



Dashboard Multiprobleemgezinnen

De gemeente Borne werkt aan de versterking van de
informatiepositie

Afstudeerscriptie

Lisa Wegmann

Integrale Veiligheidskunde

330191@student.saxion.nl

Nicole Teesink-Veldhuis

Adviseur Integrale Veiligheid Gemeente Borne

330191

Saxion Hogeschool ter Enschede

0644402906

Ynze van Houten

Docent en Onderzoeker Saxion

Multiprobleemgezinnen

De gemeente Borne werkt aan de verbetering van de informatiepositie van het lokaal bestuur

Verkenningsonderzoek ten behoeve van een inhoudelijk concept voor het dashboard multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne

Afstudeerrapport Integrale Veiligheidskunde aan de Saxion Hogeschool ter Enschede

**Lisa Wegmann
Integrale Veiligheidskunde
330191@student.saxion.nl
Nicole Teesink-Veldhuis
(Beleidsadviseur Integrale Veiligheid Gemeente Borne)**

**330191
Saxion Hogeschool
0644402906
Ynze van Houten
(Docent en Onderzoeker Saxion)**

Voorwoord

In eerste instantie klinkt het intimiderend een afstudeerscriptie te moeten schrijven. Natuurlijk is juist dat het doel waar je tijdens de studie naartoe werkt, maar het is ook belangrijk voor jezelf én een opdrachtgever. In dit geval de gemeente Borne en Nicole Teesink.

Juist omdat er naast enthousiasme dus ook een klein beetje intimidatie speelt, is het goed en geruststellend om een begeleider te hebben waarmee je goed kunt samen werken maar ook lachen of tussendoor even mee kunt kletsen. Gelukkig was Nicole dat voor mij. Ze gaf me een goed gevoel over de opdracht die voor me lag en heeft me vrijheid gelaten en verantwoordelijkheid over het project gegeven zonder me helemaal in het bos te laten verdwalen of me het gevoel te geven het zonder hulp te moeten doen. Dit vind ik niet vanzelfsprekend en ik ben er dus heel dankbaar voor. Danke, Nicole! Voor alles.

Verder was ook het team Bestuur en Strategie, waarvan Nicole lid is, essentieel voor het rustig en ontspannen werken in Borne. Esther, José, Thijs, Miranda, Roeland, Jan, Marco, Gerard, Lotte en Martien hebben mij het gevoel gegeven welkom te zijn, hielpen me als het nodig was – vooral met bepaalde formuleringen en dergelijke – en maakten de tijd in Borne voor me leuk, leerzaam en gedenkwaardig. Ook het team wil ik dus graag en van harte bedanken. Ik heb tijdens het afstuderen veel geleerd over de taken en organisatie van een gemeente maar ook over het daadwerkelijk volwassen worden en zich zo gedragen. En het was nog leuk ook. Dus dank jullie!

Natuurlijk mag bij de Dankes ook Ynze van Houten niet missen, die in zijn taak als eerste lezer met veel germanismen, d's, t's en burgeRmeesters moest omgaan terwijl hij de inhoud van het plan van aanpak en de scriptie moest beoordelen. Ook hij heeft de hele ervaring voor mij gevormd. Dank u, meneer! Volgens mij zijn alle overbodige r's verwijderd. Ik kan nog steeds niet geloven dat het me in de afgelopen vier jaar niet is opgevallen hoe je burgemeester in het Nederlands schrijft.

Een centrale rol voor mijn onderzoek speelden de in het PvA onpersoonlijk “onderzoekseenheden” genoemde leden van de verschillende sociale afdelingen. Zonder hun bereidheid aan het onderzoek mee te doen en hun antwoorden was dit onderzoek nooit tot stand gekomen. Ik hoop dat zij allemaal meerwaarde op de ene of andere manier aan de resultaten hebben en hun tijd niet als verspild zien.

Verspilde tijd was het voor mij namelijk überhaupt niet. Ik ben trots op dit onderzoek. Aan de ene kant omdat het de eerste keer is dat ik zelfstandig een onderzoek van deze maat uitvoer, aan de andere kant omdat ik het idee heb dat het zin heeft gehad om de centrale vraag te stellen én te beantwoorden.

Deze scriptie is met enthousiasme voor het thema geschreven en ik hoop dat een beetje daarvan in de tekst terug te vinden is.

Dank jullie!

Lisa Wegmann
Borne, 23-02-2017

Samenvatting

Informatiegestuurd werken wordt steeds meer belangrijk voor het lokale bestuur. Ook de gemeente Borne is zich bewust van deze ontwikkeling. Om in samenhang met decentralisatie van de jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurige zieken en ouderen en de VNG-ambitie om de informatiepositie van het lokale bestuur te verbeteren heeft de gemeente gekozen om een pilot op te starten: Het Dashboard Multiprobleemgezinnen.

Deze pilot moet de voor- en nadelen van het werken met dashboards, overzichten en gekoppelde informatie duidelijk maken en de aanpak van multiprobleemgezinnen verbeteren.

Het doel van dit onderzoek is om een inhoudelijk concept als basis voor het dashboard aan te leveren en geeft antwoord op de vraag: **Welke indicatoren voor en informatie over multiprobleemgezinnen zal het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne moeten weergeven om de inventarisering, prioritering en vroegsignalering van problemen bij deze gezinnen te ondersteunen?**

De primaire bron voor het beantwoorden van deze vraag zijn interviews met de toekomstige gebruikers van het dashboard. De antwoorden worden door middel van deskresearch en literatuur ondersteund.

Definitie

Volgens de medewerkers van de gemeente Borne is een multiprobleemgezin in brede zin **een gezin bestaande uit minstens één ouder en minstens één kind met langdurige problemen op minimaal twee leefgebieden, dat moeilijkheden met de hulpverlening heeft**. Deze definitie komt overeen met de meest gebruikte omschrijvingen in de literatuur.

Om de doelgroep voor het dashboard verder te beperken is deze definitie op basis van de prioriteringsfactoren geconcretiseerd: **Een multiprobleemgezin is een gezin**

- bestaande uit minstens één ouder en één kind
- dat met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen kampt
- die de veilige ontwikkeling en toekomstkansen van de kinderen, een geweldvrije sfeer binnen het gezin bedreigt en
- potentieel de openbare orde en veiligheid bedreigt
- Onder andere ook omdat de hulpverlening niet aanslaat

Doel

Het doel van het Dashboard Multiprobleemgezinnen is door de respondenten vastgesteld: **door middel van volledige informatie de problematiek van een multiprobleemgezin goed in te schatten en op tijd en vóór een escalatie de juiste hulp te verlenen om risico's voor alle betrokkenen te verkleinen**.

Dit doel ligt ten grondslag aan de bepaling van de inzichtelijk te maken leefgebieden en factoren en de te gebruiken informatiebronnen.

Factoren

Op basis van de tabel Factoren Multiprobleemgezinnen uit de Richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlandse Jeugdinstituut is tijdens de interviews en door toevoegingen de onderstaande tabel tot stand gekomen die alle belangrijke leefgebieden en factoren toont die door het dashboard in Borne inzichtelijk gemaakt zouden moeten worden.

De groen gemarkeerde leefgebieden en factoren zijn door de respondenten aan de bestaande tabel toegevoegd.

Leefgebied	Factoren
Kindfactoren	• Psychische of psychosociale problemen inclusieve ontwikkelingsproblemen, gedragsproblemen, psychosomatische klachten en verslavingen • Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel • Slachtoffer of getuige van mishandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld • Fysieke gezondheid • Schoolabsentie
Kind	

Ouderfactoren	• Psychische of psychosociale problemen inclusief gedragsproblemen (agressie, crimineel gedrag), psychosomatische klachten en verslavingen • Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps, lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel • Slachtoffer, getuige of dader van minshandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld • Fysieke gezondheid
Opvoedingsfactoren	• Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën, pedagogische onmacht • Weinig consistentie, weinig responsiviteit • Veel harde discipline en afwijzing, gebrek aan gedragscontrole, veel psychologische controle • Onveilige hechting
Gezinsfunctioneren	• Relatie problemen, conflicten, vechtscheiding • Communicatieproblemen, geen organisatie • Weinig cohesie • Veel externe locus of controle
Contextuele factoren	• Meerdere negatieve levensgebeurtenissen • Financiële problemen • Lage sociaaleconomische status • Dagbesteding
Sociaal Netwerk	• Verstoord of gebrek aan sociaal netwerk • Conflicten met buurtbewoners of vrienden
Hulpverlening	• Lange geschiedenis van hulpverlening • Uithuisplaatsing
Veiligheid	• Openbare orde en veiligheid • Veiligheid van de kinderen • Veiligheid als basisbehoefte / leefbaarheid

Prioritering

Om het nemen van besluiten over de prioritering van de casussen te ondersteunen is gekozen voor een systeem van waarden en scores. De onderstaande tabel toont de prioriteringsfactoren en de bijbehorende waarden. Door de waarden van alle factoren die binnen een gezin spelen bij elkaar op te tellen komt men uit bij de algemene prioriteitsscore.

Prioriteringsfactor	Waarde
Veiligheid Kind	5
Huiselijk geweld	5
Psychische of psychosociale problemen KIND	4
Hulpverlening stagneert	4
Psychische, psychosociale of cognitieve problemen OUDERS	4
Cognitieve problemen KIND	3
Pedagogische onmacht / Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën	3
Openbare orde en veiligheid	3
Financiële problemen	2

Deze factoren zijn tijdens en met de focusgroep bepaald. Die groep bestond vooral uit consultants en beleidsmedewerkers van de afdelingen WMO en Jeugd. Bestuurlijke factoren en de openbare orde en veiligheid zijn daarom ondervertegenwoordigd.

Vroegsignalering

Voor de vroegsignalering zijn de factoren lage sociaaleconomische status, schoolverzuim en vechtscheiding gekozen. Deze drie factoren geven op een vroeg moment signalen van de (potentiele) probleemontwikkeling. Voor de vroegsignalering wordt een algemene score berekend, net als bij de prioritering. Door aan de drie vroegsignaleringsfactoren de waarde 1 toe te kennen en alle andere factoren met 0 te belasten komt men uit bij de gezinnen die eventueel meer aandacht nodig hebben in de preventieve fase van de aanpak van multiproblematiek. Er wordt in dit geval geen waarde-verschil aangegeven omdat het niet mogelijk was door middel van de interviews of de focusgroep een voglorde te bepalen.

Informatiebronnen

De informatiebronnen die gebruikt kunnen worden om datasets te genereren die alle factoren inzichtelijk maken zijn:

Informatiebron	Inzicht op leefgebied
Ondersteuningsplannen van de afdeling WMO	Ouders, Context Gezin en huishouden, Sociaal Netwerk, Hulpverlening
Veiligheidsplannen Jeugd (Risico-inventarisatie Kind)	Kind, Opvoeding, Veiligheid
Overzichten inkomsten, uitkeringen, participatiewet (en taalbelemmeringen) van de afdeling Werk en Inkomen	Context, Hulpverlening, Sociaal netwerk
Lijsten schoolverzuim van de afdeling leerplicht	Kind
Klachten overlast en signalen door bureaus van de BOA's	Veiligheid, Sociaal Netwerk, Gezin en huishouden
Overzichten huisvesting, trouwen en partnerschap en geboorte en herkenning van kinderen van de afdeling Burgerzaken	n.v.t.
Aanvullende overzichten inkomsten, uitkeringen en zorg van de afdeling nazorg ex-gedetineerden	Context, Kind, Ouders, Veiligheid, Hulpverlening

Naar de implementatie

In de regio Twente wordt op verschillende plaatsen gewerkt aan de versterking van de informatiepositie van het lokaal bestuur. Het samenwerken in de regio, vooral met het Platform IVZ en de gemeente Enschede die ook beide op verschillende momenten van de ontwikkeling van dashboards zijn is daarom aan te bevelen. Alle betrokkene partijen kunnen van elkaars expertise en ervaringen leren.

Hetzelfde geldt voor het Kennispunt Twente dat eind 2016 de Twentse Monitor Sociaal Domein gepubliceerd heeft. De Monitor heeft raakvlakken met het dashboard in Borne en de organisatie heeft veel kennis in huis. De gemeenten Almere en Amsterdam gebruiken dashboards op het gebied van veiligheid. In beide gevallen noemt het CCV de werkwijze een voorbeeld voor andere gemeenten en zijn de instrumenten al geïmplementeerd.

Vooraf met betrekking tot de vertaling van het inhoudelijke concept naar de technische implementatie kan de gemeente Borne profiteren van de samenwerking met ervaren partners. Stappen die richting de implementatie gezet moeten worden zijn het genereren van de datasets uit de informatiebronnen en het leren kennen en kiezen van een programma voor het maken van het dashboard.

Voordat de gemeente met de implementatie begint, moet de privacywetgeving goed onderzocht worden. De wet- en regelgeving is in dit onderzoek niet mee genomen maar speelt een belangrijke rol. In onder andere de wet bescherming persoonsgegevens worden eisen gesteld aan de verzameling en bewerking van persoonsgegevens. Het dashboard kan alleen gebruikt worden en behulpzaam zijn, als het uiteindelijk gebruikt mag worden en aan de regels en wetten voldoet.

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting	7
Definitie	7
Doel	7
Factoren	7
Prioritering	8
Vroegsignalering	8
Informatiebronnen	9
Naar de implementatie	9
1 Inleiding	16
1.1 Aanleiding	16
1.2 Doelstelling	17
1.3 Centrale Vraag en onderzoeksvragen	17
1.4 Betrokkenen en belanghebbenden	17
1.4.1 Gemeentelijk Team Bestuur en Strategie	18
1.4.2 Gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen Borne, Hengelo & Haaksbergen	18
1.4.3 Gemeentelijk Team Welzijn en Educatie	18
1.5 Afbakeningen van het onderzoek	19
2 Theoretisch kader	20
2.1 Begrippen en definities	20
2.1.1 Multi probleemgezin(nen)	20
2.1.2 Woonoverlast door psychisch kwetsbare mensen	21
2.1.3 Dashboard	21
2.1.4 (Versterking van de) Informatiepositie van het lokale bestuur (de burgemeester)	22
2.2 Juridisch kader	22
2.2.1 Wet bescherming persoonsgegevens	22
3 Methode van onderzoek	24
3.1 Werkwijze	24
3.1.1 Deskresearch	24
3.1.2 Fieldresearch (Instrumenten)	24
3.2 Operationalisering	25
3.2.1 Eenheden	25
3.2.2 Variabelen	26
3.3 Betrouwbaarheid en validiteit	28

3.3.1 Betrouwbaarheid	28
3.3.2 Validiteit	28
3.4 Planning.....	29
4 Het Bornse multiprobleemgezin	30
4.1 Definities van de term multiprobleemgezin binnen de gemeente	30
4.1.1 Overeenkomsten in de definities	30
4.1.2 Verschillen in de definities	31
4.1.3 Het Bornse multiprobleemgezin gedefinieerd	32
4.2 Conclusie	32
5 De essentiële factoren en informatie	33
5.1 Doeleinden van de gebruikers	33
5.1.1 De meerwaarde van het Dashboard Multiprobleemgezinnen.....	33
5.1.2 De doelen van de toekomstige gebruikers	33
5.2 De belangrijkste leefgebieden en factoren in Borne	34
5.2.1 Evaluatie leefgebieden en factoren Nederlands Jeugdinstituut.....	34
5.2.2 Nog toe te voegen factoren	34
5.2.3 Conclusie	36
5.3 Prioritering van de factoren	36
5.3.1 Methode van prioritering	36
5.3.2 De prioriteringsfactoren	37
5.3.3 Aanscherping definitie	40
5.3.4 Conclusie	40
5.4 Vroegsignalering.....	40
5.4.1 Vroegsignalering in de literatuur	40
5.4.2 Vroegsignalering, de respondenten en Borne	41
5.4.3 Conclusie	41
5.5 De benodigde informatie	42
5.4.1 Afdeling WMO.....	42
5.4.2 Afdeling Jeugd	43
5.4.3 Afdeling Werk en Inkomen.....	44
5.4.4 Afdeling Leerplicht	44
5.4.5 Bijzondere opsporingsambtenaren (BOA's) en Afdeling Burgerzaken	44
5.4.6 Afdeling Nazorg ex-gedetineerden	45
5.4.7 Conclusie	45
5.6 Conclusie	45
5.6.1 Voor welke doeleinden willen de toekomstige gebruikers het dashboard inzetten?.....	45
5.6.2 Welke factoren achten de toekomstige gebruikers van het dashboard belangrijk?.....	46

5.6.3 Aan welke eisen moet het dashboard voldoen om gebruikt te kunnen worden voor vroegsignalering?	46
5.6.4 Welke interne informatie met betrekking op multiprobleemgezinnen zouden de toekomstige gebruikers graag in het dashboard zien verschijnen?	46
6 Ervaringen van andere gemeenten en partners	47
6.1 Leeuwarden en de zelfredzaamheidsmatrix	47
6.2 Dashboards en monitoren	48
6.2.1 De Twentse Monitor Sociaal Domein	48
6.2.2 Signaleringstool in Almere	48
6.2.3 Team Dashboard in Amsterdam	48
6.2.4 Conclusie	49
6.4 Conclusie	49
7 Conclusie en aanbevelingen	50
7.1 Conclusie met betrekking tot het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne	50
Definitie en doel	50
Bornse leefgebieden en factoren	50
Prioritering	50
Vroegsignalering	51
Informatie	51
Leren van anderen	51
7.2 Aanbevelingen voor het dashboard multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne	52
Factoren	52
Informatiebronnen	52
Implementatie	53
Privacy	53
Evaluatie	54
De naam van het dashboard	54
Bronvermelding	57
Afbeeldingen	59
Bijlagen	61
B1 Protocollen Overleggen	61
Protocol Overleg m.b.t Dashboard Multiprobleemgezinnen - Sjablone	61
Protocol Overleg multiprobleemgezinnen 1	62
Protocol Overleg multiprobleemgezinnen 5	64
B2 Nicole Teesink-Veldhuis' aantekeningen Saté-prikker sessie multiprobleem voordeuren in Borne	67
B3 Organigram van de gemeente Borne	69
B4 Operationaliseringsschema	70
B5 Interview I: Vragen intern	73

B6 Focusgroep-gesprek	75
B7 Protocol Focusgroepgesprek	77
B8 Planning	82
B9 Transcripten Interviews	84
Transcript Interview - Sjabloon	84
Transcript Interview - 1	86
Transcript Interview - 2	90
Transcript Interview - 3	93
Transcript Interview – 4	98
Transcript Interview - 5	101
Transcript Interview – 6	107
Transcript Interview – 7	112
Transcript Interview – 8	118
Transcript Interview - 9	121
B10 Resultatenmatrix Interviews	125
B11 Grafiek Resultaten Definitie	132
B12 Grafiek Resultaten Doelen	133
B13 Grafiek Resultaten Factoren	134
B14 Grafiek Resultaten Toevoegingen Factoren	136
B15 Aangepaste Tabel Factoren	137
B16 Grafiek Resultaten Informatie	138
B17 Grafiek Resultaten Interne Informatie	138
B18 Grafiek Resultaten Externe Informatie	138
B19 Grafiek Resultaten Toevoegingen Informatie.....	139
B20 Participatieladder	140
B21 Screeningsinstrument en stappenplan.....	140
B22 Variatie Screeningsinstrument Borne.....	142
B23 Conclusies en aanbevelingen <i>Een casus om van te leren</i>	142
B24 Afbeeldingen Twentse Monitor Sociaal Domein	145
B25 Protocol Overleg Privacy.....	148

1 Inleiding

Dit hoofdstuk zal een overzicht geven over dit onderzoek en de betekenis er voor de gemeente Borne. Daarom wordt ingegaan op de aanleiding, doelstelling, centrale vraag de belanghebbenden en betrokkenen en de afbakeningen van het onderzoek om de relevantie van het project en de problematiek van multiprobleemgezinnen in de context van de gemeente Borne te tonen.

1.1 Aanleiding

De gemeente Borne noemt in haar actieplan veiligheid het thema woonoverlast (door psychisch kwetsbaren)¹ als speerpunt (Concernstaf Gemeente Borne, 2012). Een manier om de aanpak van deze problematiek vorm te geven is middels een project ter versterking van de informatiepositie van het lokaal bestuur (Teesink-Veldhuis, 2015).

De aanpak focust zich op het ontwikkelen van een Dashboard Multiprobleemgezinnen om overlast te voorkomen en risico's vroeg te signaleren (Teesink-Veldhuis, 2015). Het project „dashboard multi-probleemvoordeuren“ had in 2015 moeten beginnen, maar door de decentralisatie in de zorgsector en de pensionering van de procesmanager van het team Welzijn en Educatie werd de startdatum verplaatst (N. Teesink-Veldhuis, persoonlijke communicatie, 23-11-16). Eind 2016, begin 2017 wordt de eerste fase van het project nu wel begonnen. Onderdeel van de eerste fase is ook dit onderzoek.

De gemeente Borne wil de problematiek omtrent multiprobleemgezinnen in samenhang met de VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) ambities voor de versterking van de informatiepositie (Munsterhuis, 2016 – Protocol 5), met een dashboard aanpakken. Een dashboard is te omschrijven als een visueel overzicht van informatie (Few, 2007). Het doel van een dergelijke overzicht is om alle relevante informatie ineens te tonen, dus alle essentiële punten in één oogopslag duidelijk te maken.

In Borne werd voor deze optie gekozen omdat de informatie die (wellicht) betrekking heeft op multiprobleemgezinnen op dit moment nog bij verschillende afdelingen van de gemeente en externe partners² versnipperd ligt en er nauwelijks uitwisseling plaatsvindt. De hypothese, die in de gemeente gehanteerd wordt, is dat een verzameling van alle relevante informatie over de caseload, de prioritering en het sturen van de aanpak kan geoptimaliseerd worden, omdat alle relevante informatie bekend is en niets over het hoofd kan worden gezien. Verder is het ook mogelijk dat gezinnen in beeld komen, die nog niet als multiprobleemgezinnen geïnclassificeerd staan (Teesink-Veldhuis, 2015).

In 2015 waren er al overleggen met betrekking tot het thema multiprobleemgezinnen. Uit de resultaten van deze bijeenkomsten (Teesink-Veldhuis, 2015) blijkt dat Borne niet alleen in de repressiefase wil handelen. Men wil niet wachten tot er iets gebeurt om dan pas in te grijpen. Proactieve en preventieve aanpakken zijn in de gemeente gewenst en moeten mogelijk gemaakt worden. Dit wordt ook in het Beleidsplan Jeugd 2015 duidelijk dat het “vroegtijdig signaleren en snelle hulp in de nabijheid van de jongere en het gezin” benadrukt (Gemeente Borne, 2014).

Ook daarom heeft Borne voor het inrichten van een dashboard gekozen. Door factoren te bepalen die invloed hebben op de prioritering van de casussen kunnen de professionals ondersteund worden. Verder zullen factoren gevonden worden die de vroegsignalering beïnvloeden om voorspellingen te kunnen doen. Op basis van deze voorspelling(en) wil de gemeente dan proactief, preventief en repressief optreden, waarbij vooral de eerste beide aspecten de focus krijgen (ten opzichte van de doelen van het Dashboard Multiprobleemgezinnen).

