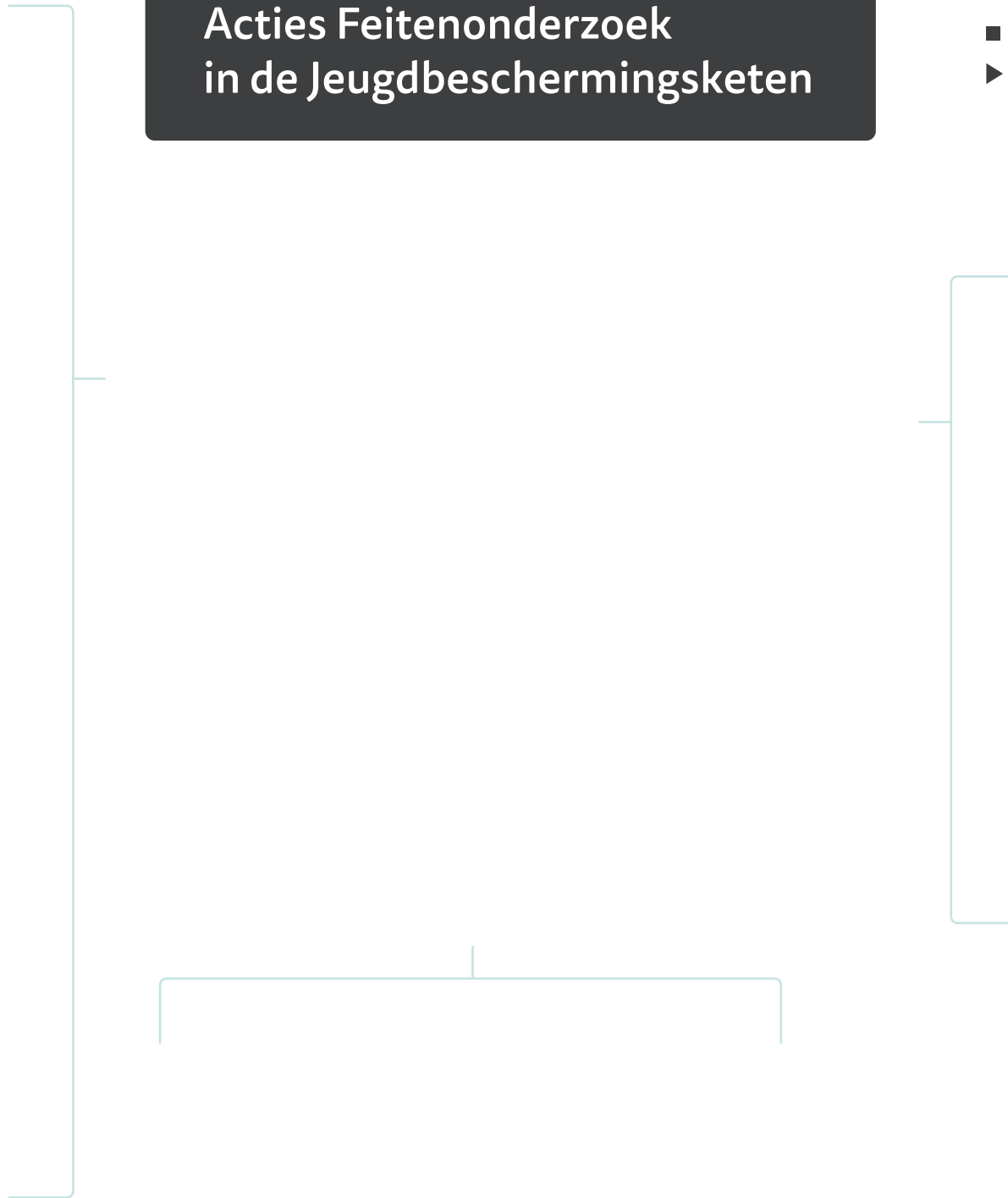


Interactief overzicht

# Acties Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen

- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

## Cliëntparticipatie

- Sommige Veilig Thuis organisaties, zoals Veilig Thuis Friesland, hebben een cliëntenraad.
- De RvdK heeft een landelijke cliëntenraad, waar ook jongeren bij worden betrokken. Tevens wordt er op directieniveau met verschillende oudergroepen en individuen gesproken. En op landelijke medewerkersdagen worden ervaringsdeskundigen of individuele cliënten uitgenodigd om hun verhaal te doen.
- ▶ Alle GI's hebben een cliëntenraad/jongerenraad. Zij hebben aandacht voor cliëntparticipatie.

