

Casusonderzoek Rotterdam

Onderzoek na het overlijden van twee kinderen

Samenvatting

De Inspectie Jeugdzorg heeft onderzoek gedaan naar het handelen van Stek Jeugdhulp (Stek) en Bureau Jeugdzorg Rotterdam (BJZ Rotterdam) gedurende de begeleiding van een gezin met twee kinderen. Aanleiding voor dit onderzoek was de melding van het overlijden van de twee kinderen (10 en 7 jaar) in een vakantiepark in januari 2012. De moeder is daarbij zwaargewond aangetroffen en door de politie aangehouden op verdenking van betrokkenheid bij het overlijden van de kinderen. De afdeling Toegang van BJZ Rotterdam was sinds mei 2010 betrokken bij het gezin. Stek heeft intensieve gezinsbehandeling aan het gezin geboden van juli 2010 tot december 2011.

Het onderzoek naar de calamiteit heeft zich bij Stek gericht op het verloop van de intensieve gezinsbegeleiding. Bij BJZ Rotterdam richtte het onderzoek zich op het verloop van het casemanagement. De inspectie heeft het handelen van Stek en BJZ Rotterdam beoordeeld aan de hand van vier thema's uit het toetsingskader ambulante jeugdzorg: de uitvoering van de hulpverlening, de veiligheid, de ondersteuning van de hulpverlener en de samenwerking.

Beoordeling

Het oordeel van de inspectie luidt dat de uitvoering van de hulpverlening aan het gezin door Stek en door BJZ Rotterdam goed was en dat de samenwerking tussen de instellingen voldoende was.

Gedurende de hulpverlening zijn Stek en BJZ Rotterdam onvoldoende alert geweest op de veiligheid van de kinderen. Daarnaast heeft Stek de gezinsbegeleider onvoldoende ondersteund in haar werk.

De hulpverlening aan het gezin is planmatig en gezinsgericht verlopen. Stek heeft in samenspraak met ouders hulpverleningplannen opgesteld met daarin concrete, voor het gezin herkenbare doelen. De gezinsbegeleider van Stek heeft verschillende interventies ingezet en een goede werkrelatie opgebouwd met het gezin.

Na de scheiding van ouders bleek verlenging van de gezinsbegeleiding aan moeder en de kinderen wenselijk. Stek en BJZ Rotterdam hebben toen direct gehandeld en daarmee de continuïteit van de hulpverlening gewaarborgd, ook toen het indicatiebesluit nog niet was afgegeven. Na de verhuizing van moeder en de kinderen heeft BJZ Rotterdam actie ondernomen om de hulpverlening over te dragen naar BJZ Gelderland en de casus niet losgelaten.

Gedurende de gezinsbegeleiding heeft de veiligheid van de kinderen als zodanig onvoldoende op de voorgrond gestaan. BJZ Rotterdam en Stek hebben geen risicotaxatie gemaakt van de veiligheid van de kinderen. Na de scheiding van de ouders zijn er meerdere signalen geweest van veiligheidsrisico's voor de kinderen. Ook naar aanleiding van deze signalen is de

veiligheid van de kinderen niet ingeschat en zijn er geen structurele maatregelen ingezet om eventuele risico's te beperken.

Door de intensieve hulpverleningsrelatie die de gezinsbegeleider van Stek met moeder onderhield heeft zij onvoldoende afstand kunnen houden tot het gezin. De gezinsbegeleider is binnen Stek onvoldoende aangestuurd en bevraagd, en er is onvoldoende gereflecteerd op de casus. Hierdoor hadden leidinggevendenden onvoldoende zicht op de uitvoering van de hulpverlening door de gezinsbegeleider.

Aanbevelingen

De Inspectie Jeugdzorg doet de volgende aanbevelingen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren:

Aan Stek:

- Zorg voor een goed overzicht van iedere casus en verbeter daarvoor de dossiervoering bij Stek, zowel wat betreft de aanwezigheid van relevante rapportages en risicotaxaties als de verslaglegging in het contactjournaal.
- Geef gezinsbegeleiders voldoende sturing en ondersteuning, door ze kritisch te bevragen over de casuïstiek en te reflecteren op hun handelen.
- Bewaak dat afspraken die gemaakt worden in (multidisciplinaire) overleggen door gezinsbegeleiders worden uitgevoerd.

Aan BJZ Rotterdam:

- Maak met ouders en betrokken hulpverleners concrete afspraken over regievoering en de coördinatie van zorg.

Aan Stek en BJZ Rotterdam:

- Blijf gedurende het verloop van de zorg voortdurend alert op de veiligheid van de kinderen, door het maken van risicotaxaties bij de start van de zorg, bij signalen van veiligheidsrisico's en bij veranderingen in de leefsituatie van een gezin.
- Werk systeemgericht en betrek, ook na een echtscheiding, zoveel mogelijk beide ouders bij de hulpverlening.

De Inspectie Jeugdzorg verwacht van Stek en van Bureau Jeugdzorg Rotterdam dat zij, zowel in de eigen organisatie als in de samenwerking met elkaar, deze aanbevelingen vertalen in verbeterplannen met concrete maatregelen. De inspectie beoordeelt vervolgens of de verbeterplannen volledig, realistisch en ambitieus zijn. Dit betekent dat de inspectie beoordeelt of de maatregelen gericht zijn op de geconstateerde tekortkomingen, of het plan voldoende waarborgen bevat om te kunnen slagen en of er vaart zit in de aanpak van de tekortkomingen. Vervolgens toetst de inspectie de invoering van de maatregelen in de praktijk. De Inspectie Jeugdzorg beveelt de stadsregio Rotterdam en de provincie Zuid-

Holland aan toe te zien op de totstandkoming van het plan bij de betrokken jeugdzorginstellingen. De Inspectie Jeugdzorg zal de stadsregio Rotterdam en de provincie Zuid-Holland informeren over het resultaat van het toezicht.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
Hoofdstuk 2 Bevindingen.....	9
2.1 De uitvoering van de hulpverlening.....	9
2.2 De veiligheid.....	13
2.3 De ondersteuning van de hulpverlener door de instelling	15
2.4 De samenwerking.....	16
Hoofdstuk 3 Beoordeling	17
3.1 De uitvoering van de hulpverlening.....	17
3.2 De veiligheid.....	18
3.3 De ondersteuning van de hulpverlener door de instelling	19
3.4 De samenwerking.....	20
Hoofdstuk 4 Aanbevelingen	21
4.1 Aanbevelingen	21
Bijlage 1 Toetsingskader Ambulante jeugdzorg	23
Bijlage 2 De uitvoering van het onderzoek.....	27

