeft een vervolgvraag;
- 3 en/of de jeugdhulpaanbieder meldt zich in verband met een gewijzigde situatie, hulpvraag of interventie tijdens de looptijd van de toewijzing.

Het verzoek bestaat uit informatie over de huidige toewijzing, een evaluatie van de resultaten en verloop van de hulpverlening en een motivering in de vorm van een Beknopt Plan Jeugdhulp voor de nieuwe toewijzing (verlenging, vervolgvraag of gewijzigde situatie/hulpvraag). Wanneer het verzoek binnenkomt bij de gemeentelijke toegang dan wordt de casus op de verdeellijst of wachtlijst voor de jeugdconsulenten geplaatst. In principe pakt de jeugdconsulent die eerder betrokken was de casus weer op en loopt opnieuw alle stappen in het proces door.

2.2 Afweging en kwaliteitsbewaking

Op verschillende momenten in het proces van toegang tot jeugdhulp vinden collegiale consultatie, intervisie en kwaliteitscontroles plaats. Zowel jeugdprofessionals in het voorliggend veld als jeugdconsulenten binnen de gemeentelijke toegang hebben altijd de mogelijkheid om collegiaal overleg te voeren, zodat zij gezamenlijk tot een zorgvuldige afweging kunnen komen. De benaming is per gemeente wellicht verschillend, maar de soort overlegmomenten zijn hetzelfde. Hierin worden met name gebruikt om meer complexe casussen te bespreken. Denk hierbij aan een teamoverleg, bilateraal overleg met collega, verdeeloverleg, intervisie, caseload bespreking op vaste momenten of overleg over een specifieke casus op afroep met de gedragswetenschapper en/of kwaliteitsmedewerker, op- en afschaaloverleg en wijkteamoverleg.

“We hebben twee consulenten die hier al langer werken, dan weet je al een hoop. Onderling bespreken de jeugdconsulenten de casussen ook. Komen ze er dan niet aan uit, dan komen ze bij de gedragswetenschapper. De jeugdconsulenten zitten soms in de waan van de dag en grijpen naar wat ze kennen. De gedragswetenschapper zit er iets verder vanaf en kijkt naar de hulpvraag; wat is er nodig en waar kun je naartoe? Bij nieuwe jeugdconsulenten is er iedere twee weken standaard een uur ingepland om mee te kijken.”

Naast collegiale consultatie vinden er ook andere procedures plaats die gericht zijn op kwaliteitsbevordering. Zo wordt er gewerkt met gestandaardiseerde formulieren en vragen, die helpen om het proces van de toegang tot jeugdhulp zo systematisch mogelijk te doorlopen. In de toelichting op de negen V's (paragraaf 2.1) worden de meest gebruikte formats besproken. De vragen in deze formats ondersteunen professionals bij het bewust maken en onderbouwen van afwegingen, en bij het verantwoorden van waarom bepaalde keuzes passend en legitiem zijn. Daarnaast worden de afwegingen en beslissingen van de

jeugdconsulent op verschillende momenten in het proces gecontroleerd door een collega. Alle gemeenten hanteren hierbij het vierogenprincipe. Jeugdprofessionals en jeugdconsulenten toetsen elkaars werk op inhoudelijke kwaliteit. Zij beoordelen onder andere de logica en motivering van de (interpretatie van de) hulpvraag, de situatieschets van het gezin (inclusief risico- en beschermende factoren, draagkracht en draaglast), de gemaakte keuzes over waar de hulpvraag thuishoort (eigen netwerk, voorliggend veld, formele jeugdhulp of een combinatie daarvan), de urgentie van de vraag (bijvoorbeeld bij veiligheidsrisico's), en de mate waarin de voorgestelde hulpvorm passend is. De gedragswetenschapper speelt hierbij een belangrijke rol. In veel complexe casussen wordt deze geconsulteerd, adviseert hij of zij, en/of controleert de dossiers.

“Er zijn bij de gemeente werkprocessen voor jeugd. Bijvoorbeeld bij hoog specialistische hulp is er een doelgroep definitie; voldoet de casus hier aan? Past die daar bij? Er zijn verschillende pijlers: complex, veiligheid, klein netwerk om op terug te vallen. Je kunt daar dan op toetsen. Deze vragen worden ook vaak afgestemd met een gedragswetenschapper. Deze doelgroep definitie is ook gemaakt, omdat er in het verleden veel is doorverwezen. Om te kijken welke hulp nodig is kan zorginregiohartvanbrabant.nl bekeken worden, daar is een overzicht te vinden van alle gecontracteerde aanbieders.”

De kwaliteitsmedewerker is verantwoordelijk voor de procesmatige controle en toetsing op de naleving van de beleidsregels die voortvloeien uit de verordening jeugdhulp. Hierbij wordt met name gekeken naar het Plan van Aanpak en het Beknopt Plan Jeugd. Soms toetst de kwaliteitsmedewerker ook op inhoudelijke kwaliteit, bijvoorbeeld bij jeugdconsulenten die nog niet zo lang werkzaam zijn bij de gemeentelijke toegang of jeugdprofessionals die geen onderdeel zijn van de gemeentelijke toegang maar die wel een advies voor een beschikking mogen verlenen. De uiteindelijke beschikking wordt vervolgens gecontroleerd door collega's van de BackOffice voordat deze wordt afgegeven.

2.3 Werkwijze per gemeente in de periode november 2024 – mei 2025

In de vorige paragraaf zijn de gemeenschappelijke stappen van de werkwijze van de gemeentelijke toegang in het proces van toegang tot jeugdhulp beschreven aan de hand van negen V's. In deze paragraaf gaan we in op de specifieke werkwijze per gemeente. Per gemeente beschrijven we betrokken is per stap en welke keuzemogelijkheden er zijn. Wanneer een gemeente een specifieke eigen invulling geeft aan een van de stappen beschrijven we dit. Omdat de negende stap alleen plaatsvindt bij een verzoek tot aanpassing van het lopende traject en vervolgens de stappen – vanaf de verdeling van casussen – opnieuw worden doorlopen, hebben we dit niet per gemeente beschreven. We sluiten hierbij zo eenduidig mogelijk aan bij de termen die in iedere gemeente gebruikt worden, zoals door de geïnterviewden genoemd.

2.3.1 Gemeente Dongen

Vraagverheldering en Vraagstelling

In gemeente Dongen kunnen inwoners een vraag rondom jeugdhulp stellen aan het dorpssteam met eventueel (voorliggende partners) erachter of aan **de Toegang**. Dit gebeurt per e-mail of telefonisch. Sinds eind februari 2025 is het **Dorpsteam**.¹⁵ actief in gemeente Dongen, waar jeugdigen en hun ouders ook terecht kunnen met hulpvragen. De professional van het Dorpsteam vult een **QuickScan** in. Hierin wordt de hulpvraag en hoe het gaat op de verschillende levensgebieden uitgewerkt. Indien een verwijzing naar de Toegang nodig is, wordt er beschreven wat ingezet is, wat nodig is van gemeente Dongen en wat de wens van het kind of de jongere zelf is.

De bureaudienst van de Toegang wordt bemand door de jeugdconsulenten. Alle jeugdconsulenten hebben één keer per week bureaudienst en wisselen elkaar af. De jeugdconsulent die bureaudienst heeft schat in waar de vraag thuishoort. De vraag gaat (terug) naar het Dorpsteam, indien de inschatting is dat de vraag binnen het voorliggend veld kan worden opgepakt. Indien nodig dan vindt er een telefonisch aanmeldgesprek met de ouder(s)/verzorger(s) plaats.

Verzameling informatie (& afspraak inplannen – volgt na de volgende stap)

De jeugdconsulent die bureaudienst heeft voert het aanmeldgesprek met een van de ouders/verzorgers. Ter voorbereiding van het gesprek worden optioneel de ouder(s)/verzorger(s) gevraagd om een **familiegroepsplan** in te vullen. Ook de school wordt optioneel gevraagd om een **schoolvragenlijst** in te vullen. Binnen tien dagen dienen ze deze vragenlijsten te retourneren.

Met behulp van vragen op een **aanmeldformulier** brengt de jeugdconsulent de hulpvraag en de situatie nader in beeld. Er wordt onder andere gevraagd waar de hulpvraag zich afspeelt (thuis of op school), hoe het gaat op de **verschillende leefgebieden** (wonen, veiligheid, justitie, vrijetijdsbesteding, werk en school, lichamelijke en geestelijke gezondheid, sociaal netwerk, zelfzorg, relaties thuis) en welke hulp al is ingezet. De eigen kracht van het gezin en hun netwerk worden uitgevraagd. Op basis van het aanmeldgesprek wordt besloten of de vraag dient te worden opgepakt door een jeugdconsulent, een casusregisseur van Team Casusregie, of er alsnog een doorverwijzing naar het Dorpsteam plaatsvindt. Wanneer dit het geval is, vindt hierover afstemming plaats.

Verdeling casussen

De vraag komt op de **verdeellijst van Team Jeugd of Team Casusregie**. De vragen worden in volgorde opgepakt door één van de jeugdconsulenten of in duo's, afhankelijk van de complexiteit van de casus. Met uitzondering van enkele vragen die op basis van duidelijke criteria hogere prioriteit worden geven (denk aan suïcidaliteit). De verdeling van casussen vindt per mail of via het Teamoverleg plaats. Er wordt een afspraak gemaakt voor een huisbezoek.

¹⁵ In het Dorpsteam zijn medewerkers van IMW regio Tilburg, ContourdeTwern, Stichting Welzijn Ouderen Dongen (SWOD) en MEE De Meent Groep vertegenwoordigd.

Vraaganalyse & observatie

Tijdens het **huisbezoek** wordt de informatie uit het aanmeldformulier verder aangevuld aan de hand van een **Integrale vraag analyse**. Er wordt gewerkt met een uitvraag op leefdomenissen dat onderdeel is van het Plan van aanpak. Informatie over de hulpvraag van de jeugdige en/of het gezin, de gezinssamenstelling, eerder ingezette hulpverlening, informatie over de school en het netwerk worden in beeld gebracht. Er wordt gekeken hoe het gaat op **de verschillende leefgebieden**. Er kan een veiligheidstaxatie gedaan worden aan de hand van de **ARIJ-vragenlijst** om vast te stellen of er onveiligheid speelt in de opvoedingssituatie.