In het actieplan van het platform Integrale Veiligheidszorg (hierna platform IVZ) van 2015-2016 wordt geconstateerd dat het aantal incidenten woonoverlast door verwarde of psychisch kwetsbare personen in Twente van 865 in 2011 naar 1338 in 2014 is gegroeid (Platform IVZ, 2014).

De ambitie van het IVZ met betrekking tot deze ontwikkeling en de aanpak van het probleem is „de multi- informatiepositie [van de bij de aanpak betrokkene partijen] en de interventie-mogelijkheden voor de samenwerking rond overlast gevende psychiatrische risicopersonen [te] verbeteren“ (Platform IVZ, 2014)³. Het project in de gemeente Borne is zelfstandig, maar zal als pilot voor het platform IVZ en de Twentse gemeenten kunnen dienen.

Kortom de aanleiding van dit onderzoek is de in Borne ondervonden noodzaak om de informatiepositie van het lokale bestuur (en alle betrokkene gemeentelijke afdelingen) met betrekking tot multiprobleemgezinnen te versterken, om op die manier effectiever en integraler problemen aan te kunnen pakken. De integrale aanpak en de samenwerking tussen de

¹ Zie Hoofdstuk 2

² Zie Hoofdstuk 2

³ Uit het plan wordt duidelijk dat het platform IVZ ervan uitgaat dat de actuele informatiepositie van de actoren niet volledig is

gemeentelijke betrokken partijen staan daarbij centraal.

1.2 Doelstelling

Het doel van dit verkenningsonderzoek is het doen van aanbevelingen voor een inhoudelijk concept van het dashboard multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne, op basis van de opinies en behoeften van de toekomstige gebruikers daarvan.

Het doel van de gemeente Borne is het om de informatiepositie van het lokale bestuur met behulp van het dashboard te verbeteren om zo een specifiekere aanpak en effectievere hulp te kunnen bieden.

Het project in Borne is een pilot op twee verschillende gebieden. Aan de ene kant gaat het om het gebruik van dit soort overzichten ten behoeve van de informatie-uitwisseling binnen de verschillende afdelingen van de gemeente Borne. Aan de andere kant is het Dashboard Multiprobleemgezinnen één van drie pilots binnen de regio Twente met betrekking op de versterking van de informatiepositie van onder andere de afdelingen zelf en het lokaal bestuur. De totstandkoming van het Bornse dashboard zal voor de Twentse gemeenten een werkbeschrijving genereren om hiertoe zelf een aanzet te geven.

In beide gevallen levert de pilot adviezen op ter versterking van de informatiepositie.

1.3 Centrale Vraag en onderzoeksvragen

De centrale vraag voor dit onderzoek is op de aanleiding en doelstelling gebaseerd en luidt als volgt:

Welke indicatoren voor en informatie over multiprobleemgezinnen zal het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne moeten weergeven om de inventarisering, prioritering en vroegsignalering van problemen bij deze gezinnen te ondersteunen?

Om alle aspecten die bij deze vraag betrokken zijn in kaart te brengen, worden er een aantal onderzoeksvragen gehanteerd:

- 1 Wat zijn de indicatoren die er in Borne voor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd⁴?
- 2 Welke informatie moet het Dashboard Multiprobleemgezinnen kunnen aangeven?
 - 2.1 Voor welke doeleinden willen de toekomstige gebruikers⁵ het dashboard inzetten?
 - 2.2 Welke indicatoren achten de toekomstige gebruikers van het dashboard belangrijk?
 - 2.3 Welke interne informatie met betrekking op multiprobleemgezinnen zouden de toekomstige gebruikers graag in het dashboard zien verschijnen?
 - 2.4 Aan welke eisen moet het dashboard voldoen om gebruikt te kunnen worden voor vroegsignalering?
- 3 Wat zijn de ervaringen van andere Nederlandse gemeenten met betrekking tot aanpakken/dashboards/overzichten voor multiprobleemgezinnen?

1.4 Betrokkenen en belanghebbenden

Betrokken bij het vraagstuk van dit onderzoek zijn: het gemeentelijke team Bestuur en Strategie; de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen Borne, Hengelo & Haaksbergen; en het team Welzijn en Educatie. Deze afdelingen zijn vastgesteld als toekomstige gebruikers en informatieleveranciers van het dashboard. Deze groep kan op elk moment nog vergroot worden, maar om effectief te kunnen werken bij het ontwikkelen van de overzicht is in eerste instantie voor een interne groep gekozen.

Onder het kopje belanghebbende vallen het Sociaal team, de Stadsbank Oost-Nederland, de politie, Welbions, het Veiligheidshuis Twente, het platform IVZ en de zorgpartners in Borne. Alle deze partners hebben informatie die bij de gemeente eventueel niet bekend is en andersom hebben zij geen toegang tot alle gemeentelijke gegevens. Het belang van deze partners is dus het verbeteren van hun eigen werkzaamheden. De partners worden hier verder niet beschreven omdat zij bij dit onderzoek niet betrokken worden.

⁴ Als ook in het tweede hoofdstuk beschreven zal worden is er geen algemene definitie voor multiprobleemgezinnen. Daarom lijkt het belangrijk om erachter te komen of er consensus is binnen de gemeentelijke afdelingen en zo ja wat die consensus is.

⁵ De toekomstige gebruiker van het dashboard multiprobleemgezinnen zijn door de projectcoördinator Nicole Teesink-Veldhuis aangewezen. Het is mogelijk dat deze groep in de toekomst nog veranderd, maar voor dit onderzoek wordt een vaste groep gehanteerd. De details over deze toekomstige gebruikers zijn in de hoofdstukken 1.4 en 3 te vinden.

Bovendien is de wetgeving met betrekking tot het uitwisselen en verwerken van persoonsgegevens vrij strikt, waardoor de samenwerking wellicht niet mogelijk is. Voordat externe partners betrokken worden moet de rechtelijke situatie duidelijk zijn.

Ook de multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne zouden belang hebben bij de ontwikkeling van het dashboard. Een definitie van multiprobleemgezinnen is in paragraaf 2.1 te vinden. Vooralsnog worden de gezinnen zelf nog niet betrokken bij de inrichting van het dashboard en worden daarom ook niet in deze paragraaf besproken.

1.4.1 Gemeentelijk Team Bestuur en Strategie

Het team Bestuur en Strategie is onderdeel van de Concernstaf van de gemeente Borne en bestaat uit adviseurs op het gebied van beleid en bestuur. Het team zorgt dat de visies van de gemeente ook vertaald kunnen worden in acties. Vakgebieden die de adviseurs verzorgen zijn juridisch advies, communicatie, integrale veiligheid, financiën en Human Resource Management (HRM) (Gemeente Borne, 2016).

Eén van de vertalingen van visie naar actie is het geplande Dashboard Multiprobleemgezinnen. Burgermeester Rob Welten heeft de wens geuit een dergelijke overzicht te creëren. Veiligheidsadviseur Teesink-Veldhuis zoekt nu de mogelijkheden uit om aan deze wens gehoor te geven.

Als vertegenwoordiger van de regievoerende gemeente en uitgangspunt van het project is het team Bestuur en Strategie dus de hoofdactor in alle fasen van het proces en is daardoor volledig betrokken. Belangen zijn dan de versterking van de informatiepositie (de gemeentelijke visie) van niet alleen de burgemeester (of gemeente) maar van alle partners, die bij de problematiek betrokken zijn. Uiteindelijk zou toegewerkt kunnen worden naar een vroegsignaleringssysteem te ontwikkelen, dat escalaties kan voorkomen en risico's zo klein als mogelijk kan houden (Teesink-Veldhuis, 2016 – Protocol 1).

1.4.2 Gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen Borne, Hengelo & Haaksbergen

De afdeling Werk en Inkomen Borne, Hengelo & Haaksbergen regelt de sociale zaken van die drie gemeenten. De medewerkers van deze afdeling verzorgen onder andere de thema's: Participatiewet, laag inkomen, uitkeringen en taaleisen (Gemeente Hengelo, 2016).

Zij worden bij het dashboard multi-probleemvoordeuren en dit onderzoek betrokken omdat zij door hun werk in aanraking (kunnen) komen met multiprobleemgezinnen. Aan de sociaaleconomische kant van zaken hebben zij de overzicht over lage inkomens, uitkeringen en bijstandsverlening. Omdat zij ook taalproblemen en –thema's in hun takenpakket hebben kunnen zij dus ook mogelijke problemen binnen een gezin aangeven die met een taalachterstand te maken (kunnen) hebben.

Hun belang bij het dashboard is dus – net als voor alle partners – het krijgen van een overzicht van de problemen die de burger betreffen. Waardoor hun aanpak ook geoptimaliseerd kan worden.

1.4.3 Gemeentelijk Team Welzijn en Educatie

Het gemeentelijk Team Welzijn en Educatie is verantwoordelijk voor een groot deel van de zorg. Onder hun taken vallen ook (College Burgemeester en Wethouders van de gemeente Borne, 2016):

- Het beheer en besluitnemen van/ met betrekking op de leerplichtwet (hoewel deze taak uitbesteedt is naar Hengelo door de
- Overeenkomst Leerplichtwet Borne-Hengelo van 2008) en op de Wet op het primair onderwijs (betreffend onderwijsachterstanden)
- Besluiten over de Jeugdwet en de Verordening, beleidsregels en besluit Jeugdhulp Borne 2015
- Besluiten met betrekking op de Wet Inburgering (art 3, 5, 18, 20)
- Besluiten over de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) en de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning Borne 2015
- Besluiten over bruikleenovereenkomsten en het persoonsgebonden budget (PGB)
- Aanvragen van een machtiging tot uithuisplaatsing.

Deze werkzaamheden omvatten dus jeugdhulp, inburgering, maatschappelijke ondersteuning en uithuisplaatsing. Zoals al eerder bij de afdeling Werk en Inkomen genoemd, kan informatie over inburgering of taalachterstand helpen bij het identificeren van multiprobleemgezinnen. Het betrekken van dit team bij het dashboard kan dus essentiële informatie opleveren.

1.5 Afbakeningen van het onderzoek

In de doelstelling is aangegeven dat dit onderzoek een concept zal opleveren. Dat concept betreft vooral de inhoud van het dashboard. Als inhoud wordt dan de informatie en data bedoeld die in het dashboard zal verschijnen. De daadwerkelijke realisatie en implementatie van het dashboard is geen deel van dit onderzoek. Daarom wordt niet ingegaan op de technische details of voorwaarden van het project. Bepaalde randvoorwaarden of wensen die met de technische kant van de opzet te maken hebben zullen genoemd kunnen worden, maar er zullen geen specifieke details gegeven of plannen gemaakt worden voor de 'fysieke' opzet van het instrument.

Verder wordt het project intern uitgevoerd. Dit betekent dat er enkel en alleen van interne informatiebronnen en systemen gebruikt wordt gemaakt.

De in dit hoofdstuk behandelde informatie en voorwaarden zijn bedoeld om een overzicht te geven van het centrale vraagstuk van dit onderzoek. In hoofdstuk 2 worden de kernbegrippen, theorieën en het juridische kader aangegeven, die op de inleidende informatie (mede-)gebaseerd zijn en zelf als de basis voor de methode van onderzoek functioneren.

2 Theoretisch kader

Dit hoofdstuk dient de theoretische onderbouwing van het onderzoek te verklaren. Er worden begrippen, definities en juridische omstandigheden besproken.

2.1 Begrippen en definities

De kernbegrippen in dit onderzoek zijn multiprobleemgezin(nen), woonoverlast door psychisch kwetsbaren, dashboard en (versterking van) de informatiepositie.

2.1.1 Multi probleemgezin(nen)

Multiprobleemgezinnen zijn het thema van het te ontwikkelen dashboard. Uit de twee volgende definities zal duidelijk worden dat multiprobleemgezinnen bij het veiligheidsthema woonoverlast (door psychisch kwetsbaren) horen. Dat is de reden waarom deze relatief kleine groep in Borne is gekozen als doelgroep voor de pilot.

Er is geen algemene of eenduidige definitie voor multiprobleemgezinnen. De meest gebruikte omschrijving is die van Baartman met de aanvulling van Ghesquière:

Een multiprobleemgezin is een gezin met minimaal één ouder en één kind dat langdurig kampt met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen. De betrokken hulpverleners vinden dat het gezin weerbarstig is voor hulp (Steekte & Vandenbroucke, 2010).

Voorbeelden van sociaaleconomische problemen zijn: financiële problemen zoals armoede of schulden, sociaal isolement en een migrantenachtergrond (van der Steege & Zoon, 2015). Psychosociale problemen noemt men internaliserende (o.a. angst) en externaliserende (o.a. geweld) problemen, huiselijk geweld of een gebrek aan gehechtheid aan elkaar.

De term multiprobleemgezin heeft zijn oorsprong in het Amerikaanse woord multi-problem family, dat in de jaren 1950 voor het eerst door Isaac Hoffman werd gebruikt (Adriaens, 2011). De term zelf heeft een negatieve connotatie, die zowel door professionals als door cliënten niet graag wordt gehoord, maar er is nog geen vervangend woord gekomen (van der Steege & Zoon, 2015).

De Richtlijn Multiprobleemgezinnen voor jeugdhulp en jeugdzorg van het Nederlandse Jeugdinstituut noemt een aantal probleemgebieden van multiprobleemgezinnen. In het rapport wordt er gesproken over factorencategorieën en enkele factoren. In dit onderzoek zal de term leefgebied aangehouden worden in plaats van factorencategorie.

Leefgebied	Factoren
Kindfactoren Kind	- Psychische of psychosociale problemen inclusieve ontwikkelingsproblemen, gedragsproblemen, psychosomatische klachten en verslavingen - Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps - Slachtoffer of getuige van mishandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld
Ouderfactoren Ouders	- Psychische of psychosociale problemen inclusief gedragsproblemen (agressie, crimineel gedrag), psychosomatische klachten en verslavingen - Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps - Slachtoffer, getuige of dader van mishandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld
Opvoedingsfactoren Opvoeding	- Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën, pedagogische onmacht - Weinig consistentie, weinig responsiviteit - Veel harde discipline en afwijzing, gebrek aan gedragscontrole, veel psychologische controle - Onveilige hechting
Gezinsfunctioneren Gezin en Huishouden	- Relatie problemen, conflicten - Communicatieproblemen, geen organisatie - Weinig cohesie - Veel externe locus of controle
Contextuele factoren Context	- Meerdere negatieve levensgebeurtenissen - Financiële problemen - Lage sociaaleconomische status
Sociaal Netwerk	- Verstoord of gebrek aan sociaal netwerk - Conflicten met buurtbewoners of vrienden
Hulpverlening	- Lange geschiedenis van hulpverlening - Uithuisplaatsing

Tabel 1: Leefgebieden en factoren van multiprobleemgezinnen (van der Steege & Zoon, 2015)

Volgens de richtlijn heeft een multiprobleemgezin problemen met minimaal zes van de zeven leefgebieden, die in tabel 1 weergegeven worden. De in de tabel genoemde leefgebieden en bijbehorende factoren worden als uitgangspunt voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen 1 en 2 gehanteerd. Omdat deze leefgebieden een breed spectrum aan mogelijke factoren dekken, worden geen andere theorieën of dergelijke gebruikt om inspiratie te geven aan de gemeentelijke medewerkers. Het is alleen de onderstaande tabel plus de aanvullingen van de ondervraagden.

De problemen, die een multiprobleemgezin heeft zijn niet te herleiden tot één persoon of alleen maar aan omstandigheden, de combinatie van beide en de invloed van alle factoren op elkaar maakt de problemen van een multiprobleemgezin multicausaal en multidimensionaal (van der Steege & Zoon, 2015).

Er zijn in de literatuur een aantal verschillende schrijfwijzen van het woord multiprobleemgezin te vinden (multi probleemgezin, multi-probleemgezin, multi-probleem-gezin, multiprobleem gezin) in dit onderzoek wordt voor multiprobleemgezin gekozen.

2.1.2 Woonoverlast door psychisch kwetsbare mensen

Onder psychische kwetsbaarheid vallen psychiatrische stoornissen, afhankelijkheid en/of misbruik van middelen en verstandelijke beperkingen, de afhankelijkheid van begeleiding en ondersteuning, psychogeriatrische aandoeningen (ouderdom gerelateerde klachten) en psychosociale problemen (waaronder werkloosheid). Een combinatie van een aantal van deze criteria is niet zelden te vinden (Crooy, 2012).

2.1.2.1 Woonoverlast (door psychisch kwetsbare mensen) in verband met veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (hierna CCV) definieert woonoverlast als "hinder die in, vanuit en rondom een woning kan worden veroorzaakt. De overlastgever en of degenen voor wie hij verantwoordelijk is vertonen overlastgevend gedrag en of laten juist na bepaald gedrag te vertonen waardoor een onplezierige ervaring bij omwonenden wordt veroorzaakt. [...]" (Vols et al, 2016). Het Ministerie van Binnenlandse Zaken gaat nog verder en stelt dat woonoverlast tot geestelijke of fysieke klachten kan leiden (Crooy, 2012).

Woonoverlast is dus het krijgen van een onprettig gevoel in de eigen woning of buurt veroorzaakt door een ander mens. Daarmee sluit het probleem aan bij leefbaarheid, sociale veiligheid en subjectieve veiligheid.

Leefbaarheid geeft welbevinden aan. Als mensen in staat zijn om hun levensbehoeften te voorzien kan men hun omgeving leefbaar noemen. De meest essentiële behoeften noemen Rijpma en Stol: eten en drinken, sociaal contact en geografische oriëntatie, onderricht, religie en ontspanning, kunstuitingen en veiligheid (Stol et al, 2011). Als mensen gedrag vertonen dat het moeilijk (of onmogelijk) maakt om één van deze centrale behoeften te voorzien, is er dus sprake van een verminderde kwaliteit van leefbaarheid en overlast.

Subjectieve veiligheid is het gevoel van veiligheid dat iemand op een bepaald moment heeft. Niet iedereen schat een risico op dezelfde manier in, of neemt een situatie op dezelfde manier waar. Als men het over sociale veiligheid heeft gaat het om de mate waarin mensen zich beschermd voelen en beschermd zijn tegen persoonlijk leed door anderen. De focus ligt dan op het feit dat mensen door andere mensen leed wordt gedaan. Hierbij gaat het zowel om de publieke ruimte als om de eigen woning, of directe dagelijkse omgeving (school, werk etc.). In verband met overlast kan men aan pesten, of bedreigingen denken, die angst veroorzaken, maar ook aan daadwerkelijke misdrijven, die in de eigen buurt worden gepleegd.

Als men terug kijkt naar de definitie van overlast kan de term "onplezierige ervaring" worden gevonden. Als iemand zich bedreigd voelt door een ander is dat een onplezierige ervaring, niemand is graag bang.

Woonoverlast heeft dus per definitie te maken met leefbaarheid, sociale veiligheid en subjectieve veiligheid en vraagt daarom aandacht van de gemeente omdat zij verantwoordelijk is voor deze factoren in de leefomgeving en de gezondheid van haar burgers (Crooy, 2012).

2.1.3 Dashboard

In de aanleiding (p. 4) is al een kort omschrijving gegeven van de term dashboard. Hier zal deze omschrijving iets duidelijker gemaakt worden.

Steven Few, adviseur en leraar op het gebied van business intelligence en information design geeft op zijn blog een definitie voor dashboards:

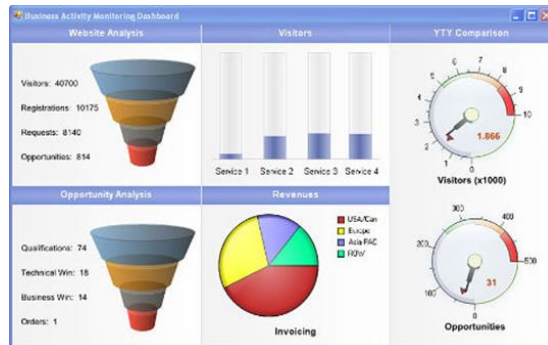
"A dashboard is a visual display of the most important information needed to achieve one or more objectives; consolidated and arranged on a single screen so the information can be monitored at a glance."

Een dashboard is een visuele weergave van de meest belangrijke informatie die nodig is om één of meerdere doelen te bereiken; samengesteld op een enkel beeldscherm zodat de informatie met één blik opgenomen kan worden.

In afbeelding 1 is een voorbeeld van een dashboard voor een hotelketen te zien. Op verschillende visuele manieren zijn daarin de belangrijke feiten te zien. Hoeveel mensen verbleven in de hotels? Hoeveel mensen hadden een reservering? Welke services werden gebruikt? Hoe veel omzet werd gemaakt? Waar zijn de hotels gevestigd? Deze vragen worden overzichtelijk op één scherm beantwoord.

De definitie van Few is vrij vaag. Hij zegt zelf, dat het onmogelijk is om zonder meer specificaties echt te kunnen begrijpen hoe een dashboard er uit moet zien of welke functies er moeten komen.

Omdat de definities voor multiprobleemgezin (voor de gemeente Borne) en de indicatoren voor een prioritering in dit onderzoek gevonden zullen worden is er nog geen concreet plan voor het dashboard van de gemeente. Maar de door Few genoemde criteria worden beacht.



Afbeelding 1: Voorbeeld dashboard hotelketen

2.1.4 (Versterking van de) Informatiepositie van het lokale bestuur (de burgemeester)

Bij de versterking van de informatiepositie van (onder andere) de burgemeester gaat het vooral om volledige informatie. Op dit moment is het in gemeenten (en ook in Borne) nog zo dat informatie die één bepaald onderwerp betreft versnipperd bij verschillende afdelingen ligt en niet gecombineerd wordt (Jongepier, 2012).

Verder hebben ook andere actoren in het zorg- of veiligheidsdomein informatie over het betreffende onderwerp, die door de gemeente gebruikt zou kunnen worden maar niet (of maar zelden) opgevraagd wordt. Om een volledig beeld van een situatie of problematiek te krijgen is samenwerking binnen en buiten de gemeente belangrijk.

Op dit moment zijn een aantal Nederlandse gemeenten bezig om hun informatievoorziening (op verschillende gebieden) te verbeteren. Dit gebeurt naar aanleiding van de visie van de vereniging van Nederlandse Gemeenten (van der Poel, 2016). In die visie wordt ook genoteerd dat de gemeente – ook door de ontwikkelingen in de sociale sector – steeds meer een regierol vervult en daarom overzicht moet houden.

Samenwerken op intra-gemeentelijk, intergemeentelijk en extra-gemeentelijk niveau wordt in beide rapporten centraal gesteld en geldt als uitgangspunt voor het versterken van de informatiepositie.