Hoofdstuk 1 Inleiding

Aanleiding

Op 18 januari 2012 ontving de Inspectie Jeugdzorg van BJZ Rotterdam en van Stek melding van het overlijden van twee kinderen (10 en 7 jaar) in een vakantiepark. De moeder is daarbij zwaargewond aangetroffen en door de politie aangehouden op verdenking van betrokkenheid bij het overlijden van de kinderen. De afdeling Toegang van BJZ Rotterdam was sinds mei 2010 betrokken bij het gezin. Stek heeft Intensieve Gezinsbehandeling aan het gezin geboden van juli 2010 tot december 2011.

Wanneer kinderen overlijden, terwijl hulpverleners betrokken waren bij een gezin, dan leidt dit tot vragen en tot maatschappelijke onrust. Is er iets misgegaan in de zorg die verleend is en wat dan? Hebben de betrokken organisaties zorgvuldig gehandeld en hebben zij in voldoende mate samengewerkt? Om antwoord te kunnen geven op deze vragen doet de Inspectie Jeugdzorg in dit soort situaties een diepgaand onderzoek naar het handelen van de betrokken organisaties.¹

Het onderzoek

Het onderzoek naar de calamiteit richtte zich bij Stek op het verloop van de Intensieve Gezinsbegeleiding. Bij BJZ Rotterdam richtte het onderzoek zich op het verloop van het casemanagement.

In dit rapport beoordeelt de Inspectie Jeugdzorg het handelen van Stek en BJZ Rotterdam aan de hand van de volgende thema's uit het toetsingskader ambulante jeugdzorg:

- De uitvoering van de hulpverlening.
- De veiligheid.
- De ondersteuning van de hulpverlener.
- De samenwerking.

De onderzoeksactiviteiten bestonden uit een dossieronderzoek bij BJZ Rotterdam en bij Stek, een gesprek met de moeder van de twee kinderen, gesprekken met de casemanager, de gedragsdeskundige en de teammanager van BJZ Rotterdam en met de gezinsbegeleider, twee teammanagers en een gedragsdeskundige van Stek. Daarnaast is een gesprek gevoerd met de schoolmaatschappelijk werker en de teammanager van Careyn, een gemeentelijke organisatie voor o.a. maatschappelijk werk. Van de gevoerde gesprekken zijn gespreksverslagen gemaakt. De reacties van de gesprekspartners op de gespreksverslagen zijn verwerkt.

¹ Leidraad melden van calamiteiten. Inspectie Jeugdzorg, 2011.

De vader van de kinderen is door de inspectie geïnformeerd over het onderzoek en uitgenodigd voor een gesprek. Vader heeft hier van afgezien. Kort na de calamiteit heeft vader in een interview met de krant gezegd dat hij eerder zorgen had over zijn kinderen en dat hij deze zorgen gemeld had bij de politie en bij Stek.

De activiteiten van de Inspectie Jeugdzorg in het kader van het onderzoek in deze casus zijn afgestemd met de politie en het openbaar ministerie.

Leeswijzer

In *hoofdstuk 2* wordt een beschrijving van de casus gegeven. *Hoofdstuk 3* bevat het eindoordeel en de onderbouwing aan de hand van de vier thema's uit het toetsingskader ambulante jeugdzorg, gevolgd door *hoofdstuk 4* waarin de aanbevelingen van de inspectie zijn opgenomen. In *bijlage 1* staat het toetsingskader ambulante jeugdzorg. In *bijlage 2* staat hoe het onderzoek is vormgegeven.

Hoofdstuk 2 Bevindingen

De inspectie beschrijft eerst de voorgeschiedenis en heeft in dit hoofdstuk het verloop van de casus in kaart gebracht aan de hand van de volgende thema's uit het toetsingskader:

- De uitvoering van de hulpverlening.
- De veiligheid.
- De ondersteuning van de hulpverlener.
- De samenwerking.

Voorgeschiedenis

Binnen het huwelijk van de ouders werden in 2001 en 2004 twee kinderen geboren. Ouders hebben beiden een belast verleden en een gering sociaal netwerk. Moeder was arbeidsongeschikt in verband met fysieke aandoeningen. Het gezin kwam in 2006 voor de eerste keer met hulpverlening gericht op de kinderen in aanraking, omdat het jongste kind een taalachterstand had. Het jongste kind heeft dagbehandeling gevolgd en ging vervolgens naar het speciaal onderwijs.

Vanaf januari 2010 kreeg het gezin kortdurende opvoedingsondersteuning van MEE. Het oudste kind werd op verwijzing van MEE psychologisch onderzocht vanwege sociaal-emotionele en gedragsproblemen. Volgens de onderzoeker was er sprake van een pedagogische omgeving die onvoldoende leek aan te sluiten bij de behoeften van het oudste kind en was er sprake van overbelasting. De onderzoeker concludeerde dat intensieve begeleiding in de thuissituatie zeer noodzakelijk was.

In april 2010 heeft MEE een indicatieaanvraag bij BJZ Rotterdam gedaan. Er was volgens MEE langdurige en intensieve opvoedingsondersteuning nodig om ouders handvatten te geven in de opvoeding en ervoor te zorgen dat de balans draagkracht/draaglast hersteld werd.

2.1 De uitvoering van de hulpverlening

Start intensieve gezinsbegeleiding door Stek

BJZ Rotterdam gaf in mei 2010 een indicatiebesluit af voor intensieve opvoedingsondersteuning via Stek. BJZ heeft in eerste instantie alleen basiscasemanagement gevoerd. Dat wil zeggen dat zij de zaak alleen administratief volgden. Het casemanagement bleef bij MEE.