Vertaling naar Plan van aanpak

Na het huisbezoek verwerkt de jeugdconsulent de informatie, onderzoekt (verder) wat nodig is voor het gezin en vertaalt dit in een **Plan van aanpak**. Er wordt gewerkt met een vast format waarin wordt gerefereerd naar de stappen die nodig zijn voor onderzoek in het kader van de Jeugdwet volgens de richtlijn van CRvB (Centrale Raad van Beroep)...¹⁶

Bij het maken van het Plan van aanpak heeft de jeugdconsulent altijd de mogelijkheid om met een collega of met de gedragswetenschapper te overleggen. Een **caseloadgesprek** tussen de gedragswetenschapper en jeugdconsulent vindt op afroep plaats. Hierin kunnen zowel de zwaarte van de casussen als planning en inhoud worden besproken.

Bij jeugdconsulenten die relatief kort in de gemeente werken, wordt ieder Plan van aanpak **getoetst door de kwaliteitsmedewerker** voordat het naar de ouder(s)/verzorger(s) gaat ter ondertekening. Bij ervaren jeugdconsulenten worden zaken met hoog risico standaard getoetst. De kwaliteitsmedewerker beslist wanneer een jeugdconsulent als ervaren kan worden beschouwd en het niet meer nodig is om ieder Plan van aanpak toetsen voordat deze naar de ouder(s)/verzorger(s) gaat ter ondertekening.

Voorstel aanbod jeugdhulp en Verlenen beschikking

Na het aanmeldgesprek dient de aanbieder het **Beknopt Plan Jeugdhulp** (regionaal format) in, welke wordt **gecontroleerd door een collega jeugdconsulent**. Als dit akkoord is wordt de beschikking afgegeven door de BackOffice.

2.3.2 Gemeente Goirle

Vraagverheldering en Vraagstelling

In gemeente Goirle stellen inwoners een vraag omtrent jeugdhulp aan het **Dorpsteam**...¹⁷
De professional van het Dorpsteam vult een **QuickScan** in indien een verwijzing naar de **Toegang** nodig is, wanneer ondersteuning vanuit het voorliggend veld of eigen netwerk niet toereikend is.

¹⁶ Het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) is gebaseerd op artikel 2.3.2 van de Wmo 2015. In een uitspraak van 1 mei 2017 is een stappenplan geformuleerd.

¹⁷ Hierin zijn medewerkers van IMW regio Tilburg, ContourdeTwern, Stichting Welzijn Ouderen Dongen (SWOD) en MEE De Meent Groep vertegenwoordigd.

In de QuickScan wordt de hulpvraag van de jeugdige en/of het gezin en hoe het gaat op de verschillende leefgebieden (wonen, financiële situatie, gezondheid, dagbesteding, gezinssituatie) beschreven. Daarnaast is een beschrijving van eerder ingezette hulp, de resultaten hiervan en betrokken professionals opgenomen. Tot slot volgt een advies van het Dorpsteam, inclusief te zetten vervolgstappen. De ingevulde QuickScan komt bij de bureaudienst van de Toegang binnen via een online omgeving. Daarnaast is de bureaudienst per e-mail en drie keer per week telefonisch bereikbaar voor vragen.

De bureaudienst van de Toegang wordt bemand door een van de jeugdconsulenten van **Team Jeugd** die elkaar afwisselen. De informatie van de QuickScan wordt beoordeeld. Er wordt gekeken of de omschrijving helder is, de informatie compleet is en de vraag bij de Toegang thuishoort. Indien er vragen zijn, wordt afgestemd met het Dorpsteam. Indien de inschatting is dat ondersteuning vanuit het voorliggend veld en eigen netwerk niet toereikend is, komt de vraag op de **lijst van Team Jeugd**. Indien dit niet het geval is, gaat de vraag naar het Dorpsteam of een andere instantie.

Verdeling casussen en Verzameling informatie & afspraak inplannen

Een van de jeugdconsulenten pakt de vraag van de lijst op en neemt contact op met het gezin om een keukentafelgesprek in te plannen. Dit wordt op volgorde gedaan. Een keer per week is er een **teamoverleg** waarin bijzonderheden in het team worden besproken. Indien nodig kan in dit overleg casuïstiek verdeeld worden. Daarnaast is er eens in de twee weken een **op- en afschaaloverleg met het Dorpsteam en de Toegang**. Hierin worden urgente vragen besproken. De gedragswetenschapper kijkt hier ook in mee. Er wordt afgestemd wie de regie pakt bij een urgente casus, of als er bijvoorbeeld opschaling vanuit het voorliggend veld naar specialistische jeugdhulp nodig is of andersom.

Vraaganalyse & observatie

Tijdens het **keukentafelgesprek** wordt de informatie uit de QuickScan verder aangevuld aan de hand van een **Integrale vraag analyse**. Er wordt gewerkt met een vast format (Iva) dat onderdeel is van het Plan van aanpak (**Iva/Pva**). Informatie over de hulpvraag en eerder ingezette hulp en de resultaten daarvan worden uitgevraagd. Er wordt in beeld gebracht hoe het gaat op de verschillende leefgebieden (lichamelijke en psychische gezondheid, gezin-huiselijke relaties, wonen, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, financiën).

Vertaling naar Plan van aanpak

Na het keukentafelgesprek verwerkt de jeugdconsulent de informatie, onderzoekt (verder) wat nodig is voor het gezin en vertaalt dit in **het Iva/Pva**. Hier is een vast formulier voor, dat bestaat uit de volgende onderdelen: algemene informatie over de inwoner, aanleiding, eerdere ondersteuning/diagnostiek, leefgebieden, visie, conclusie en vervolg. Indien er al veel informatie aangeleverd is, kan volstaan worden met een korte samenvatting. Bij het maken van het Plan van aanpak heeft de jeugdconsulent altijd de mogelijkheid om met een collega of met de gedragswetenschapper te overleggen. Dit kan bijvoorbeeld in het wekelijkse teamoverleg worden ingebracht.

Voorstel aanbod jeugdhulp en Verlenen beschikking

Na het aanmeldgesprek dient de aanbieder het **Beknopt Plan Jeugdhulp** (regionaal format) in, welke wordt **getoetst door de jeugdconsulent**. Vervolgens volgt er een **kwaliteitscheck door de BackOffice** op het Plan van aanpak en Beknopt Plan Jeugdhulp, waar zowel naar de inhoud als volledigheid wordt gekeken. Hierbij wordt de richtlijn voor de stappen van onderzoek naar jeugdhulp van de Centrale Raad van Beroep aangehouden...¹⁸ Als de toetst akkoord is wordt de beschikking afgegeven door de BackOffice.

2.3.3 Gemeente Hilvarenbeek

Vraagverheldering & Vraagstelling

In gemeente Hilvarenbeek kunnen inwoners een hulpvraag stellen aan een van de partijen in het **SamenZorgTeam**. Het SamenZorgTeam (de toegang) van Hilvarenbeek bestaat o.a. uit partners uit het voorliggend veld MEE, Farent, Contour de Twern en consulenten van de gemeente. Professionals kunnen daar namens ouders(s)/verzorger(s) ook een vraag stellen. Dit gebeurt per e-mail, via een contactformulier op de website of telefonisch.

Het loket van de gemeente wordt bemand door een medewerker van de BackOffice, die alle vragen die per e-mail of het contactformulier binnenkomen afhandelt. Telefonisch vragen kunnen (ook) worden beantwoord door een van de jeugdconsulenten van Team Jeugd die beldienst heeft. Via een **aanmeldformulier** worden de hulpvraag, wat er al is gedaan om de situatie te verbeteren, het netwerk, eerder ingezette hulp en mogelijke oplossingsrichtingen in beeld gebracht. Indien de inschatting is dat de vraag binnen het voorliggend veld kan worden opgepakt, gaat de vraag (terug) naar een van de partijen in het voorliggend veld. Indien het een enkelvoudige vraag betreft - dit betekent dat er op één of twee leefgebieden iets aan de hand is – gaat de vraag naar een van de jeugdconsulenten van de **gemeente**. Wanneer het een complexe vraag betreft, dient te vraag te worden aangemeld bij **MEE of Farent**.

Deze werkwijze is afgestemd met de partijen in het voorliggend veld. Inwoners kunnen in principe zelf kiezen waar ze hun vraag stellen. Indien nodig wordt afgestemd tussen de partijen in het SamenZorgTeam.

Verdeling casussen en Verzameling informatie & afspraak inplannen

De enkelvoudige casussen komen in de werkvoorraad van de jeugdconsulenten van de gemeente. De complexere casussen komen in de werkvoorraad van de cliëntondersteuners/jeugdprofessionals van MEE of Farent. Zowel de jeugdconsulenten van de gemeente als professionals van MEE en Farent zijn bevoegd om de stappen in het proces tot jeugdhulp te doorlopen.

Eens per week worden nieuwe vragen verdeeld onder de jeugdconsulenten van de gemeente. De casussen worden op volgorde opgepakt. De jeugdconsulent neemt **telefonisch contact** op met het gezin om de informatie van het aanmeldformulier verder aan te vullen. Er wordt in beeld gebracht wat er speelt, wat precies de hulpvraag is, wat het

¹⁸ Het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) is gebaseerd op [artikel 2.3.2](#) van de Wmo 2015.

gezin zelf al heeft gedaan en wat hun netwerk kan betekenen. Er wordt een afspraak voor een keukentafelgesprek gemaakt.

Indien er wordt getwijfeld of het een eenvoudige of complexe vraag betreft, wordt deze besproken in het **Samenzorgteam**. Wekelijks hebben zij overleg waarin (complexe) vragen worden besproken en afspraken met elkaar worden gemaakt over wie welke vraag oppakt.

Vraaganalyse & observatie

Tijdens het **keukentafelgesprek** wordt de informatie uit het aanmeldformulier verder aangevuld aan de hand van een **Integrale vraag analyse**. Er wordt gewerkt met een vast format (Iva) dat onderdeel is van het Plan van aanpak. Informatie over de hulpvraag, eerder ingezette hulp en de resultaten hiervan worden uitgevraagd. Aan de hand van de **verschillende leefgebieden** (persoonlijk functioneren, sociaal functioneren, lichamelijke gezondheid en zelfzorg, school, werk en/of daginvulling, vrijetijd, financiële situatie, wonen, mantelzorg) wordt in beeld gebracht wat goed gaat en waar het gezin tegenaan loopt.

