



## Lokaal Netwerk na Veilig Thuis

### **Maak werk van herstel van veiligheid in gezinnen**

Toezicht Sociaal Domein (TSD) onderzocht de hulpverlening van lokale netwerken aan gezinnen waarbij sprake was van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. In deze gezinnen speelden ernstige veiligheidsrisico's. Het onderzoek laat zien dat de veiligheidsrisico's vaak uit beeld raakten na overdracht van het gezin door Veilig Thuis aan het lokale netwerk. Om dit te voorkomen is het noodzakelijk dat:

- gemeenten het voortouw nemen bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling en bij het sturen op kwaliteit van de hulpverlening;
- hulpverleners een gezamenlijk beeld hebben van de minimaal vereiste veiligheid binnen een gezin;
- verschillende hulpverleners er samen voor zorgen dat de focus op het herstel van veiligheid in de praktijk niet verloren gaat.

Daarom roept Toezicht Sociaal Domein wethouders, beleidsmedewerkers en de lokale netwerkwerkpartners op:

- om met elkaar het gesprek te voeren over borging van veiligheid in gezinnen;
- samen de gedeelde visie op veiligheid aan te scherpen en op basis daarvan integraal samen te werken;
- de gemeente hierbij de regie te laten nemen en te zorgen voor een stevige aansturing en facilitering.

### **Succesvol samenwerken voor herstel van veiligheid**

Mooie praktijkvoorbeelden in enkele onderzochte gemeenten laten zien dat het kan: succesvol samenwerken om de veiligheid in gezinnen te herstellen.

Gebruik de praktijkvoorbeelden zoals bij de thema's beschreven als inspiratiebron om samen de kwaliteit van hulpverlening te verbeteren. Maak werk van duurzaam herstel van veiligheid in gezinnen. Het moet en het kan!

Toezicht Sociaal Domein zag in verschillende gemeenten dat het aanscherpen van de gezamenlijke visie op veiligheid positief bijdraagt aan de integrale samenwerking, volgens de uitgangspunten van 1Gezin1Plan1Regisseur. De integrale samenwerking draagt weer positief bij aan het duurzaam herstellen van de veiligheid in gezinnen. Daarbij is het noodzakelijk dat alle betrokken organisaties de gedeelde visie op veiligheid vertalen in meer specifieke samenwerkingsafspraken met eigen concrete werkinstructies.

Andere factoren die bijdragen aan succesvol samenwerken zijn het optimaal faciliteren door de gemeente van de samenwerking tussen de onderzoeker van Veilig Thuis en de professional van

het wijkteam. Er voor zorgen dat zij samen het eerste contact met een gezin leggen en zicht houden op de veiligheid in het gezin. Het helpt ook als;

- betrokken professionals en het gezin een helder beeld hebben van de taken en bevoegdheden van regisseurs;
- professionals informatie makkelijker kunnen delen met het gezin en betrokken instellingen;
- professionals gezamenlijk op zowel casus- als op netwerkniveau evalueren, reflecteren en verbeteren. Op lokaal netwerkniveau betreft dit zowel het eigen functioneren als ook de samenwerking met elkaar om effectiever hulp te bieden aan een gezin.

### **Wethouders en het lokale netwerk aan zet**

Het is nu aan wethouders, beleidsambtenaren en het lokale netwerk om een stap te zetten in het borgen van de veiligheid in gezinnen. TSD verzoekt u om de kwaliteit van de hulp in uw eigen lokale netwerk te onderzoeken met behulp van het kwaliteitskader dat in samenwerking met het veld, het Programma Geweld Hoort Nergens Thuis en TSD tot stand is gekomen. Met behulp van de bijbehorende zelfscan kunt u vervolgens verbeteringen aanbrengen in uw lokale netwerk.

*Onderstaande tekst in apart kader op de webpagina*

#### **Kwaliteitskader en zelfscan**

In het kwaliteitskader '[Werken aan Veiligheid voor lokale \(wijk\)teams en gemeenten](#)' staan de taken en verantwoordelijkheden van gemeenten bij de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zo hebben gemeenten de verantwoordelijkheid om de kwaliteit van de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling vorm te geven. Het programma 'Geweld Hoort Nergens Thuis' ondersteunt gemeenten hierbij met behulp van een [zelfscan](#) en een ondersteuningsprogramma. De zelfscan is een praktisch hulpmiddel om duidelijk zicht te krijgen op de verbeterpunten in het lokale netwerk.

### **Thema's, goede voorbeelden en verbetermogelijkheden**

De bevindingen uit het TSD-onderzoek zijn beschreven in de volgende thema's:

1. [Veiligheid](#)
2. [Overdracht Veilig Thuis aan het lokale netwerk](#)
3. [1Gezin1Plan1Regisseur](#)
4. [Passende Hulp](#)
5. [Informatie delen](#)
6. [Kwaliteitszorg: evalueren en verbeteren](#)

Ieder thema bevat goede voorbeelden en verbetermogelijkheden ter inspiratie voor het verbeteren van het eigen lokale netwerk. Bij het thema veiligheid komt de vorming van een gedeelde visie op veiligheid aan de orde.

---

Onderstaande tekst achter hyperlinks.

---

## Bevindingen in het kort

### Positieve ontwikkelingen

- In alle onderzochte regio's zijn samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en de lokale wijkteams vastgelegd.
- Samenwerking in meerdere gemeenten tussen medewerkers van Veilig Thuis en medewerkers van het lokale wijkteam, waarbij ze samen het eerste huisbezoek brengen aan het gezin. Hierdoor kan de hulp snel starten en de vrijwillige hulp goed worden gepositioneerd.
- Dat het wijkteam de leefsituatie van elk gezinslid en de achterliggende problemen in kaart brengt. Meestal wordt informatie ingewonnen over de leefgebieden en de mate van zelfredzaamheid met behulp van instrumenten, methoden of zelf ontwikkelde werkwijzen.
- Outreachend werken, waarbij professionals naar gezinnen toe gaan om zicht te houden op veiligheid of om hen te motiveren voor hulp.
- In een beperkt aantal gemeenten zag TSD integraal werken met het gezin, sociale netwerk en professionele netwerk met een gezamenlijk hulpverleningsplan volgens de uitgangspunten van 1Gezin1Plan1Regisseur.
- Risicogestuurde hulpverlening waarbij de veiligheid in het gezin voortdurend onder de aandacht van betrokken professionals is en met het gezin besproken wordt.
- Gezamenlijke overleggen met gezinsleden, sociale netwerk en professionals worden ingezet om informatie te delen, veiligheidsafspraken te evalueren, doelen met elkaar bij te stellen en de hulp daarop af te stemmen.