In juli 2010 heeft Stek een hulpverleningsplan opgesteld en ging de intensieve gezinsbegeleiding van start. Er waren in overleg met ouders doelen gesteld met betrekking tot de opvoeding, de sociaal-emotionele ontwikkeling van het oudste kind en het evenwicht tussen draagkracht en draaglast in het gezin. Een ervaren gezinsbegeleider van Stek heeft

het gezin wekelijks bezocht. Stek heeft tijdens de begeleiding verschillende interventies ingezet. De gezinsbegeleider van Stek heeft aangegeven dat zij een goede werkrelatie had met ouders, dat ouders erg gemotiveerd waren en dat zij profiteerden van de hulp.

In september 2010 vond er een psychologisch en psychiatrisch onderzoek plaats bij het jongste kind. Beide kinderen en moeder hadden contact met een GGZ-instelling. In maart 2011 hebben ouders een aanvraag bij BJZ Rotterdam gedaan voor een Persoons Gebonden Budget (PGB) voor extra begeleiding van het jongste kind. In deze aanvraag gaven ouders aan zich overbelast te voelen.

Eind mei 2011 vertelden beide ouders aan de gezinsbegeleider dat het goed ging met het gezin en heeft Stek in overleg met ouders besloten om de hulpverlening af te sluiten. In de eindrapportage staat vermeld dat ouders meer handvatten gekregen hebben hoe om te gaan met hun oudste kind. Ouders staan meer op een lijn. Ook is er meer rust in het gezin. Alle doelen uit het indicatiebesluit zijn gehaald. Half juni 2011 heeft er in aanwezigheid van MEE een eindgesprek plaatsgevonden.

Verlenging intensieve gezinsbegeleiding na scheiding ouders

Moeder heeft eind juni 2011 contact opgenomen met de gezinsbegeleider van Stek met het bericht dat zij ging scheiden. Moeder heeft daarbij een nieuwe hulpvraag aan Stek gesteld. Na intern multidisciplinair overleg heeft Stek een herstart gemaakt van de hulpverlening. Als nieuwe doelen werden gesteld dat moeder handvatten had om de kinderen te ondersteunen bij de echtscheiding en dat beide kinderen konden vertellen wat hen dwars zit en waar zij boos en verdrietig over waren. Vader heeft na de scheiding bij Stek aangegeven geen hulp nodig te hebben.

Naast opvoedingsondersteuning is er in de begeleiding van Stek aan moeder ook aandacht geweest voor overige problemen. De gezinsbegeleider ging geregeld mee naar instanties om moeder te ondersteunen. Moeder leek te profiteren van de hulpverlening en volgde de adviezen van de gezinsbegeleider over hoe te reageren op het gedrag van de kinderen op. De gezinsbegeleider zag dat moeder leerde door de hulpverleningscontacten. Moeder heeft in het interview met de inspectie bevestigd dat zij veel steun heeft ervaren van de gezinsbegeleider bij de opvoeding van de kinderen.

In juli 2011 heeft moeder telefonisch contact gehad met een indicatiesteller van BJZ Rotterdam over de PGB-aanvraag. Begin augustus heeft BJZ Rotterdam een indicatiebesluit afgegeven voor AWBZ-hulp. Het is bij de betrokken hulpverleners niet bekend of moeder daadwerkelijk hulp heeft ingekocht met het PGB.

Start casemanagement door BJZ

De gezinsbegeleider van Stek heeft begin augustus 2011 contact opgenomen met BJZ Rotterdam met het verzoek om een casemanager aan te stellen, omdat MEE het casemanagement afgesloten had. De gezinsbegeleider heeft bij BJZ aangegeven dat zij veel zorgen had om het gezin. BJZ heeft met MEE afgesproken dat MEE een indicatieverzoek zou schrijven, omdat het gezin al bekend was bij MEE. In afwachting van het indicatieverzoek heeft de teammanager van BJZ besloten om al wel een casemanager aan te wijzen, omdat het volgens BJZ goed is voor de voortgang van een zaak als een casemanager direct kan aansluiten.

Eind augustus 2011 had moeder een gesprek met het schoolmaatschappelijk werk (SMW). Moeder had onder meer vragen over schulden. Moeder vertelde aan het SMW dat zij en de vader bezig waren met een echtscheiding en dat de vader de kinderen mishandelde en drogeerde. Het SMW heeft vervolgens aan de school gevraagd de kinderen goed in de gaten te houden. Moeder had volgens het SMW symptomen van psychiatrische problematiek. Het SMW weet niet of er een diagnose is gesteld bij moeder.

Eind augustus 2011 zijn de casemanager en de ambulant hulpverlener van Stek samen op huisbezoek gegaan. Moeder vertelde over haar nare jeugd, de problemen met haar ex-man en dat ze het beste voor haar kinderen wil. De casemanager heeft aan de gezinsbegeleider van Stek het advies gegeven om de vader niet meer te betrekken bij het vervolg van de hulpverlening.

De gezinsbegeleider heeft de casus bij Stek besproken in de methodische werkbegeleiding. De uitkomst was dat vader wel betrokken zou worden bij de hulpverlening. BJZ is niet op de hoogte gebracht van deze zienswijze van Stek ten aanzien van de betrokkenheid van vader. De gezinsbegeleider heeft half september 2011 een afspraak met vader gepland, die door vader is afgezegd. Een nieuwe afspraak is door de gezinsbegeleider afgezegd. Vervolgens is er geen nieuwe afspraak meer gemaakt met vader.

Half oktober 2011 gingen de casemanager en de gezinsbegeleider weer samen op huisbezoek. In dit gesprek werd stilgestaan bij de doelen van de intensieve gezinsbegeleiding. Moeder gaf in dit gesprek aan dat de kinderen bang waren voor vader. In dit gesprek werd opnieuw gesteld dat de casemanager en de gezinsbegeleider van Stek geen contact op zouden nemen met vader. De casemanager heeft moeder geadviseerd om hulp voor zichzelf te zoeken in verband met haar emoties rond de echtscheiding.

Nieuwe partner moeder

Half november vertelde de gezinsbegeleider aan de casemanager dat moeder sinds zes weken een vriend had en dat ze samen op zoek zouden gaan naar een huis om te gaan samenwonen. Volgens moeder gingen de kinderen zich snel hechten aan haar nieuwe vriend en gingen ze hem "papa" noemen. De gezinsbegeleider heeft tegen moeder gezegd dat zij

het allemaal wel heel snel vond gaan. De casemanager heeft aan de gezinsbegeleider aangegeven dat het belangrijk is dat moeder ook voor zichzelf hulp zoekt, omdat ze nog te veel in haar emoties zit. De gezinsbegeleider was het hier mee eens en zou dit met moeder bespreken.