Vertaling naar Plan van aanpak

Na het keukentafelgesprek verwerkt de jeugdconsulent – of cliëntondersteuner/jeugdprofessional - de informatie, onderzoekt (verder) wat nodig is voor het gezin en vertaalt dit in een **Plan van aanpak**. Er wordt gewerkt met een invulformulier dat bestaat uit de volgende onderdelen: algemene informatie over de inwoner, omschrijving van de vraag van de inwoner, hulpverleningsgeschiedenis en resultaten, probleemanalyse (aan de hand van de leefgebieden), conclusie van het onderzoek, de afweging, het Plan van aanpak en het besluit/de aanvraag. Wanneer de conclusie is dat de hulpvraag toch binnen het voorliggend veld kan worden opgepakt, wordt aangegeven dat er geen sprake is van een maatwerkvoorziening en wordt de casus ingebracht in het Samenzorgteam.

Het Plan van aanpak dat door een professional van MEE of Farent is opgesteld, wordt altijd **getoetst door de kwaliteitsmedewerker** van de gemeente, voordat deze naar de ouder(s)/verzorger(s) gaat ter ondertekening. Hierbij wordt zowel naar de volledigheid van de informatie als naar de inhoudelijke afwegingen en motivaties gekeken.

Voorstel aanbod jeugdhulp en Verlenen beschikking

Na het aanmeldgesprek dient de aanbieder het **Beknopt Plan Jeugdhulp** (regionaal format) in, welke wordt **gecontroleerd door de jeugdconsulent of kwaliteitsmedewerker**. Als dit akkoord is wordt de beschikking afgegeven door de BackOffice.

2.3.4 Gemeente Loon op Zand

Vraagverheldering en Vraagstelling

In gemeente Loon op Zand kunnen inwoners een vraag rondom jeugdhulp stellen aan een van de partijen in het voorliggend veld, het **wijkteam**¹⁹ of bij direct het **Zorgloket** van de

¹⁹ Er zijn twee wijkteams in gemeente Loon op Zand waarin medewerkers van gemeente Loon op Zand, Casade, politie, ContourdeTwern, Farent, Thebe, Zorggroep Elde Maasduinen en de GGD zijn vertegenwoordigd.

gemeente. Professionals kunnen daar namens ouders(s)/verzorger(s) ook een vraag stellen. Dit gebeurt per e-mail, via een contactformulier op de website of telefonisch.

De medewerker van het Zorgloket brengt middels een brede uitvraag de hulpvraag en situatie in beeld. Hiervoor wordt het format **QuickScan Jeugd** gebruikt. De (probleem)situatie, hulpvraag, gezinssituatie, informatie over de school, de draagkracht/draaglast van het gezin en waar de vraag zich afspeelt worden hiermee in beeld gebracht. Er wordt gevraagd welke inzet er al is gedaan om de hulpvraag op te lossen. Op basis van de verkregen informatie wordt een inschatting gemaakt wie de vraag kan oppakken. De vraag gaat (terug) naar het wijkteam, indien de inschatting is dat de vraag binnen het voorliggend veld kan worden opgepakt. De vraag gaat naar **Team Jeugd**, indien de inschatting is dat ondersteuning vanuit het voorliggend veld en eigen netwerk niet toereikend is. Tot 1 april 2025 was deze werkwijze van toepassing. Per 1 april is gestart met een pilot **Sterk Lokaal Team**, waarin de professionals zelf lichte hulp kunnen bieden aan inwoners. Voordat een vraag naar Team Jeugd gaat, gaat de vraag nu eerst naar het Sterk Lokaal Team. Complexere casussen, bijvoorbeeld waarbij Veilig Thuis betrokken is, vormen een uitzondering en gaan rechtstreeks naar Team Jeugd.

Verdeling casussen en Verzameling informatie & afspraak inplannen

De vraag komt op de **Jeugd verdeellijst van Team jeugd** om te worden opgepakt door een van de jeugdconsulten. De **gedragswetenschapper** – een functie die sinds drie jaar in deze gemeente vervuld is - controleert of de vraag hier inderdaad thuishoort. Eenzelfde controle wordt gedaan bij de verdeellijst van het Stevig Lokaal Team. Daarnaast kijkt de gedragswetenschapper of er urgente/crisis vragen zijn die direct moeten worden opgepakt. De jeugdconsulent pakt de eerstvolgende casus van de Jeugd verdeellijst op, en neemt **telefonisch contact** op basis van de informatie uit de QuickScan. Eventuele aanvullende relevant informatie wordt opgevraagd (zoals documentatie over eerder ingezette hulp) en er wordt een afspraak voor het huisbezoek gemaakt.

Vraaganalyse & observatie

Tijdens het **huisbezoek** brengt de jeugdconsulent de hulpvraag van de jeugdige en van het gezin in beeld. Er wordt een analyse van de situatie gemaakt aan de hand van de **verschillende leefgebieden** (woon- en leefeenheid, financiële situatie, sociale omgeving, dagbesteding/participatie, fysieke en mentale gezondheid), gekeken naar wat goed gaat en waar het gezin tegen aanloopt.

Vertaling naar Plan van aanpak

Na het huisbezoek verwerkt de jeugdconsulent de informatie, onderzoekt (verder) wat nodig is voor het gezin en vertaalt dit in een **Plan van aanpak**. Jeugdconsulten kunnen naast de regionale website ook gebruik maken van een interne Excel – waarin alle gecontracteerde aanbieders en onderaannemers zijn opgenomen - om een passende aanbieder te zoeken. Het advies van de jeugdconsulent wordt vertaald in het Plan van Aanpak. Tijdens dit proces heeft de jeugdconsulent altijd de mogelijkheid om met een collega of met de gedragswetenschapper te overleggen.

Eens in de zes weken vindt er een **caseloadbespreking** plaats tussen de jeugdconsulent en gedragswetenschapper waarin de caseload besproken wordt. Hierbij wordt gekeken naar

de zwaarte van de casussen en eventuele ruimte van de jeugdconsulent. Ook kunnen casussen inhoudelijk worden besproken.

De inhoud van het **Plan van aanpak** wordt altijd eerst **door een collega jeugdconsulent getoetst** voordat het naar de ouder(s)/verzorger(s) gaat ter ondertekening. Hierbij wordt zowel naar de volledigheid van de informatie als onderbouwing van keuzes gekeken.

Voorstel aanbod jeugdhulp en Verlenen beschikking

Na het aanmeldgesprek dient de aanbieder het **Beknopt Plan Jeugdhulp** (regionaal format) in, welke wordt **gecontroleerd door een collega jeugdconsulent**. Als dit akkoord is wordt de beschikking vervolgens afgegeven door de BackOffice.

2.4 Reflectie van de geïnterviewden op de huidige werkpraktijk

Het laatste deel van het interview hebben we gebruikt om met de geïnterviewden te reflecteren op hoe het werk verloopt binnen de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp. Wat gaat goed, wat gaat minder goed en verdient aandacht? Op basis van de gesprekken geven we hier een overzicht van de onderwerpen die op meerdere plekken in de onderzochte gemeenten genoemd zijn. Het zijn positieve en aandachtspunten die door meerdere geïnterviewden herkend worden, maar wellicht niet in iedere gemeente even sterk gelden.

2.4.1 Wat gaat goed

Een deskundig en hecht team zorgt voor vertrouwen en zichtbaarheid in de gemeenschap

De geïnterviewden noemen vaak als eerste het team waarin ze werkzaam zijn, als we ze vragen waar ze trots op zijn. In alle gemeenten wordt aangegeven dat er sprake is van een sterk, en deskundig team, bestaande uit een mix van ervaren en nieuwe jeugdconsulenten. Teamleden hebben zicht op elkaars kwaliteiten en leerpunten, wat de samenwerking versterkt. Binnen het team is er sprake van open intervisie en een collegiale werksfeer. Nieuwe collega's worden warm ontvangen en zorgvuldig ingewerkt. Er is veel betrokkenheid onder de jeugdconsulenten, en er heerst onderling vertrouwen, wat bijdraagt aan een prettige en effectieve samenwerking.

Geïnterviewden geven daarnaast aan als positief punt aan dat zij ervaren dat ouders veel vertrouwen hebben in de visie en deskundigheid van de professionals. Ook weten inwoners de weg naar ondersteuning goed te vinden. De zichtbaarheid en laagdrempeligheid van het team op scholen en in het dorp dragen hieraan bij.

De werkwijze kenmerkt zich door zorgvuldigheid, kritisch denken en borging van kwaliteit

In de reflectie op de werkwijze van de gemeentelijke toegang worden verschillende positieve punten benoemd. Zo is er binnen het team een duidelijke kritische houding aanwezig, waarbij ouders en jeugdhulpaanbieders bewust worden gemaakt van hun rol en verantwoordelijkheid. De inzet van hulp is gericht op wat daadwerkelijk nodig is. Er wordt zorgvuldig afgewogen wat passend is. Gesprekken met inwoners worden met aandacht gevoerd, waarbij de tijd die nodig is wordt genomen voor onderzoek en het betrekken van relevante personen uit het netwerk. Ondanks de ervaren werkdruk - onder andere door

onderbezetting - weet het team het werk toch snel en adequaat op te pakken. De kwaliteit van besluitvorming wordt geborgd door het hanteren van het vier-ogenprincipe en vaste toetsingsmomenten. De inzet van de gedragswetenschapper, die actief meedenkt in complexe casussen, wordt als waardevol ervaren en draagt bij aan kwaliteitsverbetering.

Constructieve samenwerking met partners in het veld

Een ander positief punt dat regelmatig terugkomt is de samenwerking met anderen in het veld. Zo zorgt regelmatig overleg voor een effectieve doorverwijzing naar het voorliggend veld of passende verwijzing naar niet-vrij toegankelijke jeugdhulp. De samenwerking met het voorliggend veld/dorpsteam wordt als actief en constructief beschouwd. Gezamenlijk wordt kritisch meegekeken bij de QuickScan en worden casussen zorgvuldig besproken. De korte lijnen en informele, maar duidelijke afspraken tussen de gemeentelijke toegang en het voorliggend veld zorgen voor wederzijds leren en reflectie op casuïstiek. Ondanks soms uiteenlopende belangen wordt de samenwerking tussen gemeente en (preventieve) jeugdhulpaanbieders als goed ervaren. Binnen het netwerk wordt afgestemd wie welke taak het beste oppakt, op basis van expertise, wat bijdraagt aan de samenwerking binnen het team en met externe partners.

2.4.2 Wat kan beter

In de gesprekken hebben we ook gevraagd naar wat er nog niet zo goed gaat in de huidige werkpraktijk en wat beter zou kunnen. De geïnterviewden noemen een aantal zaken.