2.2 Juridisch kader

In deze paragraaf zal het gaan om de meest belangrijke wet met betrekking op het dashboard: De Wet bescherming persoonsgegevens. Op dit moment is in de regio Twente veel ontwikkeling met betrekking tot privacy en de uitwisseling van gegevens (Munsterhuis, 2016 – Protocol 5) en zijn de wetten niet bedoeld voor de actuele vorm van samenwerking (Zengerink, 2016 – Protocol 5). Dit wil zeggen dat er in het hele land samenwerking wordt bevorderd en de uitwisseling van informatie en gegevens steeds belangrijker wordt, maar de wetten (nog) geen rekening houden met moderne databases en mogelijkheden.

Daarom wordt de wet wel beschreven maar verder niet meegenomen in dit onderzoek omdat niet duidelijk is wanneer het dashboard in Borne daadwerkelijk geïmplementeerd wordt en hoe ver de ontwikkelingen en aanpassingen op dat moment zijn.

2.2.1 Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens definieert persoonsgegevens als volgt: "Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon". De verwerking van persoonsgegevens houdt dan het "verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen uitwissen of vernietigen van gegevens" in.

Het Dashboard Multiprobleemgezinnen moet dus in ieder geval rekening houden met deze wet, omdat er informatie verzameld, geraadpleegd, in verband gebracht en samengesteld wordt.

Verder stelt de wet de regels aan wanneer een bestuursorgaan persoonsgegevens mag verwerken. Dat kan (onder andere) indien de verwerking noodzakelijk is voor het uitvoeren van de taken van het bestuursorgaan, of als de verwerking belangrijk is voor het welzijn van de betrokkene.

De beheerders van het Dashboard Multiprobleemgezinnen moeten altijd rekening houden met de mogelijke gevolgen van de verwerking van de gegevens. Deze gevolgen kunnen het gezin betreffen maar ook de gemeentelijke organisatie. Bij het kiezen van de informatiebronnen voor het dashboard moet daarom goed nagedacht worden.

Paragraaf 2 van de wet gaat over het verbod van de verwerking van bijzondere informatie waaronder godsdienst, levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven of lidmaatschap van vakverenigingen.

In de meeste gevallen mogen de gegevens niet doorgegeven worden aan derde als er geen toestemming is gegeven door de betrokkene. Dit is niet van toepassing op de artikelen 22 en 23, die de mogelijkheid bieden gegevens te verwerken als dat noodzakelijk is voor de bescherming van het welzijn van de betrokkene of derden en het verwerken zonder toestemming toestaan.

Ook het rapport “Helpen en ingrijpen” van het Nederlandse Ministerie voor binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties houdt deze eisen aan. Zij geven aan gemeenten de volgende tips (Crooy, 2012):

“Over het algemeen geldt dat het beroepsgeheim alleen doorbroken mag worden, wanneer:

- Alles in het werk is gesteld om toestemming van de cliënt te krijgen om het geheim te doorbreken
- De geheimhouding ernstige schade of gevaar voor de persoon zelf of een ander oplevert
- De zwijgplicht de betrokkene in gewetensnood brengt
- Er geen andere manier is om het probleem op te lossen dan door het geheim te doorbreken
- Het vrijwel zeker is dat door de geheimdoorbreking schade aan de persoon zelf of een ander wordt voorkomen
- Het geheim zo min mogelijk wordt geschonden”.

Onder deze omstandigheden is het voor het dashboard mogelijk om met een aantal partners samen te werken en de informatie uit te wisselen. Toch, mag de informatie nooit herleidbaar zijn aan een individu (Fehse, 2017, B25). Deze regel kan zeer problematisch voor het project in Borne worden omdat het juist het idee is de informatie over gezinnen te verzamelen. Daardoor wordt het makkelijk om de informatie uit het dashboard te koppelen aan één specifiek gezin en de individuele leden daarvan.

De wetten en regels met betrekking tot privacy en informatieuitwisseling en –verwerking moeten daarom volledig en nauwkeurig worden getoetst.

In het volgende hoofdstuk zal de methode beschreven worden, om de antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Deze antwoorden zijn op de hier aangegeven theorie gebaseerd.

3 Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt toegelicht met welke instrumenten en methoden de onderzoeksvragen en de centrale vraag beantwoord zullen worden. Het gaat daarbij ook om de keuze van bronnen en de betrouwbaarheid en validiteit van deze bronnen.

3.1 Werkwijze

Dit onderzoek is vooral een verkennend en inventariserend onderzoek. Het gaat dus om het verzamelen van informatie voor het dashboard. Daaronder wordt in dit geval verstaan: De opinies en behoeften van de toekomstige gebruikers met betrekking tot het dashboard. De achterliggende redenen dus voor het opstellen van het overzicht. Vanuit de hypothese dat het hebben van een volledig beeld van een casus in betere aanpakken en hulpverlening kan resulteren, zijn de onderzoeksvragen en dergelijke bedacht en is de methodiek ontwikkeld.

Er wordt in dit onderzoek gekozen voor kwalitatief onderzoek als methode van dataverzameling. Deze methode legt de focus op de achtergronden en wordt vaak door middel van diepte-interviews uitgevoerd (de Graauw, 2016). Het gaat om meningen of ervaringen van de ondervraagde en vooral om de motivatie achter de opinies. Kwalitatief onderzoek stelt de vraag 'Waarom?' vaker dan kwantitatief onderzoek. Bij kwantitatief onderzoek wordt meer gebruik gemaakt van enquêtes en een grotere steekproef dan bij de kwalitatieve pendant. De resultaten zijn bij kwantitatief onderzoek op statistieken en gemiddelden gebaseerd. Een vragenlijst naar alle welzijnsafdelingen in Twente te sturen zal een goede steekproef opleveren, maar de behoeften die in Borne spelen, zullen minder of niet genoemd worden en daarom geen meerwaarde voor dit onderzoek opleveren.

Juist de details zijn in het geval van dit onderzoek belangrijk. Aangezien het om een lokaal gebonden doel gaat, wordt er ook lokaal onderzocht; door middel van kwalitatief onderzoek.

3.1.1 Deskresearch

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zullen de hieronder genoemde instrumenten van fieldresearch vooral gebruikt worden. Bepaalde aspecten zullen via deskresearch onderzocht worden. Denk hierbij aan onderzoeksvraag 1.1 Wat zijn de indicatoren, die in Borne ervoor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd? De verschillen met de literatuur worden door deskresearch en op basis van de in hoofdstuk 2.1 genoemde factoren uitgezocht.

Ook bij de vragen 2.1 en 2.2 wordt de tabel met de factoren gebruikt als basis om de antwoorden te geven, of de ondervraagden te inspireren. Bij onderzoeksvraag 2.4 (Aan welke eisen moet het dashboard voldoen om gebruikt te kunnen worden voor vroegsignalering?) worden deskresearch en de literatuur gebruikt om een kader te stellen voor vroegsignalering die later door interviews aangevuld zal worden.

In onderzoeksvraag 3 had op de werkwijze van de gemeente Hoogeveen zullen worden ingegaan. Helaas was het niet mogelijk binnen de onderzoeksperiode een afspraak met de gemeente te maken. Daarom worden in hoofdstuk 6 instrumenten behandeld die andere gemeenten gebruiken en worden andere dashboards op het sociale domein besproken.

3.1.2 Fieldresearch (Instrumenten)

In dit hoofdstuk worden de gebruikte instrumenten in het kort beschreven. In hoofdstuk 3.2 Operationalisering zal verder uitgelegd worden hoe deze instrumenten gebruikt worden.

- **Diepte-interviews**

In de diepte interviews wordt door middel van één op één gesprekken de informatie verkregen die voor het onderzoek essentieel is. Daarbij gaat het vooral om de verwachtingen, opinies en behoeften van de respondenten met betrekking tot het Dashboard Multiprobleemgezinnen. De vragenlijsten van de interviews zijn in de bijlagen B5 te vinden. Deze vragenlijst is de gestructureerde basis voor de interviews en kan zo nodig tijdens het gesprek aangevuld worden.

- **Focusgroep**

Een focusgroep is in brede zin een groepsinterview. Een groep mensen wordt bij elkaar gebracht om over een bepaald thema te spreken. Het doel van het gesprek is dan het achterhalen van de meningen of ervaringen over of met het vooraf bepaalde thema. Een focusgroep-interview is dus geen overleg of vergadering; er wordt geen beleid vastgesteld of dergelijke maar de gegeven antwoorden en argumenten staan centraal (Boendermaker, Schippers & Schuling, 2001).

Het samenstellen van de groepen die betrokken worden bij een focusgroep-gesprek is essentieel. Een homogene groep, een groep die uit leden bestaat die hetzelfde perspectief op het onderwerp hebben, kan voor een

vergelijking gebruikt worden. Twee homogene groepen, die van elkaar verschillen zouden dan iets kunnen zeggen over het verschil van de houding van de betreffende groepen met betrekking op het centraal gestelde thema (van der Zee, 2016). Een heterogene groep heeft als doel vaak een consensus of compromis te vinden.

De focusgroep wordt in dit geval als instrument gekozen omdat er consensus moet komen over de inhoud van het dashboard, met name de definiërende kenmerken en prioriterende factoren. Pas als een consensus bereikt is, kunnen aanbevelingen worden gedaan om het dashboard zo effectief en/of gebruiksvriendelijk mogelijk in te vullen.

- **Workshops en dergelijke**

Doordat in de regio Twente een aantal projecten met betrekking op de versterking van de informatiepositie van veiligheids- en zorgpartners worden uitgevoerd, zijn er ook regionale overleggen, colleges en workshops die op dit thema betrekking hebben.

Met name het platform IVZ stuurt op regionale bijeenkomsten aan, die vergelijkingen mogelijk en het leren van elkaar makkelijker zal maken. Een eerste bijeenkomst van de expertgroep ontwikkelen van de informatiepositie heeft op 22-11-2016 plaats gevonden (Bijlage B1 Protocol 5) een tweede overleg is op 05-01-2017 gepland. Deze bijeenkomsten worden door de afstudeerder bijgewoond en de verkregen informatie als bron voor de beantwoording van de onderzoeksvragen gebruikt.

3.2 Operationalisering

In bijlage B5 is een tabel te vinden waarin de eenheden en variabelen met de bijbehorende indicatoren per onderzoeks-subvraag worden aangegeven en de instrumenten worden benoemd die de vragen helpen beantwoorden. Alle informatie met betrekking tot onderzoeksvraag 1 is in geel weergegeven, onderzoeksvraag 2 is blauw, en onderzoeksvraag 3 wordt in groen weergegeven. Hieronder volgt een korte samenvatting van de eenheden en variabelen van dit onderzoek.

3.2.1 Eenheden

Eenheden zijn de gebieden, personen, omstandigheden of thema's, die echt onderzocht worden (Losse, 2014). In het geval van de centrale vraag "Hoe kan het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne zo effectief mogelijk ingericht worden?" is het Dashboard Multiprobleemgezinnen de eenheid van de vraag. Hier wordt onderzoek naar gedaan. De vraag voor de eenheid is dus: Waar gaat het om?

Voor dit onderzoek zijn de eenheden gekozen die in tabel 2 zijn weergegeven omdat zij de toekomstige gebruikers vertegenwoordigen of onderdeel uitmaken van het betrokkene bestuur.

Voor de onderzoeksvragen 1 en 2 zijn de eenheden van de vragen altijd dezelfde mensen.

Oorspronkelijk zou onderzoeksvraag 3 zich richten op de gemeente Hoogeveen, waar al een Dashboard Multiprobleemgezinnen bestaat. Helaas, is de contact met de gemeente voor dit onderzoek te laat tot stand gekomen. Daarom zijn de eenheden voor deze subvraag de gemeenten Groningen en Leeuwarden en de Monitor Sociaal Domein van het Kennispunt Twente. De informatie wordt verkregen uit deskresearch en gesprekken, die ook een bijdrage kunnen leveren aan onderzoeksvragen 1 en 2.

Eenheid	Afdeling	Functie	Gekozen omdat
---------	----------	---------	---------------

Nicole Teesink-Veldhuis	Team Bestuur en Strategie	Adviseur Veiligheid	Teesink-Veldhuis is de organisator van het project en de veiligheidsadviseur van de gemeente. Haar perspectief op het dashboard is anders dan die van de medewerkers uit de zorgafdelingen. Bovendien noemt zij de belangstellingen van de opdrachtgever.
Rob Welten	Bestuur	Burgemeester	De burgemeester had oorspronkelijk het idee om iets te doen met al die informatie die door de transitie en decentralisatie van de jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurige zieken en ouderen bij de gemeente kwam. Uit dat idee is het project multiprobleemgezinnen voortgevloeid.
Martin Velten	Bestuur	Wethouder Zorg	Als er calamiteiten ontstaan of een casus opgeschaald wordt, gaan de vragen naar de wethouder. Daarom is het belangrijk te horen wat zijn verwachtingen aan de medewerkers en de informatievoorziening zijn.
Frouke Hoekstra	Team Welzijn en Educatie	Proces-Manager	Opgeschaalde casussen belanden bij Hoekstra. Zij moet het overzicht houden over de mogelijkheden en het proces. Verder is zij vaak ook diegene die multidisciplinaire overleggen organiseert als een escalatie dreigt. In veel gevallen is zij het verzamelpunt van informatie en het schakelpunt tussen zorg en veiligheid.
Mirjam Gras	Team Welzijn en Educatie	Teamleider WMO, jeugdhulp	Gras geeft leiding aan jeugd- en WMO-consulenten. Als er een keer een onderbuikgevoel of dergelijke is en de consultant niet weet wat hij of zij daarmee moet, kan hij of zij bij Gras terecht. Zij moet het overzicht houden en beslissingen nemen. Daarom zal dat dashboard voor haar nieuwe mogelijkheden kunnen bieden.
Karin van Dam	Team Welzijn en Educatie	Beleidsmedewerker WMO	Vanuit het WMO komt informatie binnen die een indicator zal kunnen zijn voor multiprobleemgezinnen. Hoe de beleidsmedewerkers en consulenten daarmee omgaan en hoe ze daarmee toekomstig willen werken is belangrijk voor het concept van het dashboard.
Marit Boone	Team Welzijn en Educatie	Beleidsmedewerker Jeugd	Vanuit Jeugd komt informatie binnen die een indicator zal kunnen zijn voor multiprobleemgezinnen. Hoe de beleidsmedewerkers en consulenten daarmee omgaan en hoe ze daar in de toekomst mee willen werken is belangrijk voor het concept van het dashboard.
Marloes Vasterink	Team Welzijn en Educatie	Jeugdconsulent	De Jeugdconsulenten komen bij families achter de voordeur en kunnen informatie aanleveren voor het dashboard. Verder hebben zij ook behoeften wat betreft de informatie die bij andere afdelingen ligt. Daarom worden zij in dit onderzoek mee genomen.
Claudia van der Wel	Team Welzijn en Educatie	WMO-consulent	De WMO-consulenten bemoeien zich met het organiseren van de zorgvragen van gezinsleden. Daarom komen ook zij bij families thuis. Hun informatie is eerstehands en omvangrijk. Daarom wordt een vertegenwoordiger van deze groep meegenomen in het onderzoek.

Tabel 2: Onderzoekseenheden

3.2.2 Variabelen

De variabelen zijn de te onderzoeken gebieden, oftewel te beantwoorden vragen van dit onderzoek. Ze worden gebruikt om de onderzoeksvragen te concretiseren en juist te kunnen beantwoorden. Per onderzoeksvraag zal nu in het kort uitgelegd worden hoe te werk wordt gedaan.

3.2.2.1 Wat zijn de indicatoren, die in Borne ervoor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd en in hoeverre bestaan er verschillen met de definities die in de literatuur en andere Nederlandse gemeente bestaan?

Variabelen	Indicatoren	(Meet-) Instrument	Vraag Nr.
Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten	In Borne gehanteerde definitie en meest belangrijke aspecten	Interview Focusgroep	3;4;5;6;7
	In de Richtlijn Jeugdzorg erkende belangrijke factoren van een MPG	Deskresearch	

De eerste informatie wordt hier uit de interviews gehaald. Elk betrokken persoon (eenheid) heeft zo de kans precies aan te geven wat voor hen een multiprobleemgezin is en hoe er binnen het eigen team mee wordt omgegaan. De focusgroep is in dit geval bedoeld om de overeenkomsten en de verschillen duidelijk te maken – ook voor de betrokkenen – een uiteindelijk een consensus te bereiken waarmee iedereen tevreden is. Eventuele conflicten in de meningen van de medewerkers kunnen worden aangegeven en behandeld.

3.2.2.2 Voor welke doeleinden willen de toekomstige gebruikers het dashboard inzetten?

Variabelen	Indicatoren	(Meet-) instrument	Vraag Nr
Doelen gebruikers	Doel gebruik dashboard op basis van eigen werkzaamheid	Interview	12;18
	Verwachtingen gebruikers m.b.t. het dashboard	Interview	18

De doelen van de gebruikers kunnen een grote invloed hebben op hun wensen en behoeften met betrekking tot het dashboard. Ook hier moet een compromis of overeenkomst tot stand komen om als basis voor het dashboard te gebruiken. De data-analyse is dan, net als bij de meeste andere onderzoeksvragen het vergelijken van de antwoorden en vinden van

overeenkomsten en verschillen.

3.2.2.3 Welke indicatoren achten de toekomstige gebruikers van het dashboard belangrijk?

Variabelen	Indicatoren	(Meet-) instrument	Vraag Nr
Kindfactoren Ouderfactoren Opvoedingsfactoren Gezinsfunctioneren Contextuele factoren Sociaal Netwerk Hulpverlening	De indicatoren voor alle variabelen zijn gelijk omdat de links genoemde variabelen in dezelfde tabel/bron te vinden zijn (2.1.3)		
	Mening toekomstige gebruikers over de links genoemde factoren	Interview	15;17 in combinatie met 3;4;5;6;7
	Prioritering van de factoren op basis van eigen werkzaamheid	Focusgroep	
	Toevoeging factoren, die door de gebruikers essentieel geacht worden	Interview	17;18;19

De variabelen zijn dit geval de leefgebieden (en bijbehorende factoren) die benoemd zijn door het Nederlandse Jeugdinstituut en als basis voor dit onderzoek gebruikt worden. De houdingen tegenover deze factoren en aanvullingen daarop worden, nadat alle interviews zijn afgenomen, met elkaar vergeleken om ook hier de overeenkomsten te vinden, die voor het beantwoorden van de centrale vraag zo belangrijk zijn.

In de focusgroep zal de prioritering van de casussen besproken worden, die waarschijnlijk op basis van de leefgebieden en/of factoren gedaan zal worden.

3.2.2.4 Welke interne informatie die betrekking op multiprobleemgezinnen heeft (zou kunnen hebben) is in de gemeente al beschikbaar en welke externe informatie zouden de toekomstige gebruikers graag in het dashboard zien verschijnen?

Variabelen	Indicatoren	(Meet-) instrumenten	Vraag Nr.
Beschikbare interne informatie	Beschikbaar in database Team Bestuur en Strategie Beschikbaar in database Team Welzijn en Educatie Beschikbaar in database Team Werk en Inkomen Beschikbaar via mondelinge overdracht Beschikbaar via interne documenten	Interview Focusgroep	8;9

Net als bij de vorige vraag gaat het in de interviews om persoonlijke meningen en voorkeuren én het komen tot een overzicht over de beschikbare interne informatie. De focusgroep wordt gebruikt om een consensus te bereiken.

3.2.2.5 Aan welke eisen moet het dashboard voldoen om gebruikt te kunnen worden voor vroegsignalering?

Variabelen	Indicatoren	(Meet-) instrument	Vraag Nr
Kenmerken vroegsignalering in de zorg		Deskresearch Interview	16
Eisen vroegsignalering in de zorg		Deskresearch Interview	16

Bij deze variabelen zijn geen verdere indicatoren gekozen omdat de variabelen zelf al afgebakend en meetbaar zijn. Verder wordt hier de verkregen informatie uit de interviews en de deskresearch vergeleken om een Borne optimum met betrekking tot vroegsignalering aan te kunnen bevelen.

3.2.2.6 Wat zijn de ervaringen van andere Nederlandse gemeenten met betrekking tot aanpakken/dashboards/overzichten voor multiprobleemgezinnen?

Variabelen	Indicatoren	(Meet-) instrument	Vraag Nr
Positieve ervaringen	Werkwijzen en methoden die handig zijn gebleken Successen m.b.t. informatieuitwisseling Aanbevelingen/Tips	Deskresearch Deskresearch Deskresearch	
Negatieve ervaringen	Problemen bij het uitwisselen van informatie Werkwijzen die achteraf niet handig zijn geweest	Deskresearch Deskresearch	
Eigenschappen dashboard m.b.t. sociaal domein	Werkwijze Kennispunt Twente Informatie gebruikt door Kennispunt Twente Aanbevelingen/Tips	Overleg/Gesprek Overleg/Gesprek Overleg/Gesprek	

De informatie die uit evaluatierapporten en gesprekken voort komt, wordt gebruikt om het ontwikkelen van het dashboard in de gemeente Borne te ondersteunen.

3.3 Betrouwbaarheid en validiteit

Betrouwbaarheid en validiteit geven de juistheid van een onderzoek aan. Het gaat er om dat de informatie op de juiste manier is verkregen en verbanden heeft met de gestelde vragen.

3.3.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid geeft aan in hoeverre of dat een onderzoek vrij is van willekeurige fouten (Verhoeven, 2011). De vraag is of het instrument dat gebruikt wordt onder dezelfde condities altijd dezelfde resultaten oplevert. Het gaat dus om de herhaalbaarheid van een onderzoek. Bij statistische onderzoeken wordt de betrouwbaarheid vaak gewaarborgd door bepaalde toetsen meerdere keren uit te voeren.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd op een tijdstip waarop nog geen Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne bestaat. Als er over een jaar hetzelfde onderzoek zou komen is het vrij waarschijnlijk dat andere punten worden behandeld en andere antwoorden worden gegeven. Toch wordt de betrouwbaarheid van dit onderzoek gewaarborgd. Door regelmatig met de betrokkene partijen te overleggen is het mogelijk om met de actoren terug te koppelen, de resultaten van vorige bijeenkomsten te bespreken en te evalueren. Door dit elke keer te doen worden willekeurige fouten uit het onderzoek gehaald.

Bovendien wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde proefinterview, een pilot van het uit te voeren interview waardoor eventuele fouten zichtbaar worden. Dit proefinterview zal met Nicole Teesink-Veldhuis worden gehouden omdat zij eenheid en organisator van dit project is. Daarmee is zij meer dan gepredestineerd om het proefinterview te doen.

3.3.2 Validiteit

Bij validiteit gaat het om de geldigheid en de zuiverheid van de onderzoeksresultaten. In tegenstelling met betrouwbaarheid – een voorwaarde voor validiteit – heeft het te maken met systematische en niet toevallige fouten in een onderzoek (Verhoeven, 2011).

3.3.2.1 Interne validiteit

Als men in staat is om de juiste conclusies te trekken, is het onderzoek intern valide (Verhoeven, 2011). Een hindernis voor interne validiteit kan de groei (maturation) zijn. Als een onderzoek lang duurt, is het vrij natuurlijk dat bepaalde veranderingen optreden. Daardoor wordt de interne validiteit beschadigd. Om dat in dit onderzoek te voorkomen wordt ook weer van de terugkoppeling gebruik gemaakt. Als het onderzoek lang genoeg doorgaat om automatische veranderingen te ondergaan, kunnen deze door de terugkoppeling tijdens de overleggen genoteerd en in de resultaten als factor mee worden genomen.