De gezinsbegeleider van Stek had een positieve indruk van hoe de vriend van moeder met de kinderen omging. Moeder en haar vriend waren heel open over hun plannen.

Vader heeft eind november nog één keer naar de gezinsbegeleider gebeld. Vader gaf in dit gesprek aan dat hij omgang wilde met zijn kinderen. De gezinsbegeleider heeft toen met vader besproken dat moeder en de kinderen aangaven dat zij vader niet wilden zien, omdat zij bang voor hem waren. Zij heeft vader geadviseerd om contact op te nemen met een advocaat en/of BJZ Rotterdam.

Begin december 2011 ging de casemanager twee maal kort onverwacht langs bij moeder. De casemanager ontmoette de nieuwe vriend van moeder en vernam dat zij van plan waren om te verhuizen naar een vakantiepark. De casemanager heeft met moeder besproken dat het in haar ogen snel was dat zij nu al een nieuwe relatie heeft en wil verhuizen. Moeder was volgens de casemanager nog niet in balans, haar draagkracht/draaglast waren niet in evenwicht en ze zat midden in een scheiding.

De verhuizing van moeder en de kinderen

Half december heeft de casemanager telefonisch contact opgenomen met moeder. Moeder vertelde dat haar vriend en zij per 1 januari 2012 een woning hadden op het vakantiepark. De kinderen waren al ingeschreven op een nieuwe school daar in de buurt. Moeder vertelde dat zij contact heeft gehad met de GGZ-instelling en dat zij de hulpverlening gingen overdragen naar Gelderland. De casemanager gaf aan dat BJZ Rotterdam de hulpverlening ook over ging dragen, maar dat dit lastig kon worden als moeder en de kinderen zich niet in zouden schrijven op het adres van het vakantiepark.

De gezinsbegeleider van Stek heeft moeder geadviseerd om vervolghulp te zoeken na de verhuizing. Moeder zei dat ze dat zou doen. Stek was er van op de hoogte dat BJZ Rotterdam de hulp ging overdragen. Stek was van mening dat moeder nog ondersteuning nodig had met de kinderen, omdat zij mogelijk heftig zouden kunnen reageren op alle veranderingen.

Half december heeft de casemanager samen met de gezinsbegeleider van Stek een afsluitgesprek gevoerd. De casemanager heeft nogmaals met moeder besproken de plotselinge verhuizing en het samenwonen erg snel te vinden voor de kinderen. De casemanager sprak met moeder af dat zij zou overdragen naar BJZ Gelderland en dat zij daarover na de kerstvakantie contact op zou nemen met moeder.

Begin januari 2012 heeft de casemanager contact opgenomen met BIZ Gelderland om de voorwaarden voor overdracht te bespreken. BIZ Gelderland heeft aangegeven dat moeder wel ingeschreven moest staan om de hulpverlening over te kunnen nemen. De casemanager heeft meerdere keren geprobeerd om contact te krijgen met moeder om haar te stimuleren om zich zo snel mogelijk in te laten schrijven in haar nieuwe woonplaats. Zij heeft begin januari meerdere keren de voicemail van moeder ingesproken met het verzoek om contact op te nemen.

Op 17 januari 2012 heeft BIZ Rotterdam bericht ontvangen dat de kinderen zijn overleden.

2.2 De veiligheid

Bij de start van een nieuwe zaak dient BIZ Rotterdam volgens de eigen werkinstructies standaard de LIRIK² af te nemen. Dat is in deze casus niet gebeurd, omdat het geen nieuwe zaak was; het casemanagement werd overgenomen van MEE. Stek heeft bij de start en bij de verlenging van de hulpverlening dan ook geen risicotaxatie van BIZ Rotterdam ontvangen. Stek heeft in deze casus zelf ook geen specifieke vragenlijst op het gebied van veiligheid afgenomen.

Voor de scheiding van ouders zijn er bij de hulpverlening geen signalen geweest die wezen op een verhoogd risico voor de veiligheid van de kinderen.

Na de scheiding zijn er meerdere signalen geweest van veiligheidsrisico's voor de kinderen. Half augustus 2011 heeft moeder contact opgenomen met de bereikbaarheidsdienst van BIZ Rotterdam. Moeder heeft die dag aangifte gedaan tegen vader. De kinderen gingen een weekend per veertien dagen naar vader en vader zou volgens moeder de kinderen slaan en bedreigen. BIZ heeft half augustus een zorgmelding van de politie ontvangen over de aangifte van moeder tegen vader. Moeder heeft bij de politie aangegeven dat de kinderen bang waren voor vader. De politie heeft BIZ laten weten dat zij de melding gingen onderzoeken³.

In een gesprek dat de gezinsbegeleider van Stek en de casemanager van BIZ Rotterdam eind augustus 2011 samen met moeder hebben gevoerd, vertelde moeder dat vader op grond van haar aangifte vastzat en dat de kinderen erg bang voor hem waren. De casemanager heeft de gezinsbegeleider van Stek het advies gegeven om vader niet meer te betrekken bij het vervolg van de hulpverlening. De casemanager heeft dit advies gegeven, omdat vader onrust gaf bij moeder en de kinderen en rust voor de kinderen op dat moment voorop stond. De casemanager vertelde dat deze beslissing achteraf gezien te snel is genomen, normaal spreekt de casemanager altijd met beide ouders.

² De LIRIK (Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid) is een hulpmiddel voor professionals in de jeugdzorg bij het beoordelen of er sprake is van kindermishandeling, en of het kind risico loopt in de toekomst.

³ De zaak tegen vader is geseponeerd.

Tijdens de vakantie van de gezinsbegeleider heeft vader naar Stek gebeld. Aangezien er op dat moment geen hulpverleners op kantoor aanwezig waren, heeft de sectormanager vader te woord gestaan. In dit telefoongesprek sprak vader zijn zorg uit over moeder en de kinderen en zijn irritatie over het feit dat er geen aandacht was voor een goede bezoeksregeling. De sectormanager heeft vader verwezen naar BJZ Rotterdam. Dat vader telefonisch contact heeft gezocht met Stek is niet bekend geworden bij de gezinsbegeleider en de gedragsdeskundige. Stek heeft geen actie ondernomen naar aanleiding van het telefoongesprek met vader. Vader heeft geen contact opgenomen met BJZ. Stek heeft BJZ niet op de hoogte gebracht van het contact met vader.