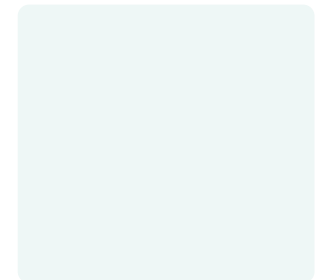
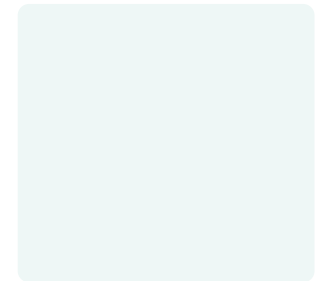
Bij JBRA doet de cliëntenraad casuïstiek bezoeken. JBRA verwijst tevens naar de website [www.wijzinspraakmakers.nl](http://www.wijzinspraakmakers.nl) – dé podcast door jongeren, voor betere jeugdzorg. JBRA organiseert ook een bijeenkomst, genaamd Allemaal Gekkies. Een vorm van auditeren waarin ouders, gezinsmangers en jongeren naar gezinsplannen kijken. Feedback wordt in het team en MT geagendeerd en geprioriteerd, en verwerkt in een plan van aanpak om te verbeteren. Allemaal gekkies wordt georganiseerd in samenwerking met Jeugdzorg Dark Horse en SOS Jeugdzorg.

JBB is in 2018 lid geworden van Markieza. Markieza leidt ervaringsdeskundigen op. Markieza heeft een nulmeting in 2018 uitgevoerd en hieruit is gekomen dat JBB eerst een visie op ervaringsdeskundigheid moet vormen. Daarna gaan ze aan de slag met proeftuinen.

JBRR organiseert in één gebiedsteam twee panelgesprekken met ouders en jongeren naar aanleiding van een cliënttevredenheidsonderzoek. Ook organiseren ze een dialoog tussen (ex)jongeren en jeugdbeschermers.

Ongeveer 1x per jaar organiseert het jongerenplatform van JBG een activiteit waarbij kinderen/jongeren worden uitgenodigd. Eind april 2019 stond er een uitje gepland voor jongeren, jonger dan 12 jaar. Zij gingen een dagje naar Burgers Zoo.

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

## Onderzoek van clientervaringen en analyses van klachten

- Bij sommige Veilig Thuis organisaties zoals Veilig Thuis Noord-Oost Gelderland en Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond, wordt er een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan.
- Er worden cliënttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd binnen de Raad voor de Kinderbescherming. Tevens heeft de RvdK een cliënttevredenheid-app ontwikkeld voor kinderen om te meten hoe zij het raadsonderzoek ervaren hebben.
- ▶ Veel GI's voeren cliënttevredenheidsonderzoeken en klachtenanalyses uit.

Afgelopen jaar heeft de cliëntambassadeur van JBW een cliëntenfeedback-vragenlijst ontwikkeld in samenwerking met de cliëntenraad en stichting Alexander. Verschillende GI's maken gebruik van exit-vragenlijsten.