Het proces in de toegang kent veel stappen en kan efficiënter

De interviews laten duidelijk zien dat het proces in de toegang tot jeugdhulp veel stappen kent. Het opstellen van het Plan van aanpak kost veel tijd, waarbij wordt afgevraagd of dit proces efficiënter kan door bijvoorbeeld meer aan te sluiten bij bestaande diagnostische adviezen. Ook wordt benoemd dat het team als geheel efficiënter zou kunnen werken. De bureaucratische lasten zijn hoog, wat de snelheid van het inzetten van jeugdhulp belemmert; momenteel bedraagt de wachttijd gemiddeld acht weken. Er wordt aangegeven dat door de hoge caseload er dossiers soms in relatief korte tijd onderzocht moeten worden.

“Er is winst te behalen door alles minder uitgebreid op te schrijven. We willen als gemeente niets over het hoofd zien. Alle stappen van de Jeugdwet worden expliciet opgevolgd. Bij de gemeente willen we een 10 als het gaat om dossiervorming. Wat zou een inwoner willen? Er moet nu veel georganiseerd worden, er zijn mogelijkheden omdat te verbeteren. Kwaliteit zit meer op de procedure, een jeugdconsulent wil graag snel hulp inzetten. Dat wringt soms.”

Spanning tussen verouderde systemen, procedurele onderbouwing en snelle hulpverlening

De verouderde werkwijze, zoals in sommige gemeenten het fysiek verzenden van het Plan van aanpak naar ouders om te ondertekenen en te retourneren en het gebruik van een oud systeem dat onvoldoende compatibel is met andere systemen, leidt tot onnodig tijdverlies. Ook is er behoefte aan een minder omslachtige manier van registreren, zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit. De nadruk ligt nu sterk op het volgen van de procedures uit de Jeugdwet, met grote nadruk op een uitgebreide en goed onderbouwde motivering terwijl jeugdconsulenten soms juist snel een hulpvraag willen kunnen beantwoorden om jeugdhulp zo effectief mogelijk in te zetten. Dit spanningsveld wordt als belemmerend ervaren.

Hoge werkdruk, personeelsverloop en tijdelijke inzet bedreigen continuïteit en kennisopbouw

De werkdruk is structureel hoog en zorgt ervoor dat taken soms te lang blijven liggen. Door uitval en personeelsverloop komt de continuïteit onder druk te staan. Met weinig collega's betekent uitval direct een overbelasting van de rest van het team. Tegelijkertijd bestaat er een spanningsveld tussen het inzetten van tijdelijke inhuur en het behouden van vaste krachten: tijdelijke inzet helpt bij het verkorten van wachtlijsten, maar gaat ten koste van continuïteit en binding met de casus en duurzame kennisopbouw in de gemeente.

Het voorliggend aanbod is in kleine gemeenten schaars

Jeugdconsulenten ervaren beperkingen in het normaliseren van hulpvragen doordat het voorliggende aanbod soms ontbreekt. Het aanbod in het voorliggend veld is in kleinere gemeenten vaak schaars. Het collectieve aanbod kan nog veel beter ontwikkeld worden, zodat vragen sneller en zonder lange wachttijden beantwoord kunnen worden. Dit is vooral van belang voor kwetsbare groepen, zoals mensen met een laag inkomen, voor wie schaamte en praktische drempels het zoeken van hulp bemoeilijken. Er is dan ook een duidelijke behoefte aan meer formatie in het voorliggende veld. Hoewel er veel signalen zijn van individuele hulpvragen, ontbreekt het vaak aan mankracht om collectieve en preventieve initiatieven structureel op te zetten en te organiseren.

“De visie is nu dat we naar het systeem gaan en minder naar het individuele kind. Ouders zeggen nu soms letterlijk: mijn kind functioneert niet, ik wil hem naar een therapeut sturen want dan krijg ik hem weer functionerend terug. Er zijn nog steeds ouders die zeggen of denken dat zij zelf hierin niets te doen hebben. Het is vanuit de professional een voorwaarde dat de ouders ook aan de slag gaan en dit aan het kind laten zien. Anders leggen ze het probleem neer bij het kind. Soms moet je ouders hier dusdanig mee confronteren om verandering teweeg te brengen. We kijken daarbij naar meer collectief aanbod. Bijvoorbeeld positief ouderschap in groepsverband. Dat kan bijvoorbeeld ook een voorwaarde worden voor een traject. Ouders horen dan van elkaar dat ze dezelfde dingen meemaken. Dit aanbod is er nog te weinig in onze gemeente.”

Onvoldoende erkenning van deskundigheid en beperkte flexibiliteit remmen creatieve oplossingen

De lijntjes vanuit het voorliggend veld met de jeugdconsulenten worden als kort ervaren, en regelmatig is er sprake van goede afstemming. Tegelijkertijd lopen jeugdprofessionals soms vast op de verantwoording: hoe leg je keuzes goed vast? De creativiteit om binnen de kaders toch oplossingen te vinden, wordt hierin soms gemist, mede doordat de gemeentelijke organisatie hierin als redelijk stug wordt ervaren. Jeugdprofessionals geven aan dat vanuit het voorliggend veld al veel vragen worden opgepakt. Er is soms het gevoel dat de gemeente dit niet altijd voldoende ziet of erkent. Het is daarnaast belangrijk dat er vertrouwen is in de deskundigheid van de jeugdprofessional, zoals het schoolmaatschappelijk werk, en in de afwegingen die door hen worden gemaakt. Zoals een van de geïnterviewden benadrukt: “We melden kinderen niet voor stinksokken aan.”

Doorpakken en loslaten blijft voor jeugdconsulenten een uitdaging

Jeugdconsulenten worden als betrokken ervaren, maar mogen soms meer loslaten en ouders zelf verantwoordelijkheid laten nemen. Bijvoorbeeld wanneer ouders het plan van aanpak niet ondertekenen, is het voor jeugdconsulenten lastig om het proces los te laten. Er is sprake van een serieuze hulpvraag in het gezin, het plan van aanpak is immers niet voor niets opgesteld. Loslaten en geen hulp kunnen bieden is moeilijk wetende dat er een hulpvraag is. Een sterke dienstverlenende houding, zorgen om de jeugdige en de angst voor klachten kunnen hierin meespelen.

Samenwerking in grijs gebied vraagt om structureel overleg

Er is behoefte aan meer samenwerking met andere gemeenten om van elkaar te kunnen leren. Ook wordt de fysieke afstand tussen het voorliggend veld/dorpsteam en de gemeentelijke toegang als belemmerend ervaren, het leidt tot minder samenwerking, zeker in drukke perioden waarin professionals zich sneller terugtrekken op hun eigen werkplek.

Daarnaast is er in een aantal gemeenten behoefte aan betere samenwerking met scholen, met name in het maken van gezamenlijke afwegingen in het grijze gebied tussen de Jeugdwet en de Wet Passend Onderwijs. Meer structureel overleg zou helpend zijn, bijvoorbeeld door het aanstellen van een vaste contactpersoon per school. Dit ontbreekt nu, waardoor kansen voor afstemming en samenwerking niet altijd worden benut.

Een idee dat hieruit voortkomt, is het koppelen van onderzoeks- of behandelpraktijken aan scholen. Dit kan wachttijden verkorten, sneller duidelijkheid geven over de hulpbehoefte en de samenwerking tussen onderwijs en zorg verbeteren. Het geeft bovendien de mogelijkheid om de kwaliteit van externe aanbieders beter te monitoren.

Beperkte bereikbaarheid gemeente

Tot slot horen professionals in het voorliggend veld in sommige gemeenten van ouders dat de (telefonische) bereikbaarheid van de gemeente beter zou kunnen, omdat deze maar beperkt bereikbaar is. Hierdoor kan de wachttijd om de gemeente te spreken soms lang zijn.

2.5 Doorkijk van de geïnterviewden naar de toekomstige werkpactijk

Tot slot hebben we met de geïnterviewden een doorkijk gemaakt naar de toekomstige werkpactijk, waarbij ook gereflecteerd is op de ontwikkeling naar Stevig/Sterk Lokale Teams (SLT's) in het kader van de Hervormingsagenda Jeugd...²⁰ We hebben de geïnterviewden gevraagd hoe zij kijken naar de ontwikkeling van deze teams en wat vanuit hun oogpunt belangrijk is om rekening mee te houden in de ontwikkeling van de SLT's.

Spanning tussen adviseren en hulpverlening

Een van de meest besproken aspecten is de dubbelrol van jeugdconsulenten in een SLT: zij worden geacht zowel hulp te verlenen als te adviseren over het al dan niet beschikken van hulp vanuit de Jeugdwet. Deze combinatie roept vragen op over de zuiverheid van besluitvorming. Daarbij komt dat niet alle jeugdconsulenten de overstap willen of kunnen maken naar (hernieuwde) hulpverlening. Sommigen hebben geen uitvoerende ervaring, anderen kiezen bewust voor een meer regisserende of indicerende rol op basis van hun werkverleden.

“Hopelijk wordt het in Stevig Lokaal Team anders ingericht, dat je dichter bij elkaar komt te zitten en met elkaar al beoordeeld wat nodig is. Een inwoner heeft een vraag en die wil geholpen worden. Je wilt één deur, dat mensen weten waar ze moeten zijn en vooral denken iemand luistert naar mij. En dat wij aan de achterkant vervolgens kunnen bedenken met elkaar wat de beste aanpak is (zonder te veel aandacht te besteden aan wie de casus op moet pakken; is het van het voorliggend veld of de Toegang). Je hoopt dat de vraag zo sneller op de juiste plek komt. Je wilt het liefste hulp zo kort mogelijk en zo dichtbij mogelijk kunnen bieden. Je wilt eigenlijk niet eens een deur maar een klein drempeltje, kom er overheen en er is iemand. Hoe we dat precies moeten gaan doen, dat is een uitdaging.”

Zorgen over combinatie van taken

Daarnaast maken jeugdconsulenten zich zorgen over de eventuele werkdruk. De vraag is bovendien of functies die gericht zijn op ambulante inzet bij gezinnen wel gecombineerd kunnen worden met de noodzakelijke regie en monitoring van hoog-specialistische jeugdhulp, die onder de Jeugdwet blijft vallen. Omdat het nog niet precies duidelijk is hoe het SLT in de praktijk zal worden ingericht, aangezien het zich momenteel in de pilotfase bevindt, weten de jeugdconsulenten nog niet precies wat zij kunnen verwachten en wat hun rol en positie hierin zal zijn. De onzekerheid hierover zorgt voor terughoudendheid bij jeugdconsulenten, zeker bij degenen die er eerder bewust voor kozen om geen hulpverlening meer te doen en nu mogelijk toch weer uitvoerende taken krijgen.