Tijdens een huisbezoek van de gezinsbegeleider van Stek eind oktober 2011 heeft moeder aangegeven dat zij het allemaal niet meer aankon. Moeder was verdrietig en boos en noemde dat ze zelf wel een oplossing wist voor haar en haar kinderen. De gezinsbegeleider van Stek heeft dit signaal serieus genomen en uitgevraagd. Moeder heeft vervolgens aangegeven dat zij dit zei omdat ze het even niet zag zitten en dat zij nooit zichzelf of de kinderen wat aan zou doen. Ze heeft aangegeven dat haar uitingen een schreeuw om hulp waren. Moeder zag na dit gesprek volgens Stek weer perspectief.

Moeder heeft tegen de inspectie verteld dat zij zich in deze periode voortdurend overbelast voelde, met name financiële problemen drukten zwaar op haar. Moeder heeft een gesprek gevoerd met de schuldhulpverlening, maar bleek daar niet voor in aanmerking te komen.

Begin november 2011 heeft een buurvrouw contact opgenomen met de gezinsbegeleider van Stek. De buurvrouw meldde dat moeder het niet meer aankon. De zoon van de buurvrouw hoorde langdurig geschreeuw bij de burens en heeft zijn moeder gebeld en haar gevraagd thuis te komen van haar werk. Moeder vond in eerste instantie dat de buurvrouw zich er niet mee moest bemoeien. Er was geen goed contact tussen moeder en de buurvrouw. Er waren veel conflicten geweest. De buurvrouw heeft ingegrepen en de oudste zoon tegen de zin van moeder mee naar haar eigen huis genomen. Er zou volgens de buurvrouw de laatste maand vaker geschreeuwd worden bij moeder thuis. De gezinsbegeleider van Stek ging direct op huisbezoek. Zij heeft de situatie telefonisch besproken met een gedragswetenschapper die bereikbaarheidsdienst had. Met moeder en de buurvrouw zijn afspraken gemaakt over wat te doen bij gevoelens van onmacht. De gezinsbegeleider heeft vervolgens met de eigen gedragswetenschapper gesproken over deze crisis. Er is gekeken of er extra hulp ingeschakeld moest worden, dat vond Stek niet nodig. Er is niet getwijfeld aan de veiligheid van de kinderen. Vragen over de veiligheid van de kinderen hingen voor de gezinsbegeleider vooral samen met vader.

Uit het contactjournaal en de interviews blijkt dat de gezinsbegeleider de casemanager van BJZ Rotterdam geïnformeerd heeft over de crisissituatie, maar het is niet zichtbaar dat zij samen hebben stilgestaan bij de vraag of de hulpverlening op dat moment toereikend was of

dat moeder meer hulp nodig had. Zij hebben ook niet afgewogen of het in de thuissituatie voldoende veilig was voor de kinderen.

2.3 De ondersteuning van de hulpverlener door de instelling

Stek

Van juli 2010 tot half december 2011 heeft de gezinsbegeleider wekelijks contact gehad met het gezin. Daarnaast is er regelmatig contact geweest tussen Stek en BJZ Rotterdam. Ook heeft de gezinsbegeleider contact gehouden met andere betrokken hulpverleners. Slechts een beperkt deel van deze contacten en de inhoud daarvan is terug te zien in het contactjournaal van Stek. De teamleider en gedragswetenschapper van Stek hebben aangegeven dat zij een casus niet kunnen volgen en iemand onvoldoende kunnen aansturen als het contactjournaal niet goed wordt bijgehouden.

De casus is binnen Stek frequent besproken met de gedragswetenschapper, vaak ook met de teamleider erbij. Volgens de medewerkers heeft er op alle belangrijke momenten overleg plaatsgevonden. Uit de interviews kwam echter naar voren dat relevante informatie niet altijd gedeeld is, dat er in de ondersteuning minder aandacht was voor hoe de gezinsbegeleider er persoonlijk in stond en dat afspraken die tijdens intern overleg bij Stek zijn gemaakt niet zijn bewaakt.

Eind augustus 2011 heeft de gezinsbegeleider van Stek de casus ingebracht in de methodische werkbegeleiding. De lijn die is vastgesteld was dat vader meer betrokken moest worden bij de hulpverlening. Nadat twee geplande afspraken zijn afgezegd heeft de gezinsbegeleider geen contact meer met vader opgenomen. Hierbij heeft een rol gespeeld dat de hulpverlener van Stek erg betrokken en loyaal was naar moeder en angst voelde voor vader. Zij vond het moeilijk om vader te bellen. De gezinsbegeleider heeft aangegeven dat zij teveel in het systeem van moeder zat.

BJZ Rotterdam

Tijdens het verloop van de hulpverlening is de casus bij BJZ Rotterdam niet intern besproken in het basisteam, met de gedragsdeskundige of met de teammanager, omdat hier volgens BJZ Rotterdam in de korte periode dat er actief casemanagement is gevoerd (half oktober tot half december 2011) geen aanleiding voor was. Het was een goed lopende zaak, waardoor er volgens de medewerkers van BJZ geen aanleiding was om de casus buiten de caseload bespreking gezamenlijk door te nemen. Aan casemanagers wordt door de teammanager altijd expliciet gevraagd of er bijzonderheden zijn in de casuïstiek waar de teammanager ook van op de hoogte dient te zijn. Dat was in deze casus niet het geval.

De casemanager heeft de zaak half december 2011 ingebracht in het basisteam om de problemen die zij voorzag rond de overdracht te bespreken. Ook heeft zij dit punt besproken met de gedragsdeskundige.

2.4 De samenwerking

Er is regelmatig contact geweest tussen Stek, BJZ Rotterdam en andere betrokken hulpverleners, zoals het schoolmaatschappelijk werk en eenmalig met de GGZ-instelling. De casemanager van BJZ Rotterdam en de gezinsbegeleider zijn meerdere keren samen op huisbezoek geweest en hebben op belangrijke momenten informatie uitgewisseld en overleg gevoerd.