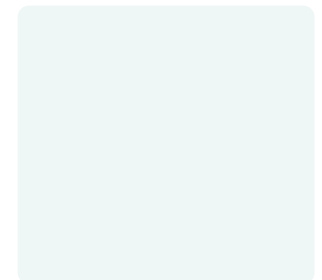
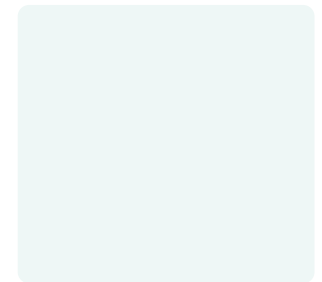
SAVE draait op dit moment een pilot met een Stem-App, om directe feedback te krijgen tijdens het hulpverleningstraject. Zodat de transparantie en verwachtingen steeds aanwezig en duidelijk zijn.

Bij de WSG is er een cliëntbureau. Zij bieden ondersteuning aan cliënten op allerlei gebieden.

## Spiegelgesprekken of -bijeenkomsten

- Veilig Thuis Friesland sluit aan bij spiegelgesprekken die met cliënten worden gevoerd. Hier zijn ook medewerkers van andere organisaties bij aangesloten.
- ▶ JbOV, JBW en Regiecentrum B&V hebben spiegelbijeenkomsten om de dienstverlening te verbeteren.

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

---

## Onderzoeken

- In het kader van de Master Social Work is er bij Veilig Thuis Brabant Noord-Oost onderzoek gedaan naar de samenwerkingsrelatie tussen cliënten en medewerkers van Veilig Thuis. Bij Veilig Thuis Gelderland Zuid is er onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen medewerkers van Veilig Thuis en medewerkers van Sociale Wijkteams.

---

## Samen Doen-bijeenkomst

- Bij Veilig Thuis Gelderland-Zuid is er jaarlijks een grote bijeenkomst (150 p) waar medewerkers van Sociale Wijkteams en Veilig Thuis samenkomen. Ook het onderwijs, de politie en andere organisaties sluiten aan.

---

## Spreekuur met reclassering

- Bij Veilig Thuis Brabant Noord-Oost is er een spreekuur ingericht waarbij Veilig Thuis en de reclassering samen in gesprek gaan met de cliënt.

---

## Project Zwaluwstaarten

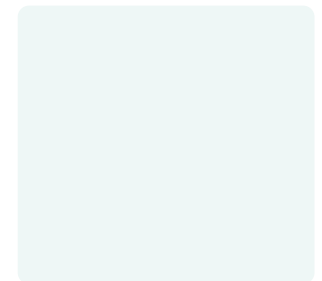
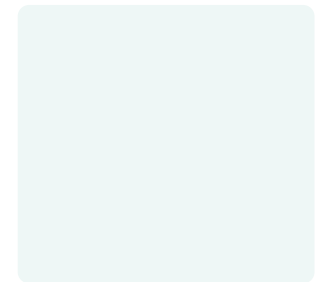
- Een project waarbij een medewerker van Veilig Thuis Brabant Noord-Oost, na de overdracht aan een maatschappelijk werk organisatie, nog enkele gesprekken aansluit. Dit om ervoor te zorgen dat de hulpverlening goed aansluit en de kennis vanuit Veilig Thuis wordt overgedragen aan het lokale veld.

---

## Kijkje in andermans keuken

- Sommige medewerkers van de RvdK lopen wel eens een dagje mee bij een ander organisatie.

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

---

## Inspiratiefestival

- 1x per jaar wordt er voor alle medewerkers van de RvdK een groot festival georganiseerd waar er interessante sprekers komen en er verschillende (inspirerende) workshops worden georganiseerd.

---

## Mini symposium

- ▶ In 2018 is er vanuit de WSG een minisymposium georganiseerd om de samenwerking met ketenpartners te evalueren.

---

## Meet & Greet

- ▶ Jaarlijks vindt er een Meet & Greet plaats met de rechtbank, gemeenten, Raad voor de Kinderbescherming en GI's waarin over inhoudelijke onderwerpen wordt gesproken en uitgewisseld.