3.3.2.2 Externe validiteit

Bij externe validiteit gaat het om de reikwijdte van het onderzoek. Kan men de vindingen generaliseren? Omdat het in dit onderzoek gaat om het komen tot een stappenplan voor verschillende gemeenten is dit een belangrijk punt. Door de specifieke antwoorden, die nauw gerelateerd zijn aan de omstandigheden in de gemeente Borne in het aanbevelen van een stappenplan weg te laten en alleen de grote lijnen te bekijken kan het onderzoek gegeneraliseerd worden en is de externe validiteit gewaarborgd. Dit kan ook omdat het vooral over de inhoudelijke reikwijdte van het onderzoek gaat, niet om de statistische reikwijdte (Verhoeven, 2011).

3.3.2.3 Begripsvaliditeit

De makkelijkste vraag om begripsvaliditeit vast te stellen is: Meet je wel, wat je wilt meten? Het gaat dus om de juiste vraagstelling en de juiste instrumenten. Vooral bij abstracte begrippen – bijvoorbeeld het woordje dashboard – is het belangrijk een scherpe definitie of afbakening aan te leveren om verwarringen te voorkomen. Het kan ook helpen als meer dan één vraag gebruikt wordt, om een antwoord te krijgen (Verhoeven, 2011).

In dit onderzoek worden vooral persoonlijke gesprekken gebruikt waardoor de afbakening en definities goed kunnen worden uitgelegd en de mogelijkheid bestaat om door te vragen om het antwoord te krijgen, dat voor de vraag belangrijk is. Op deze manier kan een meetfout voorkomen worden.

3.4 Planning

De planning voor dit onderzoek is in bijlage B9 als tabel te vinden.

In de volgende hoofdstukken zullen de resultaten van het onderzoek worden besproken. Deze resultaten zijn op basis van de in dit hoofdstuk beschrevene werkwijze bereikt. Eerst wordt er in hoofdstuk 4 ingegaan op de eerste onderzoeksvraag: *Wat zijn de indicatoren, die in Borne ervoor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd ?*

4 Het Bornse multiprobleemgezin

Dit hoofdstuk houdt zich bezig met de actuele definitie(s) van de term multiprobleemgezin van de toekomstige gebruikers van het Dashboard Multiprobleemgezinnen en geeft daarmee antwoord op onderzoeksvraag 1: *Wat zijn de indicatoren die in Borne ervoor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd?*

Het idee hierachter is dat de informatie en factoren die in het dashboard moeten verschijnen door een overkoepelende definitie afgebakend kunnen worden en er meer duidelijkheid gaat bestaan over wie, wanneer en waarom in het dashboard terug te vinden is.

Ten grote delen komt de informatie in dit hoofdstuk (en het hele rapport) voort uit afgenomen interviews en overleggen. De transcripten en protocollen daarvan zijn in de bijlagen B1, B7 en B9 te vinden. In de tekst wordt de transcript of protocolnummer van de bron aangegeven om het terugvinden van de informatie zo makkelijk mogelijk te maken.

4.1 Definities van de term multiprobleemgezin binnen de gemeente

De focus van deze paragraaf ligt op het vinden van een overkoepelende definitie voor multiprobleemgezinnen als basis voor het dashboard. Om deze definitie te vinden, worden de antwoorden van de toekomstige gebruikers met betrekking tot de vraag hoe zij een multiprobleemgezin zouden definiëren in 4.1.1 en 4.1.2 met elkaar vergeleken. 4.1.1 richt zich daarbij op de overeenkomsten in de antwoorden en 4.1.2 op de verschillen in de definities.

Aan het eind van deze paragraaf zal een definitie voorgesteld worden die op de eerder genoemde vindingen gebaseerd is en als kader of fundament voor het dashboard zal dienen.

Voor het over de definitie voor multiprobleemgezinnen gaat, wordt nog even ingegaan op de term multiprobleemgezin, zowel uit de literatuur als uit de interviews en het focusgroepgesprek blijkt dat het woord een negatieve ondertoon heeft en daarom niet graag wordt gezien als overkoepelend begrip voor het dashboard. Terwijl in dit onderzoek de term multiprobleemgezin gehanteerd zal blijven worden, is dit wel een aspect die aandacht vraagt.

4.1.1 Overeenkomsten in de definities

“Ik ga er eigenlijk van uit dat we allemaal dezelfde definitie hanteren”, antwoordt mevrouw Vasterink, jeugdconsulent, op de vraag of er een definitie binnen haar afdeling of onder de jeugdconsulenten bestaat (Vasterink, 2017 – Transcript 4). “Maar het is nergens vastgelegd.”

Haar team is niet het enige dat geen vaste definitie hanteert. Bij de hele gemeente Borne is geen officiële of overkoepelende definitie voor multiprobleemgezinnen. Elke medewerker interpreteert de term op zijn eigen manier en gaat daarmee te werk. Toch, lijkt het dat Vasterink gelijk heeft: de persoonlijke definities verschillen hier en daar, maar komen in grote lijn overeen.

De behoefte aan een officiële definitie heeft niet iedereen. Terwijl Vasterink het goed zou vinden, dat er een richtlijn is om bepaalde situaties in te schatten, vindt Claudia van der Wel dat het niet uitmaakt of een gezin als multiprobleemgezin gedefinieerd wordt of als iets anders, als men maar zijn baan goed doet en de familie helpt (van der Wel, 2017 – Transcript 6). De burgemeester van Borne zit tussen beide meningen: “Ik heb niet perse behoefte aan een definitie van multiprobleemgezinnen, maar wel als het helpt. Als we daardoor beter kunnen werken. Dan vind ik het goed. Prima” (Welten, 2017 – Transcript 3).

Voor het oprichten van het dashboard en het bepalen van de criteria daarvoor lijkt het – als al eerder genoemd – toch wenselijk om een definitie vast te stellen en te gebruiken. Daarom wordt nu gekeken naar de eerder genoemde overeenkomsten van de persoonlijke omschrijvingen van de term multiprobleemgezinnen van de Bornse gemeente-medewerkers.

De grote overeenkomsten van de genoemde kenmerken vindt men in **problemen op minimaal twee leefgebieden** en wanneer de **hulpverlening stagneert**. Meer dan de helft van de toekomstige gebruikers vindt dus, dat het woord multi een definiërend karakter heeft en essentieel is voor de omschrijving van het gezin. Het is geen monoproblematiek, het is geen dualproblematiek, het is een multiproblematiek, er is niet één en er zijn niet twee problemen, maar meerdere. Hierover zijn de respondenten het eens.

Dit wordt nog duidelijker als men de punten **ingewikkeld en langdurige problemen** koppelt aan de problemen op minimaal twee leefgebieden: In hoofdstuk 2 werd ingegaan op de meest gebruikte definitie van multiprobleemgezinnen. In paragraaf 2.1 werd ook uitgelegd dat de problemen en omstandigheden die binnen een multiprobleemgezin spelen elkaar beïnvloeden en de problematiek zo multidimensionaal en multicausaal maken. De invloed van de multidimensionaliteit van de problematiek is dus heel groot en wordt door de respondenten ook belangrijk geacht.

Drie van de negen respondenten hebben de ervaring gemaakt de hulpverlening stagneert, en twee dat er **weinig acceptatie is voor hulp**. Ook deze twee punten hangen samen. Als een persoon niet wil is om dingen te veranderen om hulp aan te nemen dan kan de verleende hulp nooit zo goed werken als eigenlijk mogelijk is (Hoekstra, 2017 en Velten, 2017 – transcripten 2 en 5). Ook dit punt komt overeen met de in hoofdstuk 2 besproken omschrijving van multiprobleemgezinnen, vaak hebben hulpverleners het idee, dat de betrokkene families weerbarstig zijn voor hulp.

Verder noemden twee respondenten dat een kenmerk van een multiprobleemgezin is dat er **minimaal twee generaties** bij betrokken zijn. Dit punt is interessant omdat bijna alle respondenten tijdens de interviews over kinderen praatten maar niet iedereen de aanwezigheid van kinderen, minderjarigen of meerdere generaties als kenmerkend noemde. Frouke Hoekstra, de procescoördinator van het team Welzijn en Educatie geeft een mogelijke reden aan voor deze discrepantie: “Het gaat voor mij altijd om minstens één ouder en minstens één kind. En dat kan in allerlei variaties zijn, maar dat is wel de kern van een gezin voor mij” (2017 – transcript 2). Zij definieert eerst het woord gezin en gaat dan over naar de specifiekere omschrijving van een multiprobleemgezin. Andere medewerkers van de gemeente hebben die stap niet genomen en daarom kenmerkende aspecten van een gezin niet toegevoegd aan hun definitie van een multiprobleemgezin.

Omdat uit de antwoorden op de vragen naar belangrijke factoren en dergelijke blijkt dat kinderen en de relatie van kinderen en ouders in een gezin voor alle toekomstige gebruikers een grote rol spelen. Als het gaat om de families die in het dashboard zouden kunnen verschijnen, wordt het punt van minimaal twee generaties, hoewel hier ondervetwoordigd, toch ook meegenomen als een grote overeenkomst tussen de definities van de medewerkers in de gemeente Borne.

4.1.2 Verschillen in de definities

De persoonlijke definities van de toekomstige gebruikers van het Dashboard Multiprobleemgezinnen komen ten grote delen met elkaar overeen. Toch zijn er bepaalde kenmerken die maar één van de respondenten noemde. Deze worden in dit onderzoek als verschillen benoemd.

De verschillen kan men vinden in: **Ingewikkeld, verschillende hulpverleners, weinig betrokkenheid hulpverleners en gevaar/risico binnen en buiten**. Het eerstgenoemde aspect is hierboven gekoppeld aan de multicausaliteit van de problematiek en verbonden aan *problemen op minimaal twee leefgebieden*, waardoor hij een overeenkomst werd en hier niet verder behandeld zou worden.

Interessant is wel, dat dit aspect benoemd werd door Rob Welten, de burgemeester van Borne en de andere drie verschillen afkomstig zijn uit de antwoorden van Nicole Teesink-Veldhuis, de veiligheidsadviseur van de gemeente. Beide houden zich niet (alleen) bezig met zorg maar ook met de openbare orde en veiligheid binnen de gemeente (Teesink-Veldhuis, 2017 en Welten, 2017 – transcripten 1 en 3). Hun perspectief is daardoor heel anders dan dat van mensen die vooral of uitsluitend in de zorgsector werkzaam zijn. Voor Teesink-Veldhuis zijn verschillende hulpverleners een belangrijk punt omdat zij vaak “geen zicht hebben op alle betrokkene partijen” (2017 – transcript 1), waardoor niet goed afgestemd wordt en de hulp niet effectief is. Ook weinig betrokkenheid van de hulpverleners koppelt zij aan deze omstandigheid. Beide aspecten hebben uiteraard te maken met de stagnatie van de hulpverlening, maar werden door andere respondenten niet kenmerkend geacht.

Dat Teesink-Veldhuis het gevaar of het risico binnen en buiten een kenmerk vindt, is niet bizar als men haar functie in de gemeente beschouwd. Het hoort bij haar taken de openbare orde en veiligheid in de gaten te houden en de burgemeester te ondersteunen en adviseren bij de waarborging daarvan. Als “schakelpunt tussen zorg en veiligheid” (Teesink-Veldhuis, 2017 – transcript 1) wil zij graag aan de slag voordat de openbare orde en veiligheid in bedreigd wordt. Dan “hebben we al een calamiteit”.

De verschillen in de definities van de toekomstige gebruikers van het Dashboard Multiprobleemgezinnen zijn te herleiden vanuit de functies van de respondenten en hun perspectieven, maar ook weer in samenhang te brengen met de geconstateerde consensus. Zij zijn dus niet al te groot of essentieel en vormen zo geen belemmering voor het opstellen van een overkoepelende Bornse definitie voor multiprobleemgezinnen.

4.1.3 Het Bornse multiprobleemgezin gedefinieerd

Uit de bevindingen in de paragraaf 4.1 blijkt dat de individuele definities van de term multiprobleemgezin niet sterk verschillen. Voor dit onderzoek en het ontwikkelen van het dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne zal op basis van de individuele omschrijvingen de volgende definitie voor multiprobleemgezinnen gehanteerd worden:

Een multiprobleemgezin is een gezin bestaand uit minstens één ouder en minstens één kind met langdurige problemen op minimaal twee leefgebieden, dat bovengemiddeld lang met de hulpverlening te maken heeft.

Langdurige problemen zijn dan te verstaan als chronische problemen, die ook met de toegepaste hulp niet of maar moeilijk verholpen kunnen worden.

De laatste deelzin heeft betrekking op de ervaring van de respondenten dat de hulpverlening langer met multiprobleemgezinnen te maken heeft dan andere gezinnen. Daarvoor zijn er een aantal redenen. Door in te gaan op de gemiddelde periode of het aantal trajecten dat normaal voor een probleem doorlopen wordt, wordt dit kenmerk helder.

Deze definitie sluit aan bij de meest gebruikte omschrijving van multiprobleemgezinnen, die onder andere ook voor de Richtlijn Multiprobleemgezinnen werd gebruikt, en in andere Nederlandse gemeenten gehanteerd wordt.

In de focusgroep is verder uniform vastgesteld dat deze definitie te breed is geformuleerd. Door maar twee leefgebieden te vereisen voor het dashboard komen ook gezinnen in het overzicht die misschien wel meerdere problemen hebben maar daarmee goed omgaan en eigenlijk niet onder het kopje multiprobleemgezin horen. De uitdaging is dus het professionele gevoel dat leidt tot de inschatting multiprobleemgezin naar een definitie te vertalen (Focusgroep – Protocol 1).

Bovendien is ook de term langdurig problematisch omdat een verandering op een factor soms snel een kettingreactie in gang kan zetten die binnen een aantal weken tot een multiproblematiek leidt. Er is daarom vastgesteld dat de definitie nog aangescherpt en verder afgebakend moet worden. Er is ervoor gekozen om dit te doen op basis van de prioritering die in paragraaf 5.3 besproken wordt. De aangepaste definitie is dan ook daar te vinden (Focusgroep – Protocol 1).

4.2 Conclusie

Er is in de gemeente Borne op het moment van het onderzoek geen overkoepelende definitie voor een multiprobleemgezin. Met betrekking tot het dashboard dat er zal komen, zal het handig zijn om een definitie als basis of kader voor de te gebruiken informatie en factoren te handhaven.

De vraag die in dit hoofdstuk gesteld werd was: *Wat zijn de indicatoren die in Borne ervoor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd?*

Het antwoord en de indicatoren en kenmerken zijn in de hier vastgestelde definitie te vinden: **Een multiprobleemgezin is een gezin bestaand uit minstens één ouder en minstens één kind met langdurige problemen op minimaal twee leefgebieden, dat bovengemiddeld lang met de hulpverlening te maken heeft.**

De vastgestelde definitie is echter nog te breed geformuleerd en moet op basis van de prioritering verder uitgewerkt worden.

In het volgende hoofdstuk zullen de doelen, factoren en informatiebronnen besproken worden, die de toekomstige gebruikers aan het dashboard toekennen.

5 De essentiële factoren en informatie

Hoofdstuk 5 houdt zich bezig met de tweede onderzoeksvraag (*Welke informatie moet het Dashboard Multiprobleemgezinnen kunnen aangeven?*) en gaat in op de doelen van de toekomstige gebruikers, de indicatoren die door de ondervraagden meest belangrijk worden geacht en de informatie die zij in het dashboard graag willen zien verschijnen. Verder wordt de vroegsignalering besproken, die in het dashboard uiteindelijk ook een rol zal spelen.

5.1 Doeleinden van de gebruikers

Voordat wordt ingegaan op de belangrijke leefgebieden, factoren en nodige informatiebronnen die in het dashboard kunnen verschijnen wordt eerst nog stil gestaan bij de doelen van de toekomstige gebruikers van het Dashboard Multiprobleemgezinnen. Dit gebeurt omdat de doeleinden of beoogde resultaten de middelen kunnen beïnvloeden die gebruikt worden om deze doelen te bereiken.

Voor dit onderzoek is het belangrijk om de doelen te bundelen en deze te gebruiken als uitgangspunt voor het kiezen van de te tonen leefgebieden, factoren en informatie.

Daarom wordt in deze paragraaf erop ingegaan welke doelen de respondenten met hulp van het dashboard willen bereiken en welke meerwaarde zij aan een dergelijk overzicht-tool toekennen.

5.1.1 De meerwaarde van het Dashboard Multiprobleemgezinnen

Alle toekomstige gebruikers zien een meerwaarde als het gaat om een overzicht of Dashboard Multiprobleemgezinnen. Hoewel de individuele doelen verschillen per functie en invalshoek, is het duidelijk dat alle betrokkenen behoefte hebben aan een overzicht. Redenen daarvoor zijn onder andere de verbetering van het uitvoeren van de eigen taken (Hoekstra, 2017 – Transcript 2), het nemen van onderbouwde beslissingen (Velten, 2017; Vasterink, 2017 – Transcripten 3 en 4) en het bevorderen van een integrale werkwijze (Velten, 2017 – Transcript 5).

Daarbij is de wijze waarop de informatie gepresenteerd wordt voor de meeste respondenten in eerste instantie niet van belang. Het gaat juist om een centraal punt van informatie. Het project heeft dus voldoende draagvlak.

5.1.2 De doelen van de toekomstige gebruikers

Het was burgemeester Rob Velten die oorspronkelijk met het idee kwam om de informatie van het sociale domein samen te voegen, toen de decentralisatie van de WMO, jeugdwet en participatiewet plaats vond. Zijn idee erachter was dat men door de informatie van deze afdelingen te combineren een beter beeld krijgt van de situatie van een burger met een hulpvraag waardoor de achterliggende problematiek duidelijk wordt (Velten, 2017 – Transcript 3). Dit is te vergelijken met het idee van het behandelen van een ziekte in plaats van de symptomen. Men kan best pijnstillers voorschrijven tegen oorspijn, dan is het symptoom behandeld, maar men kan ook met antibiotica de middenoorontsteking behandelen, waardoor de onderliggende ziekte is opgelost en de oorspijn ook verdwijnt.

Om de zorgverantwoordelijkheid van de gemeente goed in te vullen wil Velten dus alle informatie hebben op het moment dat er beleidsbeslissingen worden genomen (Velten, 2017 – Transcript 3).

Deze houding is ook bij alle andere toekomstige gebruikers van het dashboard terug te vinden. In bijlage B12 is een grafiek van alle doeleinden geplaatst die nu besproken zullen worden. De meest genoemde doeleinden zijn het verkrijgen van een **volledig beeld**, het **optimaliseren van de hulpverlening**, de **inventarisering van de caseload** en de **preventie**. Zes van de negen respondenten noemden het volledige beeld als een doel voor het dashboard. Verder werd er drie keer ingegaan op de versterking van de informatiepositie, die in principe hetzelfde doel heeft. “[Want] alleen met een volledig beeld kun je een goede aanpak bedenken”, onderbouwt Hoekstra haar behoefte aan een overzicht (Hoekstra, 2017 – Transcript 2). Zij koppelt, net als haar collega's de eigen informatiepositie aan de verbetering van de hulpverlening.

Door een overzicht te creëren, zal de caseload duidelijk worden en zal een prioritering aangegeven worden, die nu intensieve inzet eisen (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1). De **prioritering** leidt tot intensieve hulp op het moment waarop het dreigt mis te gaan waardoor escalatie voorkomen zal worden. Überhaupt speelt preventie een grote rol. Geen van de respondenten wil wachten tot dat een escalatie heeft plaats gevonden. Zij hopen door een overzicht van de informatie op tijd te kunnen reageren, specifieke individuele hulp te kunnen bieden en zo de onderliggende problematiek tegen te gaan die een escalatie kan veroorzaken (Velten, 2017 – Transcript 5).

Dit houdt ook in dat de betrokkenen en met name de consultants **bewust over de risicofactoren nadenken** die in een gezin spelen. Door een algemeen overzicht te creëren kan ook een algemene werkwijze geïmplementeerd worden die de risicofactoren toetst. Voor de consultants lijkt dit een fijn instrument te zijn om onderbouwd te werken. “Als ik denk dat het

onveilig is dan maak ik een veiligheidsplan. [...] Want misschien denk ik veel sneller dat het onveilig is en maak ik een plan en mijn collega doet dat in dezelfde situatie niet. Ik zou graag zien dat iedereen op één lijn zit”, zegt jeugdconsulent Marloes Vasterink (Vasterink 2017 – Transcript 4).

Zij hoopt dan ook een soort lijst met risicofactoren uit het dashboard te kunnen halen. Een soortgelijk idee heeft WMO-consulent Claudia van der Wel. Zij zou graag een **lijst hebben met de in Borne actieve hulpverleners en hun sterktepunten**. “Dat ik gewoon in een Word bestand kan zoeken naar iemand die ambulante zorg en begeleiding kan bieden aan volwassenen met autisme” (van der Wel, 2017 – Transcript 6). Deze twee lijsten of documenten zouden dus afzonderlijk maar op basis van het dashboard geschreven en/of samengesteld kunnen worden.

Hoewel **vroegsignalering** één van de zwakkere, minder vaak genoemde doelen is, waren de respondenten allemaal enthousiast over het idee. Voor de meeste toekomstige gebruikers is vroegsignalering sterk gekoppeld aan preventie. Behalve Teesink-Veldhuis noemde niemand de vroegsignalering als doel voor het dashboard maar toen de gemeentelijke medewerkers in de interviews met het idee geconfronteerd werden, waren zij allemaal voor het implementeren van de vroegsignalering (Vergelijk Hoekstra, 2017; Welten, 2017; Vasterink, 2017; Velten, 2017; Gras, 2017 – Transcripten 2,3,4,5,8) en gaven zij ook voorbeelden uit hun eigen werkveld ter inspiratie⁶ (Vasterink, 2017; van der Wel, 2017; van Dam, 2017 – Transcripten 4,6,7).

Verder functioneert het Dashboard Multiprobleemgezinnen als pilot binnen de gemeente. Door een relatief kleine doelgroep – multiprobleemgezinnen – te kiezen is het ontwikkelen van het dashboard makkelijker. Uiteindelijk is het doel van het project dan het ingang zetten van een proces die de informatiepositie op meer gebieden zal versterken; Overzichten, dashboards en informatie-uitwisseling tussen de verschillende afdelingen zal dus een dagelijkse routine worden binnen de gemeente Borne en niet een bijzonderheid zijn (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1).