De gezinsbegeleider van Stek heeft enkele malen telefonisch contact gehad met de schoolmaatschappelijk werker. De gezinsbegeleider wilde een afspraak met alle betrokken hulpverleners plannen om informatie uit te wisselen en de hulpverlening op elkaar af te stemmen. Aanleiding was dat de indruk ontstond dat moeder ging shoppen bij de verschillende hulpverleners. Om agenda technische redenen is het niet gelukt om een afspraak te maken.

Er zijn door de betrokken hulpverleners geen expliciete afspraken gemaakt over de coördinatie van de zorg. De casemanager heeft geen regie gevoerd over de verdere hulpverlening die moeder of de kinderen kregen en zij heeft geen contact gehad met school of de GGZ-instelling. Dit omdat moeder volgens de casemanager zelf in staat was om dingen te regelen en op te pakken. Na de verhuizing van het gezin heeft de casemanager contact opgenomen met BJZ Gelderland om de voorwaarden voor overdracht te bespreken.

Hoofdstuk 3 Beoordeling

Bureau Jeugdzorg heeft tot wettelijke taak te bezien of een cliënt zorg nodig heeft in verband met problemen die het onbedreigd opgroeien van een jeugdige belemmeren. Uitgangspunt hierbij is dat de zorg het belang van een onbedreigde ontwikkeling dient en aansluit bij de behoefte van de jeugdige. De inspectie verwacht van BJZ Rotterdam dat zij hierbij handelt conform het Veiligheidsplan Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam⁴, juli 2008. In dit veiligheidsplan staat vermeld dat de veiligheid van de gemelde kinderen centraal staat in het werk van BJZ Rotterdam.

Stek heeft tot taak om ambulante hulp van goede kwaliteit te bieden. De inspectie verwacht van Stek dat de hulp voldoet aan de thema's die gesteld zijn in het toetsingskader ambulante jeugdzorg (zie bijlage 1) en dat Stek handelt volgens de eigen Meldcode⁵.

In dit hoofdstuk beoordeelt de inspectie het verloop van de casus op de volgende punten:

- De uitvoering van de hulpverlening.
- De veiligheid.
- De ondersteuning van de hulpverlener.
- De samenwerking.

3.1 De uitvoering van de hulpverlening

Oordeel

De inspectie oordeelt dat de uitvoering van de hulpverlening door Stek en het casemanagement door BJZ Rotterdam goed was.

Onderbouwing

De hulpverlening aan het gezin is planmatig en gezinsgericht verlopen. Stek heeft bij de start van de begeleiding in samenspraak met beide ouders een hulpverleningsplan opgesteld met daarin concrete, voor het gezin herkenbare doelen. Er was voldoende relevante voorinformatie bekend over het gezin en er was informatie beschikbaar uit diagnostisch onderzoek van beide kinderen. De gezinsbegeleider van Stek heeft verschillende interventies ingezet en een goede werkrelatie opgebouwd met het gezin.

Na een jaar is de gezinsbegeleiding positief afgesloten, alle hulpverleningsdoelen waren gehaald.

Toen na de scheiding van ouders verlenging van de gezinsbegeleiding aan moeder en de kinderen wenselijk bleek hebben Stek en BJZ Rotterdam direct gehandeld en daarmee de continuïteit van de hulpverlening gewaarborgd, ook toen het indicatiebesluit nog niet was afgegeven.

⁴ Veiligheidsplan Bureau Jeugdzorg Stadsregio Rotterdam, Adviesbureau Van Montfoort, juli 2008.

⁵ Meldcode Stek, Huiselijk geweld en Kindermishandeling, oktober 2010.

BJZ Rotterdam heeft op verzoek van Stek snel een casemanager aangesteld, die intensief en pro-actief bij de hulpverlening is betrokken.

Na de verhuizing van moeder heeft BJZ Rotterdam zich actief opgesteld om de hulpverlening over te dragen naar BJZ Gelderland en de casus niet losgelaten voordat de overdracht gerealiseerd zou zijn.

3.2 De veiligheid

Oordeel

De inspectie oordeelt dat Stek en BJZ Rotterdam gedurende de hulpverlening onvoldoende alert zijn geweest op de veiligheid van de kinderen. De veiligheidsrisico's voor de kinderen zijn niet expliciet ingeschat.

Onderbouwing

Gedurende de gezinsbegeleiding heeft de veiligheid van de kinderen als zodanig onvoldoende op de voorgrond gestaan. Stek en BJZ Rotterdam hebben geen risicotaxatie gemaakt van de veiligheid van de kinderen. Niet bij de start van de hulpverlening, niet bij mogelijke signalen van kindermishandeling (zoals de meldcode van Stek voorschrijft) en niet tussentijds bij belangrijke veranderingen in de leefsituatie van het gezin, zoals de scheiding, de nieuwe partner en de verhuizing van moeder en de kinderen.

Na de scheiding van de ouders zijn er meerdere signalen geweest van veiligheidsrisico's voor de kinderen. Ook naar aanleiding van deze signalen is de veiligheid van de kinderen niet ingeschat en zijn er geen structurele maatregelen ingezet om eventuele risico's te beperken.

Moeder was na de scheiding overbelast. Op minstens twee momenten heeft moeder dit benoemd naar de gezinsbegeleider van Stek. Stek heeft op deze signalen gereageerd door snel met moeder in gesprek te gaan en haar emotionele ondersteuning te bieden. Stek heeft deze signalen besproken met BJZ Rotterdam. Ook vader heeft aan Stek aangegeven dat hij zorgen had over de draagkracht van moeder. Dit signaal is binnen Stek verloren gegaan en niet opgepakt. Zowel Stek als de casemanager van BJZ hebben niet expliciet een inschatting gemaakt of moeder de zorg voor de kinderen aan kon en het nog wel veilig was voor de kinderen in de gezinssituatie van dat moment.

De signalen die er waren over de bedreiging van de kinderen door vader zijn door Stek en BJZ Rotterdam onvoldoende opgepakt. De gezinsbegeleider van Stek heeft met moeder en de kinderen over de signalen gesproken. Stek had twijfels over het waarheidsgehalte van de informatie van moeder. BJZ Rotterdam heeft op de signalen over de bedreigingen door vader gereageerd door Stek te adviseren om vader niet te betrekken bij de hulpverlening. Stek en BJZ Rotterdam hebben geen actie ondernomen om de signalen te onderzoeken, bijvoorbeeld door de signalen zelf te bespreken met vader of informatie in te winnen bij de politie.

De gezinsbegeleider van Stek en de casemanager van BJZ hebben intensief contact gehad en informatie met elkaar uitgewisseld. Zij hebben echter onvoldoende systematisch met elkaar afgewogen welke betekenis deze informatie had voor (de veiligheid van) de kinderen en of de ingezette hulp voldoende was om de veiligheid van de kinderen te waarborgen, ook toen hun situatie veranderde (scheiding, nieuwe partner, verhuizing).

3.3 De ondersteuning van de hulpverlener door de instelling

Oordeel

De inspectie oordeelt dat Stek de gezinsbegeleider onvoldoende heeft ondersteund in haar werk.

BJZ Rotterdam heeft voldoende mogelijkheid tot ondersteuning geboden aan de casemanager.

Onderbouwing Stek

De hulpverleningsrelatie tussen de gezinsbegeleider van Stek en moeder was goed. Uit wetenschappelijk onderzoek is gebleken dat de hulpverleningsrelatie een van de meest werkzame bestanddelen is voor de effectiviteit van de hulpverlening. Echter door de intensieve relatie die de gezinsbegeleider met moeder onderhield, heeft zij onvoldoende afstand kunnen houden tot het gezin.

De casus is binnen Stek regelmatig besproken in verschillende (multidisciplinaire) overleggen. Bij deze overleggen is echter onvoldoende gereflecteerd op de casus; door kritische vragen te stellen en de zaak met distantie te analyseren. De gezinsbegeleider heeft onvoldoende sturing en ondersteuning gekregen om het contact met vader goed vorm te geven. Hierdoor is vader niet betrokken bij de hulpverlening en zijn mogelijk signalen over de veiligheid van de kinderen bij moeder gemist. Bij Stek is niet geconstateerd dat de gezinsbegeleider teveel ingezogen is geraakt in het systeem.

Mede door de beperkte verslaglegging is er binnen Stek een beperkt zicht geweest op de uitvoering van de hulpverlening door de gezinsbegeleider en is onvoldoende bewaakt dat afspraken die tijdens intern overleg bij Stek zijn gemaakt werden uitgevoerd.

Onderbouwing BJZ Rotterdam

Voor de casemanager van BJZ Rotterdam is er geen aanleiding geweest om de casus intern te bespreken, tot het moment van overdracht. Op dat moment is de casus zowel ingebracht in het basisteam als besproken met de gedragsdeskundige van BJZ.

3.4 De samenwerking

Oordeel

De inspectie oordeelt dat de samenwerking tussen Stek, BJZ Rotterdam en de overige bij het gezin betrokken instanties voldoende was.

Onderbouwing

De samenwerking tussen BJZ Rotterdam en Stek was voldoende. Relevante informatie is uitgewisseld en de gezinsbegeleider en casemanager zijn meerdere malen samen op huisbezoek geweest en hebben de hulpverleningsdoelen met elkaar afgestemd.

De verantwoordelijkheidsverdeling tussen BJZ Rotterdam en Stek was echter niet helder. Stek informeerde BJZ Rotterdam, maar Stek en de casemanager hebben niet expliciet met elkaar besproken wat BJZ Rotterdam met deze informatie deed of zou moeten doen, dit gold met name ten aanzien van de veiligheid van de kinderen.

Moeder heeft zelf de regie gevoerd over de hulpverlening en onderhield zelf contact met de verschillende betrokken instanties. Hierdoor hadden noch Stek noch BJZ Rotterdam een volledig beeld van de problematiek van moeder en de kinderen. Ook was er bij Stek en BJZ Rotterdam geen overzicht van alle ingezette hulp. Er zijn geen expliciete afspraken gemaakt over de coördinatie van de zorg en een bijeenkomst van alle betrokken hulpverleners is niet van de grond gekomen.

Hoofdstuk 4 Aanbevelingen

In hoofdstuk 3 staat het oordeel van de inspectie over het handelen van de betrokken instellingen. In dit hoofdstuk volgen aanbevelingen om de kwaliteit van de jeugdzorg in vergelijkbare zaken te verbeteren.

4.1 Aanbevelingen

Aan Stek:

- Zorg voor een goed overzicht van iedere casus en verbeter daarvoor de dossiervoering bij Stek, zowel wat betreft de aanwezigheid van relevante rapportages en risicotaxaties als de verslaglegging in het contactjournaal.
- Geef gezinsbegeleiders voldoende sturing en ondersteuning, door ze kritisch te bevragen over de casuïstiek en te reflecteren op hun handelen.
- Bewaak dat afspraken die gemaakt worden in (multidisciplinaire) overleggen door gezinsbegeleiders worden uitgevoerd.

Aan BJZ Rotterdam:

- Maak met ouders en betrokken hulpverleners concrete afspraken over regievoering en de coördinatie van zorg.

Aan Stek en BJZ Rotterdam:

- Blijf gedurende het verloop van de zorg voortdurend alert op de veiligheid van de kinderen, onder meer door het maken van risicotaxaties bij de start van de zorg, bij signalen van veiligheidsrisico's en bij veranderingen in de leefsituatie van een gezin.
- Werk systeemgericht en betrek, ook na een echtscheiding, zoveel mogelijk beide ouders bij de hulpverlening.

De Inspectie Jeugdzorg verwacht van Stek en van Bureau Jeugdzorg Rotterdam dat zij, zowel in de eigen organisatie als in de samenwerking met elkaar, deze aanbevelingen vertalen in verbeterplannen met concrete maatregelen. De inspectie beoordeelt vervolgens of de verbeterplannen volledig, realistisch en ambitieus zijn. Dit betekent dat de inspectie beoordeelt of de maatregelen gericht zijn op de geconstateerde tekortkomingen, of het plan voldoende waarborgen bevat om te kunnen slagen en of er vaart zit in de aanpak van de tekortkomingen. Vervolgens toetst de inspectie de invoering van de maatregelen in de praktijk. De Inspectie Jeugdzorg beveelt de stadsregio Rotterdam en de provincie Zuid-Holland aan toe te zien op de totstandkoming van het plan bij de betrokken jeugdzorginstellingen. De Inspectie Jeugdzorg zal de stadsregio Rotterdam en de provincie Zuid-Holland informeren over het resultaat van het toezicht.