---

## Ketenbrede leerbijeenkomsten

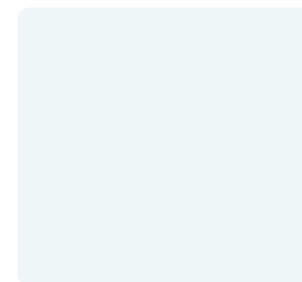
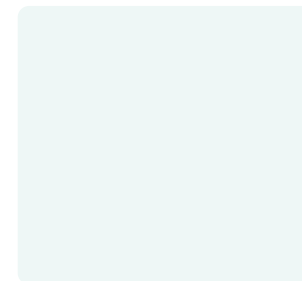
- ▶ Er worden door JBW keten brede leerbijeenkomsten georganiseerd n.a.v. gebeurtenissen (incidenten, klachten, calamiteiten) binnen de regio. Een belangrijke opbrengst van leerbijeenkomsten is dat er in de overdracht van de ene organisatie naar de andere organisatie informatie verloren gaat.

---

## Workshop om cliënten weerbaarder te maken

- ▶ Er zijn bij JBW kleinschalige initiatieven om d.m.v. een workshop cliënten weerbaarder te maken in de gesprekken met de hulpverleners.

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

---

## Programma Beter Samenspel

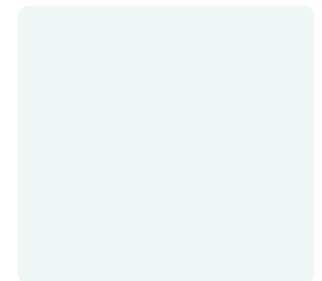
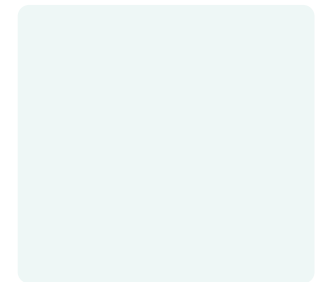
- ▶ Bij JB West loopt het programma Beter Samenspel. Dit programma richt zich op het bieden van de hoogste kwaliteit van zorg aan kinderen die het risico lopen niet duurzaam veilig op te groeien. Er wordt geleerd op basis van dossieranalyses in samenwerking tussen de GI's en de lokale teams. In de casuïstiek wordt gezocht naar systeemcondities die de kwaliteit van zorg negatief beïnvloeden met als doel een positieve verandering teweeg te brengen door die systeemcondities met elkaar aan te pakken. Een onderdeel van dit programma is gericht op evalueren. Er wordt gekeken welke opbrengsten een andere (betere) manier van samenwerken heeft op de kwaliteit van de zorg. De effecten worden door middel van monitoring in beeld gebracht. Telefonische contacten met cliënten zijn hier onderdeel van. . In de andere regio's zijn, zij het op kleinere schaal, vergelijkbare initiatieven gestart.

---

## Ronde Tafels

- ▶ In de hele provincie Utrecht worden ronde tafels georganiseerd (maatwerktafels, JBT, netwerkberaden enz.) In principe zijn ouders en kinderen boven de 12 hier onderdeel van.

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

## Trainingen Veilig Thuis

- Alle medewerkers van Veilig Thuis organisaties hebben een basisopleiding gevolgd, waarin o.a. het handelingsprotocol en tuchtrecht werden besproken. Er is in deze training ook aandacht geweest voor 'partnerschap in het eerste contact' en voor gespreksvoering met betrokkenen.

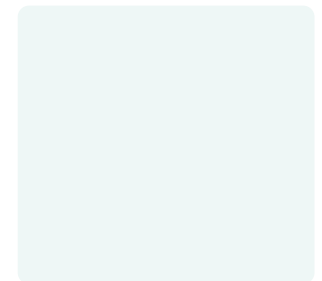
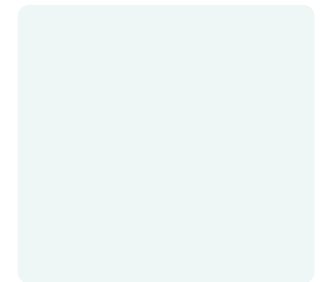
Vanuit het LNVT is er een opleiding voor nieuwe medewerkers van Veilig Thuis. Het belang van goed feitenonderzoek komt hierin naar voren. Deze training is wel echt een basistraining. Om tot verdieping te komen zijn er aanvullende trainingen nodig.