De doelen van de toekomstige gebruikers met betrekking tot het Dashboard Multiprobleemgezinnen zijn als volgt samen te vatten: **Het doel van het dashboard is door middel van volledige informatie de situatie van een multiprobleemgezin goed in te schatten en op tijd en vóór een escalatie de juiste hulp te verlenen om risico's voor alle betrokkenen te verkleinen.**

5.2 De belangrijkste leefgebieden en factoren in Borne

In hoofdstuk 2.1.3 werd de term multiprobleemgezin besproken en werden de leefgebieden en bijbehorende factoren van multiprobleemgezinnen van de Richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlandse Jeugdinstituut aangegeven. De tabel van die leefgebieden wordt als basis gebruikt voor dit onderzoek. Toch, moet de theorie in de praktijk toepasbaar zijn. Daarom worden de prioriteiten met betrekking tot leefgebieden en factoren van de medewerkers in Borne in dit hoofdstuk besproken en met de theoretische basis vergeleken/ gecombineerd. Daarbij gaat het vooral om de factoren die de respondenten of in het tabel nog missen of die factoren die zij het meest belangrijk vinden en waarop zij zouden prioriteren. Een overzicht van alle door de toekomstige gebruikers genoemde leefgebieden en factoren is in bijlage B13 te vinden.

5.2.1 Evaluatie leefgebieden en factoren Nederlands Jeugdinstituut

Volgens Teesink-Veldhuis komen alle in de tabel genoemde factoren kijken bij de multiprobleemgezinnen in Borne (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1). Haar collega's zijn het daarmee eens. Iedereen bevestigde dat de lijst van het Jeugdinstituut vrij volledig was. Zij zouden niets weg laten.

Verder werd in de gesprekken nadruk gelegd op de ouderfactoren en het gezinsfunctioneren. Beide categorieën factoren worden door de toekomstige gebruikers van het dashboard belangrijk geacht.

De tabel legt dus een goede basis voor het dashboard.

5.2.2 Nog toe te voegen factoren

Hoewel de respondenten in de interviews allemaal van mening waren dat de factoren van het Nederlandse Jeugdinstituut een groot aantal factoren benoemde, misten zij toch nog het een of ander. De door de medewerkers gemiste factoren zullen in deze paragraaf besproken worden.

Heel snel werd duidelijk dat de meeste toekomstige gebruikers nadruk op de **veiligheid van de kinderen** leggen, “Omdat dat in eerste instantie in een gezin de meest kwetsbaren zijn die zich totaal niet kunnen verdedigen” (Velten, 2017 – Transcript 5). De kansen voor de toekomstige burgers worden in zo'n geval verkleind (Welten, 2017 – Transcript 3). Daarover zijn de bestuurders het eens.

⁶ Zie hoofdstuk 5.5 Vroegsignalering

Maar ook de andere gemeentelijke medewerkers slaan aan op de veiligheid van kinderen, voor de jeugdconsulenten is dat een van de essentiële onderdelen van hun banen (Vasterink, 2017 – Transcript 4), voor de veiligheidsadviseur gaat het om het aspect van veiligheid in zijn geheel en dan specifiek de veiligheid van de (minderjarige) kinderen (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1). WMO-beleidsmedewerker Karin van Dam stelt **veiligheid als basisbehoefte** van elk individu op prijs, waaraan ook de **openbare orde en veiligheid** verbonden is, die de burgemeester en de veiligheidsadviseur graag in het dashboard zullen zien verschijnen (Welten, 2017; Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcripten 3 en 1).

De veiligheid van de kinderen zal dus een grote waarde krijgen voor de prioritering van de casussen, maar **veiligheid** moet überhaupt ook als leefgebied vertegenwoordigd zijn. “[...] Voor de WMO kan het heel basaal zijn dat iemand veilig is als hij zijn medicijnen wel regelmatig neemt, maar niet allemaal in één keer. Dat is heel basaal. En dat is ook een hele andere veiligheid waar jullie [Nicole Teesink-Veldhuis, Lisa Wegmann] aan denken” (van Dam, 2017 – Transcript 7).

Verder was ook de kennis over **schoolverzuim** een groot aandachtspunt⁷. Als een kind zonder verklaring niet op school verschijnt “ [...] kunnen dat signalen zijn dat er iets mis is met het kind c.q. met zijn omgeving, waardoor je te maken zou kunnen krijgen met een multiprobleemgezin. Dus daarom vind ik het wel belangrijk dat dat mee genomen wordt” (Velten, 2017 – Transcript 5).

Bovendien werden **fysieke gezondheid** door twee en **niet-aangeboren hersenletsel** door één respondent genoemd. De redenen waarom deze twee factoren genoemd werden zijn onder andere dat bekend is dat de gezondheid van mensen met een lage sociaaleconomische status vaak niet de beste is en de gezondheid juist de deur zou kunnen openen (Gras, 2017 – Transcript 8) en dat niet-aangeboren hersenletsels nog vrij vaak voorkomen en een grote invloed (kunnen) hebben op de persoonlijkheid en het gedrag van de betrokkene. Deze veranderingen in het gedrag kunnen dan weer invloed nemen op relaties van de betrokkene en tot conflicten leiden (van der Wel, 2017 – Transcript 6). Beide factoren zouden toegevoegd kunnen worden aan de leefgebieden Kind en Ouders respectievelijk. Het zelfde geldt voor de **licht verstandelijke beperking**. Hoewel verstandelijke handicaps in beide categorieën genoemd zijn, vond Frouke Hoekstra het belangrijk om deze specifieke beperking apart te noemen omdat het vaak voorkomt dat mensen met een lichtverstandelijke beperking in multiprobleemgezinnen te vinden zijn (Hoekstra, 2017 – Transcript 2).

Ook **dagbesteding** miste volgens de toekomstige gebruikers in het tabel van het Jeugdinstituut omdat het vaak “mis gaat als mensen niks te doen hebben” (Hoekstra, 2017 – Transcript 2). Wat iemand overdag doet, is onderdeel van de omstandigheden waarin hij leeft. De factor zal dus aan het leefgebied Context toegevoegd kunnen worden.

Hoewel relatieproblemen in het tabel te vinden zijn, benadrukten drie respondenten, dat specifiek **vechtscheidingen** een belangrijke rol spelen. Voor kinderen kunnen deze scheidingen tot loyaliteitsconflicten leiden, die actueel een groot onderdeel vormen van multiproblematiek (Vasterink, 2017 – Transcript 4). Als toevoeging zou vechtscheiding dus bij het leefgebied Gezin en huishouden toegevoegd kunnen worden.

⁷ Hoe deze informatie verkregen zal kunnen worden, wordt in paragraaf 5.3 en 5.4 besproken

5.2.3 Conclusie

Over het algemeen zijn de respondenten het eens met de leefgebieden factoren die het Nederlandse Jeugdinstituut aan multiprobleemgezinnen toekend. Door een aantal toevoegingen is de tabel gecompleteerd en kan zo als basis dienen voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne. In de onderstaande tabel worden alle leefgebieden en bijbehorende factoren samen met de toevoegingen weer gegeven.

Leefgebied	Factoren
Kindfactoren Kind	- Psychische of psychosociale problemen inclusieve ontwikkelingsproblemen, gedragsproblemen, psychosomatische klachten en verslavingen - Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps, lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel - Slachtoffer of getuige van mishandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld - Fysieke gezondheid - Schoolabsentie
Ouderfactoren Ouders	- Psychische of psychosociale problemen inclusief gedragsproblemen (agressie, crimineel gedrag), psychosomatische klachten en verslavingen - Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps, lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel - Slachtoffer, getuige of dader van mishandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld - Fysieke gezondheid
Opvoedingsfactoren Opvoeding	- Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën, pedagogische onmacht - Weinig consistentie, weinig responsiviteit - Veel harde discipline en afwijzing, gebrek aan gedragscontrole, veel psychologische controle - Onveilige hechting
Gezinsfunctioneren Gezin en Huishouden	- Relatie problemen, conflicten, vechtscheiding - Communicatieproblemen, geen organisatie - Weinig cohesie - Veel externe locus of controle
Contextuele factoren Context	- Meerdere negatieve levensgebeurtenissen - Financiële problemen - Lage sociaaleconomische status - Dagbesteding
Sociaal Netwerk	- Verstoord of gebrek aan sociaal netwerk - Conflicten met buurtbewoners of vrienden
Hulpverlening	- Lange geschiedenis van hulpverlening - Uithuisplaatsing
Veiligheid	- Openbare orde en veiligheid - Veiligheid van de kinderen - Veiligheid als basisbehoefte / leefbaarheid

Tabel 2: Geactualiseerde versie leefgebieden en factoren

In de volgende paragraaf wordt de prioritering van deze factoren besproken. Het gaat om welke van de leefgebieden en/of factoren de meeste invloed zullen krijgen als het gaat om het prioriteren van de casussen.

5.3 Prioritering van de factoren

Hoewel alle respondenten het eens waren over het feit dat de tabel van het Nederlandse Jeugdinstituut volledig was wat betreft de factoren en dat alle factoren weleens voorkomen moet nog een tweede stap gezet worden. Eén doel van het dashboard en dit onderzoek is het kunnen prioriteren van de casussen (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1).

Er wordt er in dit onderzoek ervan uit gegaan dat dat het makkelijkste kan als op basis van de factoren geprioriteerd wordt. Natuurlijk ligt de keuze en de besluitneming altijd bij de ervaren professional maar het dashboard zal door de prioritering kunnen helpen deze keuzes en besluiten te nemen.

5.3.1 Methode van prioritering

“Op basis van de factoren” is te verstaan als het koppelen van waarden aan die factoren die voor de prioritering van casussen meest belangrijk geacht worden om met die waarden een algemeen prioriteitsscore uit te rekenen. Deze methode is samen met de opdrachtgever uitgekozen en wordt daarom niet meer toegelicht of tegen andere theorieën afgewogen. Als voorbeeld worden de gezinnen A en B tmet elkaar vergeleken:

Gezin A heeft problemen op de factoren c,d en f. Gezin B op de factoren e, g, i en k. De algemene prioriteitsscore wordt dus als volgt berekend: Prioriteit Gezin A = c+d+f Prioriteit Gezin B = e+g+i+k

Factor	Waarde
C	3
D	2
E	1
F	2.5
G	2
H	3
I	5
J	1
K	2
L	1
M	0.5

Prioriteit Gezin A = $3+2+2.5 = 7.5$

Prioriteit Gezin B = $1+2+1+2 = 6$

De algemene prioriteitsscore van gezin A is dus hoger dan de score van gezin B. Zo zal het dashboard deze gezinnen ook prioriteren. De professional krijgt in dat geval een signaal over de prioritering die gebaseerd is op een door de professional opgestelde volgorde van de factoren. Het is dan wel belangrijk dat de professional zich als nog in de casus verdiept en (met collega's) beslist of deze algemene prioritering wel klopt.

In een kleine gemeente als Borne – waar men op dit moment van ongeveer 5 multiprobleemgezinnen uitgaat (Velten, 2017 – transcript 5) – lijkt dat mogelijk. In een grotere gemeente of bij meer multiprobleemgezinnen zal men eventueel een verkeerslichtsysteem willen inrichten dat de algemene prioriteitsscores weer op een scala van groen tot rood plaatst. In Borne is deze tussenstap wel te overwegen maar waarschijnlijk niet nodig. Voordat überhaupt gerekend kan worden moeten voor dit systeem van prioritering de waarden toegekend worden aan de factoren.

Waar de scala voor de waarde begint en eindigt is afhankelijk van de voorkeur van de gemeente en de toekomstige gebruikers van het dashboard. In dit onderzoek wordt gewerkt met een scala van 0 tot 5 (geen prioriteit tot urgentie). Men kan ook werken met een scala van 0 tot 1 of 1 tot 10. Maar voor nu wordt met 0 tot 5 gewerkt.

5.3.2 De prioriteringsfactoren

De factoren die voor de prioritering gebruikt kunnen worden zijn die die in paragraaf 5.2.3 in tabel 2 aangegeven worden: De factoren die ten grondslag liggen aan het dashboard multiprobleemgezinnen in Borne.

In het vervolg van het focusgroepgesprek hebben de deelnemers hun prioritering per mail doorgestuurd. Om een goede volgorde van de factoren in de prioritering te kunnen genereren is de meest belangrijke factor van een respondent het getal 10 toegekend, de volgende factoren kregen de getallen 9-1. De resultaten worden per factor bij elkaar opgeteld, de factoren met resultaten van dubbele cijfers worden opgenomen voor de prioritering. In bijlage B7 is overzicht van alle afzonderlijke scores en de totale score van de factoren te vinden.

De in deze paragraaf aangehouden volgorde van de factoren en hun belang in de factoren zijn gebaseerd op de opgetelde score van de factoren. De groep zelf heeft hierover geen discussie gevoerd omdat er helaas geen tijd meer voor was. Omdat de onderzoekster niet de expertise heeft die voor een goede prioritering van de factoren nodig is, moet de hier aangegeven conclusie als voorstel verstaan worden. Er wordt urgent aanbevolen om de prioritering en de vroegsignalering die in paragraaf 5.4 behandeld wordt met de betrokkene toekomstige gebruikers te evalueren en discussiëren om definitief de juiste keuzes te nemen met betrekking tot dit belangrijke thema.

Eén van de respondenten hield de volgorde van de factoren in de tabel aan, haar persoonlijke belangstelling is daarom niet duidelijk te zien. Elke factor die door haar genoemd is kreeg daarom de waarde 1. Op deze manier worden de scores door haar input beïnvloed, maar zijn de resultaten niet invalide door de onduidelijke prioritering. In tabel 3 zijn de voor de prioritering gekozen factoren te zien. Alle genoemde prioriteringsfactoren zijn in bijlage B7 geplaatst.

Factor	Score
Veiligheid Kind	37
Psychische of psychosociale problemen KIND	30
Huiselijk geweld	27
Hulpverlening stagneert	23
Psychische of psychosociale problemen OUDERS	22
Financiële problemen	16
Cognitieve problemen KIND	15
Cognitieve problemen OUDERS	14
Pedagogische onmacht / Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën	14
Lage Sociaaleconomische Status (SES)	12
Openbare orde en veiligheid	10

Tabel 3: Uitkomsten prioriteringsfactoren

De factor met de hoogste score is de **veiligheid van het kind**. Daaronder wordt in dit geval verstaan het veilig kunnen opgroeien en ontwikkelen zonder psychisch of fysiek geweld. Kinderen kunnen zich niet verdedigen en zijn afhankelijk van

hun ouders, daarom vraagt de situatie om een snelle aanpak als de veiligheid van het kind in het geding is (Velten, 2017 – Transcript 5).

Om veilig te kunnen opgroeien is het belangrijk dat de mentale gezondheid van het kind niet benadeeld wordt of ontwikkelingsproblemen ontstaan. Daarom geven de respondenten ook een hoge score aan de psychische en **psychosociale problemen van het kind**, waaronder ontwikkelingsproblemen, gedragsproblemen, psychosomatische klachten en verslavingen vallen. Ook de **cognitieve problemen** die een kind heeft kunnen diens toekomstkansen en ontwikkeling (negatief) beïnvloeden. Een laag IQ of leerproblemen kunnen leiden tot een onder gemiddelde prestatie op school en moeten aangepakt worden. Bovendien lijken deze problemen nog vaak voor te komen (Hoekstra, 2017 – Transcript 2).

Met de veiligheid van het kind en de veilige ontwikkeling heeft **huiselijk geweld** te maken. Het slachtoffer- of getuigezijn daarvan is als risicofactor opgenomen bij het leefgebied Kind. Verder is de factor huiselijk geweld ook op het leefgebied Ouders te vinden. Hier valt ook het daderzijn onder de factor. Of het geweld zich tegen het kind richt of één van de ouders – de fysieke en mentale gevolgen wegen zwaar en bedreigen de veiligheid van de aanwezige kinderen en volwassenen. Ook de respondenten bevestigen dat huiselijk geweld om inzet en actie vraagt en een prioriteit zal moeten krijgen (Focusgroep, 2017 – Protocol 2).

Ook het feit dat de **hulpverlening stagneert** werd door de respondenten aangegeven als aandachtspunt. Vooral als een bepaalde zorgtrajecten bij families met gelijke problemen aanslaat en verbeteringen of ontwikkelingen bevordert maar één gezin helemaal geen vooruitgang kan boeken, trekt dat de aandacht van de professionals (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1). Ook een lange geschiedenis met de hulpverlening kan dit effect hebben. In de focusgroep werd echter aangegeven dat bepaalde medische klachten levenslange hulpverlening eisen zonder een probleem te vormen en dat een kettingreactie soms snel tot een multiprobleemgezin kan leiden zelfs al was het gezin daarvoor niet bekend bij de hulpverlening. Daarom wordt ervoor gekozen om de lange geschiedenis met de hulpverlening niet op te nemen voor de prioritering (Focusgroep, 2017 – Protocol 1).

Huiselijk geweld heeft ook een verband met een ander vaak als belangrijk benoemde factor te maken : **de psychische, psychosociale en cognitieve problemen van de ouders**. In de tabel in paragraaf 5.2.3 worden psychische en psychosociale problemen apart genoemd van cognitieve problemen. In de interviews werd echter duidelijk dat het meer om de mentale gezondheid van de ouders in een gezin gaat. Daarom zijn beide categorieën mentale factoren samen opgenomen. Ook deze factor heeft weer invloed op de veiligheid en de ontwikkeling van de kinderen in het gezin. Afhankelijk van de specifieke situatie van een ouder kunnen beide in gevaar komen.

Bij de factor psychosociale problemen op de leefgebieden Ouders en Kind is ook nog te vermelden dat een dreigende gedwongen opname van het betrokkene individu de urgentie nog versterkt (Focusgroep - van der Wel, 2017 – Protocol 2).

Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën die in de interviews vier keer werden genoemd als veel voorkomend en belangrijke factor sluit bij de drie voorafgaande factoren aan. Als er pedagogische onmacht heerst en men niet weet hoe met de kinderen omgegaan moet worden kan dat de sfeer in het gezin beïnvloeden en ook tot huiselijk geweld of ontwikkelingsproblemen leiden. Verder zal er niet naar school gegaan kunnen worden waardoor de toekomstkansen van de kinderen verlaagd worden. En deze kansen zijn in een multiprobleemgezin al lager dan de gemiddelde (Velten, 2017 – Transcript 3).

Als de burens van een gezin overlastmeldingen doorgeven raakt de problematiek de **openbare orde en veiligheid**. Dit betekent ook dat de problemen van een gezin niet meer achter de voordeur blijven maar naar buiten overgaan. Overlastmeldingen kunnen om verschillende redenen gemaakt worden, bijvoorbeeld geluidsoverlast of een gevoel van bedreiging. Op het moment dat de openbare orde en veiligheid bij de problematiek betrokken is, is de casus niet alleen meer een zaak voor de afdeling en wethouder zorg maar ook voor de ambtenaar en wethouder openbare orde en veiligheid. Dat betekent dat ook binnen de gemeentelijke organisatie andere stappen mogelijk worden. Bovendien vallen ook sommige escalaties onder de verantwoordelijkheid van de ambtenaar openbare orde en veiligheid (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1).

Als het publiek bij de casuïstiek van een multiprobleemgezin betrokken wordt is de situatie dus over het algemeen al vrij lang doorontwikkeld en beland op het moment van dreigend escalatie. De urgentie van de casus stijgt dus.

Als de situatie verder niet verandert hoewel hulp verleend wordt en het traject ook op maatwerk geleverd wordt, moet er daarvoor een reden bestaan. Het kan eraan liggen dat men zich als hulpvragende niet gehoord voelt (van Dam, 2017 –

Transcript 7) of dat het gezin en de aanwezige hulpverlening noch letterlijk, noch metaforisch dezelfde taal spreken (Velten, 2017 – Transcript 5). Er moet dus verandering en verbetering komen. Daarom zal erop geprioriteerd moeten worden.

Tijdens de interviews zijn een aantal factoren duidelijk geworden die of vaak voorkomen bij multiprobleemgezinnen of altijd om snelle reactie vragen (omdat zij bijvoorbeeld vaak tot escalaties leiden) (Transcripten 1-9). De meest genoemde factor tijdens de interviews was de lage sociaaleconomische status (SES) of kenmerken daarvan. Ook met betrekking tot de prioritering werd de SES genoemd (score van 12). Er wordt aangegeven dat een lage SES snel doorwerkt op andere leefgebieden. Kenmerken van een lage SES onder andere werkloosheid of een laag opleidingsniveau. Beide kenmerken hoeven niet te leiden tot of een escalatie of een kettingreactie van problemen. Natuurlijk kan het wel, maar een lage SES vraagt niet (perse) om snelle en intensieve inzet van de gemeente of de hulpverlening (Boone, 2017 – Transcript 9). Daarom wordt ervan afgezien om de SES als prioriterend factor te gebruiken en zal hij in paragraaf 5.4 in verband met de vroegsignalering terug komen.

Een interessant punt is dat de factor **financiële problemen** die ook bij de SES hoort een hogere score heeft behaald dan de lage SES. De respondenten wijzen erop dat financiële problemen kunnen leiden tot uithuiszetting en/of ondervoeding. Onderdak en voedsel zijn belangrijke basisbehoeften. Of het te meten en uit de beschikbare informatie en data te halen is in hoe verre de financiële problemen de basisbehoeften negatief beïnvloeden is op dit moment nog niet duidelijk. Door de benadrukking van de respondenten en het feit dat deze problemen één van de meeste genoemde factoren zijn, zullen financiële problemen opgenomen moeten worden bij de prioritering.

Op basis van het focusgroepgesprek zijn negen prioriteringsfactoren bepaald: de veiligheid van het kind; psychische en psychosociale problemen van het kind; huiselijk geweld; een stagnerende hulpverlening; psychische, psychosociale en cognitieve problemen van de ouders; onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën en pedagogische onmacht; de openbare orde en veiligheid en financiële problemen.

De waarden die aan de factoren toegekend zullen worden voor de berekening van de algemene prioriteitsscore zijn gebaseerd op de score die de factoren van de respondenten hebben gekregen en de boven beschreven aspecten. Nogmaals wordt hier benadrukt dat de geconcludeerde score maar een voorstel is dat door de toekomstige gebruikers herzien moet worden om volledig valide te kunnen zijn.

Factor	Waarde	Reden
Veiligheid Kind	5	De factor heeft de hoogste cumulatieve score van de respondenten gekregen en betreft de minst zelfredzame leden van het gezin.
Huiselijk geweld	5	Hoewel de score voor huiselijk geweld kleiner was dan de score voor de hieronder genoemde factor, kan huiselijk geweld zowel de psychische en psychosociale gezondheid als de fysieke gezondheid van kinderen en ouders beïnvloeden.
Psychische of psychosociale problemen KIND	4	Problemen van deze aard kunnen de toekomstkansen en zelfredzaamheid van kinderen beperken. Daarom vragen zij om aandacht.
Hulpverlening stagneert	4	Een stagnatie van de hulpverlening van een beproefd zorgtraject kan signaleren dat niet alle problemen inzichtelijk zijn of dat het gezin niet tevreden is met de verleende zorg. In beide gevallen is inzet en verbetering nodig.
Psychische, psychosociale of cognitieve problemen OUDERS	4	De scores van beide aparte factoren die hier samengevoegd zijn is hoger dan die van huiselijk geweld of psychische en psychosociale problemen van het kind. De ouders zijn verantwoordelijk voor het huishouden en de opvoeding van de kinderen. Als zij deze verantwoordelijkheden door mentale problemen niet kunnen waarnemen, moet de gemeente de passende hulp verlenen om de familie in het dagelijkse leven te ondersteunen.
Cognitieve problemen KIND	3	De score voor deze factor was significant lager dan die voor psychosociale en psychische problemen van het kind maar heeft dezelfde potentiële gevolgen.
Pedagogische onmacht / Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën	3	De respondenten gaven deze factor wel aandacht maar bij niemand stond hij op de eerste drie plekken in de prioritering, en maar drie benoemden hem überhaupt.
Openbare orde en veiligheid	3	Hoewel de openbare orde en veiligheid de laagste score behaalde en maar door één respondent genoemd werd, zijn storingen van de openbare orde en veiligheid een signaal dat er of al een escalatie is of er een dreigt te ontstaan.
Financiële problemen	2	Financiële problemen behaalden hogere score dan een aantal andere factoren. Toch, zijn zij onderdeel van de lage SES die meer voor de vroegsignalering van belang is. Daarom wordt ervoor gekozen om de factor wel voor de prioritering te gebruiken maar om de eerder genoemde redenen te onderschikken aan de andere factoren.