Bijlage 1 Toetsingskader Ambulante jeugdzorg

Thema	Criteria	Indicatoren	Bronnen ⁶
Passend zorgaanbod	De ambulante hulp is passend voor de cliënt	De instelling heeft contra-indicaties voor haar ambulante hulpaanbod vastgesteld	Interviews AH LG
		Voor iedere cliënt is afgewogen of de betreffende hulpvariant passend is	Interviews AH LG
Uitvoering van de hulpverlening	De hulpverlener werkt planmatig en gezinsgericht	De hulpverlener werkt volgens een beschreven methode	Interviews AH LG
		De hulpverlener stelt een plan van aanpak op, dat de volgende elementen bevat: <ul style="list-style-type: none"> - relevante voorinformatie over het gezin - probleemanalyse - passende, concrete en meetbare doelen- beschrijving hoe de doelen te bereiken 	Dossiers
		De hulpverlener overlegt met het gezin over de te bereiken doelen	Interviews CL AH LG Dossiers
		De hulpverlener maakt concrete afspraken met het gezin over wie wat moet doen om de doelen te bereiken	Interviews CL AH LG Dossiers
		De hulpverlener evalueert met het gezin of de doelen zijn bereikt	Interviews CL AH LG Dossiers
		De hulpverlener stelt vast of vervolghulp/nazorg voor het gezin nodig is	Interviews AH LG Dossiers

⁶ In dit toezicht worden de volgende bronnen benut: *interviews* (met Cliënten, Ambulant Hulpverleners en inhoudelijk LeidingGevenden) en *dossiers*.
- in de *interviews* moet aannemelijk zijn gemaakt dat in de praktijk wordt gewerkt conform hoe dit in de indicator is benoemd.
- in de *dossiers* moet het resultaat zichtbaar zijn van wat in de indicator is benoemd.

Thema	Criteria	Indicatoren	Bronnen ⁶
Samenwerking	De hulpverlener werkt samen met de bij het gezin betrokken (hulpverlenende) instanties ⁷	De hulpverlener gaat na welke (hulpverlenende) instanties betrokken zijn bij het gezin	Interviews CL AH LG
		<i>Indien meerdere (hulpverlenende) instanties betrokken zijn:</i> De hulpverlener weet wie de zorg coördineert	Interviews AH LG Dossiers
		<i>Indien meerdere (hulpverlenende) instanties betrokken zijn:</i> De hulpverlener wisselt relevante informatie uit met de bij het gezin betrokken (hulpverlenende) instanties, nadat het gezin hierover is geïnformeerd	Interviews CL AH LG
		<i>Indien meerdere (hulpverlenende) instanties betrokken zijn:</i> De hulpverlener stemt doelen af met de bij het gezin betrokken hulpverlenende instanties (één gezin één plan)	Interviews CL AH LG Dossiers
		<i>Indien meerdere (hulpverlenende) instanties betrokken zijn:</i> De hulpverlener evalueert de doelen met de bij het gezin betrokken hulpverlenende instanties	Interviews AH LG Dossiers
Veiligheid	De hulpverlener is alert op signalen van kindermishandeling	De hulpverlener is geschoold in het signaleren van kindermishandeling	Interviews AH LG
		De instelling heeft afspraken gemaakt over het omgaan met (vermoedens van) kindermishandeling	Interviews AH LG
		De hulpverlener werkt in de praktijk volgens de afspraken over het omgaan met (vermoedens van) kindermishandeling	Interviews AH LG
	De hulpverlener stelt vast dat de veiligheidsrisico's voor het kind zijn ingeschat	De hulpverlener of een andere bij het gezin betrokken instantie heeft een risico-inschatting gemaakt van de veiligheid van het kind in de thuissituatie (evt. aan de hand van een risicotaxatie instrument)	Interviews AH LG Dossiers
	De hulpverlener stelt vast dat de veiligheidsrisico's voor het kind worden beperkt	De hulpverlener richt de ambulante hulp op het beperken van de gesignaleerde risico's	Interviews CL AH LG Dossiers

⁷ Te denken valt aan school, huisarts, maatschappelijk werk, hulpverlener(s) van ouder(s) etc. Soms zijn meerdere zorgvarianten van dezelfde instelling bij het gezin betrokken (bv daghulp en ambulante begeleiding). De samenwerking tussen deze zorgvarianten valt ook onder dit thema.

Thema	Criteria	Indicatoren	Bronnen⁶
		De hulpverlener maakt afspraken met het gezin en de bij het gezin betrokken hulpverlenende instanties om de gesignaleerde risico's te beperken	Interviews CL AH LG Dossiers
		De hulpverlener bewaakt het nakomen van de gemaakte afspraken	Interviews CL AH LG Dossiers
Ondersteuning van de hulpverlener	De instelling ondersteunt de hulpverlener in zijn/haar werk	De hulpverlener wordt begeleid door een functionaris (gedragsdeskundige, teamleider, werkbegeleider) middels periodiek casuïstiekoverleg	Interviews AH LG
		De hulpverlener kan zo nodig een collega inschakelen bij de uitvoering	Interviews AH LG
		De hulpverlener ontvangt relevante deskundigheidsbevordering	Interviews AH LG
Resultaatmeting	De instelling meet het resultaat van de ingezette ambulante hulp	De instelling meet doelrealisatie, zowel op cliëntniveau als op geaggregeerd niveau	Interviews CL AH LG Dossiers
		De instelling doet een periodieke cliënttevredenheidsmeting	Interviews CL AH LG

Bijlage 2 De uitvoering van het onderzoek

Verantwoording

Gesprekken

- Bureau Jeugdzorg Rotterdam:
twee casemanagers, een gedragsdeskundige en een teamleider (21-03-2012);
- Stek Jeugdhulp:
twee gezinsbegeleiders, een gedragsdeskundige en twee teamleiders (29-03-2012);
- Careyn:
een schoolmaatschappelijk werker en een teamleider (02-04-2012);
- De politie in Zutphen (14-03-2012);
- De moeder van de kinderen (15-06-2012).

Documentatie

- Volledig dossier afdeling Toegang van BJZ Rotterdam, inclusief contactjournaal;
- Volledig dossier Stek.