²⁰ [Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028](#).

“We kunnen nu kritisch zijn omdat we kort betrokken zijn. Ik kan heel veel speldenprikjes maken op een respectvolle manier, omdat ik daarna weer uitvlieg. Het is aan anderen om dat verder op te pakken, dit zet ik ook in het verslag, zodat anderen daar op terug kunnen vallen en ik zelf ook. Veel collega’s zijn handelingsverlegen omdat ze bang zijn als ze zeggen waar het op staat, ze de samenwerkingsrelatie onder druk zetten.”

Behoud van expertise cruciaal

Ook leeft de vraag in sommige gemeenten in hoeverre binnen het SLT ruimte blijft voor het behouden van ieders specifieke expertise, bijvoorbeeld op het gebied van jeugd of financiën. Het belang van vertegenwoordiging van de juiste expertisen wordt benadrukt. Zoals een van de geïnterviewden verwoordt: *“zonder de juiste expertise doe je afbreuk aan wat je de burger kunt bieden. Idealiter zit deze expertise binnen één team, zodat schotten verdwijnen maar de kwaliteit blijft.”*

Betrek uitvoeringspraktijk bij verdere uitwerking SLT

Een belangrijk aandachtspunt in de ontwikkeling van het SLT is dat de professionals in de uitvoering tot nu toe beperkt zijn betrokken bij de verdere uitwerking van de integrale toegang tot jeugdhulp. Jeugdconsulenten geven aan dat het voor hen nog niet helemaal duidelijk is wat de bedoeling is van deze nieuwe inrichting; de regie ligt op dit moment vooral bij beleid. Er leeft de wens dat de uitvoeringspraktijk hierin nauwer wordt meegenomen, en ook perspectieven en ervaringen vanuit de praktijk worden meegenomen zodat beleid en praktijk beter op elkaar aansluiten.

3 Conclusies

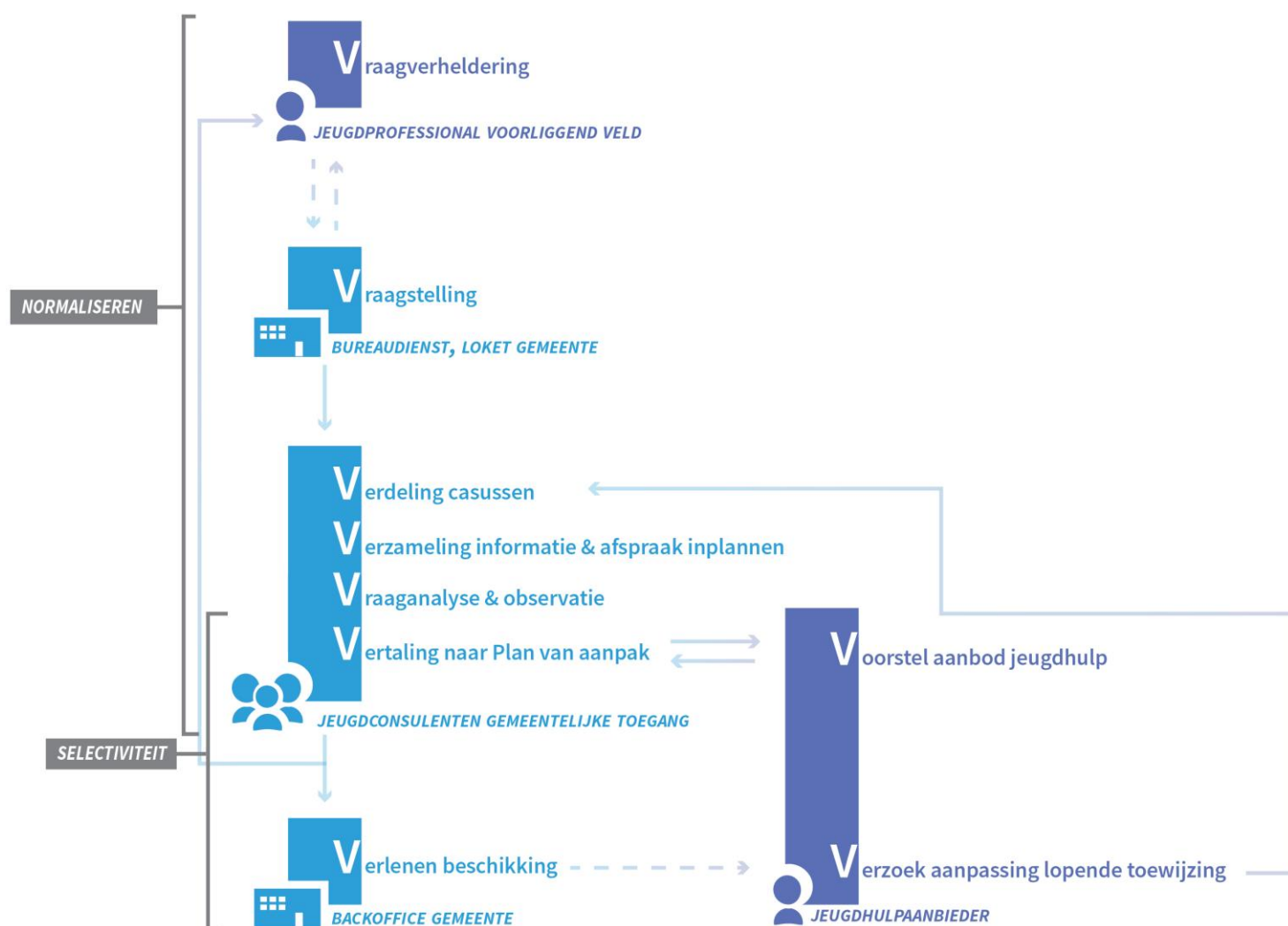
Het doel van voorliggend onderzoek is een bijdrage te leveren aan het inzichtelijk maken van de uitvoeringspraktijk van de gemeentelijke toegang, en hoe daarnaast de bestuurlijke uitgangspunten van de regio en gemeenten een rol spelen in de triage, oftewel de beoordeling van de hulpvraag en het beslissen voor welke hulp en door wie verleend er een beschikking afgegeven wordt. In dit laatste hoofdstuk beantwoorden we de in hoofdstuk 1 gestelde onderzoeksvragen, waarbij we wat uitgebreider stil staan bij de uitwerking van de bestuurlijke uitgangspunten ‘normaliseren’ en ‘selectief jeugdhulpgebruik’ in de werkpraktijk van de gemeentelijke toegang. Vervolgens geven we meer gezicht en taal aan keuzes en afwegingen van professionals met de beschrijving van een viertal exemplarische voorbeelden uit de praktijk. Tot slot benoemen we een aantal spanningsvelden als input voor de gemeenteraden bij hun discussie met het college over de doelmatige en effectieve ontwikkeling en uitvoering van de jeugdhulp.

3.1 Overeenkomstige aanpak bij gemeentelijke toegangen

Onderzoeksvraag 1: hoe verwerkt de toegangsmedewerker de bestuurlijke uitgangspunten, in het bijzonder normaliseren en selectief gebruik van S1 (hoog specialistische) en S4 (veel voorkomende zorg)?

Wanneer we de werkpraktijk van de vier verschillende gemeentelijke toegangen tot jeugdhulp beschouwen, valt opnieuw een overeenkomstige aanpak op. Het principe van normaliseren komt met name tot uiting in de eerste stappen van het proces, terwijl selectiviteit vooral speelt in de laatste fase, waar de vertaling van vraagarticulatie naar aanbodkeuze plaatsvindt. Figuur 2 laat zien welke van de negen V's elementen van normaliseren en selectiviteit bevatten.

Figuur 2 Normaliseren en selectiviteit in het proces van toegang tot jeugdhulp



Normaliseren

Uit de gesprekken met verschillende professionals komt duidelijk naar voren dat het principe van normaliseren centraal staat in hun werk. Het versterken van het 'gewone leven' vormt het uitgangspunt, met aandacht voor de leefwereld van jeugdigen en de bijbehorende problematiek. Normaliseren vraagt om een gedegen kennis van het 'normale' ontwikkelingsverloop. Het vraagt van professionals om dit bespreekbaar te maken met ouders door hen bijvoorbeeld te vragen naar wat zij verwachten van hun kind en wat ze bij leeftijdsgenootjes zien. Professionals moeten samen met jeugdige en ouder(s)/verzorger(s) kunnen inschatten wat als 'normaal' geldt, wat daarbij hoort en wat (mogelijk) afwijkt en hulp vereist. Het maken van deze inschatting is een complex proces, dat gepaard gaat met professionele afwegingen en dilemma's...²¹ Bijvoorbeeld wanneer ouders, jeugdige en

²¹ Zie voor meer informatie over normaliseren Vrijhoff & Bos (2022), *Visie Normaliseren*. Ontwikkeld en opgesteld door Leernetwerk Normaliseren van werkplaats SAMEN.

professional van mening verschillen over de wenselijkheid of noodzaak van hulp, of over wat op dat moment de meest passende ondersteuning is. Tevens vraagt het van professionals om ouder(s)/verzorger(s) te wijzen op hun eigen verantwoordelijkheden en inzet van het eigen netwerk.

“Je kijkt of het een enkelvoudige vraag is of niet. Je kijkt onder ander of het systeem loopt. Kinderen hebben bijvoorbeeld gescheiden ouders of life-events meegemaakt. De vraag kan ook gaan over het niet goed weten hoe met emoties om te gaan; verdrietig, agressief op school of lastig om met leeftijdsgenootjes om te gaan. Ook kijken hoe het op een hobby of sportclub loopt. Komt het gedrag alleen op school voor of ook thuis? Je krijgt ook wel eens vragen over een kind dat angstig is of het lastig vindt op school, dit zijn type vragen die je met schoolmaatschappelijk werk eerst wilt oppakken. Je maakt ook een inschatting van de eigen kracht van het gezin (opa of oma, buurtgenoten). Kunnen ze het netwerk inzetten. Er wordt gekeken naar wat er al is ingezet en wat dat wel of niet heeft opgeleverd. De jeugdprofessional maakt een eigen afweging hierin. Eventueel kan er worden afgestemd met een kwaliteitsmedewerker of gedragswetenschapper.”