Bij Veilig Thuis Gooi & Vechtstreek worden alle medewerkers getraind in feitengerichte gespreksvoering/kindgesprekken.

## Training of scholing (helder, kort en bondig) rapporteren

- In 2019 wordt er vanuit het Landelijk Netwerk Veilig Thuis een start gemaakt met een training over rapporteren. Hierin zijn aandachtspunten: een actieve schrijfstijl, feiten en meningen scheiden, visie van de betrokkenen duidelijk verwoorden. Het dossier moet up to date zijn, navolgbaar/chronologisch geschreven, besluit-momenten moeten expliciet beschreven staan en de dossiers moeten beschikbaar zijn voor de directbetrokkenen.
- In de training 'helder rapporteren' leren medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming lezergericht schrijven. Gedurende de dag gaan de medewerkers 'op de stoel van de lezer zitten'. Na afloop van de training zijn medewerkers in staat een gestructureerd rapport te schrijven dat voldoet aan de volgende eisen:
  - correct geordende informatie
  - consistent opgebouwd
  - kort en bondig
  - overzichtelijk
  - makkelijk toegankelijk voor alle lezers
  - het advies helder en logisch gebaseerd op de inhoud van het rapport

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

- ▶ Bijna alle GI's hebben een training helder rapporteren:
  - WSG: er is een scholing waarin o.a. begrijpelijke taal, kort en bondig schrijven en bronvermelding gebruiken aan bod komt.
  - Intervence: wil in de toekomst een training gaan opzetten over 'kort en bondig rapporteren'.
  - JBRR: heeft een training over 'kort en bondig rapporteren'.
  - JBW: heeft rapportagetrainingen
  - Regiecentrum B&V: heeft rapportagetrainingen

---

## Multidisciplinair overleg

- Bij alle Veilig Thuis organisaties is er tijdens MDO's aandacht voor de dossieropbouw en de manier waarop er gerapporteerd wordt. Scheiden van meningen en feiten.

---

## Kennis en ervaring delen

- Bij (bijna) alle Veilig Thuis organisaties werken er medewerkers met verschillende achtergronden; zij hebben bij verschillende organisaties binnen de jeugdbeschermingsketen gewerkt. Op deze manier wordt er kennis met elkaar gedeeld.

---

## Intervisie en casuïstiek bijeenkomsten

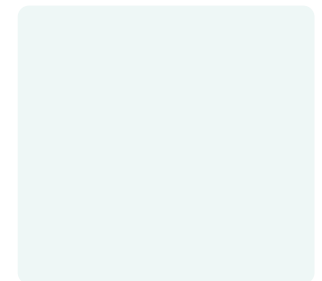
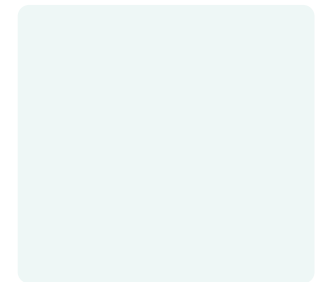
- Veel Veilig Thuis organisaties hebben intervisie en casuïstiek bijeenkomsten.
- Er zijn casuïstiek- en intervisie besprekingen waar verschillende thema's rondom cliëntervaringen, kwaliteit etc. besproken worden.
- ▶ Een groot aantal GI's heeft aangegeven intervisie en casuïstiekbijeenkomsten te hebben.

---

## Werkbegeleidingsgesprekken

- Sommige Veilig Thuis organisaties, zoals Gelderland-Zuid en Gelderland-

Direct naar:





- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

Midden, hebben werkbegeleiders aangesteld. Zij voeren gesprekken met medewerkers waarin er o.a. aandacht is voor de dossiervorming/rapportages.