### Wat kan beter

Een gezamenlijke visie op veiligheid binnen het lokale netwerk:

- Professionals binnen een lokaal netwerk hebben nog te vaak verschillende opvattingen over de mate van onveiligheid en wat te doen om de veiligheid te herstellen. Dit vraagt om nadere afstemming op regionaal en lokaal niveau en aanscherping van de gezamenlijke visie op veiligheid;
- Professionals moeten vanaf de start van de hulp eerst zorgen voor veiligheid in een gezin, ook als een hulpvraag van het gezin over de risico's ontbreekt;
- Het zicht houden op de veiligheidsrisico's. De veiligheidsrisico's die Veilig Thuis heeft vastgesteld, raken in de loop van de hulpverlening te vaak uit beeld. De hulpvraag van volwassenen wordt dan leidend in de hulp, zonder dat de risico's verholpen zijn.
- Signaleren van en hulp bieden bij ouderen mishandeling. Dit vraagt in alle gemeenten meer focus en professionalisering.
- Gezamenlijke netwerkevaluaties om als lokaal netwerk de veiligheid en de effectiviteit van de hulp te verbeteren en te borgen.

Samenhangende en passende hulp:

- Het werken volgens de uitgangspunten van 1Gezin1Plan1Regisseur is in de meeste gemeenten nog niet aangetroffen.
- Het praten met in plaats van over de jeugdigen en kinderen bij het onderzoek naar problemen en bij de verdere hulp. Het kind heeft het recht om volgens internationaal verdrag gehoord te worden en het recht om mee te praten.
- Het delen van informatie tussen bij het gezin betrokken instanties. Dit is in meerdere lokale netwerken nog een verbeterpunt.

## Werkwijze

### **Onderzoeksactiviteiten**

TSD deed onderzoek in zes Veilig Thuis regio's bij totaal 18 gemeenten. In elke regio onderzocht zij een grote, middelgrote en een kleine gemeente. De bezoeken vonden plaats vanaf zomer 2018 tot midden 2020. TSD waardeert de medewerking en betrokkenheid van de 18 gemeenten die zich hebben aangemeld voor het onderzoek.

In elke gemeente volgde TSD dossiers vanuit Veilig Thuis, via het lokale wijkteam en gezinsleden naar professionals in het lokale netwerk. In elk dossier was sprake van huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

TSD onderzocht in totaal 150 dossiers bij 23 wijkteams. Inspecteurs interviewden regisseurs, leidinggevendenden van de wijkteams en gezinsleden, soms bijgestaan door betrokkenen uit hun sociale netwerk. Ze interviewden ook professionals van lokale netwerkpartners zoals scholen, jeugdhulpinstanties, (jeugd)gezondheidszorg, ggz, woningstichtingen, thuiszorg, opvangcentra, schuldhulpverlening en politie.

TSD rondde haar onderzoek in elke onderzochte gemeente af met een gezamenlijke reflectiebijeenkomst met alle betrokken instanties. Zij schreef voor elke gemeente een rapport met goede voorbeelden en verbeterpunten in het lokale netwerk. De gezamenlijke uitkomsten van alle onderzochte gemeenten leiden tot deze webpagina.

### **Toezichtkader**

De verwachtingen van TSD zijn beschreven in het [toezichtkader \(link actief op webpagina\)](#) aan de hand van kwaliteitsnormen voor het waarborgen van veiligheid, het inzetten van passende hulp en kwaliteitszorg. De goede voorbeelden in de thema's zijn beschrijvingen van werkwijzen uit de praktijk die boven de kwaliteitsnormen uitstijgen die in het toezichtkader zijn beschreven. De goede voorbeelden die TSD in de 18 onderzochte gemeenten heeft gezien, staan nader in de gemeentelijke rapporten beschreven.

## Thema's

### **Integraal werken**

Voor alle beschreven thema's in het onderzoek is een integrale aanpak van belang. Integraal werken betekent hier domein overstijgend samenwerken aan effectieve hulp en ondersteuning door een samenhangende en doelgerichte aanpak met betrokken (hulp)instanties. TSD constateerde dat multiprobleemgezinnen, waarbij huiselijk geweld een rol speelt, een integrale aanpak nodig hebben om hen effectieve hulp te bieden. Gezinsleden, het sociale netwerk en professionals komen hierbij in samenwerking tot een gezamenlijk plan en voeren dit uit.

## Thema: Veiligheid

Waar sprake is van huiselijk geweld en/of kindermishandeling, is het van levensbelang dat het lokale netwerk eerst zorgt voor directe veiligheid voor alle gezinsleden. Voor elk gezinslid moeten direct veiligheidsmaatregelen genomen en geborgd worden. Zo kan daarna voor elk gezinslid passende hulp ingezet worden, waarin gewerkt wordt aan langdurige [veiligheid](#).

### **Verwachtingen van TSD**

- De professional schat de veiligheidsrisico's en ontwikkelingsbedreigingen op tijd in. Dat betekent bij het begin van de hulp en met een gestandaardiseerde risico-inschatting.
- De professional bewaakt de directe veiligheid en neemt passende maatregelen.
- Het veiligheidsplan is gemaakt met de jeugdige en/of volwassene en het professionele en sociale netwerk die directe veiligheid helpen te herstellen. De gezinsleden en instanties weten wie waarvoor verantwoordelijk is. De doelen in het plan zijn SMART geformuleerd.
- De professional houdt zicht op herstel van de veiligheid. Veilig Thuis bekijkt regelmatig de veiligheidssituatie in het kader van de monitorfunctie.

### **Wat werkt goed?**

#### **Goede Voorbeelden uit de praktijk**

- **Samen risicovolle situaties aanpakken**  
Risicovolle situaties worden direct opgepakt en passende maatregelen worden genomen. Een voorbeeld is een samenwerkingsverband met één meldpunt waarin verschillende gespecialiseerde instanties samenwerken om direct crisis hulp te bieden. In de samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en de gemeente is de werkwijze in direct risicovolle situaties vastgelegd.  
(Illustratieve uitspraken van cliënten in paars)  
Illustratieve uitspraken van geïnterviewde gezinsleden: 'Ik kon heel snel terecht bij het wijkteam. Ik belde maandagochtend en kon dezelfde dag nog langskomen voor hulp. Donderdag lag het veiligheidsplan er'.
- **Veiligheidsplan onderdeel van 1Gezin1Plan1Regisseur**  
Het veiligheidsplan is een integraal onderdeel van 1Gezin1Plan1Regisseur. Het veiligheidsplan is gemaakt samen met het gezin, sociaal netwerk en betrokken instanties. Daarin staat naast veiligheidsvoorwaarden, -afspraken en -doelen, ook beschreven wie wat uitvoert. Dat zorgt voor duidelijkheid over wie, wat onderneemt bij onveiligheid.
- **Veiligheid als vast bespreekpunt**  
Veiligheid en bijstellen van veiligheidsafspraken is een vast onderwerp in het periodiek gezamenlijk overleg met gezinsleden, sociaal netwerk en betrokken professionals. In de praktijk worden deze overleggen in verschillende regio's anders genoemd. Bijvoorbeeld Rondetafeloverleg, Multidisciplinair Overleg, Familienetwerkberaad of Groot Overleg.
- **Veiligheid in beeld houden**  
Betrokken professionals bewaken de veiligheidssituatie en -afspraken in een gezin volgens een vaste structuur. Bij elk gezamenlijk overleg samen met professionals, het gezin en het sociaal netwerk geeft iedere betrokkene de veiligheidssituatie een cijfer. Daardoor hebben de professionals de veiligheid van dat moment in beeld en houden ze zicht op de langdurige [veiligheid](#).
- **Zicht op veiligheid met het (sociale) netwerk**

Een signaleringsnetwerk opzetten rondom een gezin. Met het gezin zelf, het sociale netwerk, met betrokken professionals en instanties zoals bijvoorbeeld scholen, huisarts en jeugdgezondheidszorg die lange tijd contact hebben met het gezin zijn afspraken gemaakt. Het sociale netwerk en instanties houden zicht op het dagelijks leven van een gezin en signaleren hierbij onveiligheid. De betrokkenen weten op welke signalen zij moeten letten en welke informatie zij moeten delen met de regisseur bij signalen van onveiligheid.

*'De hulpverlener spreekt ook met grootmoeder. Zij is erg betrokken bij ons gezin. Het is fijn dat je familie helpt'.*

- **Veiligheid blijven monitoren**

Als een veiligheidsdoel is bereikt en dus wordt afgesloten, zorgt de regisseur dat altijd iemand die blijvend zicht heeft op de gezinssituatie een signaleringsfunctie krijgt. Dit voor het geval de veiligheidssituatie rond dit afgesloten doel toch nog verslechtert.

- **Outreaching werken**

Het hanteren van een werkmethode waarbij actief ingezet wordt op leggen van contact met het gezin om de veiligheid te waarborgen. De hulpverlener houdt zicht op de veiligheidssituatie, onder andere door onaangekondigd huisbezoek. Dit geeft inzicht in de actuele veiligheidssituatie in een gezin. Zo houden professionals zicht op de directe veiligheid in een gezin waar veiligheidsrisico's spelen.

### **Wat kan beter?**

#### **Verbeterpunten uit de praktijk**

- **Veiligheid in het gezin uitgangspunt gezamenlijke visie**

Instellingen hebben niet altijd een gezamenlijke visie op veiligheid en hoe te handelen. Vooral wanneer en wie een (terug)melding moet doen bij Veilig Thuis of de Raad voor de Kinderbescherming. Het bewaren van een goede relatie van de regisseur of hulpverlener met gezinsleden staat voorop, in plaats van de veiligheid in het gezin. Daardoor wordt niet (terug)gemeld. Het is aan de gemeenten om te sturen op een gezamenlijke visie op veiligheid en het gewenste handelen hierbij.

- **Ouderenmishandeling signaleren en melden**

Signaleren en melden van [ouderenmishandeling](#) door betrokken professionals kan beter. In de meeste onderzochte dossiers werd door andere partijen dan hulpverleners gemeld bij Veilig Thuis. De betrokken professionals signaleerden de mishandeling niet en/of meldden ze niet bij Veilig Thuis.

*De huisarts en professionals zouden vanuit hun functie meer aandacht kunnen hebben voor ouderen. Bij een huisbezoek zou veel gesignaleerd kunnen worden.*

- **Veiligheidsrisico versus hulpvraag**

Veiligheidsrisico's mogen niet uit beeld raken onder invloed van de hulpvraag tijdens de hulpverlening. Professionals richten zich in de hulp te eenzijdig op de hulpvraag van volwassenen. Als de hulpvraag van een volwassen gezinslid niet overeenkomt met de risico's die Veilig Thuis voor het gezin heeft vastgesteld, dan raken deze risico's te vaak uit beeld en blijven daardoor bestaan. Dit vraagt om een goede balans tussen werken aan de hulpvraag en aanpakken van de [veiligheidsrisico's](#) die Veilig Thuis heeft gezien.

*'Los van het plan met de veiligheidsdoelen van Veilig Thuis, hebben we onze eigen doelen lopen. Die doelen komen niet met elkaar overeen'.*

- **Risico's taxeren en betekenis geven**

Het gebruiken van instrumenten voor het gestructureerd inschatten van risico's en onveiligheid kan beter. Als in het lokale netwerk geen gezamenlijke afspraken zijn over de inzet van risicotaxaties en de inhoudelijke duiding van scores en begrippen, ontstaat bij professionals een wisselend beeld over de veiligheidssituatie in een gezin en hoe hierbij te handelen.

- **Veiligheidsplan samen centraal stellen**

Het gebruiken van een veiligheidsplan kan beter. Ook het betrekken van iedereen die een rol heeft bij het opstellen en uitvoeren van het veiligheidsplan en –afspraken en bij het gezamenlijk overleg hierover kan beter. Denk hierbij aan het gezin zelf, alle belangrijke (zorg)instanties en het sociale netwerk.

*'Wij zijn niet betrokken geweest bij het maken van het veiligheidsplan. Vooral de wens van de kinderen is niet meegenomen'.*

- **Veiligheidsvoorwaarden/Veiligheidsafspraken delen**

Delen van risico's, veiligheidsvoorwaarden en veiligheidsafspraken wordt onvoldoende gedaan. Niet alle betrokken instanties en professionals kennen de risico's in een gezin, omdat de regisseur niet altijd de veiligheidsvoorwaarden en veiligheidsafspraken deelt. Hierdoor kennen zij niet allemaal de actuele veiligheidsrisico's in een gezin en de afspraken over wat te doen bij (signalen van) onveiligheid.

'Bij de veiligheidsvoorwaarden is niet aangegeven welke het belangrijkste is om mijn kind weer te kunnen opvoeden. En er zijn ook geen afspraken gemaakt over de tijd waarin ze aangepakt moeten zijn. Dit maakt het voor mij en instanties onduidelijk waaraan wij nu precies werken als gezin en ik verlies het overzicht'.

## Thema: Overdracht Veilig Thuis aan het lokale netwerk

Na een onderzoek verwijst Veilig Thuis het gezin naar het lokale netwerk. Een goede inhoudelijke overdracht is noodzakelijk om de veiligheid te waarborgen en jeugdigen en/of volwassenen goed toe te leiden naar hulp en ondersteuning.

### Verwachtingen van TSD

- Veilig Thuis draagt de verantwoordelijkheid pas over als ze heeft vastgesteld dat het lokale netwerk de hulp voor het gezin overneemt.
- De mogelijkheid van een gezamenlijke bespreking tussen Veilig Thuis en het lokale netwerk. Het lokale netwerk moet kunnen afstemmen met Veilig Thuis als dit nodig is.
- Informatieoverdracht vindt plaats volgens de regionale samenwerkingsafspraken met een warme en een schriftelijke overdracht. Het lokale netwerk heeft zo voldoende informatie (inclusief veiligheidsvoorwaarden) voor passende hulp.

### Wat werkt goed?

#### Goede Voorbeelden uit de praktijk

- **Praktische handreiking over samenwerkingsafspraken**  
Een vertaling van de samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en de gemeenten op uitvoerend niveau in de vorm van een schriftelijke handreiking. Deze praktische uitleg van de samenwerkingsafspraken ondersteunt de medewerkers van het lokale netwerk en Veilig Thuis in hoe de samenwerkingsafspraken in de praktijk te brengen.
- **Gezamenlijk eerste huisbezoek na melding**  
Veilig Thuis betreft het wijkteam vanaf de start bij het onderzoek en samen leggen ze het eerste huisbezoek af aan het gezin. Zo is voor gezinsleden sprake van een soepele overdracht en wordt hulp snel opgestart indien vrijwillige hulp mogelijk is.  
'De overgang van Veilig Thuis naar de gezinscoaches van het wijkteam is goed en gemakkelijk verlopen. Dit vond ik prettig'.
- **Duiding van hulpverlening**  
Een goede positionering van de vrijwillige hulp tijdens de warme overdracht met gezinsleden van Veilig Thuis naar het wijkteam. Dit betekent dat Veilig Thuis en het wijkteam samen met volwassenen en jeugdigen in een gesprek de plaats en rol van het wijkteam duidelijk uitleggen, met name over dat de hulp wel vrijwillig is maar niet vrijblijvend. En dat afspraken gemaakt worden over de hulp.  
'Hulp accepteren is voor mij heel moeilijk, maar door langer en beter uitleggen kon ik het accepteren'.
- **Vaste contactpersoon bij Veilig Thuis**  
Een vaste contactpersoon bij Veilig Thuis zorgt dat medewerkers van het wijkteam snel kunnen overleggen met Veilig Thuis en dat gezinsleden weten wie zij kunnen benaderen.  
'Wij hebben een vaste contactpersoon. Dit is fijn voor een goed contact en overleg met elkaar. Dat hij ons als gezin nu kent is echt een pluspunt'.

### Wat kan beter?

#### Verbeterpunten uit de praktijk

- **Breed delen van veiligheidsvoorwaarden**  
Na onderzoek deelt Veilig Thuis de veiligheidsvoorwaarden niet altijd met betrokken instanties volgens het Handelingsprotocol Veilig Thuis 2019. Denk daarbij aan school, huisarts en jeugdgezondheidsinstanties. Hierdoor kennen niet alle direct betrokkenen de

veiligheidsrisico's en –afspraken en weten zij niet bij wie ze nieuwe signalen kunnen melden. Meer over de mogelijkheden bij informatie-uitwisseling is te vinden op [www.kiezen-en-delen.nl](http://www.kiezen-en-delen.nl).

- **Kennen van elkaars verantwoordelijkheden**

Niet iedere professional weet precies hoe de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens overdracht verdeeld zijn tussen Veilig Thuis en het wijkteam. Hierdoor is niet in elke gemeente duidelijk wie wat doet en wat men van elkaar kan verwachten.

'De overgang van Veilig Thuis naar het wijkteam verliep met horten en stoten. Veilig Thuis kwam er soms weer bij en ik weet niet precies waarom'.

- **Hanteren van samenwerkingsafspraken**

De samenwerkingsafspraken tussen Veilig Thuis en de gemeenten worden niet in iedere gemeente structureel nageleefd. Denk hierbij aan het opstellen van een veiligheidsplan en een warme overdracht.

'De overdracht vond op papier plaats. Het zou fijner geweest zijn als die eerste contactpersonen langer waren gebleven en ook een mondelinge overdracht hadden gedaan'.

- **Vastleggen van overdrachtsinformatie**

In de praktijk vindt vaker een mondelinge overdracht plaats, zonder schriftelijke opvolging. De schriftelijke overdracht van gezinnen is niet altijd compleet of blijkt niet uit het dossier. Door gebrek aan schriftelijke overdracht kan alleen mondeling gegeven informatie snel vervliegen. Ook is het zo voor het wijkteam moeilijker om later informatie over te dragen als deze niet is vastgelegd aan zorgaanbieders die hulp gaan starten.



## Thema: 1Gezin1Plan1Regisseur

Het uitgangspunt is zo vroeg mogelijk zorgen voor een integrale, effectieve aanpak volgens de werkwijze van 1Gezin1Plan1Regisseur (1G1P1R). Om effectieve zorg en ondersteuning te kunnen bieden, is het belangrijk om rekening te houden met de leefsituatie en ervaring van alle gezinsleden. En daarbij ook de zelfredzaamheid van het gezin in te schatten om te bekijken of het gezin zelf de regie kan voeren of hier ondersteuning bij nodig heeft (een professional die de regie voert).

Optimaal samenwerken als meerdere partijen bij een gezin betrokken zijn, is essentieel. Dit betekent dat het voor iedere betrokkene duidelijk moet zijn wie, wat, wanneer en waarom doet in het gezin met betrekking tot de veiligheid en de hulp. Een regisseur heeft een aantal professionele kenmerken, zoals verantwoordelijkheid voor de totstandkoming van een integraal en samenhangend plan en het uitvoeren daarvan. Daarbij heeft de regisseur doorzettingsmacht en opschalingmogelijkheden.

Delen van informatie is een voorwaarde voor samenwerking. Hierbij is het uitgangspunt dat de gezinsleden daar toestemming voor geven. Voorwaarden voor informatiedelen zonder toestemming tussen professionals die betrokken zijn bij de hulpverlening, staan in [www.kiezen-en-delen.nl](http://www.kiezen-en-delen.nl), onder vraag 1.

### Verwachtingen van TSD

Hulp en ondersteuning aan jeugdigen en volwassenen wordt in samenhang geboden.

- De professional voert regie zodat samenhang ontstaat in de geboden hulp.
  - De professional biedt hulp en ondersteuning volgens de uitgangspunten van 1G1P1R. Het plan is gemaakt samen met het gezin (en de jeugdige).
  - Het sociale netwerk van het gezin is in kaart gebracht en wordt als dat kan en wenselijk is betrokken bij de hulp en ondersteuning.
- De professional deelt als dat nodig is informatie met instanties in het kader van veiligheid en passende hulp.
  - De professionals dragen met toestemming van de jeugdige of volwassene, relevante informatie zo snel mogelijk over aan andere betrokken partijen. Als dat voor de veiligheid nodig is, wordt informatie gedeeld.

### Wat werkt goed?

#### Goede voorbeelden uit de praktijk

##### Planmatig werken aan (veiligheids)doelen

- De (veiligheids)doelen waaraan gewerkt moet worden, zijn concreet en [planmatig](#) uitgewerkt. Zo is duidelijk welke stappen moeten worden gezet. Deze zijn in de tijd gepland en worden tussentijds geëvalueerd op behaalde successen of aangescherpt op doelen die nog niet zijn gehaald. Dit helpt ook om snel en goed te kunnen [op- en afschalen](#), bijvoorbeeld bij dreiging van zorgmijden.

##### Mogelijkheden om drempelloos informatie te delen

- Er zijn vormen van drempelloos [informatie delen](#) om de hulp en ondersteuning in samenhang te kunnen uitvoeren en borgen. Bijvoorbeeld door een vorm van overleg waar naast de betrokken professionals ook het gezin en sociale netwerk aanwezig zijn, zoals Rondetafeloverleg (RTO), Multidisciplinair overleg (MDO), Familienetwerkberaad.

*Ik waardeer de aanwezigheid van de hulpverleners bij de MDO's. Ze hebben aandacht voor mij en ik vind het fijn om te weten wat er over mijn situatie gezegd wordt'.*

##### Interactief informatie delen

- Het delen van een digitale link naar het actuele integrale hulpverleningsplan (1G1P1R) is effectief gebleken. Het gezin heeft toegang tot het plan en kan dit (op onderdelen) delen met de betrokken professional. De professionals kunnen niet alleen de doelen in dit plan lezen, maar ook informatie aan het plan toevoegen, bijvoorbeeld over de voortgang van hulpverlening.

##### Beleggen verantwoordelijkheden

- Het duidelijk beschrijven en beleggen van taken, bevoegdheden en [verantwoordelijkheden](#) van de regisseur helpt de samenwerking in het lokale netwerk bij de hulp en

ondersteuning van het gezin. Ook helpt het om te bepalen wanneer moet worden opgeschaald naar zwaardere of afgeschaald naar lichtere vormen van hulp. Daarnaast is zo voor iedere betrokkenen duidelijk wie de [contactpersoon](#) is.

'Ik heb veel aan de gesprekken met de hulpverlener. Het contact met de hulpverlener is goed. Als ik vragen heb kan ik hem altijd bellen'.

### **Wat kan beter?**

#### **Verbeterpunten uit de praktijk**

##### **Werken volgens 1G1P1R**

- Hulp en ondersteuning bieden volgens de uitgangspunten van [1G1P1R](#). Slechts in vier gemeenten die TSD onderzocht wordt gewerkt volgens de uitgangspunten van 1G1P1R. 'Het ontbreken van een gezamenlijk hulpverleningsplan is jammer, omdat ik het totale overzicht niet heb over wie wat gaat doen.'

##### **Beleidsambitie 1G1P1R in de praktijk**

- 1G1P1R als beleidsambitie beschrijven, betekent ook dat de uitvoering van 1G1P1R in de praktijk zichtbaar moet zijn. TSD heeft dit niet altijd teruggezien. De gemeente moet sturen op uitvoering van de beleidsambities, zodat deze ook in de praktijk te zien zijn.

##### **Uitvragen van alle leefgebieden**

- Aansluiten bij de [hulpvraag](#) van een gezinslid (vraaggestuurd werken), terwijl niet doorgevraagd wordt op andere leefgebieden, is risicovol. Hierdoor is onvoldoende zicht op mogelijke achterliggende hulpvragen. Zo ontstaat het risico op symptoombestrijding in plaats van dat gewerkt wordt aan het duurzaam oplossen van het feitelijke probleem. Ook maakt dat het lastig om te kunnen opschalen, want een compleet beeld van de problemen in het gezin ontbreekt. Ook hebben veel van deze gezinnen geen hulpvraag, waardoor te snel wordt afgesloten.

##### **Één plan voor alle gezinsleden**

- Het werken met één gezamenlijk plan voor alle gezinsleden. In verschillende gemeenten zag TSD aparte plannen voor [gezinsleden](#), die niet aan elkaar verbonden zijn, in plaats van alle informatie van de gezinsleden in één plan te verwerken volgens het idee van 1G1P1R.

##### **Luisteren naar en praten met kinderen/jeugdigen**

- Het is belangrijk om met alle gezinsleden te spreken. Vooral kinderen en jeugdigen worden niet altijd betrokken, waardoor geen compleet beeld ontstaat van de problemen. Dat doet geen recht aan [artikel 12](#) van Het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind. 'Mijn kinderen zijn niet gesproken. In het hulpverleningsplan is daardoor de wens van de kinderen niet meegenomen'.

##### **Alle partijen betrekken bij 1G1P1R**

- Niet alle bij het gezin betrokken professionals, zoals de hulp voor plegers/daders (reclassering, forensische hulp e.d.), kennen de inhoud van het plan. Of ze conformeren zich daar niet aan of maken hier met hun doelen geen deel van uit. Het blijkt lastig om juist die partijen te betrekken binnen 1G1P1R.

##### **Regie in sociaal domein**

- De taken, [verantwoordelijkheden](#) en [bevoegdheden](#) van de regisseur zijn niet altijd duidelijk voor de professionals. TSD heeft op de webpagina "[Regie in het sociaal domein](#)" handvatten beschreven om deze taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vorm te geven.

## Thema: Passende Hulp

Hulp voor het gezin en de afzonderlijke gezinsleden moet passend zijn bij hun specifieke situatie. Alle belangrijke leefgebieden moeten in beeld zijn gebracht om de hulpbehoefte te kunnen vaststellen. Een gemeente dient zicht te hebben op wat nodig is aan hulp en is verantwoordelijk voor een passend hulpaanbod in het lokale netwerk.

### Verwachting van TSD

- Leefgebieden, het sociale netwerk, de problemen en de mate van zelfredzaamheid zijn samen met het gezin in kaart gebracht.
- Het lokale netwerk biedt passende hulp bij huiselijk geweld aan gezinnen.
- De regisseur en andere betrokken professionals houden zicht op de ondersteuningsbehoefte van de gezinsleden en passen de hulp aan als dit wenselijk of nodig is.

### Wat werkt goed?

#### Goede Voorbeelden uit de praktijk

- **Coördineren en verbinden van domeinen**  
Een coördinator bij de gemeente om over de grenzen van jeugdhulp, Wet maatschappelijke ondersteuning, participatie en eventueel andere domeinen heen te kijken en professionals uit de verschillende domeinen met elkaar te verbinden. Bij domeinoverstijgende situaties wordt samen gekeken wat mogelijk is en wordt de hulp binnen deze domeinen op elkaar afgestemd. Dat bevordert samenwerking en voorkomt dat de verschillende domeinen elkaar tegenwerken.
- **Leefgebieden en zelfredzaamheid in kaart**  
Om alle leefgebieden en de mate van zelfredzaamheid van de gezinsleden goed in kaart te brengen, helpt het om te werken met een instrument. TSD zag verschillende instrumenten die helpen bij het systematisch in kaart brengen van leefgebieden en zelfredzaamheid. Samen met het gezin wordt met behulp van deze instrumenten de zorgbehoefte in kaart gebracht. Dat helpt bij het vinden van de passende hulp. In zo goed als elk gezin blijkt sprake van ernstige meervoudige [problematiek](#). Een voorbeeld van een instrument dat gebruikt wordt in de ggz voor diagnostiek bij de individuele gezinsleden en het gezinssysteem, waarbij snel in de thuissituatie het hele gezin in kaart wordt gebracht is de Korte Interventie Methode (KIM). *'Ik mocht aangeven waar ik naast veiligheid nog meer aan wilde werken. Ik heb het idee dat er goed naar mij geluisterd werd'.*
- **Aandacht voor achterliggende problematiek**  
Bij intake voor schuldhulpverlening is aandacht voor het helder krijgen van achterliggende problemen en de veiligheid in het gezin. De schuldhulpverlener nodigt bij het eerste contact volwassenen en kinderen uit om zicht te krijgen op het gezinssysteem en eventuele achterliggende problemen.
- **Outreaching werken**  
Het hanteren van een werkmethode waarbij actief ingezet wordt op leggen van contact met het gezin. De hulpverlener zoekt het gezin op om contact te leggen en hulp op gang te brengen. Bijvoorbeeld bezoek van een professional van het wijkteam aan een geweldpleger in detentie, om deze te motiveren voor hulp en spoedig hulp op gang te brengen. *'Ik heb veel gehad aan de hulp die ik kreeg. Mijn hulpverlener is zelfs langs geweest in de gevangenis om het hulpverleningsplan te bespreken.'*
- **Samenwerking wijkteam en instanties**  
Intensieve samenwerking tussen wijkteam, scholen, huisartsen en (jeugd)gezondheidszorg om de hulp en begeleiding goed op elkaar af te stemmen. Professionals zijn actief in het wijkteam en regelmatig aanwezig voor advies en spreekuur op scholen en in gezondheidscentra. Hierdoor kunnen wijkteam, school en (jeugd)gezondheidszorg hulp snel afstemmen.
- **Laagdrempelige overdracht van zorg of ondersteuning**  
De regisseur die samen met het gezinlid naar de intake voor hulp van een zorgaanbieder gaat. Dit zorgt voor een goede (informatie)overdracht naar passende hulp en voor korte lijnen tussen de regisseur en de zorgaanbieder. Voor het gezinlid werkt dit drempelverlagend en tussen de regisseur en de zorgaanbieder ontstaat directe afstemming. Met deze warme overdracht wordt een goede start van de hulp gemaakt bij de zorgaanbieder.
- **Overbruggingshulp tijdens wachttijd**

Voor gezinsleden is overbruggingshulp bij wachttijden voor gespecialiseerde hulp georganiseerd. De regisseur houdt contact met de gezinsleden tijdens de wachttijd en geeft ondersteuning tijdens de wachttijd voor passende hulp bij andere hulpinstanties. Dit ter ondersteuning, signaleren van onveiligheid en het verminderen van stress. Ook een Praktijkondersteuner Huisarts GGZ (POH-GGZ), kan een belangrijke rol spelen bij het bieden van overbruggingshulp en het signaleren van onveiligheid.

'In de wachttijd tot de hulp kon ik ieder moment terecht bij de huisartsenpraktijk. Ik voelde dat hij meeleeft en met mij meedacht. Hij heeft mij geholpen contact te blijven houden met mijn familie en vrienden'.

- **Aansluiten bij de diversiteit in de lokale omgeving**

De teamsamenstelling van het wijkteam wordt ingericht aan de hand van diversiteit van inwonerskarakteristieken. Men streeft naar een goede aansluiting van de hulpverleners met de inwoners van een wijk, bijvoorbeeld rond levensbeschouwing en etnische achtergrond. Dit draagt bij aan een cultuursensitief hulpaanbod dat past bij inwoners en bij de vraag naar hulp.

- **Gemeente stimuleert domeinoverstijgende samenwerking**

De gemeente stimuleert dat professionals elkaar kennen en samenwerken. Dit gebeurt door bijvoorbeeld instellingen onder één dak onder te brengen. Of door het organiseren van bijeenkomsten om professionals aan te moedigen elkaar te leren kennen en om samen te werken. Elkaar kennen of in elkaars buurt werken helpt professionals om sneller samen passende hulp te organiseren.

### **Wat kan beter?**

#### **Verbeterpunten uit de praktijk**

- **Onderliggende oorzaken versus symptoombestrijding**

Wijkteams hebben in situaties met huiselijk geweld en/of kindermishandeling niet altijd aandacht voor alle leefgebieden en achterliggende problemen. Onderzoek naar achterliggende problemen en deze informatie delen met zorgaanbieders kan voorkomen dat aan symptoombestrijding wordt gedaan in plaats van aan duurzame oplossingen werken.

'Niet alleen wij, maar vooral mijn zoon had hulp nodig. De hulp was vooral gericht op wat wij als ouders belangrijk vonden, niet zozeer op wat mijn oudste zoon nodig had en wilde'.

- **Praten met en luisteren naar kinderen en jeugdigen**

Medewerkers van wijkteams praten niet altijd met kinderen en jeugdigen in het bevragen van de leefgebieden en het ontdekken van achterliggende problemen, ook niet tijdens de hulpverlening. Informatie van deze jeugdigen komt niet naar voren, zodat geen compleet beeld ontstaat. Het is nodig dat jeugdigen gehoord worden en een stem krijgen bij het krijgen van passende hulp volgens artikel 12 van hun rechten uit het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind.

'De kinderen zijn nauwelijks gesproken. Misschien omdat het goed met ze leek te gaan'.

'Wat voor mij het meest werkte was het gevoel dat hulpverleners niet alleen naar mij, maar ook naar de andere gezinsleden luisterden'.

- **Hulp heeft betrekking op volwassenen én kinderen**

De nadruk van de hulp komt te liggen op de hulpvraag van alleen de volwassenen. Hierdoor is onvoldoende zicht op de problemen en behoeften van kinderen en jeugdigen.

'Het is het fijnst als je een hulpverlener hebt die het hele gezin kent, bij wijze van spreken tijdens het avondeten aanwezig is en dingen kan zien'.

- **Herkennen en overwegen of traumahulp nodig is**

Meer aandacht is nodig voor herkenning en behandeling van trauma's. Tijdige behandeling van trauma's is nodig om aanhoudend geweld te stoppen en om te voorkomen dat deze problematiek van generatie op generatie voortduurt. Hulp bij trauma's is zowel bij slachtoffer (kind en volwassene) als bij de pleger van geweld nodig. Uit het TSD-onderzoek blijkt dat behandeling van trauma's na huiselijk geweld nog steeds een uitzondering is, waardoor het geweld kan voortduren. Uit onderzoek door Augeo/Verweij Jonker blijkt dat 15% van de ouders die gemeld zijn bij Veilig Thuis een klinisch trauma heeft. Van de kinderen in deze gezinnen heeft 29% een klinisch trauma en 12% een subklinisch trauma, waarvan bijna de helft een Post Traumatisch Stress Syndroom (PTSS) heeft ontwikkeld door het niet tijdig signaleren van een mogelijke [traumaontwikkeling](#).

- **Vast gezicht als basis voor vertrouwen**

Wisselingen van regisseur/hulpverlener/contactpersoon is ongewenst, hierdoor wordt de vertrouwensrelatie tussen gezinsleden en professional verstoord en mogelijk verbroken. Gezinsleden vinden continuïteit van de regisseur/hulpverlener/contactpersoon belangrijk. Ze waarderen langdurig contact met dezelfde betrokkenen van wijkteam, zorgaanbieders en het verdere lokale netwerk, met zo weinig mogelijk wisselingen.

'De communicatie en een vaste hulpverlener kan beter. Eén contactpersoon zou prettig zijn. Ik heb verschillende contactpersonen gehad en ook de overdracht naar een andere contactpersoon werd onvoldoende gecommuniceerd. In een toch al vervelende situatie wil je niet steeds wisselen'.

'Mijn wens is om niet steeds verschillende mensen over de vloer te hebben. Ik zou graag minder hulpverleners willen en één persoon met wie ik alles kan regelen'.

- **Tijdigheid en continuïteit in de hulpverlening**

Lange wachttijden belemmeren een tijdige inzet van passende hulp. Tijdens de wachttijd is geen passende hulp of overbruggingshulp (bv. door inzet van POH GGZ) gestart. Daarbij nemen andere instanties en professionals deze taken oneigenlijk over, wat weer gevolgen heeft voor hun eigen aanbod aan hulp. Als niet op tijd passende hulp wordt geboden, kunnen de problemen groter worden en kunnen andere problemen ontstaan.

Ik heb het gevoel te zweven tussen instanties. De hulp bij het wijkteam is afgesloten, maar de nieuwe hulp is nog niet gestart'.

- **Expertise over passende hulp voor kwetsbare ouderen**

Meer structurele aandacht en bekendheid in het lokale netwerk voor de situatie van (kwetsbare) ouderen. TSD vond weinig onderzoeken door Veilig Thuis naar ouderenmishandeling. Voldoende passende hulp en professionaliteit in het lokale netwerk is essentieel in situaties van [ouderenmishandeling](#) in alle mogelijke vormen.

- **Cultuursensitieve hulpverlening**

Betere aansluiting bij [culturen](#) in de hulpverlening is nodig. Meer deskundigheid op dit gebied en voldoende aanbod van hulp, ook voor gezinnen van vluchtelingen, statushouders en (anderstalige) buitenlandse werknemers.

- **Aanbod van hulp voor specifieke kwetsbare groepen**

Aanbod van passende hulp wordt gemist bij (v)chtscheidingen, dakloze jongeren en mogelijkheden voor beschermd wonen. Dit tekort is ook van toepassing bij gezinnen waar meer problemen tegelijk spelen, zoals een licht verstandelijke beperking in combinatie met psychische problemen.

## Thema: Informatie delen

Informatie delen is een voorwaarde voor passende hulp en ondersteuning. Het zorgt dat iedere professional een totaalbeeld heeft van de (veiligheids-)situatie van het gezin. Daarnaast voorkomt het dat professionals vragen opnieuw moeten stellen, dezelfde informatie ophalen en dat gezinsleden vaker hun verhaal moeten vertellen.

Voor het delen van persoonsgevoelige informatie is toestemming van de volwassene en jeugdige nodig. Het uitgangspunt is dat informatie gedeeld wordt met toestemming van gezinsleden, maar het is onder andere in situaties van onveiligheid ook mogelijk [zonder toestemming](#) (klik op vraag 1).

### Verwachtingen van TSD

- Professionals dragen met toestemming van de jeugdige of volwassene relevante informatie zo snel mogelijk over aan andere betrokken partijen.
- Als dit nodig is voor de veiligheid, wordt informatie gedeeld.

### Wat werkt goed?

#### Goede Voorbeelden uit de praktijk

- **Gezamenlijk overleg in bijzijn van cliënt(en)**  
Gezamenlijke overleggen tussen professionals, gezinsleden en hun sociaal netwerk. De betrokkenen hebben dezelfde actuele informatie die met elkaar is afgestemd. Het gezinslid weet welke informatie wordt overgedragen en kan reageren op de inhoud.  
'Ik hoef niet steeds hetzelfde verhaal te vertellen en dat vind ik fijn'.
- **Digitale informatievoorziening**  
Een digitaal platform met daarop overzichtelijk de beschikbare informatie per gezin. Na toestemming van het gezin/gezinslid, heeft iedere betrokkene toegang tot het digitale dossier met actuele en geselecteerde informatie. Het gezin heeft zicht op wie, welke informatie kan bekijken. Professionals kunnen informatie toevoegen aan het dossier. Iedere betrokkene heeft hiermee actuele informatie beschikbaar.  
'Ik vind dat hulpverleners goed samenwerken. Zij nemen contact met elkaar op en laten mij weten wat ze met elkaar hebben besproken'.
- **Toestemmingsverklaringen als basis**  
Een toestemmingsverklaring waarin voor het gezin specifiek en duidelijk de afspraken staan over welke informatie gedeeld wordt tussen professionals. Professionals overleggen welke informatie nodig is en leggen dit vast. Op het formulier staat bij wie, welke informatie wordt opgevraagd.  
'Ik heb een toestemmingsformulier getekend, maar de gezinscoach laat altijd weten welke informatie zij met wie heeft gedeeld'.
- **Digitale omgeving voor communicatie**  
Een applicatie/digitaal hulpmiddel voor de communicatie tussen het gezin, sociale netwerk en de betrokken hulpverleners. De app maakt laagdrempelige en snelle communicatie mogelijk tussen betrokken partijen.  
'Het onlinesysteem werkt heel goed in de communicatie. Wij hebben als onderdeel van het sociale netwerk een eigen ingang'.
- **Handle with care**  
'[Handle with Care](#)' is een samenwerking tussen politie, scholen en leerplicht. Daarmee wordt zorgvuldig en snel informatie gedeeld met school over dat een leerling thuis een ernstig geweldsincident meemaakte. De school kan dan de volgende ochtend passende opvang bieden.
- **Toegankelijkheid van informatie over achterliggende problematiek** –  
Het wijkteam brengt de achterliggende problemen in kaart over alle leefgebieden en de mate van zelfredzaamheid en maakt hiervan een onderzoeksverslag. Deze informatie wordt gedeeld met de betrokken zorgaanbieders.  
'Ieder gezinslid maakt deel uit van het 'krachtplan' op het gebied van veiligheid, wonen, financiën, etc. Dit wordt iedere week weer besproken'.

## **Wat kan beter?**

### **Verbeterpunten uit de praktijk**

- **Noodzakelijke informatie delen binnen de AVG**

Professionals delen sinds de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) vaker niet de noodzakelijke informatie. Zelfs als het wel mag of nodig is voor de veiligheid.

- De [Privacy App Jeugd](#) is een praktisch hulpmiddel voor kinderen, jongeren, ouders, opvoeders, professionals en bestuurders. In de app staat algemene informatie over privacy in de jeugdhulp en jeugdbescherming en geeft onder meer aan welke gegevens wel of niet wettelijk gedeeld mogen worden.

- **Structureel relevante informatie delen over veiligheid**

De mate van informatiedelen tijdens het hulpverleningsproces wisselt in de praktijk sterk. Hierdoor bestaat het risico dat professionals in het verloop van het proces een beperkt beeld hebben van de informatie die bekend is in het netwerk en de (veiligheids)situatie in een gezin.

- **Bepalen wie welke informatie nodig heeft**

- Het netwerk wordt deels en selectief betrokken en het is niet altijd inzichtelijk waar die informatieselectie op gebaseerd is. Deel bijvoorbeeld ook relevante informatie met hulpverleners en het sociaal netwerk die niet bij een gezamenlijk overleg aanwezig waren, maar wel een rol spelen in de hulp aan een gezin. Dit zorgt voor het waarborgen van veiligheid voor de gezinsleden en voor samenhang in de hulp.

*'Ik zou graag op de hoogte blijven van wat er speelt. Mijn ex wist vaak meer dan ik. Ik vind dat hulpverleners beter kunnen communiceren.'*

- **Informatie delen met betrokken partijen**

Informatie wordt niet altijd gedeeld met met partijen die standaard bij een gezin betrokken zijn, zoals een huisarts, school of de (jeugd)gezondheidszorg. Maar ook niet met partijen die voor het gezin een belangrijke rol spelen, zoals het consultatiebureau of de schuldhulpverlening.

*'Wat ik prettig vind is dat de gezinscoach ons bij alles betreft. Wij staan bijvoorbeeld in de cc bij mailtjes. Zo blijf ik op de hoogte.'*

- Om professionals en bestuurders meer inzicht te geven in de mogelijkheden van het delen van informatie heeft TSD samen met de Autoriteit Persoonsgegevens in 2018 een instrument ontwikkeld in de vorm van een website. Het instrument heet ['Kiezen en Delen'](#) en maakt duidelijk met welke dilemma's professionals onder andere worden geconfronteerd en hoe zij daarmee kunnen omgaan. Daarnaast bevat het instrument verwijzingen naar onder andere convenanten en juridische richtlijnen over het delen van informatie.

- **Afspraken maken over het delen van informatie**

De werkwijze rond informatie delen en hiervoor gemaakte gezamenlijke afspraken zijn niet altijd vastgelegd. In de praktijk ontbreekt het te vaak aan inzicht in en afspraken over welke informatie wel en niet gedeeld wordt tussen de betrokken professionals.

*'Ik weet niet wat er achter de schermen allemaal wordt besproken over ons gezin.'*



## Thema: Kwaliteitszorg: evalueren en verbeteren

Om de samenhang in de veiligheid, hulp en ondersteuning te verbeteren, is het heel belangrijk dat organisaties systematisch resultaten en knelpunten in beeld brengen. En dat ze binnen het lokale netwerk de samenhang en resultaten gezamenlijk evalueren en waar nodig de kwaliteit verbeteren en/of borgen.

### Verwachtingen van TSD

Hulp en ondersteuning zijn gericht op het behalen van effecten.

- Per casus wordt systematisch geëvalueerd of de doelen, met de gewenste effecten zijn behaald.
- Bij evaluatie van de hulp en ondersteuning is vastgesteld of de veiligheidsrisico's/ontwikkelingsbedreigingen voor de gezinsleden zijn verminderd en of de directe veiligheid (nog steeds) is hersteld.

De instelling voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.

- De instelling evalueert en verbetert waar nodig de resultaten/effecten van de hulp en ondersteuning in relatie tot de gestelde doelen en beoogde effecten.

Het lokale netwerk voert samen systematisch kwaliteitsmanagement uit.

- Het lokale netwerk evalueert samen resultaten, het effect en de samenhang van de hulp en ondersteuning.

### Wat werkt goed?

#### Goede voorbeelden uit de praktijk

##### Evalueren van een casus

- Evaluaties op casusniveau over de voortgang van de uitvoering van het hulpverleningsplan en de gestelde doelen, waaronder het herstel van de veiligheid, heeft TSD in veel gemeenten gezien. Die evaluaties vinden plaats in een overleg waarbij gezin, betrokken professionals en sociaal netwerk aanwezig zijn.

*De gesprekken zijn prettig en bij het overleg zijn telkens dezelfde hulpverleners. Iedereen kan zijn/haar woordje doen en er wordt naar elkaar geluisterd. Men kan vragen stellen en er wordt direct op gereageerd'.*

- Vormen van overleg die TSD is tegengekomen in dit onderzoek: Rondetafeloverleg (RTO), Multidisciplinair overleg (MDO), Familienetwerkberaad en Groot overleg.

*Ik heb het idee dat iedereen goed samenwerkt. De hulp aan ons wordt regelmatig besproken. Binnenkort is er weer een overleg op school met alle partijen'.*

##### Reflecteren op herstel van veiligheid

- Tijdens de monitoringsmomenten van Veilig Thuis wordt met gezin en regisseur gereflecteerd op de voortgang van het herstel van veiligheid. De wijkteam medewerker/regisseur gaat samen met de Veilig Thuis-medewerker bij het gezin op bezoek om te onderzoeken of de veiligheid is hersteld of juist niet.

### Wat kan beter?

#### Verbeterpunten uit de praktijk

Gemeenten kunnen meer nadruk leggen op de evaluatie, zowel op [casus-, instellings- als netwerkniveau](#).

##### Casus structureel en planmatig evalueren

- Op casusniveau wordt de voortgang van de uitvoering van het hulpverleningsplan en de doelen (waaronder het herstel van de veiligheid) niet of onvoldoende geëvalueerd:
  - De casus wordt niet structureel en planmatig geëvalueerd. Daardoor is ook onvoldoende zicht op het herstel van de veiligheid.
  - Niet alle professionals die hulp in het gezin bieden, worden betrokken bij de evaluatie van de casus.
  - Professionals van zorgaanbieders evalueren alleen hun eigen hulp in relatie tot de doelen waar zij zelf aan werken met het gezin(-slid). Maar ze evalueren niet of onvoldoende samen met andere hulpinstanties wat de hulp in zijn geheel heeft bijgedragen aan het duurzaam helpen van het gezin en het blijvende herstel van veiligheid.



- De uitkomst van de (tussen)evaluatie wordt niet vastgelegd in het hulpverleningsplan, waarna ook de doelen niet worden bijgesteld of bij een positief resultaat niet worden geborgd.

#### **Evalueren op doelmatigheid en effectiviteit**

- Casussen waar een indicatie of beschikking voor is afgegeven, worden slechts op financiële verantwoording geëvalueerd en niet altijd op doelmatigheid en effectiviteit: Heeft de hulp die vanuit de indicatie is geboden bijgedragen aan het behalen van de doelen die voor het gezin zijn gesteld, waaronder het herstel van de veiligheid?

#### **Positie en bijdrage in lokale netwerk**

- Evaluaties van instellingen gaan niet of te weinig in op hun bijdrage of positie in het lokale netwerk. Instellingen evalueren met name het functioneren van hun eigen werkwijze. Het is nodig om ook te evalueren over hoe de werkwijze van de instelling past binnen het sociaal domein.

#### **Netwerkevaluatie over samenwerking**

- De [evaluatie op het niveau van het lokale netwerk](#) heeft vooral een informeel karakter en gaat over de samenwerking. De evaluatie gaat minder of zelfs niet over de (gezamenlijke) resultaten, effectiviteit en samenhang van hulp en ondersteuning die het lokale netwerk biedt. TSD heeft samen met [Integraal Werken in de Wijk](#) een [Zorg & ondersteuning Evaluatie Tool \(ZET\)](#) ontwikkeld. Deze tool is gebaseerd op de toetsingskaders van TSD en stelt gemeenten en samenwerkingspartners in staat om zelf een evaluatie uit te voeren. De uitkomsten van zo'n evaluatie kunnen worden gebruikt voor duurzame verbeteringen en aanpassingen van de (samenwerkings)afspraken of het aanbod. Maar ook om te onderzoeken of het zorglandschap dat het lokale netwerk kan inzetten dekkend is voor de hulp- en ondersteuningsbehoeften van de inwoners.

Voorbeelden uit de praktijk hoe dit mogelijk kan zijn:

- Beleggen van netwerklunches, visietafels, overlegtafels en netwerkbijeenkomsten.