Voor jeugdprofessionals in het voorliggend veld is deze werkwijze niet nieuw; integendeel, het betreft een basishouding die wezenlijk is voor hun vak. Jeugdconsulenten zijn eveneens getraind in deze manier van werken. Voor beide groepen professionals zijn diverse hulpmiddelen beschikbaar die hen ondersteunen bij de toepassing in de praktijk, zoals de Levenslijn Tool, de vragen uit de QuickScan en Integrale vraag analyse. De hulpvraag en ondersteuningsbehoefte worden afgepeld. Er wordt gekeken hoe het kind zich thuis gedraagt, op school en in andere omgevingen en wie dit als een probleem ervaart. De inzet van het gezin zelf en de omgeving om de hulpvraag op te lossen wordt besproken. Er wordt gekeken naar wat (nog meer) mogelijk is binnen het gezin, het eigen netwerk of met behulp van ondersteuning in het voorliggend veld en welke vraag er dan nog overblijft.

Het belangrijkste verschil in werkwijze tussen professionals uit het voorliggend veld en die binnen de gemeentelijke toegang ligt in de relatie met het gezin. Professionals uit het voorliggend veld hebben gezinnen vaak al langere tijd in beeld en beschikken daardoor over meer ruimte en tijd om samen met het gezin een gedegen analyse te maken van de hulpbehoefte. Een jeugdconsulent daarentegen voert doorgaans één (keukentafel)gesprek op locatie en moet op basis daarvan de inschatting maken.

Selectiviteit

Selectief gebruik van jeugdhulp komt met name naar voren in de laatste fase van het toegangsproces (zie figuur 2). Dit speelt vooral een rol in het Plan van aanpak (PvA), waarin de hulpvraag wordt vertaald naar een passend hulpaanbod. In het PvA worden de doelen en gewenste resultaten beschreven, en de inzet die nodig is om deze te behalen. Hierbij wordt zowel gekeken naar inzet vanuit het gezin zelf, het eigen netwerk, het voorliggend veld. Er wordt beargumenteerd waarom niet-vrij toegankelijke jeugdhulp noodzakelijk is en waarom een specifiek aanbod als passend wordt beschouwd. Daarbij wordt altijd rekening gehouden met eerder ingezette ondersteuning en de opbrengsten daarvan voor de jeugdige en het gezin.

“De keuze van wat passend aanbod is en welke aanbieder hierbij past, maak je door te kijken naar de verschillende segmenten. Welke partijen passen hierbij en wat hebben ze te bieden. Partijen zijn gecontracteerd aan de hand van codes. Hierin wordt gekeken welke aanbieder wat mag aanbieden. Via Wegwijzer Hart van Brabant is dit te vinden. Bij een keuze voor een aanbieder wordt er ook gekeken naar hoe casussen in het verleden zijn afgesloten bij deze aanbieder en geven kwaliteitsmedewerkers in de regio aan met welke partijen er goed wordt samengewerkt. De jeugdconsulent overlegt ook met collega's of de gedragswetenschapper. Ook kan de jeugdconsulent anoniem contact opnemen met een mogelijke partij, telefonisch om te inventariseren of zij de hulpvraag kunnen oppakken. Het maken van een Plan van aanpak en zoektocht met de ouders naar een passende aanbieder kan parallel aan elkaar lopen.”

Middels contracten zijn afspraken gemaakt welke aanbieder wat mag aanbieden. De jeugdconsulent kijkt altijd eerst naar het aanbod van de gecontracteerde aanbieders. De voorkeur gaat namelijk altijd uit naar Zorg in Natura (ZIN). Indien dit niet mogelijk is, kan Persoonsgebonden Budget (PGB) worden aangevraagd om zorg in te kopen bij een niet-gecontracteerde aanbieder. In de zoektocht naar een passende jeugdhulpaanbieder heeft de jeugdconsulent de mogelijkheid om een casus anoniem voor te leggen bij een aanbieder. Daarbij wordt beoordeeld of de gestelde doelen aansluiten bij het aanbod van de aanbieder en op welke wijze zij kunnen bijdragen aan het behalen van deze doelen. In dit proces kan de jeugdconsulent ook overleggen met een collega of met de gedragswetenschapper. Dit wordt veelal gedaan bij complexere casussen. Wanneer de jeugdconsulent inschat dat de hulpvraag mogelijk onder hoog specialistische jeugdhulp (Segment 1) valt, wordt de Doelgroep definitie van Crossroads als leidraad gebruikt ter ondersteuning en toetsing.²²

²² Doelgroep definitie Crossroads.

Tevens wordt onderzocht of samenwerking met het voorliggend veld mogelijk is. Dit houdt in dat een deel van de hulpvraag wordt opgepakt door professionals in het voorliggend veld, terwijl een ander deel via beschikte jeugdhulp wordt ingevuld.

Onderzoeksvraag 2: op welke wijze neem de toegangsmedewerker een beslissing of zelf hulpverlening of doorverwijzen naar een zorgaanbieder?

De gemeenschappelijke stappen in de toegang tot jeugdhulp, die zijn samengevat in de negen V's, laten zien dat er op basis van uitgebreid onderzoek een keuze wordt gemaakt om al dan niet door te verwijzen naar een zorgaanbieder voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp. Tijdens de verschillende stappen - van Vraagverheldering tot en met de Vertaling naar het Plan van aanpak - wordt door jeugdprofessionals, medewerkers van de bureaudienst of het loket van de gemeente en de jeugdconsulenten steeds weer de afweging gemaakt waar de hulpvraag thuishoort. Indien de inschatting is dat niet-vrij toegankelijke jeugdhulp nodig is, dan wordt de volgende stap in het proces van de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp gezet.

Onderzoeksvraag 3: bestaat er een procedure voor de afhandeling van zorgvragen? Zijn er interne checks and balances?

In ieder gemeente zijn standaard procedures voor de afhandeling van zorgvragen. Er wordt gewerkt met gestandaardiseerde formulieren en vragen, die helpen om het proces van de toegang tot jeugdhulp zo systematisch mogelijk te doorlopen. Kwaliteitsbewaking gebeurt op verschillende momenten in het proces. Jeugdconsulenten hebben altijd de mogelijkheid om collegiale consultatie te voeren. Daarnaast worden de afwegingen, motivaties en beslissingen van de jeugdconsulent op verschillende momenten in het proces gecontroleerd door een collega. Alle gemeenten hanteren hierbij het vierogenprincipe.

Onderzoeksvraag 4: hoe vaak verleent de toegang zelf zorg?

De jeugdconsulenten van de gemeentelijke toegang verlenen zelf geen hulp.

3.2 Illustratieve casussen

Aan de hand van vier casussen laten we zien hoe normaliseren en selectiviteit uitwerken in de praktijk. We brengen de aanleiding en het proces in beeld, en laten zien op welke wijze professionals afwegingen maken in de toegang tot jeugdhulp. De casussen zijn tijdens de interviews ingebracht. We laten eerst twee eenvoudige casussen zien, daarna twee complexe.

Casus 1

De eerste casus leert ons hoe een jeugdconsulent normaliseren in de vraaganalyse en observatie toepast. Door te vragen waar de problemen zich afspelen, wat er al is geprobeerd, aandacht te hebben voor de verschillende leefgebieden en de situatie concreet te maken met voorbeelden, schat de jeugdconsulent in of dit passend is bij de ontwikkeling van het kind en de ervaren problemen al dan niet bij het dagelijks leven horen.

Achtergrond

Een meisje van 8 jaar ervaart zowel problemen op school als in de thuissituatie. Ze vindt het moeilijk om haar emoties te reguleren. Er zijn een aantal kindgesprekken met de schoolmaatschappelijk werker. Hierin wordt onder andere besproken wat er gebeurt in bepaalde situaties, welke emoties het meisje heeft en hoe ze hier mee om kan gaan. De inzet van de kindgesprekken is niet toereikend en de schoolmaatschappelijk werker doet een aanvraag bij de gemeentelijke toegang.

Vraagverkenning

Bij een aanvraag vanuit school kijkt de jeugdconsulent wat er al is ingezet vanuit de school en/of het voorliggend veld. De jeugdconsulent neemt telefonisch contact op met de schoolmaatschappelijk werker om de situatie te bespreken. Ook wordt er besproken of de problemen van de jeugdige zich zowel op school als in de thuissituatie voordoen. De jeugdconsulent pakt de vraag op om te onderzoeken of jeugdhulp nodig is.

Vraaganalyse en observatie

Er volgt een huisbezoek. De ouders van het meisje zijn gescheiden, maar beide ouders zijn bij het gesprek met de jeugdconsulentaanwezig. In het gesprek wordt besproken hoe het gaat op alle leefgebieden. De vader van het meisje blijkt een vorm van autisme te hebben. Hij heeft hier zelf geen hulp bij, maar geeft aan zijn weg te hebben gevonden om hier mee om te gaan. De jeugdconsulent schat in dat de vader niet kan bieden wat het meisje nodig heeft. De ouders worden gevraagd om via dagelijkse voorbeelden toe te lichten wat er bij het meisje gebeurt. Eén van de voorbeelden die moeder geeft is dat wanneer hun dochter tekent en dit niet goed lukt, ze haar spullen weggooit en schreeuwt. De jeugdconsulent maakt de situatie op deze manier concreet om in te schatten of het gedrag al dan niet passend is bij de ontwikkeling van het kind. De jeugdconsulent heeft het meisje ook geobserveerd. De jeugdconsulent neemt contact op met de school, om het perspectief van de school mee te nemen in het onderzoek en in beeld te brengen wat zij denken dat nodig is en (verder) kunnen inzetten.

Op basis van de informatie uit de verslagen van de kind gesprekken, het contact met de schoolmaatschappelijk werker, het huisbezoek en het advies van de school maakt de jeugdconsulent een afweging en adviseert voor diagnostiek. Bij het zoeken naar een passende aanbieder is gekeken naar aanbieders die zowel diagnostiek, eventuele behandeling, begeleiding thuis en op locatie kunnen bieden. De ouders kiezen voor de eerste aanbieder op de lijst en melden hun dochter aan. De diagnostiek heeft geleid tot de uitkomst dat het meisje een vorm van autisme heeft. Hierna is er een nieuwe aanvraag gedaan bij de gemeentelijke toegang en heeft dezelfde aanbieder ambulante begeleiding ingezet.

Casus 2

Deze casus leert ons hoe een vraag wordt opgepakt door een jeugdprofessional in het voorliggend veld en welke stappen eerst worden gezet, voordat er een aanvraag bij de gemeentelijke toegang wordt gedaan voor niet-vrij toegankelijke jeugdhulp.

Vraagverheldering

Een jongen uit groep 4 loopt achter op school, is erg beweeglijk en afgeleid. De leerkracht is handelingsverlegen en betreft de schoolmaatschappelijk werker. De schoolmaatschappelijk werker gaat op huisbezoek en spreekt met de moeder van de jongen. De jongen is te vroeg geboren en een zorgenkindje. De moeder is erg beschermend naar haar zoon toe. Het beeld dat de school heeft bij het kind, strookt niet bij het beeld dat moeder van haar zoon heeft. Ze is erg wantrouwend.

De schoolmaatschappelijk werker observeert het kind vervolgens in de klas. Tijdens de les lijkt de jongen zijn werk te doen en te reageren op de aansturing van de juf. Echter blijkt hij niets te hebben gedaan van de opdracht en moet hierdoor langer in de klas blijven. Dit vindt de schoolmaatschappelijk werker opvallend. De casus wordt ingebracht in een overleg van het EOT (Extra Ondersteuningsteam) van de school. Hier zijn ook de ouders bij aanwezig. Hierin is gezamenlijk het besluit genomen dat hulp vanuit schoolmaatschappelijk werk ingezet dient te worden. Er volgen een aantal kindgesprekken met de schoolmaatschappelijk werker. In de kindgesprekken blijkt dat de jongen snel is afgeleid en er niet aan toe komt wanneer er iets geconcentreerd moet worden gedaan, ook niet spelenderwijs. Naast de kind gesprekken heeft de school verschillende zaken ingezet op advies van de begeleider passend onderwijs, die onderdeel is van het EOT. Zoals een koptelefoon, fidget toys en de jongen een rondje laten lopen wanneer dit nodig is. Ze zijn meer één op één gaan werken met behulp van een onderwijsassistent. Daarnaast is een schrijffysio betrokken geweest en is er onderzoek naar de beweeglijkheid en concentratie van de jongen gedaan. Er is inmiddels een vertrouwensband ontstaan tussen de schoolmaatschappelijk werker en moeder heeft vertrouwen in de aanpak van de school.

Vervolgens is de casus weer ingebracht bij een overleg van het EOT. Hierin is besloten dat een aanvraag voor een breed onderzoek nodig is waarin zowel gekeken wordt naar motoriek en interactie. Hierbij waren de schoolmaatschappelijk werker, moeder, IB-er, leerkracht, begeleider passend onderwijs en een vertegenwoordiger van de GGD aanwezig. De korte lijntjes en de vertrouwensband die de schoolmaatschappelijk werker heeft opgebouwd met het gezin, hebben uiteindelijk geholpen om te komen tot de aanvraag. De schoolmaatschappelijk doet een aanvraag bij de gemeentelijke toegang middels de QuickScan.

Vraagverkenning en Vraaganalyse & observatie

De jeugdconsulent pakt de casus op en gaat op huisbezoek. De jeugdconsulent gaat na of de school al voldoende heeft geprobeerd om met de ervaren problemen om te gaan en wat zij precies hebben gedaan, voordat er besloten is om een aanvraag voor jeugdhulp in te dienen. De ouders weten dit niet goed te vertellen. Daarnaast gaat de jeugdconsulent na of

de problemen zich zowel op school als in de thuissituatie voordoen. In het gesprek geven de ouders niet duidelijk aan dat zij in de thuissituatie problemen ervaren met hun zoon.

Omdat de ouders niet konden benoemen of de school voldoende heeft ingezet, en de ouders zeggen thuis geen problemen te ervaren, is het mogelijk dat de aanvraag wordt afgewezen. De schoolmaatschappelijk werker licht in een telefonisch gesprek met de jeugdconsulent toe wat de school al heeft ingezet, wat dit heeft oplevert en wat er nu nog nodig is. Daarnaast geeft de schoolmaatschappelijk werker aan dat de ouders wel degelijk dingen ervaren thuis, maar dit mogelijk niet als een probleem zien. De casus is nog in behandeling.

Casus 3

Deze casus leert ons hoe keuzes rondom selectief gebruik van jeugdhulp worden gemaakt, wanneer onduidelijk is wat er precies met een jeugdige aan de hand is. Door te kijken naar wat er al is gedaan en wat dit heeft opgeleverd. Vervolgens te adviseren om eerst onderzoek te doen om later een gerichte behandeling in te zetten.

Achtergrond

Ouders stellen een vraag bij de gemeentelijke toegang: help ons onze zoon te begrijpen of de juiste ondersteuning in te zetten en hem weer gelukkig te zien. De jongen van 10 jaar heeft problemen met zindelijkheid. Op advies van de organisatie die intensieve dagbehandeling biedt voor de zindelijkheidsproblematiek, hebben de ouders contact opgenomen met de gemeentelijke toegang.

De jeugdconsulent neemt, na toestemming te hebben gekregen met de ouders, contact op met de organisatie. Zij geven aan dat er meer regie op het gezin nodig is en dat er meer speelt dan alleen zindelijkheidsproblematiek, mogelijk systemisch of bij de jongen zelf. Omdat de situatie al jaren speelt en de ouders zich hier intensief voor inzetten, zijn zowel de ouders als de jongen overbelast. De jongen is gefrustreerd en maakt veel ruzie thuis, met name met zijn jongere broertje. Tijdens het huisbezoek is uitgevraagd hoe het gaat op de verschillende leefgebieden en wat er tot nu toe is gedaan. De ouders hebben de verslaglegging van de ingezette hulp met de jeugdconsulent gedeeld. Ook is de jeugdconsulent aangesloten bij een gesprek op school dat al gepland stond, omdat het op school ook niet goed liep.

Er vindt nog een overleg plaats met de organisatie van de zindelijkheidsproblematiek en de jeugdconsulent, en een gezamenlijk overleg waar ook de school bij aanwezig was. De constatering is dat de jongen faalangstig is en het gezin overbelast. Er speelt iets bij de jongen zelf, maar de professionals weten niet goed wat er precies speelt. De casus is meerdere keren met de gedragswetenschapper besproken. Er komt een verwijzing voor hoog specialistische hulp voor diagnostiek, zowel gericht op het kind als systemische deel. Het gezin is onderdeel van dit proces. Er volgt een aanmeldgesprek bij Crossroads. Er heeft een onderzoek plaatsgevonden waaruit blijkt dat de jongen functioneert op een leeftijd van 18 tot 36 maanden. In een adviesgesprek wordt gekeken welke behandeling vervolgens nodig is. De school is aangesproken op hun verantwoordelijkheden en de jongen maakt de overstap naar speciaal onderwijs.

Casus 4

Deze casus laat ons zien dat op verschillende momenten in het proces wordt gekeken naar wat (ook) kan worden ingezet vanuit het eigen netwerk en/of voorliggend veld. In een relatief lang proces wordt telkens opnieuw de afweging gemaakt: wat is passend, wat is nodig en wat is mogelijk.

Achtergrond

Een jongen van 16 jaar, is al jaren bij de gemeente in beeld. Via het voorliggend veld is de vraag voor hulp bij de gemeentelijke toegang binnengekomen. De jongen liet opstandig gedrag zien en de moeder vraagt om hulp bij de opvoeding. Moeder is licht verstandelijk beperkt, vader is niet consequent in beeld. Er is eerst opvoedondersteuning voor moeder ingezet, maar moeder kon de tips niet goed opvolgen. Vervolgens is ouder-kind begeleiding ingezet. Voor de jongen is eerst gekeken wat er voorliggend kan worden ingezet, zoals jongerenwerk, sport onder begeleiding. Al snel bleek dat de jongen niet mee kon komen en meer begeleiding nodig had. Er is ook gekeken waar de jongen naartoe zou kan via dagbesteding, enerzijds om daar aan zijn gedrag te werken en om moeder te ontlasten. In de tussentijd is er telkens gekeken wat er vanuit het eigen netwerk kan worden ingezet. Zo blijft oma oppassen en haalde een vriendin van zijn moeder uit school. Er is uiteindelijk besloten om één dag per week dagbesteding (respijtzorg) in gaan te zetten.

Omdat de gedragsproblematiek bij de jongen over de tijd toenam, hij vastliep op school en thuis, zijn verschillende onderzoeken gedaan. De jongen loopt achter in zijn ontwikkeling en de conclusie is dat behandeling nodig is. Er zijn in de afgelopen jaren verschillende vormen van begeleiding (dagbesteding) en behandeling (o.a. psychomotorische therapie) ingezet. De jongen is tussentijds uitgevallen op school (speciaal onderwijs) en voor deze periode is ook dagbesteding ingezet om structuur te behouden. Zo'n drie jaar geleden is hij voor observatie en diagnostiek extern verbleven en vervolgens tijdelijk doorgeplaatst naar een behandelgroep. Uit IQ-onderzoek blijkt dat hij geen verstandelijke beperking heeft, maar wel een LVB benadering nodig heeft. Op een reguliere behandelplek, niet specifiek voor jongeren met een licht verstandelijke beperking, werd hij overvraagd.

Sinds het verblijf extern is de band tussen moeder en zoon verslechterd en de moeder is bang dat wanneer de jeugdige thuis blijft wonen dit leidt tot onveiligheid of onherstelbare schade in de ouder-kind relatie. De situatie thuis is complex en moeder is ook beschermend voor haar inmiddels 5-jarige dochter, die ook thuis woont. De jongen woont nu tijdelijk bij zijn oma. Op dit moment is de jeugdconsulent samen met een regiehouder van Crossroads op zoek naar een passende plek waar de jongen kan wonen en kan worden behandeld om met zijn beperking en opstandigheid om te gaan en traumabehandeling kan krijgen. De jeugdconsulent licht toe: bij deze casus hebben we echt de reguliere weg bewandeld en constant punten in afweging genomen; wat is nodig, wat is passend, wat is mogelijk op dit moment.

3.3 Wat het onderzoek ons leert: van uitgangspunt naar uitvoerbare praktijk

Het onderzoek naar de werkpraktijk heeft diverse inzichten opgeleverd over hoe de gemeentelijke toegang tot jeugdhulp werkt in de praktijk en geeft een beeld van hoe de door de gemeenteraden vastgestelde bestuurlijke uitgangspunten over normaliseren en selectief gebruik van jeugdhulp uitwerking krijgen. Als input voor de gemeenteraden bij hun discussie met het college over de doelmatige en effectieve ontwikkeling en uitvoering van de jeugdhulp benoemen we hierna een aantal spanningsvelden.

Balans tussen digitalisering, werkdruk en duurzame inzetbaarheid van jeugdconsulenten

De huidige situatie laat een aantal spanningsvelden zien: tussen snelheid en zorgvuldigheid, tussen tijdelijke oplossingen en duurzame inzet, en tussen inhoud en administratie.

Allereerst is er sprake van een duidelijke spanning tussen tijdelijke inhuur en de inzet van vaste krachten. De tijdelijke inhuur van jeugdconsulenten helpt momenteel om de wachtlijsten terug te dringen, wat op korte termijn gunstig is. Tegelijkertijd betekent het dat casussen later opnieuw moeten worden overgedragen, wat ten koste kan gaan van continuïteit en de relatie met jeugdigen en gezinnen. Met de inzet van tijdelijke inhuur wordt minder gewerkt aan duurzame kennisopbouw binnen een gemeente.

De focus van het werk van de jeugdconsulenten ligt nu veelal op procesmatige en administratieve taken, terwijl juist de inhoudelijke kant van het werk centraal zou moeten staan. Meer tijd en aandacht voor de inhoud komt niet alleen de kwaliteit van de hulp ten goede, maar verhoogt ook het werkplezier. Binnen het huidige werkproces zou een digitaal systeem voor het ondertekenen van het plan van aanpak door ouder(s)/verzorger(s) een waardevolle verbetering zijn. Dit zou niet alleen efficiënter werken, maar ook bijdragen aan de beveiliging van gevoelige informatie. Verdere digitalisering ligt dan ook voor de hand. Het werkproces vraagt om een zorgvuldige afweging tussen snelheid en kwaliteit. Zeker in een kleinere gemeente, waar met relatief weinig personeel wordt gewerkt, kan de nadruk op kwaliteit ertoe leiden dat de snelheid soms achterblijft. Dat is een bewuste keuze, maar vraagt wel om heldere prioriteiten en ondersteuning.

Preventieve versterking en waardering van het voorliggend veld als basis voor betere jeugdhulp

Een belangrijk uitgangspunt in de Jeugdwet is het versterken van het vermogen om vragen van inwoners sneller, beter en dichterbij op te pakken. Daarbij hoort ook een kritische houding ten aanzien van de inzet van jeugdhulp: wanneer is hulp écht nodig, hoe lang moet deze duren, en wie is de juiste partij om dit op te pakken? Dit vraagt iets van de professional: kritisch durven kijken naar jezelf, naar de hulpvraag en naar wie deze wel of juist niet zou moeten oppakken.

Het stellen van haalbare doelen en het durven benoemen dat sommige hulpvragen bij uitstek thuishoren bij preventieve of collectieve voorzieningen, zoals maatschappelijk werk of opvoedspreekuren van de GGD, is essentieel. Deze beweging richting het verder normaliseren van alledaagse opvoedvragen en het creëren van meer laagdrempelige toegangsmogelijkheden, zoals collectieve avonden, helpt om hulpvragen tijdig en passend te beantwoorden zonder direct zware zorg in te zetten. In de praktijk zijn hiertoe twee belangrijke spanningsvelden te onderscheiden.

Allereerst laat de huidige tijdsdruk weinig ruimte voor preventief werken. Hoewel professionals weten dat vroegsignalering en vroegtijdige interventie problemen kunnen voorkomen, ontbreekt in het voorliggend veld vaak de capaciteit om dit structureel op te pakken. Daarbij speelt ook de wisselwerking tussen vraag en aanbod: als er onvoldoende vraag is, ontbreekt vaak ook het aanbod, terwijl een beperkt aanbod weer kan leiden tot minder vraag. Deze dynamiek is vooral zichtbaar in kleinere gemeenten. De verschuiving van bijvoorbeeld de GGD naar meer medische taken versterkt deze lacune.

Het ontwikkelen en onderhouden van een actuele en toegankelijke sociale kaart van het aanbod in het voorliggend veld kan bijdragen aan een effectievere verwijzing naar bestaande voorzieningen in de wijk of gemeente. Hiermee krijgen professionals en inwoners beter inzicht in het beschikbare aanbod, wat het gebruik van preventieve en collectieve ondersteuning bevordert.

Ten tweede is het cruciaal om doorverwijzingen vanuit het voorliggend veld serieuzer te nemen; deze verwijzingen worden niet lichtvaardig gedaan. Vaak hebben ouders al een flinke drempel overwonnen om hulp te vragen. Het proces van normaliseren van de jeugdconsulent kan dan tegenwerken in de toegang tot niet-vrij toegankelijke jeugdhulp.

De noodzaak tot meer samenwerking

Het leren van andere, zowel grote als kleine, gemeenten kan helpen bij het ontwikkelen van werkzame vormen van integrale toegang. Ook binnen de gemeente liggen kansen: de scheiding tussen het voorliggend veld/dorpsteam en de gemeentelijke toegang kan verkleind worden. Meer nabijheid, zowel fysiek als organisatorisch, kan helpen om expertises beter te benutten en samen verder te ontwikkelen – juist richting de voorkant van de zorg. Ook de samenwerking met scholen kan hierin een cruciale rol spelen. Grensvlakken tussen de Jeugdwet en de Wet Passend Onderwijs vragen om gezamenlijke afstemming.

Breder gezien kan het waardevol zijn als aanbieders en gemeenten elkaars kennis en infrastructuur vaker benutten. Nu opereert iedere aanbieder nog vaak als een eigen ‘toko’, terwijl juist het bundelen van krachten kan bijdragen aan efficiëntere en effectievere hulpverlening. Zeker met het vooruitzicht dat gemeenten in 2027 meer voorkomende vormen van hulp zelf moeten kunnen bieden, is het van belang om het eigen netwerk en de beschikbare expertise daarin goed te benutten.

Vooruitkijken: rolzuiverheid en differentiatie

De ontwikkeling richting Stevige Lokale Teams (SLT) brengt belangrijke kansen én spanningen met zich mee. De verwachting is dat jeugdconsulenten die ook (lichte) hulp verlenen, sneller en beter zicht hebben op de situatie in een gezin. De lijnen zijn korter, de inzet van hulp sneller, en het risico op vertraging door overdrachten kleiner. Dit zou ook bij kunnen dragen aan het verkorten van wachtlijsten, zeker bij lichtere problematiek waarbij een snelle, nabije interventie voldoende kan zijn. De hoop is dat hiermee vaker specialistische jeugdhulp, vanuit de Jeugdwet, kan worden voorkomen. De ontwikkeling naar SLT's lijkt in theorie dus een veelbelovende stap richting integrale, snelle en gezinsnabije hulp. Tegelijkertijd vereist het maatwerk in teamvorming, duidelijke taakafbakening en aandacht voor de professionele ruimte van jeugdconsulenten.

Een belangrijk spanningsveld is de dubbele rol van de professionals. Wanneer dezelfde persoon verantwoordelijk is voor zowel het beoordelen als het uitvoeren van hulp, kan de kritische vraagarticulatie onder druk komen te staan. Dit raakt aan de kern van professionele onafhankelijkheid en de borging van objectiviteit in het indicatieproces. Hoewel het samenbrengen van deze rollen in theorie tijd kan besparen en de bureaucratie kan verminderen, kan worden overwogen om het beschik- en uitvoeringsproces te scheiden. Niet vanwege tijdswinst, maar om de inhoudelijke zuiverheid te waarborgen.

Daarnaast speelt de werkdruk een cruciale rol. Adequate ondersteuning en duidelijke procesinrichting zou van belang zijn om de werkdruk te verlagen. Een belangrijke voorwaarde is dat procedures zoals het aanvragen van beschikkingen eenvoudiger en toegankelijker worden. Ook rijst de vraag in hoeverre binnen het SLT ruimte blijft voor het behouden van ieders specifieke expertise, bijvoorbeeld op het gebied van opvoedproblematiek of armoede. Waar basale vragen met een brede blik kunnen worden opgepakt, blijven specifieke situaties vragen om vakinhoudelijke expertise. Het is een zoektocht naar de juiste balans tussen generalistische inzet en het behoud van specialistische kennis.

Bijlage A Onderdelen onderzoek

Analyse, rapportage, reflectie

Het PON & Telos en Tranzo – juni 2025

- reflectiegesprek Het PON & Telos en Tranzo over resultaten werking van de toegang van de vier gemeenten
- gezamenlijk genereren van generieke lessen te verbetering van de werkwijze en bepalen welke handelingsportretten het meest exemplarisch zijn

Eindproduct

Het PON & Telos – medio juli 2025 concept

- beschrijving van de werkwijze van de gemeentelijke toegang met specifieke aandacht voor 'normaliseren' en 'selectief jeugdzorggebruik'
- exemplarische casusbeschrijvingen ter illustratie van de bevindingen
- generieke lessen ter verbetering van de werkwijze, mede met het oog op de door de gemeenteraden vastgestelde bestuurlijke uitgangspunten.

Reflectie vanuit perspectief Rekenkamer

*Het PON & Telos en RMB –
27 mei en 14 aug. 2025*

- reflectiegesprek Het PON & Telos en RMB over resultaten van het onderzoek vanuit het perspectief van de Rekenkamer

Inhoudelijke voorbereiding

*Het PON & Telos en RMB –
november 2024*



Vier startgesprekken met gemeentesecretaris en manager sociaal domein

RMB: november 2024 – februari 2025

- toelichting onderzoek fase 3



Vier voorgesprekken met verantwoordelijke/manager toegang

*Het PON & Telos en RMB –
december-februari 2024*

Doel van het gesprek voor dit
deelonderzoek:

- eerste inzicht krijgen in werkwijze gemeentelijke toegang en gebruikte terminologie
- verzamelen van ingrediënten voor het format van de casusbeschrijvingen
- inzicht in de te selecteren jeugdconsulenten/professionals



Kennissessie

*Het PON & Telos, Tranzo, RMB,
adviseur jeugdbeleid namens
gemeenten – 11 maart 2025*

Doelen van de sessie:

- vaststellen selectieprocedure voor jeugdconsulenten en -professionals en voorbeeldcasussen
- gespreksleidraad voor de diepte-interviews vaststellen
- vaststellen format voor de casusbeschrijving waarin keuzemomenten, afwegingen en motivaties en handelingen van de voorbeeldcasussen kunnen worden vastgelegd



12 diepte-interviews met jeugdconsulenten/professionals

Het PON & Telos – april-mei 2025

Semigestructureerd interviews aan
de hand van de Client Journey

Methode met vragen over:

- de werkwijze (keuzemomenten en afwegingen), typen hulpvragen en geboden zorg, verwijzingen van en naar andere organisaties, collegiaal overleg, intervisie en kwaliteitsbewaking
- wat goed gaat en wat aandacht verdient in de huidige praktijk en gezien de ontwikkeling naar Stevig/Sterk Lokale Teams
- voorbeeldcasus bespreken aan de hand van het format casusbeschrijving