- ▶ Bij JBRR zijn er werkbegeleidingsgesprekken waarin er aandacht is voor de dossiervorming/rapportages.

---

## Training methodisch werken

- In de training methodisch werken wordt er aandacht besteed aan wat een raadsonderzoek met kinderen en ouders doet. Daarnaast is er aandacht voor goed rapporteren; hoofd- bijzaken scheiden, feiten en meningen scheiden en zinsopbouw.

---

## Essential 'Blijf bij de feiten'

- ▶ De essential 'Blijf bij de feiten' is bij de WSG beschikbaar. Het gaat over feitelijk rapporteren, bronvermelding, houdbaarheid van informatie etc.

---

## Privacy-app

- ▶ Jeugdzorgwerkers van de WSG hebben de beschikking over een privacy-app. Deze app geeft inzicht in wanneer er informatie met ketenpartners gedeeld mag worden.

---

## Vragenlijst als hulpmiddel voor besluitvorming

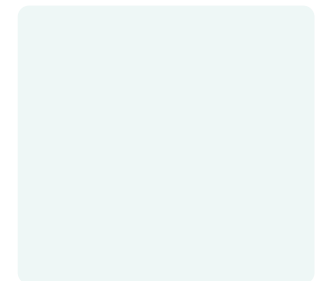
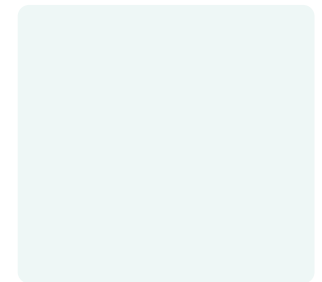
- ▶ Intervence heeft een vragenlijst ontwikkeld per cruciaal besluit. Deze vragenlijst dient ter ondersteuning van de gezinsmanagers om feitelijk en goed en volledig onderbouwd te komen tot besluiten.

---

## Websites en folders

- Er is een landelijke website Veilig Thuis waarop informatie over de werkwijze

Direct naar:



- Veilig Thuis
- Raad voor de Kinderbescherming
- ▶ Gecertificeerde instellingen

van Veilig Thuis staat. Ook zijn er veel verschillende folders beschikbaar binnen alle Veilig Thuis organisaties: Veilig Thuis folder, cliëntondersteuning, klachtenbehandeling, jeugdbeschermingstafel, ouderenmishandeling. Veilig Thuis Gelderland-Midden heeft op korte termijn het doel om een folder te ontwikkelen m.b.t de diensten van Veilig Thuis en de rechten en plichten van Veilig Thuis en directbetrokkenen. Bij Veilig Thuis Noord-Oost Gelderland wordt er aangepast informatiemateriaal voor slechthorenden ontwikkeld.

- Er is een landelijk website van de RvdK waarop informatie over de werkwijze van de RvdK staat. Ook zijn er zijn verschillende folders beschikbaar binnen de Raad voor de Kinderbescherming. Bijvoorbeeld folders over: 'Als u een klacht heeft 'en 'Over de Raad voor de Kinderbescherming'. In de folder over de RvdK staan ook de rollen van ketenpartners benoemd.
- ▶ Alle GI's hebben een eigen website waarop hun werkwijze staat uitgelegd. Daarnaast zijn er verschillende folders, bijvoorbeeld over de uitleg van een maatregel, rechten en plichten, privacy, klachtmogelijkheden, cliëntenraad etc.

---

### Filmpjes over 'werksoorten'

- Op de website van de RvdK staat een filmpje over de werkwijze van de RvdK.
- ▶ Op de website van JBG staan er filmpjes over de verschillende 'werksoorten' die uitleg geven over de wijze waarop jeugdigen en ouders met JBG in aanraking kunnen komen. JB West heeft filmpjes over OTS en JR.

---

### Voorlichtingsmateriaal samen met cliënt ontwikkelen

- ▶ JBRA ontwikkelt communicatie en voorlichtingsmateriaal samen met de cliëntenraad en de communicatieafdeling.

Direct naar:

