

## Aanleiding

Twee jaar geleden is het bovenregionale plan gestart. Het bovenregionale plan heeft als doel om een kwaliteitsverbetering te realiseren, zodat we er nog beter voor kunnen zorgen dat ieder kind blijvend veilig is. Dit bereiken we door in te zetten op vier verschillende interventies, waarin we ons richten op een kwaliteitsverbetering zodat er meer tijd is voor de gezinnen en daarmee er sprake is van een caseloadverlichting voor de jeugdbeschermers. Zodat zij meer tijd hebben voor de gezinnen, we meer vraaggerichte hulp inzetten en het aantal uithuisplaatsingen daalt. Gedurende de uitvoering van het bovenregionale plan onderzoeken we de resultaten. Dank aan alle medewerkers en de cliënten die in de focusgroepen ons van feedback hebben voorzien! In deze factsheet vinden jullie de resultaten van het, inmiddels, derde onderzoek. Het onderzoek heeft zich vooral gericht op de regio's Noord, Midden en de H10, omdat zij in 2021 participeerden in het bovenregionale plan. Het onderzoek in 2022 zal zich ook richten op de regio's Zuid en Zeeland, omdat zij inmiddels ook geld krijgen voor caseloadverlichting.

## Context



Allereerst vinden we het essentieel om in te gaan op de context waarbinnen het plan is uitgevoerd. We hebben te maken met grote personeelstekorten door te hoog verloop, er is een gebrek aan passend zorgaanbod en er is sprake van negatieve beeldvorming in de media. Dit alles naast een complex ingericht stelsel waarbij het sociale domein (bestaanszekerheid, schuldhulpverlening, volwassen GGZ) en het jeugdbeschermingsstelsel fungeren als twee gescheiden werelden, terwijl we elkaar zo nodig hebben. Deze context is van invloed op de resultaten van het bovenregionale plan. Dat er in deze context ruimte is geweest en gebleven voor groei en ontwikkeling zegt iets over de sterkte en de veerkracht van de jeugdbeschermers.

## Resultaten



We beginnen met de kwantitatieve resultaten waar we trots op zijn:

- In 2021 hebben 37 ondersteunend jeugdbeschermers deze functie vervuld.

Hiervan hebben 17 jeugdbeschermers hun registratie behaald en zijn inmiddels doorgestroomd naar jeugdbeschermer. Zonder dit plan hadden wij deze instroom niet gehad.

- Ons verzuim is laag, namelijk 4,8%. Flink lager dan landelijk.
- Uit het medewerkers-betrokkenheidsonderzoek (MBO) komt naar voren dat medewerkers JBw een 7,2 geven (hoogste cijfer van de afgelopen acht jaar) en zullen aanraden als werkgever.
- De zorgcoördinatoren ontvangen gemiddeld zo'n 70-80 ondersteuningsvragen per maand. Dat dit wordt opgepakt, wordt gewaardeerd.
- 87% van degenen die het MBO hebben ingevuld geeft aan volledig achter de doelstellingen voor het verlagen van de UHP te staan. Daaraan voegt 67% toe dat deze doelstellingen betekenis hebben voor de uitvoering van het werk.

## Interventie



In het kader van het onderzoek hebben verschillende focusgroepen plaatsgevonden met (ondersteunend) jeugdbeschermers, zorgcoördinatoren, teammanagers en gedragswetenschappers. We beschrijven hieronder per interventie in het kort de opvallendste punten die zij hebben aangegeven:

### Interventie 1+2:

- Alle betrokkenen waarderen een caseloadverlaging en vinden dit noodzakelijk voor de kwaliteit van het werk. In de praktijk is er echter sprake van verlichting (door ondersteuning) en niet van verlaging, doordat de arbeidsmarkt (te) krap is en er weinig SKJ geregistreerde medewerkers binnen komen.
- Ondersteunend jeugdbeschermers worden gewaardeerd, zeker als ze gekoppeld zijn aan vaste teams.
- Ondersteunend jeugdbeschermers ervaren dat zij jeugdbeschermers kunnen helpen en tegelijkertijd ruimte krijgen om zichzelf te ontwikkelen.

### Interventie 3:

- Zorgcoördinatoren ontvangen zeer diverse vragen, maar zijn het meest bezig met financiële vraagstukken.
- Zorgcoördinatoren lossen een klein deel van een groter probleem op: "het is complex, daarom is er een zorgcoördinator en die komt ook weer bij de complexiteit uit."

### Interventie 4:

- In elke regio is de aandacht voor UHP als ultimum remedium nog explicieter geworden.
- Teammanagers en gedragswetenschappers zien dat er meer aandacht is voor de besluitvorming en dat collega's elkaar meer kritisch bevragen.
- Er spelen nog visieverschillen met onze netwerkpartners, waarbij we passend zorgaanbod missen om de doelstellingen echt te realiseren.

Voorgaande doet ons beseffen ons dat we nog genoeg uitdagingen hebben, maar dat we tegelijkertijd trots zijn. Ondanks de complexe en roerige tijd, is het gelukt om op koers

te blijven. Met elkaar zijn we in balans gebleven. We zijn een lerende organisatie en hierdoor zien we ook een aantal dingen die we nog kunnen verbeteren.

#### Kwaliteitsimpuls op ons werk

	Projectaanpak	Bedoeling van deze interventie	
Interventie 1	8 basisteams extra jeugdbeschermers voor verlagen caseload	Meer tijd voor de gezinnen, geen wachtlijsten, afname verzuim, uitstroom en werkdrukbeleving jeugdbeschermers	Onderzoek
Interventie 2	Jeugdbeschermers aannemen die kunnen ondersteunen	Meer tijd voor de gezinnen, afname verzuim, uitstroom en werkdrukbeleving van jeugdbeschermers	
Interventie 3	Zorgcoördinatoren die helpen bij zoeken naar zorgaanbod	Inhoudelijke ontwikkeling op vraaggericht verwijzen (doorontwikkeling FFP op analyse), ondersteunen jeugdbeschermers en gemeenten, overkoepelend meer inzicht geven in knelpunten zorgaanbod	
Interventie 4	Nu er meer alternatieven in het aanbod zijn, kunnen we ons richten op verminderen van UHP	Een beslissing tot UHP is nooit makkelijk. Elk besluit wordt al zorgvuldig genomen. We denken dat we meer expliciet het gesprek intern en extern kunnen voeren	

#### Aanbevelingen



- Ga aan de slag met het uniformeren van de taken/mogelijkheden van de ondersteunend jeugdbeschermer. Verschillen in de regio's zijn nog te groot.
- Neem daarin mee dat medewerkers goed

begeleid worden in de overgang van ondersteuner naar reguliere jeugdbeschermer.

- Denk ook over een andere naam die meer recht doet aan de functie.
- Als caseloadverlaging niet mogelijk is door de krappe arbeidsmarkt, borg dan de caseloadverlichting.
- Zorg ook bij de zorgcoördinatoren voor uniformering in de regio's.
- Blijf het onderwerp 'vraaggerichte hulp inzetten' intern en extern onder de aandacht houden.
- Verleg het project UHP als ultimatum remedium, ook naar thuisplaatsingen.
- Creëer mogelijkheden jeugdbeschermers van elkaar kunnen leren om het aantal uithuisplaatsingen te verlagen.
- Blijf actief zoeken naar inbreng van de gezinnen en medewerkers bij uitvoer van het bovenregionale plan en ontwikkel aan de hand daarvan het plan door.

#### Hoe nu verder



- De afdeling HR gaat aan de slag met de aanbevelingen voor de ondersteunend jeugdbeschermer.
- We hebben gevraagd of ambassadeurs in de regio voor het verlagen

van het aantal uithuisplaatsingen met elkaar ervaringen willen uitwisselen.

- We gaan met de teammanagers en de klankbordgroep waarin jeugdbeschermers, cliënten, teammanagers en gedragswetenschappers alle aanbevelingen doorlopen. Zodat we blijven leren en ontwikkelen!

## Resultaten cliëntenonderzoek

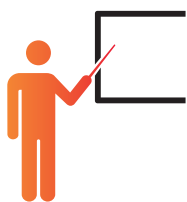
### Methode



In het kader van het bovenregionale plan zijn er tussen maart en mei 2022 in totaal negen cliënten geïnterviewd over hun ervaringen bij Jeugdbescherming west. Dit betreft een vervolg op het cliëntenonderzoek dat is uitgevoerd tussen februari - juni 2021. De

cliëntinterviews zijn uitgevoerd door Caroline Quarles, de cliëntambassadeur van Jeugdbescherming west. De geïnterviewde cliënten zijn afkomstig uit verschillende regio's waar Jeugdbescherming west werkzaam is.

### Bevindingen



- Er hebben deze keer minder cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Hoewel alle deelnemers van het vorige cliëntenonderzoek opnieuw zijn benaderd, nemen helaas maar heel weinig cliënten opnieuw deel. Het is heel waardevol dat een aantal cliënten hun ervaring opnieuw

hebben gedeeld. Samen met een aantal nieuwe deelnemers hebben zij aanvullende en verdiepende vragen beantwoord. Daar zijn we heel blij mee.

- We hebben de trends en patronen afkomstig uit de interviews op kwalitatief niveau vergeleken met de uitkomsten van het cliëntenonderzoek uit 2021.
- De bevindingen uit dit cliëntenonderzoek zijn wisselend. Wel lijken de cliënten negatiever gestemd dan bij de vorige rapportage. De uitkomsten sluiten aan bij de eerdere bevindingen.
- Een groter aandeel van cliënten ervaart dat de jeugdbeschermer onvoldoende tijd heeft.
- Wanneer een cliënt minder tevreden is, komt dit vaak op alle domeinen terug (ten aanzien van passende hulp, ervaringen met de jeugdbeschermer en ruimte om mee te denken). Ervaringen in het contact, de samenwerking en hulp hangen met elkaar samen.
- De ervaringen van deelnemende cliënten linken niet alleen aan het bovenregionale plan, maar de gehele organisatie van Jeugdbescherming west en de samenwerking met onze netwerkpartners en bredere maatschappelijke thema's.
- De cliënten hebben ons met energie gevoed op hoe wij als organisatie kunnen blijven leren en verbeteren. Dit is voor ons heel waardevol en wij nemen de aanbevelingen uit dit cliëntenonderzoek serieus. Zie hiervoor ook 'Hoe nu verder' aan het eind van deze factsheet.

### Ervaringen contact en samenwerking



- De gemiddelde score die wordt gegeven aan het contact met de jeugdbeschermer is een 2.7 (op een 5 puntsschaal).

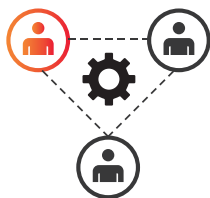
- Opvallend is dat de feitelijke scores juist óf laag (1 of 2) óf hoog zijn (4 of 5). Dit betekent dat de ervaring met het contact dus goed of slecht is. Daarmee liggen de ervaringen uit elkaar.
- Het oordeel over het contact met de jeugdbeschermer is van invloed op andere ervaringen, zoals contact met het kind en of er voldoende tijd beschikbaar is.
- De ervaring ten aanzien van het contact tussen de jeugdbeschermer en het kind is wisselend. Daarbij springt in het oog dat bij positieve ervaringen er sprake is van 'afspraken'. Er is een jeugdbeschermer speciaal voor het kind, naast de vaste jeugdbeschermer of er is een vast ritme afgesproken (iedere twee à drie weken, iedere zes weken). Bij negatieve ervaringen wordt dit niet gezien. Het contact tussen de jeugdbeschermer en het kind is afhankelijk van wanneer de jeugdbeschermer initiatief neemt, er is minimaal contact en aangesloten langere periodes is er geen contact.

### Tijd & beschikbaarheid



- Iets meer dan de helft van de cliënten heeft contact gehad met een collega van de betrokken jeugdbeschermer. De ervaring daarin is wisselend.
- Een punt dat sterk naar voren komt, is dat cliënten ervaren dat de jeugdbeschermer onvoldoende tijd heeft voor het gezin. Cliënten merken dat het lang duurt voordat een jeugdbeschermer beschikbaar is en dat het lang duurt voordat de jeugdbeschermer vragen kan beantwoorden. De minderheid heeft de ervaring dat de jeugdbeschermer wel voldoende tijd heeft. Dit draagt juist bij aan het kunnen beantwoorden van vragen en dat er ook iets mee wordt gedaan.
- Een aanzienlijk deel van de cliënten heeft te maken gehad met een wissel van jeugdbeschermer. Dit betreft één wisseling.

## Samenwerking tussen cliënt en jeugdbeschermer



- De meeste cliënten ervaren gelijkwaardigheid in het contact tussen hen en de jeugdbeschermer. Echter wordt dit ook door een deel van de cliënten gemist. Dit uit zich vooral in het gevoel dat de jeugdbeschermer bepaalt (bijvoorbeeld wanneer er

contact is) en dat de jeugdbeschermer niet open en transparant is.

- Ongeveer de helft van de cliënten ervaart ruimte om mee te denken in wat er nodig is. De cliënten die deze ruimte niet ervaren, voelen zich niet gehoord en geven aan dat er niet naar hen wordt geluisterd.

## Ingezette hulpverlening:



- Voor de cliënten bij wie er hulp is ingezet, was dit voor de helft van de cliënten de hulp van eerste keuze.

- Een aanzienlijk deel van de cliënten ervaart geen betrokkenheid bij de besluitvorming over in te zetten hulp. Opvallend is dat hier ook genoemd wordt dat de cliënt ervaart “erbuiten te worden gehouden door de andere ouder”.
- Er ontstaat geen eenduidig beeld of die ingezette hulp heeft geholpen.

## Dossier:



- Opvallend is dat cliënten meermaals het belang van een tijdlijn met ingezette hulp en kernbesluiten als onderdeel van het dossier benoemen.

Daarnaast benoemen cliënten de volgende onderwerpen:

- Duidelijk onderscheid feiten en meningen.
- Volledigheid dossier (volledige achterliggende rapportages, mailings, rapporten, beschikkingen, ook alle rapportages van eerder).
- Mening van ouders op (concept)rapportages.
- Benoem wat goed gaat, ruimte voor wat er positief is.
- Dossier moet volledig zijn voor het kind, zodat het kind volledig overzicht kan krijgen.

## Jeugdbescherming west wil blijven leren en verbeteren, wat geven cliënten ons daarin mee?



“Blijf denken aan de bejegening. Ga naast de ouder en het gezin staan, in plaats van er tegenover. Gebruik geen wijzend vingertje. Wanneer het in de samenwerking niet goed loopt, kijk naar het eigen aandeel eerst en reflecteer. Kijk daarna pas naar het aandeel de ouder.”

“Waar kan een cliënt heen met onjuistheden in het dossier?”

“Ik zou zo graag zien dat er sneller gehandeld wordt. Geef een ouder niet te lang de kans om het contact met de andere ouder buiten te sluiten.”

“De analyseperiode mag iets korter.”

“Probeer een kind zo weinig mogelijk te verplaatsen. Korte tijd uit huis, rust, terug naar huis. Als ouder ervaarde ik dat werd gezegd: dit is nú nodig. Ik heb meegewerkt en vervolgens kreeg ik mijn kind niet terug.”

“Kijk verder dan de manier waarop iets gezegd wordt, luister altijd naar WAT er gezegd wordt. Heb respect voor mensen. Kijk verder dan de emotie. Neem uitbarstingen en emotie niet persoonlijk, maar snap dat het om kinderen gaat, het belangrijkste voor een ouder. Daar komen emoties bij kijken als het misgaat.”

“Luister naar het kind en neem het kind serieus!”

“Stel je niet autoritair op, zoek de verbinding en samenwerking. Erken fouten als deze gemaakt worden, die worden overall gemaakt. Hou je aan de afspraken.”

## Hoe nu verder?



Wat de cliënten zeggen, is herkenbaar en komt overeen met hetgeen we ook al eerder signaleerd hebben. We vinden het belangrijk te luisteren naar deze cliënten en

daarom bekijken we welke mogelijkheden er liggen om kwaliteitsverbeteringen in de organisatie te leggen. Dit betekent dat we deze factsheet intern zullen bespreken en ook met de cliëntenraad. Daarnaast geeft deze factsheet weer hoe essentieel tijd en ruimte zijn om een relatie met de cliënt te kunnen aangaan. We zullen hierover de komende maanden het gesprek met het ministerie en de gemeenten voeren.