Tabel 4: Prioriteringsfactoren en –waarden

5.3.3 Aanscherping definitie

De in hoofdstuk 4 vastgestelde definitie voor multiprobleemgezinnen was te breed om daarmee aan de slag te gaan en te bepalen welke casussen in het dashboard moeten of mogen verschijnen. Daarom zou uit de prioriteringsfactoren en gedetailleerdere werkzamere definitie voortvloeien:

Een multiprobleemgezin is een gezin bestaand uit minstens één ouder en één kind dat met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen kampt die de veilige ontwikkeling en toekomstkansen van de kinderen, een geweldvrije sfeer binnen het gezin en potentieel de openbare orde en veiligheid bedreigt. Onder andere ook omdat de hulpverlening niet aanslaat.

Het kenmerk “problemen op twee leefgebieden” wordt dus uit de definitie gehaald en als richtlijn gehanteerd. Vervangend voor de twee leefgebieden wordt de combinatie uit de vaak genoemde lage sociaaleconomische status en de mentale gezondheid als kenmerk ingezet. De focus van de definitie ligt op de potentiële gevolgen van de problematiek in het gezin en niet op de objectieve beschrijving van een maatschappelijk verschijnsel.

5.3.4 Conclusie

Uit de interviews en het focusgroep gesprek wordt duidelijk dat het een aantal factoren die te maken hebben met multiprobleemgezinnen om meer prioriteit vragen dan andere. Deze factoren zijn:

- Veiligheid van het kind;
- Psychische en psychosociale problemen van het kind;
- Huiselijk geweld;
- Stagnerende hulpverlening;
- Psychische, psychosociale en cognitieve problemen van de ouders;
- Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën en pedagogische onmacht;
- Openbare orde en veiligheid
- Financiële problemen.

Door de sterke invloed die deze factoren op elkaar hebben en vooral ook op de ontwikkeling van de kinderen en de relaties in de familie is ervoor gekozen om aan deze factoren prioriteringswaarden toe te kennen die bij elkaar op geteld een algemene prioriteitsscore aangeven om de professional in zijn beslissingen te ondersteunen. De in deze paragraaf aangegeven waarden zijn een voorstel gebaseerd op de inzichten van de onderzoekster moeten door de professionals worden herzien.

Verder is op basis van de prioriteringsfactoren een concretere definitie opgesteld voor het dashboard multiprobleemgezinnen. Door te focussen op de mogelijke gevolgen van de problemen wordt snel duidelijk welke factoren wel of niet relevant zijn voor een dashboard.

In de volgende paragraaf wordt besproken welke factoren voor de vroegsignalering gebruikt kunnen worden.

5.4 Vroegsignalering

Een veelgenoemd doel van het Dashboard Multiprobleemgezinnen in Borne is het versterken van preventieve maatregelen. Voor een groot aantal van de respondenten is vroegsignalering daaraan verbonden. Hoe het dashboard als instrument kan dienen om de vroegsignalering te ondersteunen zal in deze paragraaf besproken worden.

5.4.1 Vroegsignalering in de literatuur

In de richtlijnen Opvoedondersteuning en Psychosociale problemen van het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid wordt met betrekking op vroegsignalering vooral ingegaan op door de betrokkene families in te vullen vragenlijsten. Op basis van antwoorden kunnen bepaalde signalen voor opvoedingsproblemen of psychosociale problemen vastgesteld worden die dan kunnen helpen bij het stellen van professionele diagnoses of het opstellen van hulpplannen (Prinsen et al, 2013 en NCJ, 2016).

Beide richtlijnen zijn bedoeld voor professionals die deze vragenlijsten kunnen afnemen, in het geval van Borne zal dat betekenen dat vooral de consulenten van WMO en Jeugd met de aanbevolen instrumenten aan de slag moeten. Dat is echter niet het idee van vroegsignalering in het dashboard. De aanbevolen instrumenten kunnen worden opgenomen in de afdelingen WMO en Jeugd in de aanpak multiprobleemgezinnen maar hebben geen meerwaarde voor het dashboard.

In de Handreiking vroegsignalering van een licht verstandelijke beperking (LVB) van het Landelijk Kenniscentrum worden indicatoren, informatiebronnen en instrumenten voor de vroegsignalering besproken. Hier wordt aangegeven dat

“Vroegsignalering [is] belangrijk[is] voor preventie van (gedrags)problemen op latere leeftijd en voor het bieden van goede ondersteuning aan jeugdigen met een LVB en hun gezinnen” (Hoekman, 2015).

Voor dit onderzoek wordt die omschrijving gemodificeerd aangehouden: Vroegsignalering is belangrijk voor de preventie van problemen in het gezin in de toekomst en voor het bieden van goede ondersteuning aan multiprobleemgezinnen. Onder vroeg wordt dan zowel een vroeg tijdstip in de geschiedenis van het gezin verstaan, als een vroeg moment in de probleemontwikkeling, zoals Postma in de JGZ-richtlijn Vroegsignalering van psychosociale problemen aangeeft. Verder wordt aangeraden op de risicofactoren en –indicatoren te letten om goed te kunnen vroegsignaleren (Hoekman, 2015; Postma, 2008). Postma gaat dan ook nog in op het risicoproces: een bepaalde ontwikkeling of verandering die aanduidt dat er een probleem ontstaat.

De factoren die hij geeft in zijn richtlijn voor psychosociale problemen bij jongeren zijn ten delen gelijk aan de factoren uit de richtlijn multiprobleemgezinnen (Kindfactoren, Ouderfactoren, Gezinsfactoren), bovendien gaat de hele richtlijn over psychosociale problemen, die onderdeel zijn van de problematiek die binnen de doelgroep van het dashboard in Borne speelt.

Zowel Postma als Hoekman praten in hun teksten niet over multiprobleemgezinnen, maar hieraan gerelateerde situaties en problematieken. Toch, noemen zij allebei de relevantie van de draagkracht van de ouders en de invloed van de pedagogische vaardigheden van de ouders op de ontwikkeling van de kinderen. Daarom is ook voor deze bronnen gekozen met betrekking tot de vroegsignalering bij multiprobleemgezinnen. Hoekman noemt deze gezinnen in zijn handreiking omdat LVB's volgens hem vaak voorkomen binnen multiprobleemgezinnen.

Het inventariseren van risicofactoren is in beide besproken stukken een centraal thema en aanbeveling. Het Dashboard Multiprobleemgezinnen is gebaseerd op leefgebieden en factoren die de risico's in een multiprobleemgezin kunnen beïnvloeden. Het werken met specifieke vroegsignaleringsleefgebieden en/of –factoren lijkt vandaar de meest handige manier van vroegsignalering in de gemeente Borne.

5.4.2 Vroegsignalering, de respondenten en Borne

In de interviews met de toekomstige gebruikers van het Dashboard Multiprobleemgezinnen werd duidelijk dat alle respondenten het redelijk eens waren over de manier waarop het dashboard zal moeten vroegsignaleren: Veel voorkomende factoren(combinaties) moeten worden aangegeven, ook al is er nog geen sprake van multiproblematiek (Transcripties 1-9). Dit sluit aan bij de ideeën van Hoekman en Postma.

Eén factor die in verband met vroegsignalering vaak genoemd werd in de interviews is **schoolverzuim** (Velten, 2017 – Transcript 5). Volgens de respondenten is het regelmatig of lang verzuimen van lessen of hele schooldagen een signaal voor een probleem in de familie. Als een kind niet ziek is zal het op school moeten zijn. Kinderen die op een werkdag thuis rondlopen als een consulent langs komt kunnen dus een signaal zijn voor een gebrek aan gezag of controle door de ouders (van der Wel, 2017 – Transcript 6; Velten, 2017 – Transcript 5).

Een andere factor die in de interviews genoemd werd is de **lage sociaaleconomische status**. Sociaaleconomische problemen zijn in hoofdstuk 2 beschreven als onder andere financiële problemen, schulden, armoede of sociaal isolement en een migrantenachtergrond. Al deze problemen werken snel door en beïnvloeden andere leefgebieden waardoor vaak nieuwe problemen ontstaan en de problematiek in en rondom het gezin steeds complexer wordt (Boone, 2017 – Transcript 9) en uiteindelijk tot een multiprobleemgezin kan leiden.

De medewerkers van de afdeling jeugd gaven aan dat **vechtscheidingen** tussen ouders vaak tot loyaliteitsconflicten bij de kinderen kunnen zorgen die op hun manier weer doorwerken tot andere problemen bij het kind maar ook in de familie (Vasterink, 2017 – Transcript 4 en Boone, 2017 – Transcript 9).

Als men voor de vroegsignalering dezelfde methode aanhoudt als voor de prioritering moeten de factoren schoolverzuim, lage sociaaleconomische status en vchtscheidingen dus met hogere waarde voorzien worden dan de andere factoren. Hierbij is het toekennen van de waarde 1 voor deze drie factoren tegenover 0 voor de rest vermoedelijk de handigste oplossing.

5.4.3 Conclusie

Vroegsignalering wordt over het algemeen verstaan als het herkennen van signalen die een probleem kunnen aangeven. In de literatuur zijn vaak vragenlijsten te vinden die bij het contact met de betrokkene persoon afgenomen moeten worden. Het dashboard zou de gemeente Borne kunnen ondersteunen bij de vroegsignalering.

De literatuur raadt aan de risicofactoren voor het probleem te inventariseren en te toetsen. Deze risicofactoren zijn in Borne de basis voor het dashboard. Door de factoren **schoolverzuim**, **lage sociaaleconomische status** en **vechtscheiding** met een hoge waarde te belasten voor de vroegsignalering zal het dashboard kunnen helpen bij de voorspellingen en het oppakken van de aanwezige signalen.

De volgende paragrafen gaan in op de informatie die nodig is om alle benoemde factoren en leefgebieden inzichtelijk te maken.

5.5 De benodigde informatie

Het idee voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen kwam voort uit de decentralisatie van de jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurige zieken en ouderen. Het gaat dus vooral om het juist gebruiken van de aanwezige informatie in de gemeente.

In deze paragraaf worden van de toekomstige gebruikers gewenste interne informatiebronnen behandeld en aan de vastgestelde leefgebieden en factoren gekoppeld.

De bestuurders geven aan hun informatie vooral van de uitvoerende medewerkers en adviseurs te krijgen en leggen de vraag naar de nodige informatie voor het dashboard bij deze groep neer (Welten, 2017; Velten, 2017 – Transcripten 3 en 5). Verder is de teamleider WMO en Jeugd de afgelopen twee jaar vooral met de structurele implementatie van de decentralisatie van de zorgsector bezig geweest en heeft nog geen inzicht in mogelijke inhoudelijke belangrijke bronnen (Gras, 2017 – Transcript 8).

Er is tijdens het onderzoek duidelijk geworden dat de in deze paragraaf aangegeven informatiebronnen niet gelijk zijn aan de voor het dashboard te gebruiken datasets (Teesink-Veldhuis, persoonlijke communicatie, 20-01-17). Een voorbeeld van zo'n dataset is een excel-tabel met de naam van een burger en de uitkering die hij krijgt. De gegevens in het tabel kunnen één op één over worden genomen voor het dashboard.

Veel van de gegevens die voor het dashboard nodig zijn, worden momenteel nog in geschreven teksten opgeslagen. Dit betekent dat er geen dataset ligt maar eerst nog gecreëerd moet worden. Dit kan door middel van textmining in verband met het maken van afspraken over de terminologie of het herstructureren van de werkwijze en de manier van rapporteren (Kampman, persoonlijke communicatie, 14-02-17).

Er is naar mogelijkheden gekeken om een dergelijke vertaling naar datasets met de op te stellen maar nog de productcatalogus van de afdelingen WMO en Jeugd nog de ter beschikking staande uitdraaien uit het systeem Civision zijn voldoende om het dashboard met informatie te vullen.

De hier beschreven informatiebronnen geven dus aan waar de belangrijke informatie ligt, deze kunnen de gewenste datasets generen, maar hoe dat gedaan moet worden valt buiten dit onderzoek. Het vinden van een antwoord op deze vraag is een volgende stap voor de opzet van het dashboard.

5.4.1 Afdeling WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning is bedoeld om zorg te verlenen aan volwassenen. De consultants van de afdeling WMO gaan op huisbezoek bij de burger nadat die een hulpvraag heeft ingediend. Tijdens hun bezoek worden gesprekken gevoerd, die met de hulpvraag te maken hebben, maar ook met de algemene levenssituatie van de vraagsteller. Het doel achter het voeren van een uitgebreid gesprek is het opdoen van informatie over de hulpvraag en het verhelderen of dit de enige ondersteuning is die de betrokkene burger nodig heeft (van der Wel, 2017 – Transcript 6).

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt: het ondersteuningsplan. In het ondersteuningsplan worden een aantal hoofdthema's behandeld (van der Wel, 2017):

- Psychische en fysieke gezondheid
- Wonen
- Economische problemen
- Huishouden, mate van zelfredzaamheid (bijvoorbeeld aankleden, wassen, innemen van medicijnen)
- Inkomsten/Financiën
- Sociaal Netwerk
- Werksituatie

Deze hoofdthema's zijn te koppelen aan de leefgebieden en factoren die het Jeugdinstituut gaf en die de respondenten daaraan toevoegden. De fysieke en psychische gezondheid zijn in de tabel bij de leefgebieden Kind en Ouders als factoren

te vinden. Omdat de WMO met volwassenen (ouder dan 18) te maken heeft, geeft dit hoofdstuk in het ondersteuningsplan dus inzicht in de factoren fysieke gezondheid, psychische problemen, psychosociale problemen, psychosomatische klachten en cognitieve problemen en verstandelijke handicaps op het **leefgebied Ouders**.

De thema's economische problemen, inkomsten/financiën en werksituatie lichten het **leefgebied Context** in, met name de factoren sociaaleconomische status, financiële problemen en dagbesteding. Het hoofdthema wonen zal ook bij het leefgebied Context horen maar is op dit moment nog niet opgenomen in de tabel.

Huishouden heeft te maken met de mate van organisatie bij een persoon of binnen een gezin, en kan daarom aan de factor geen organisatie van het **leefgebied Gezin en huishouden** gerelateerd worden. De mate van zelfredzaamheid informeert over de **leefgebieden Context en Ouders**.

Ook het sociaal netwerk van de cliënt wordt met de WMO-consulenten besproken en verheldert daarmee het **leefgebied Sociaal Netwerk**.

Bovendien zijn de consulenten verantwoordelijk voor de regie over de toegepaste hulp. Hoewel zij zelf geen zorg verlenen functioneren zij als verbinding tussen de cliënt en de hulpverlening en kunnen in het ondersteuningsplan dus ook informatie verwerken met betrekking tot het **leefgebied Hulpverlening**.

Door de ondersteuningsplannen van de afdeling WMO toe te voegen aan het Dashboard Multiprobleemgezinnen worden dus een aantal factoren op vijf leefgebieden in- en/of toegelicht.

Verdere informatie uit de dossiers is niet nodig omdat de ondersteuningsplannen geactualiseerd worden als er een verandering met betrekking tot de hulpvraag of de soort of mate van ondersteuning is.

5.4.2 Afdeling Jeugd

Ook de afdeling Jeugd werkt met plannen voor hun cliënten: veiligheidsplannen. Deze toe te voegen aan het dashboard zal echter onvoldoende zijn omdat er op dit moment geen gestandaardiseerd protocol is wat betreft het moment waarop een veiligheidsplan geschreven moet worden. De jeugdconsulenten maken deze keuze afhankelijk van hun subjectieve professionele inschatting (Vasterink, 2017).

De consulenten geven zelf aan dat zij deze werkwijze niet fijn vinden en liever een soort standaard risico-inventarisatie zouden uitvoeren. In een werkproces zou vastgelegd kunnen worden wanneer een veiligheidsplan geschreven moet worden. Er bestaat dan altijd nog de mogelijkheid om geen plan te schrijven als er een groot aantal risico's speelt in de omgeving van een kind, maar deze in balans worden gehouden door positieve omgang binnen het gezin of ontwikkelingen (Vasterink, 2017).

Voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen zal de nog niet geïmplementeerde risico-inventarisatie ideaal zijn om de factoren op **de leefgebieden Kind, Opvoeding en Veiligheid** in kaart te brengen:

De Jeugdwet heeft onder andere hetzelfde doel als de WMO: het verlenen van hulp waar nodig. Alleen richt zich deze wet niet op volwassenen maar op kinderen. De fysieke en psychische gezondheid van de kinderen worden dus in kaart gebracht. Bovendien letten de jeugdconsulenten op de veiligheid van de jeugdigen in een gezin. Daarbij kan het gaan om factoren als huiselijk geweld, mishandeling, misbruik, of verwaarlozing gaan, maar ook om de opvoedingsstrategieën van de ouders of hun pedagogische vaardigheden. De dossiers van de afdeling Jeugd behouden dus informatie over de leefgebieden Kind, Opvoeding en Veiligheid.

Als een risico-inventarisatie voor de afdeling ontwikkeld wordt, zal de informatie op die drie leefgebieden ook daarin voorkomen en als overzichtelijke bron voor het dashboard gebruikt worden.

Het ontwikkelen van een risico-inventarisatie-instrument voor de jeugdconsulenten van de gemeente Borne zal daarmee om twee redenen goed zijn: het standaardiseren van het schrijven van veiligheidsplannen dat leidt tot het nemen van meer onderbouwde beslissingen én het aanleveren van een complete maar overzichtelijke bron voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen.

5.4.3 Afdeling Werk en Inkomen

In paragraaf 1.4.2 is al aangegeven waarom de afdeling bij dit onderzoek betrokken wordt. Zij kan informatie leveren op het leefgebied Context.

Door de informatie met betrekking tot inkomens, uitkeringen en de participatiewet toe te voegen aan het Dashboard Multiprobleemgezinnen kunnen de factoren financiële problemen, lage sociaaleconomische status en dagbesteding verhelderd worden.

Verder is er bij deze afdeling informatie met betrekking op de belemmeringen die te maken hebben met de taalproblemen en –eisen. Dit is belangrijk omdat het in de praktijk handig blijkt om culturele onderscheiden tussen allochtone gezinnen en de Nederlandse samenleving aandacht te schenken bij de hulpverlening (Velten, 2017 – Transcript 5). Daarmee heeft de informatie bij de afdeling Werk en Inkomen indirect invloed op de leefgebieden **Hulpverlening en Sociaal Netwerk** en zou inzicht kunnen leveren op de factor meerdere negatieve levensgebeurtenissen op het leefgebied Context (denk bijvoorbeeld aan vluchtelingen).

De urgentie van deze informatie is in eerste instantie niet zo hoog als die van de factoren die te maken hebben met Context. Het is bovendien ook mogelijk dat in de ondersteuningsplannen van de afdeling WMO of de risico-inventarisatie van de afdeling Jeugd rekening wordt gehouden met de taal(barrière).

5.4.4 Afdeling Leerplicht

Het idee achter het betrekken van de afdeling leerplicht is het vroeger signaleren van schoolabsentie. Op dit moment komen de ambtenaren alleen in actie als er signalen zijn vanuit een school (Velten, 2017 – Transcript 5). Maar deze signalen komen vaak pas als een scholier langdurig afwezig is.

Volgens wethouder Velten is dit te laat. Op het moment dat een kind langdurig mist op school kan een probleem al (te groot) gegroeid zijn. Velten zou graag zien dat de leerplichtambtenaren periodiek inzicht krijgen in de absentieregistratie, op die manier worden zij zelf signaalgevers. Zij kunnen patronen ontdekken en op basis daarvan handelen (Velten, 2017 – Transcript 5).

Daardoor kunnen zij dus de factor schoolabsentie op het leefgebied Kind verhelderen. Verder geeft de wethouder aan dat vooral jongeren die niet meer op de basisschool zitten buiten beeld vallen wat betreft de veranderingen in bijvoorbeeld gedrag. Dit komt volgens hem omdat de scholieren niet zo bekend zijn bij hun leraren als op de basisschool. Absentie kan een signaal zijn van problemen met de scholier of zijn omgeving. Daarom is het belangrijk de signalen op te pakken en als informatiebron te gebruiken (Velten, 2017 – Transcript 5).

Juist omdat veel van de respondenten de factor schoolabsentie (**leefgebied Kind**) willen toevoegen aan het dashboard, moet er ook informatie zijn die deze factor inzichtelijk maakt. De afdeling leerplicht kan dit onder de momentele omstandigheden al ten dele, als de veranderingen die wethouder Velten wenst worden uitgevoerd, is er zelfs nog meer informatie te verkrijgen bij de afdeling.

De informatie waar het dan vooral omgaat zijn de lijsten met scholieren die school zonder reden of excuus gemist hebben. Met een focus op diegenen die dit vaak of langdurig doen.

5.4.5 Bijzondere opsporingsambtenaren (BOA's) en Afdeling Burgerzaken

De BOA's zijn aanwezig in de buurt en kunnen signalen en klachten oppakken van de omgeving van het gezin. Vooral met betrekking tot de leefgebieden Veiligheid en Sociaal Netwerk spelen zij een belangrijke rol (Teesink-Veldhuis, 2016 – Transcript 1). Klachten die te maken hebben met overlast hebben betrekking op de factoren openbare orde en overlast (**leefgebied Veiligheid**) en conflicten met buurtbewoners of vrienden (**leefgebied Sociaal Netwerk**).

Door het oppakken van signalen uit de buurt kunnen de BOA's informatie krijgen over onveilige situaties. Daarbij kan het gaan om huiselijk geweld en/of mishandeling die op de leefgebieden Kind en Ouders spelen, maar ook om ruzie tussen gezinsleden (**leefgebied Gezin en huishouden**).

Vooral de klachten over overlast en de signalen of aangiften van de burens die bij de BOA's gedaan kunnen worden opgenomen in het dashboard.

De afdeling burgerzaken houdt zich bezig met een aantal basale inwoners-taken: huisvestingen en verhuizingen; paspoorten, ID-kaarten en rijbewijzen; akten, uittreksels en verklaringen; trouwen en partnerschap; geboorte en erkenning van kinderen en overlijden.

Voor het dashboard zijn dan vooral de punten huisvesting, trouwen en partnerschap en geboorte en erkenning van kinderen interessant. Dit heeft minder te maken met de leefgebieden en factoren en meer met de mogelijke strategieën in de aanpak en de in te zetten instrumenten. Er is een verschil tussen uithuisplaatsingen en contactverboden en de toepassingen daarvan. Op basis van de hierboven genoemde informatie kan sneller de goede weg gekozen worden (Hoekstra, 2017).

5.4.6 Afdeling Nazorg ex-gedetineerden

De gemeente is met betrekking tot de nazorg van ex-gedetineerden verantwoordelijk voor ID-bewijs, huisvesting, inkomen en werk, schulden en zorg (CCV, 2016). De informatie die bij de gemeente ligt kan op die manier inzicht geven in de factoren financiële problemen, meerdere negatieve levensgebeurtenissen en dagbesteding van het **leefgebied Context** en de factoren fysieke en psychische gezondheid op de **leefgebieden Kind en Ouders**.

Bovendien kan de kennis van het feit dat een ex-gedetineerde aanwezig is in het gezin – afhankelijk van het misdrijf – het **leefgebied Veiligheid** verder verhelderen.

Een groot aandeel van de factoren kunnen ook door de afdelingen WMO, Jeugd en Werk en Inkomen inzichtelijk gemaakt worden. Daarom geldt ook voor deze afdeling dat het mooi zou zijn als zij mee kan worden genomen voor de volledigheid van het overzicht, maar niet perse urgentie heeft.

5.4.7 Conclusie

De in dit hoofdstuk besproken informatiebronnen zijn genoemd door de respondenten als gewenste bronnen voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne en op hun geschiktheid getoetst. Door de informatie uit specifieke documenten te koppelen kunnen alle acht leefgebieden inzichtelijk gemaakt worden.

De informatiebronnen voor het dashboard zijn:

Informatiebron	Inzicht op leefgebied
Ondersteuningsplannen van de afdeling WMO	Ouders, Context Gezin en huishouden, Sociaal Netwerk, Hulpverlening
Veiligheidsplannen van de afdeling Jeugd (Nog niet geïmplementeerde instrument risico-inventarisatie)	Kind, Opvoeding, Veiligheid
Overzichten inkomsten, uitkeringen, participatiewet (en taalbelemmeringen) van de afdeling Werk en Inkomen	Context, Hulpverlening, Sociaal netwerk
Lijsten schoolverzuim van de afdeling leerplicht	Kind
Overzichten huisvesting, trouwen en partnerschap en geboorte en herkenning van kinderen van de afdeling Burgerzaken	n.v.t.

Tabel 4: Te gebruiken bronnen en bijbehorende factoren

Deze bronnen zijn echter niet de datasets die voor het dashboard gebruikt kunnen worden, maar de bronnen voor het samenstellen van deze datasets.

Verder zijn er twee minder urgente informatiebronnen: de afdeling nazorg ex-gedetineerden en de BOA's. De informatie van deze afdelingen kan toegevoegd worden.

In de volgende paragraaf worden de resultaten uit dit hoofdstuk samengevat.

5.6 Conclusie

In dit hoofdstuk werd de vraag *Welke informatie moet het Dashboard Multiprobleemgezinnen kunnen aangeven?* behandeld. Om een antwoord te kunnen geven werd gekeken naar de doelen van de toekomstige gebruikers, de factoren die het de gebruikers belangrijk achten, de prioritering, de vroegsignalering en de informatie die de factoren inzichtelijk kan maken. Onderzoeksvraag 2 is onderverdeeld in subvragen die hieronder in het kort beantwoord zullen worden.

5.6.1 Voor welke doeleinden willen de toekomstige gebruikers het dashboard inzetten?

Het is duidelijk geworden dat alle respondenten de meerwaarde van een overzicht multiprobleemgezinnen herkennen en er ook een behoefte aan hebben. De doelstelling van het dashboard is **door middel van volledige informatie de situatie van een multiprobleemgezin goed in te schatten en op tijd en vóór een escalatie de juiste hulp te verlenen om risico's voor alle betrokkenen te verkleinen**.

Verder zijn de behoeftes naar een instrument voor de risico-inventarisatie voor het kind en een lijst met de in Borne actieve hulpverleners en hun specifieke sterkten geuit.

5.6.2 Welke factoren achten de toekomstige gebruikers van het dashboard belangrijk?

Als basis voor het dashboard wordt een variatie van de factoren van het Nederlandse Jeugdinstituut gebruikt, die door toevoegingen van de respondenten is ontstaan en in bijlage paragraaf 5.2.3 te vinden is. Deze toevoegingen zijn de factoren Veiligheid van het kind, openbare orde en veiligheid, veiligheid als basisbehoefte, schoolabsentie, fysieke gezondheid, niet-aangeboren hersenletsel, lichtverstandelijke beperking, dagbesteding en vechtscheiding en zijn gebaseerd op de ervaringen en expertise van de toekomstige gebruikers van het dashboard.

Voor de prioritering van de casussen is ervoor gekozen om aan een aantal factoren prioriteringswaarden toe te voegen om een algemene prioriteitsscore te kunnen berekenen. De waarden die in dit hoofdstuk zijn aangegeven moeten nog door de gemeentelijke medewerkers goedgekeurd worden.

Prioriteringsfactor	Waarde
Veiligheid Kind	5
Huiselijk geweld	5
Psychische of psychosociale problemen KIND	4
Hulpverlening stagneert	4
Psychische, psychosociale of cognitieve problemen OUDERS	4
Cognitieve problemen KIND	3
Pedagogische onmacht / Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën	3
Openbare orde en veiligheid	3
Financiële problemen	2

Tabel 6: Prioriteringsfactoren

De in hoofdstuk 4 vastgestelde definitie van multiprobleemgezinnen is in paragraaf 5.3.3 geconcretiseerd tot:

Een multiprobleemgezin is een gezin

- bestaande uit minstens één ouder en één kind
- dat met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen kampt
- die de veilige ontwikkeling en toekomstkansen van de kinderen, een geweldvrije sfeer binnen het gezin bedreigt en
- potentieel de openbare orde en veiligheid bedreigt
- Onder andere ook omdat de hulpverlening niet aanslaat

Door deze definitie te hanteren wordt de doelgroep van het dashboard verder geconcretiseerd.

5.6.3 Aan welke eisen moet het dashboard voldoen om gebruikt te kunnen worden voor vroegsignalering?.

Met betrekking op de vroegsignalering zijn de factoren **schoolverzuim**, **lage SES** en **vechtscheidingen** met waarden belast. Door het optellen van die waarden kan de vroegsignalering optimaliseren.

5.6.4 Welke interne informatie met betrekking op multiprobleemgezinnen zouden de toekomstige gebruikers graag in het dashboard zien verschijnen?

In eerste instantie wordt gemeentelijke informatie gebruikt voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen, op een later moment kunnen externe partners en hun informatie worden aangesloten. De interne informatie die voor het dashboard gebruikt zal worden, geeft zicht op alle eerder genoemde factoren en houdt in:

- Ondersteuningsplannen van de afdeling WMO
- Veiligheidsplannen van de afdeling Jeugd (eventueel te vervangen door risico-inventarisering)
- Overzichten inkomsten, uitkeringen, participatiewet (en taalbelemmeringen) van de afdeling Werk en Inkomen
- Lijsten schoolverzuim van de afdeling leerplicht
- Overzichten huisvesting, trouwen en partnerschap en geboorte en herkenning van kinderen van de afdeling Burgerzaken

In hoofdstuk 6 worden anderen aanpakken voor multiprobleemgezinnen en dashboards op het sociale- en veiligheidsdomein behandeld, die aanvullende tips kunnen hebben voor het dashboard in de gemeente Borne.

6 Ervaringen van andere gemeenten en partners

In dit hoofdstuk zal het gaan om onderzoeksvraag 3: *Wat zijn de ervaringen van andere Nederlandse gemeenten met betrekking tot aanpakken/dashboards/overzichten voor multiprobleemgezinnen?*

In paragraaf 6.1 wordt ingegaan op de meerwaarde van de zelfredzaamheidsmatrix die in Leeuwarden wordt gebruikt. Een mogelijke toepassing van dit instrument in Borne is het invoeren van de risico-inventarisatie bij de afdeling Jeugd.

De paragraaf 6.2 behandelt overzichten op het sociale- en het veiligheidsdomein die door gemeenten en organisaties zijn opgericht. De focus ligt dan op de expertise die zij aan Borne kunnen bieden.

6.1 Leeuwarden en de zelfredzaamheidsmatrix

Toen in 2014 duidelijk werd dat decentralisatie van de zorgsector plaats zou vinden is in Leeuwarden de aanpak van multiprobleemgezinnen in het rapport "Een casus om van te leren" aan het voorbeeld van een reconstructie van een casus geëvalueerd (Appelman et al, 2014).

Hoewel de focus op de positieve en negatieve ervaringen van de respondenten ligt, wordt in het rapport ook ingegaan op de transities die begin 2015 hebben plaats gevonden (Appelman et al, 2017). Omdat de thema's decentralisatie en transitie ook in Borne nog steeds een thema zijn (Gras, 2017 – Protocol 8) zijn de samengevatte aanbevelingen uit het rapport in bijlage B23 van deze scriptie te vinden.

Uit het rapport komen een aantal resultaten en aanbevelingen naar voren, maar meest belangrijk voor het project in Borne is waarschijnlijk de aanbeveling en het voorbeeld van een screeningsinstrument voor de risicofactoren binnen een gezin. Als voorbeeld wordt door Appelman en collega's de zelfredzaamheidsmatrix genoemd.

De zelfredzaamheidsmatrix is in principe een tabel die alle relevante risicofactoren aangeeft en deze factoren op een schaal beoordeeld. In Borne zal dit instrument voor de jeugdconsulenten toegepast kunnen worden. Zij geven aan dat het belangrijk is om de risicofactoren van een cliënt goed en gestandaardiseerd in kaart te brengen (Vasterink, 2017 – Transcript 4). Door de risicofactoren in een tabel met drie categorieën risicofactoren te plaatsen wordt er bewuster over de risico's nagedacht. Verder levert een dergelijk instrument heel specifiek de informatie aan die voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen benodigd wordt.

Leefgebied	1 Acute problematiek	2 Bestaande problematiek	3 Problematiek onder controle
Kind	Slachtoffer van huiselijk geweld	Licht verstandelijke beperking	
Ouders	Dader van huiselijk geweld		(Voormalige) verslaving Alcohol
Opvoeding		Inconsistente opvoedingsstrategieën	
Gezin en huishouden		Veel externe locus	
Context			Lage SES Financiële problemen
Sociaal Netwerk		Gebrek aan sociaal netwerk	
Hulpverlening			
Veiligheid	Veiligheid Kind		

Afbeelding 5: Mogelijke Bornse risico-inventarisatie

In Leeuwarden wordt samen met de matrix een protocol voor de daaraan verbonden werkprocessen gehanteerd. Ook in Borne is de wens geuit een vaste werkwijze aan de risico-inventarisatie te koppelen (Vasterink, 2017 – Transcript 4). De matrix en het Leeuwardse protocol zijn in bijlage B22 te vinden.

Echter werkt de afdeling WMO uit principe niet met de zelfredzaamheidsmatrix (Teesink-Veldhuis, persoonlijke communicatie, 01-03-2017). Aan de afdeling jeugd is het idee nog niet voorgelegd.

6.2 Dashboards en monitoren

In deze paragraaf worden de Twentse Monitor Sociaal Domein, de signaleringstoel uit Almere en het Team Dashboard uit Amsterdam besproken. Het kennispunt Twente en de twee gemeenten hebben al een aantal stappen gezet met betrekking tot het ontwikkelen van dashboards en zouden Borne bij het project Dashboard Multiprobleemgezinnen kunnen helpen.

6.2.1 De Twentse Monitor Sociaal Domein

De Twentse Monitor Sociaal Domein (TMSD) is opgericht door Kennispunt Twente nadat de 14 Twentse gemeenten een aantal wensen geuit hadden. Deze wensen waren (Ekkelkamp, 2016):

- Het delen van successen
- Het tijdig signaleren van knelpunten
- Het ondersteunen van beleidskeuzes
- Het leren van elkaar
- Het verbeteren van de (Jeugd-)Hulp

Het antwoord op deze behoeften is in vorm van een dashboard gekomen, dat voor iedereen die geïnteresseerd is toegankelijk is. Daarbij worden verschillende niveaus aangehouden; een gewone inwoner of cliënt krijgt minder informatie te zien dan een zorgverlener of medewerker van een overheidsorganisatie. Dit heeft te maken met de privacy (Ekkelkamp, 2016).

Op dit moment is de monitor vooral gericht op de jeugdhulp. In de loop van het jaar 2017 zal hij nog verbreed worden met de WMO, en (passend) onderwijs. Onderdelen van de TMSD zijn Jeugdigen met jeugdhulp, in- en uitstroom, achtergrondkenmerken, soort jeugdhulp, aanbieders en hoofdlijnen (OZJT/Samen14, 2017). Door het klikken op één van de icoontjes wordt men doorverwezen naar de desbetreffende informatie die dan op gemeenteniveau geselecteerd kan worden (in bijlage B24 zijn afbeeldingen van de monitor geplaatst).

De monitor is dus een overzicht met betrekking op sociale vraagstukken en kan daarom als voorbeeld dienen voor het dashboard in Borne.

6.2.2 Signaleringstoel in Almere

Hoewel de gemeente Almere ook met een dashboard werkt is dat instrument niet het meest interessant voor de gemeente Borne. Vooral omdat zij zelf informatie op adresniveau wil gebruiken terwijl in Almere op straatniveau wordt gewerkt.

Veel interessanter dan het dashboard is voor Borne het in Almere bestaande signaleringstoel. In de interviews en de focusgroep is door de consultants van de afdelingen WMO en Jeugd aangegeven dat zij graag willen weten waar een adres of cliënt ook al bekend is (Vasterink, 2017 – Protocol 4 en Focusgroep, 2017 – Protocol 2). Het instrument dat in Almere gebruikt wordt is in principe een interne zoekmachine die een adres of naam met alle databases en systemen van de gemeente vergelijkt en dan de resultaten toont. Deze resultaten worden aangegeven als de afdeling waar het adres of de persoon bekend is en met wie contact opgenomen kan worden (CCV, 2012).

In Almere is het de verantwoordelijkheid van de consultant zelf om de zoekmachine te gebruiken, in Borne werd aangegeven dat de medewerkers graag vanuit het systeem geïnformeerd willen worden, zonder zelf actie te ondernemen (Focusgroep, 2017 – Protocol 2). Toch, komen de ideeën achter beide concepten overeen: Er hoeft niet alle informatie over de cliënt in detail getoond te worden, maar er moet erop gewezen worden dat meer informatie beschikbaar is.

Volgens teamleider informatievoorziening en techniek Lars Fehse, die met een soortgelijk project in Enschede betrokken was, kan het signaleringstoel een goede tussenstap voor Borne zijn. De privacywetgeving zal in het geval van het inrichten van een interne zoekmachine minder belemmerend werken (Fehse, 2017, B25). Het opzetten van een signaleringstoel voor de collega's kan vermoedelijk sneller gerealiseerd worden dan het implementeren van het dashboard zelf. Bovendien kunnen uit het werken met het signaleringstoel verdere inzichten ontstaan die het dashboard betreffen.

6.2.3 Team Dashboard in Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft in het kader van informatiegestuurde handhaving (IGH) het Team Dashboard ingericht. Dit team verzamelt interne en externe databronnen, organiseert en combineert die data, maakt de gecombineerde toegankelijk en maakt analyses met behulp van de specifieke dashboards die zij opleveren (CCV, 2017).

Inmiddels heeft het team al 30 verschillende dashboards op het gebied van veiligheid ontwikkeld. Ook bij het formuleren en concretiseren van de vraag voor het dashboard helpt het team de stadsleden en ambtenaren openbare orde en veiligheid (CCV, 2017).

Het inrichten van een Team Dashboard zal in Borne niet mogelijk zijn. Daarvoor lijkt de gemeente te klein. Toch kan Borne leren van het team uit specialisten in Amsterdam zeker leren. Zij helpen hun collega's bij het ontwikkelen van een directe en goed afgebakende vraag en stellen de informatie in datasets samen (CCV, 2017). Als het om de implementatie van het dashboard gaat kan het Team Dashboard wellicht helpen met betrekking op het inzichtelijk maken van alle factoren en het kiezen van een methode van dataset-generatie.

6.2.4 Conclusie

Borne is niet de eerste gemeente die met hulp van een dashboard haar informatiepositie wil verbeteren. Het kennispunt Twente heeft de TMSD opgezet die sinds 2016 in werking is en kan net als het Team Dashboard van de gemeente Amsterdam vooral met betrekking tot de technische implementatie tips aanleveren.

De signaleringstool van de gemeente Almere komt dicht bij de wensen van de consultants en kan in Borne als tussenstap gebruikt worden. Waarschijnlijk is het minder complex om dit instrument te implementeren dan het dashboard zelf.

6.4 Conclusie

Dit hoofdstuk gaf antwoord op de laatste onderzoeksvraag: *Wat zijn de ervaringen van andere Nederlandse gemeenten met betrekking tot aanpakken/dashboards/overzichten voor multiprobleemgezinnen?*

De korte antwoord op deze vraag is: Ervaringen met betrekking tot dashboards multiprobleemgezinnen bestaan niet in Nederland. Er zijn wel een aantal dashboards op het gebied van openbare orde en veiligheid en het sociaal domein. Geen van deze instrumenten geeft de informatie tot op adresniveau weer.

Wat betreft de tips die uit andere Nederlandse projecten voortvloeien is de zelfredzaamheidsmatrix uit Leeuwarden te benoemen. Als dit instrument toegepast wordt op de behoeften van de jeugdconsultanten kan de risico-inventarisatie gestandaardiseerd worden. Echter wordt er in de afdeling WMO uit principe niet met dit instrument gewerkt en moet het idee nog door de afdeling Jeugd goed gekeurd worden.

Meest interessant is voor de gemeente Borne waarschijnlijk de signaleringstool in de gemeente Almere die aansluit bij de wensen van de consultants. Het instrument maakt het mogelijk om een adres of naam intern te zoeken en collega's met aanvullende informatie te vinden. Het inrichten van een dergelijke interne zoekmachine kan in Borne als tussenstap op weg naar het dashboard ingericht worden.

Met betrekking tot ervaringen met het inrichten en technische opzetten van dashboards lijkt het voordelig om met het Kennispunt Twente en het Team Dashboard van de gemeente Amsterdam contact op te nemen.

7 Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden alle deelconclusies samengevat en weergegeven en worden de aanbevelingen voor het inrichten van het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne gegeven.

7.1 Conclusie met betrekking tot het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne

De centrale vraag die in dit onderzoek gesteld werd was: *Welke indicatoren voor en informatie over multiprobleemgezinnen zal het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne moeten weergeven om de inventarisering, prioritering en vroegsignalering van problemen bij deze gezinnen te ondersteunen?*

Door deze vraag op te delen in drie onderzoeksvragen is hierop een antwoord gevonden. In de hoofdstukken 4-6 zijn deelconclusies getrokken die antwoord geven op de onderzoeksvragen 1 – 3. De eerste conclusie die men kan trekken is dat er behoefte is in de gemeente Borne aan een Dashboard Multiprobleemgezinnen. Alle betrokkene partijen binnen de gemeente benadrukken dat een dergelijk overzicht nodig is. In dit hoofdstuk zullen de antwoorden op de drie onderzoeksvragen en de conclusies die daaruit zijn getrokken samengevat worden.

Definitie en doel

Alle toekomstige gebruikers van het Dashboard Multiprobleemgezinnen zitten op één lijn als het gaat om de definitie van een multiprobleemgezin en de doelen voor het dashboard. De afwijkingen die men hier en daar kan vinden, zijn vaak door de verschillende functies van de respondenten te verklaren. Het vinden van een definitie is belangrijk als criteria voor de gezinnen en casussen die het dashboard zullen verschijnen. Uit de interviews is in eerste instantie de volgende definitie voortgevloeid: **Een multiprobleemgezin is een gezin bestaand uit minstens één ouder en minstens één kind met langdurige problemen op minimaal twee leefgebieden, dat moeilijkheden met de hulpverlening heeft.**

Deze definitie is gebaseerd op de individuele antwoorden van de toekomstige gebruikers op de vraag hoe zij een multiprobleemgezin zouden omschrijven. Dit is nog vrij algemeen en op basis van de prioriteringsfactoren aangepast naar: **Een multiprobleemgezin is een gezin bestaand uit minstens één ouder en één kind dat met een combinatie van sociaaleconomische en psychosociale problemen kampt die de veilige ontwikkeling en toekomstkansen van de kinderen, een geweldvrije sfeer binnen het gezin en potentieel de openbare orde en veiligheid bedreigt. Onder andere ook omdat de hulpverlening niet aanslaat.**

Deze definitie zal de doelgroep voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne bepalen.

Qua doelstelling gaat het voor de respondenten in grote lijnen vooral om het verkrijgen van een volledig beeld, het verbeteren van de hulpverlening en de mogelijkheid om vaker preventief op te treden. De doelstelling voor het dashboard is dan: **door middel van volledige informatie de situatie van een multiprobleemgezin goed in te schatten en op tijd en vóór een escalatie de juiste hulp te verlenen om risico's voor alle betrokkenen te verkleinen.**

Bornse leefgebieden en factoren

Voor het vinden van bronnen die voor de bovengenoemde volledige informatie belangrijk zijn, zijn een aantal factoren vastgesteld die in het dashboard aangegeven zullen worden om de actueel spelende risico's en de eventuele ontwikkeling in een gezin te monitoren en de casussen te prioriteren.

Als basis voor deze factoren is een tabel van het Nederlandse Jeugdinstituut gebruikt, dat in hoofdstuk twee te vinden is. De tabel deelt de mogelijke risico's in een aantal leefgebieden: **Kind, Ouders, Opvoeding, Gezin en huishouden, Context, Sociaal Netwerk en Hulpverlening**. Uit dit onderzoek is gebleken dat de het leefgebied **Veiligheid** toegevoegd zal moeten worden, net zo als de factoren **openbaren orde en veiligheid, veiligheid van het kind, veiligheid als basisbehoefte, fysieke gezondheid, lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel, vechtscheiding, schoolabsentie en dagbesteding**.

Alle factoren zijn toegevoegd aan de tabel die als basis dient voor het dashboard. Vooral Veiligheid als geheel was een belangrijk punt voor de respondenten en de veiligheid van het kind is prioriteit voor de meeste toekomstige gebruikers. Ook daarom is schoolabsentie als factor toegevoegd omdat de afwezigheid van een kind op school een signaal kan zijn dat iets met het kind zelf om zijn omgeving niet goed gaat. De meeste andere factoren zijn toegevoegd omdat de professionele ervaring van de respondenten laat blijken dat deze aspecten vaak voorkomen of erg invloedrijk zijn op de ontwikkeling in een gezin en daarom expliciet aandacht eraan moet worden besteed.

Prioritering

Deel van de probleemstelling was de vraag welke factoren de prioritering van de casussen kunnen ondersteunen. Volgens de respondenten kunnen de volgende factoren dit doen:

- **Veiligheid van het kind**
- **Psychische en psychosociale problemen van het kind**
- **Huiselijk geweld;**
- **Stagnerende hulpverlening**
- **Psychische, psychosociale en cognitieve problemen van de ouders**
- **Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën en pedagogische onmacht**
- **Openbare orde en veiligheid**
- **Financiële problemen**

Deze factoren kunnen aan waarden gekoppeld worden om een algemene prioriteitsscore te berekenen die de professional bij het nemen van besluiten met betrekking tot de prioritering kan helpen. Door verdere gesprekken met de toekomstige gebruikers te voeren kan deze lijst nog aangevuld worden.

Vroegsignalering

De vroegsignalering werkt met dezelfde methode als de prioritering: het uitrekenen van een score. Als vroegsignaleringsfactoren zijn gekozen: **schoolverzuim, lage SES en vechtscheiding**. Ook hier geldt dat de lijst, of voor of na de implementatie van het dashboard, nog verlengd kan worden.

Informatie

Om alle factoren inzichtelijk te maken en een volledig beeld van de situatie binnen een gezin te krijgen is veel informatie nodig. Deze informatie kan binnen de gemeente te vinden zijn maar ook bij externe partners. In eerste instantie wil de gemeente Borne het dashboard alleen intern implementeren om aan de ene kant sneller te kunnen beginnen en aan de andere kant de overzicht te kunnen houden. Uiteindelijk is het dashboard een pilot dat naar de implementatie geëvalueerd moet worden. Daarna kunnen externe informatiebronnen toegevoegd worden.

Om zo veel inzicht als mogelijk op de factoren te krijgen moeten volgende interne bronnen in het dashboard verschijnen:

- **Ondersteuningsplannen van de afdeling WMO**
Zicht op de leefgebieden Ouders, Context Gezin en huishouden, Sociaal Netwerk, Hulpverlening
- **Veiligheidsplannen van de afdeling Jeugd** (Nog niet geïmplementeerde instrument risico-inventarisatie)
Zicht op de leefgebieden Kind, Opvoeding, Veiligheid, Hulpverlening
- **Overzichten inkomsten, uitkeringen, participatiewet (en taalbelemmeringen) van de afdeling Werk en Inkomen**
Zicht op de leefgebieden Context, Hulpverlening, Sociaal netwerk
- **Lijsten schoolverzuim van de afdeling leerplicht**
Zicht op het leefgebied Kind
- **Overzichten huisvesting, trouwen en partnerschap en geboorte en herkenning van kinderen van de afdeling Burgerzaken**

Het is belangrijk om te herinneren dat dit de bronnen zijn waar de informatie ligt en niet de datasets. Deze bronnen kunnen datasets voor het dashboard opleveren maar in de meeste gevallen is daarvoor nog een verdieping in de technische mogelijkheden, dossiers en systemen nodig.

Leren van anderen

Ook in andere gemeenten wordt aan de versterking van de informatiepositie van het lokale bestuur gewerkt. De gemeente Leeuwarden werkt met de zelfredzaamheidsmatrix die in Borne als instrument voor de risico-inventarisatie bij de afdeling Jeugd gebruikt kan worden, als de consultants het met deze werkwijze eens zijn.

Het Kennispunt Twente en de gemeente Amsterdam hebben expertise opgebouwd op het gebied van de technische implementatie van dashboards en kunnen hier belangrijke informatie aanleveren.

In Almere wordt gewerkt met de signaleringstool, een interne zoekmachine, die het mogelijk maakt om te weten te komen bij welke afdelingen en collega's een adres of cliënt al bekend is. De inrichting van een dergelijk instrument in Borne zal een tussenstap kunnen zijn op weg naar het dashboard omdat de implementatie daarvan vermoedelijke sneller gerealiseerd kan worden.

7.2 Aanbevelingen voor het dashboard multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne

Het onderzoek, de resultaten daarvan en de conclusies leveren een aantal aanbevelingen op:

Factoren

Tijdens het onderzoek is een tabel ontstaan met de leefgebieden en factoren die in het dashboard moeten verschijnen. Deze factoren worden dus ook aanbevolen om als basis voor het dashboard te gebruiken.

Verder worden de onderstaande factoren aanbevolen voor de prioritering van de casussen. Als zij met de voorgestelde waarden worden voorzien kunnen zij een algemene prioriteitsscore aangeven als alle aanwezige waarden per familie opgeteld worden.

Prioriteringsfactor	Waarde
Veiligheid Kind	5
Huiselijk geweld	5
Psychische of psychosociale problemen KIND	4
Hulpverlening stagneert	4
Psychische, psychosociale of cognitieve problemen OUDERS	4
Cognitieve problemen KIND	3
Pedagogische onmacht / Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën	3
Openbare orde en veiligheid	3
Financiële problemen	2

Met betrekking tot de vroegsignalering wordt aangeraden de factoren **lage SES**, **schoolverzuim** en **vechtscheiding** met de vroegsignalerings-waarde 1 te belasten en de overige factoren met 0. Op deze manier kan de vroegsignalering ondersteund worden.

Discussie

Betreffend de aanbevelingen op het gebied van de prioritering en de vroegsignalering is het volgende te vermelden: Oorspronkelijk was het doel van de focusgroep het gezamenlijke vaststellen van de respectievelijke factoren en waarden. In het gesprek kwamen echter nog andere thema's naar boven die de toekomstige gebruikers van het dashboard bezig houden. Daarom is men niet aan de factoren toe gekomen. De in dit onderzoek aangegeven resultaten en conclusies die betrekking hebben op de prioritering en vroegsignalering zijn als het ware gebaseerd op een noodoplossing.

In plaats van samen met de toekomstige gebruikers de belangrijke factoren voor beide functies en hun volgorde te bepalen, heeft de onderzoekster dit alleen gedaan, om op basis van individuele prioriteringen van de deelnemers van de focusgroep. Verder waren niet alle geïnterviewden aanwezig in de focusgroep waardoor de cumulatieve score geen representatie is voor de hele groep van toekomstige gebruikers. **Er wordt daarom aanbevolen om de hier vermelde resultaten als voorstel en/of inspiratie te gebruiken in een tweede sessie met de (vergrootte) focusgroep om de validiteit, betrouwbaarheid en toepasbaarheid van de getrokken conclusies in te schatten.**

Informatiebronnen

De volgende informatiebronnen worden voor het dashboard in de gemeente Borne aanbevolen:

- **Ondersteuningsplannen van de afdeling WMO**
- **Veiligheidsplannen van de afdeling Jeugd** (Nog niet geïmplementeerde instrument risico-inventarisatie)
- **Overzichten inkomsten, uitkeringen, participatiewet (en taalbelemmeringen) van de afdeling Werk en Inkomen**
- **Lijsten schoolverzuim van de afdeling leerplicht**
- **Overzichten huisvesting, trouwen en partnerschap en geboorte en herkenning van kinderen van de afdeling Burgerzaken**

Ter aanvulling kunnen later nog informatie van de BOA's en de afdeling ex-gedetineerden toegevoegd worden als dat nodig wordt geacht.

Deze informatiebronnen bevatten de benodigde informatie. **In bijna alle gevallen moeten deze nog verder uitgewerkt worden om als dataset voor het dashboard gebruikt te kunnen worden.** Dit te doen is één van de vervolgstappen van dit onderzoek.

De in dit onderzoek behandelde informatiebronnen zijn allemaal intern. Dit heeft te maken met het feit dat het project dashboard als pilot binnen de gemeente loopt en tegelijkertijd zinvol en doelgericht moet zijn én snel geïmplementeerd zal worden. Als het dashboard eenmaal bestaat zouden verdere bronnen toegevoegd kunnen worden.

Hetzelfde geldt voor mogelijke externe partners. Tijdens het onderzoek werd duidelijk dat een aantal van de betrokkenen ook op dit moment al samen werken met externe partners. Dit gebeurt soms in MDO's, soms via de telefoon. Veelgenoemde externe partners zijn **de politie, de woningbouwvereniging Welbions en de sociale dienstverlener Wijkkracht**. Verder kan men ook denken aan **de Stadsbank Nederland-Oost**, die in eerste instantie al bij dit onderzoek betrokken zou worden, maar uiteindelijk niet mee is genomen.

Ook werden **huisartsen, de GGD en de JGZ** als gewenste externe partners in de interviews genoemd. Hoewel de samenwerking met deze partijen om onder andere juridische (privacy-gerelateerde) redenen moeilijk kan worden, is het de moeite waard om naar mogelijkheden te zoeken.

Implementatie

Het contact met **de gemeenten Almere, Amsterdam en Hoogeveen** op te nemen om de conclusies en de ervaringen van deze gemeente voor de implementatie mee te nemen voor het dashboard in Borne. Ook het in contact blijven met **Kennispunt Twente en het Platform IVZ** kan voor de gemeente Borne heel voordelig zijn. Vooral met betrekking tot het maken van de benodigde **datasets** moet dit bedacht worden.

De implementatie van het dashboard heeft juist te maken met het kiezen van de manier waarop de datasets gegenereerd gaan worden, het kiezen van een programma of systeem dat van die datasets een dashboard maakt en het kiezen van een werkwijze. Kan de gemeente Borne op eigen kracht een dashboard oprichten? Is de nodige kennis al in huis of moet er expertise van buiten komen om te helpen?

Voor het inrichten van het dashboard kan onderzocht worden of in het huidige informatiesysteem (Civision) tabbladen toegevoegd kunnen worden waarin niet directe persoonsgegevens opgenomen worden maar wel informatie naar de afdelingen waar deze persoon ook bekend is. Dit zal een mogelijkheid zijn om naar een signaleringstool toe te werken. De wetgeving moet hier wel getoetst worden (zie beneden).

Op dit moment is de aanbeveling met betrekking tot de technische doorontwikkeling: **Zorg voor hulp van buitenaf**. De pilots van de gemeente Enschede en het Platform IVZ werken allebei met hulp van het **bedrijf Scamander**, dat hun tijdens elk stap van het ontwikkelen van de dashboards ondersteunt. Door het onderdeel zijn van DIMPACT krijgt de gemeente Enschede een korting op de kosten die de organisatie voor hun ondersteuning vraagt. Ook de gemeente Borne is lid van DIMPACT en zal hetzelfde voordeel kunnen gebruiken. Dit is gebleken uit persoonlijke communicatie tussen de veiligheidscoördinator van de gemeente Borne en de coördinator van de pilot Dashboard Hennep in Enschede.

De gesprekken die tijdens dit onderzoek met de medewerkers van de afdeling ICT gevoerd zijn maken duidelijk dat de expertise van Scamander of ieder ander adviesbureau met werkzaamheden op dit terrein welkom is. Te onduidelijk zijn de mogelijkheden van de gemeentelijke programma's en systemen -op dit moment- om specifieke opdrachten uit te voeren. **Als de mogelijkheid bestaat om deze ondersteuning te organiseren wordt dit nadrukkelijk aanbevolen** om de implementatie van het dashboard zo overzichtelijk mogelijk te maken.

Privacy

Het thema privacy en privacywetgeving is in dit onderzoek niet meegenomen. Dit komt vooral door het feit dat het thema heel complex is. Daaruit blijkt dat de privacywetgeving helemaal niet onbelangrijk is. De aanbeveling die over het algemeen gemaakt kan worden is dat er aansluitend aan dit rapport **onderzoek moet komen naar de privacywetgeving** en in hoeverre het oprichten van het Dashboard Multiprobleemgezinnen mogelijk is of belemmerd wordt. Dit moet gebeuren **voordat met technische aspecten aan de slag wordt gegaan** omdat een dashboard niet opgesteld kan worden als de benodigde informatie noch verzameld en gekoppeld noch opgeslagen mag worden.

Bij de afronding van dit onderzoek zijn twee gesprekken gevoerd met de juridische adviseur en de teamleider informatievoorziening en techniek van de gemeente. Beide hebben expertise op het gebied van privacywetgeving in samenhang met het koppelen van informatie. In **bijlage B25** is het bijbehorende verslag te vinden. In deze overleggen werd nogmaals duidelijk hoe complex en strikt de regelgeving is.

De experts werken op dit moment aan twee verschillende projecten die betrekking hebben tot de privacywetgeving: Het stapelen van informatie en het Regionale Privacy Protocol Sociaal Domein. Het tweede project heeft dus juist met gegevens uit het sociale domein te maken. Het protocol zal een basisregel bieden waaraan gemeenten zich moeten houden. Ten

grondslag aan die basisregel ligt de **Wet bescherming persoonsgegevens** die in hoofdstuk 2 van dit onderzoek behandeld is.

Het protocol is echter (op het moment van schrijven) nog niet definitief opgesteld of de door de gemeenteraad aangenomen.

De **doelbinding** kan voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen bevorderend werken. Door het doel dat in dit onderzoek is vastgesteld meer aan te scherpen, **specifieker en concreter** te maken kan het mogelijk zijn om aan bepaalde eisen uit de wetgeving te voldoen. Ook hier moet verder en dieper naar gekeken worden. In samenhang met de doelbinding staan ook **convenanten** die gesloten kunnen / moeten worden om de gegevensuitwisseling te legaliseren. Door alle betrokkene partijen (de gemeentelijke afdelingen) convenanten te laten ondertekenen waarin de concrete doelstelling en –binding is aangegeven en ook de toegelaten vormen van verwerkingen of opslag, kan de gemeente aan meer wettelijke eisen voldoen.

Het meest belangrijke punt betreffend de privacy en de bescherming van persoonsgegevens is overduidelijk het combineren van gegevens op adresniveau. **De wet stelt dat gekoppelde en gedeelde informatie niet te herleiden mag zijn aan een individu.** Dit betekent dat het mogelijk is om op wijk-, buurt- of straatniveau (afhankelijk van het soort informatie) gegevens te verwerken, koppelen en in een dashboard te tonen omdat de resultaten van het dashboard uitspraken toelaten over een gebied en niet één persoon of gezin. De reden hierachter is het willen voorkomen van labelling of profiling door de beheerder van de informatie.

Deze insteek is heel begrijpelijk maar is voor het Dashboard Multiprobleemgezinnen een groot probleem: **Het is juist de bedoeling om de aanwezige gemeentelijke informatie op adresniveau te koppelen omdat het gaat om gezinnen. Daardoor is de informatie direct te herleiden aan het betreffende gezin en afhankelijk van de samenstelling daarvan ook het individu.** Volgens de juristen is het juist daarom zeer ingewikkeld om de implementatie van het Dashboard Multiprobleemgezinnen juridisch te verantwoorden, maar niet perse onmogelijk.

Een mogelijke oplossing voor het delen van de gegevens en het opslaan daarvan is het **vragen om toestemming aan de betrokkene burgers.** Als zij **goed geïnformeerd** zijn over het dashboard en de procedure kunnen zij rechtmatig toestemming geven en is het verwerken van de gegevens legaal. Alleen is er wel op gewezen dat de burger zich niet gedwongen mag voelen om toestemming te geven omdat dan de legaliteit van de verwerking in twijfel wordt getrokken.

Andere mogelijke opties die door werden genoemd – en verder onderzocht moten worden – zijn **het beperken van het aantal gebruikers die toegang hebben tot het eigenlijke dashboard.** Als voorbeeld hiervoor werd het aanwijzen van **één dashboard beheerder** genoemd die op aanvraag naar de relevante informatie zoekt en alleen deze relevante informatie doorgeeft aan de vraagsteller. Ook zou de data geanonimiseerd kunnen worden, door bijvoorbeeld de postcodes of straatnamen te veranderen.

Verder wordt in **het beleid van de gemeente Borne** aangegeven dat zij zich niet wil laten beperken in de uitvoering van haar taken en invulling van haar verantwoordelijkheden door bestaande regels of wetten. Onderzoek naar dit beleid zou verdere mogelijke oplossingen kunnen opleveren.

Op basis van het bovenstaande wordt de aanbeveling gedaan om **iemand in te zetten die zich uitsluitend met dit complexe thema bezig gaat houden** (denk hierbij aan studenten rechten die over het algemeen de nodige basiskennis hebben zonder hoge personeelskosten te veroorzaken).

Evaluatie

Na de implementatie van het Dashboard Multiprobleemgezinnen is het aan te raden om (regelmatig) te evalueren in hoe verre de doelstelling bereikt wordt en in hoe verre de opgenomen factoren en informatiebronnen voldoende inzicht bieden. Om effectief te kunnen werken is een (regelmatige) evaluatie vooral in het begin essentieel.

De naam van het dashboard

In de literatuur en in de gemeente Borne wordt benadrukt dat de term multiprobleemgezin een negatieve bijbetekenis heeft en een ongewenste reactie bij de gezinnen zelf en de betrokkene medewerkers oproept. De term is al heel beschrijvend en geeft duidelijk aan waarom het gaat. Dit is de reden voor het ontbreken van een ander officieel woord in de literatuur. Als de gemeente dit probleem wil aanpakken door het dashboard een ander naam te geven dan Dashboard Multiprobleemgezinnen kunnen de volgende voorstellen behulpzaam zijn:

- Dashboard Complexe Gezinscasuïstiek
- Dashboard Stagnerende Gezinscasuïstiek

- Dashboard Multidimensiegezinnen
- Dashboard Multidimensionale Gezinscasuïstiek

Of de naam van het dashboard veranderd gaat worden is een keuze die de gemeente op basis van de hier aangeleverde informatie alleen moet maken.

Dit onderzoek heeft een eerste stap gezet richting het Dashboard Multiprobleemgezinnen in de gemeente Borne. De volgende stappen zijn het onderzoeken van de privacywetgeving en het in kaart brengen van de technische implementatiemogelijkheden, waarop dan het ontwikkelen van een prototype kan volgen.

Bronvermelding

- Adriaens, H. (2011). *Continuïteit of discontinuïteit? – een intergenerationeel belevingsonderzoek bij multi-probleemgezinnen, vanuit het contextuele gedachtegoed van Ivan Boszormenyi-Nagi*. Gent: Universiteit Gent Faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen
- Appelman, T. Ferwerda, H. & van Kampen, I. (2014). *Een casus om van te leren – Lessen voor de aanpak van multiprobleemgezinnen in het licht van de 3D*. Arnhem: Bureau Beke Arnhem
- Berger, J. & Zelditch, M. Jr. (2002). *New Directions in Contemporary Sociological Theory*. Maryland: Rowman & Littlefield Publishers Inc.
- Bieleman, B., Boendermaker, P. M., Nijkamp, R. & Snippe, J. (2012). *DWARS DOOR VERBANDEN – Evaluatie pilot aanpak multiprobleemgezinnen stad Groningen*. Groningen: Intraval
- Boendermaker, P.M., Schippers, M.E. & Schuling, J. (2001). *Men neme tien deelnemers en één moderator ... - Het recept voor het uitvoeren van focusgroeponderzoek*. Utrecht: Nederlandse Vereniging voor Medisch Onderwijs – Tijdschrift voor Medisch Onderwijs
- CCV (2017). Gemeente Almere. <https://hetccv.nl/onderwerpen/informatiepositie-gemeenten/voorbeeldgemeenten/gemeente-almere/> [28-02-17]
- CCV (2017). Gemeente Amsterdam. <https://hetccv.nl/onderwerpen/informatiepositie-gemeenten/voorbeeldgemeenten/gemeente-amsterdam/> [28-02-17]
- CCV (2014). Infosheet (Buurt) Veiligheid in het sociale domein – Veiligheid door samenwerken. Utrecht: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
- CCV (2016). *Veiligheidsthema's – Nazorg ex-gedetineerden*. <http://www.raadsledenveiligheid.nl/veiligheidsthemas/nazorg-ex-gedetineerden> [22-11-2016]
- College Burgemeester en Wethouders van de gemeente Borne (2016). *Nadere regeling inzake attributie, delegatie, mandaat en volmacht 2016 gemeente Borne*. Borne: Gemeente Borne
- Concernstaf (2012). *De maatschappelijke veiligheidsagenda van de gemeente Borne – Integraal Veiligheidsbeleid gemeente Borne 2013-2016*. Borne: Gemeente Borne
- Crooy, I. (2012). *Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren - Een brochure voor gemeenten en hun samenwerkingspartners – Bijlage bij de handreiking Aanpak woonoverlast en verloedering*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Copla (2017). *Voorbeeldproject verbeteren veiligheidscultuur met Wolter en Dros*. <https://copla.nl/advies/projecten/voorbeeldproject-verbeteren-veiligheidscultuur-wolter-dros/> [13-02-17]
- Ekkelkamp, E. (2016). *Samen delen, samen leren – Twentse Monitor Sociaal Domein live*. Enschede: OZJT/Samen 14
- Few, S. (2007). *Dashboard Confusion Revisited*. Perceptual Edge: <https://www.perceptualedge.com/articles/03-22-07.pdf> [07-11-2016]
- Gemeente Borne (2014). *Beleidsplan Jeugd 2015 – Goede jeugdhulp in Borne*. Borne: Gemeente Borne
- Gemeente Borne (2016). *Concernstaf – Team Bestuur en strategie*. <http://intranet.borne.nl/organisatie/concernstaf/bs/>
- Gemeente Borne (2015). *Meldingsformulier Sociaal Domein WMO 2015, Jeugdwet*. Borne: Gemeente Borne
- Gemeente Borne (2016). *Organogram gemeente Borne – versie maart 2015*
- Gemeente Borne (2016). *Zorg Jeugd en hulp – Jeugdhulp*. <https://www.borne.nl/actueel/samen-borne/jeugdhulp> [07-11-2016]

- Gemeente Borne (2016). *Zorg Jeugd en hulp – WMO*. <https://www.borne.nl/wonen/zorg-jeugd-en-werk/wmo-2015> [07-11-2016]
- Gemeente Hengelo (2016). *Gemeentebalie – Zoeken op thema's – Werk en inkomen*. http://www.hengelo.nl/loket/zoeken-op-thema.html?sml=sml_gpd_theme_portal_1&vp=764 [09-11-2016]
- Gemeente Hengelo (2016). *Wonen in Hengelo – Sociale Zaken*. <http://www.hengelo.nl/werkeninkomen> [09-11-2016]
- GGD Twente (2017). *Over de GGD – Onze organisatie – Missie*. <https://www.ggdtwente.nl/over-de-ggd/onze-organisatie/79-missie> [01-02-2017]
- Goodin, R. E. & Tilly, C. (2006). *The Oxford Handbook of Contextual Political Analysis*. Oxford: Oxford University Press
- Graauw, C. de (2016). *Effectmeting en doelbereik – Kwalitatief en kwantitatief onderzoek: Wat is dat?*. <http://claudiadegraauw.nl/kwalitatief-en-kwantitatief-onderzoek-wat-wat/> [24-11-16]
- Hirschi, T. (1969). *Causes of delinquency*. Los Angeles: University of California Press
- Hoeksema, K.J. & Werf, S. van der (2010). *Sociologie voor de praktijk – Een inleiding*. Bossum: Uitgeverij Coutinho
- Hoogerwerf, A. & Herweijer, M. (2008). *Overheidsbeleid – Een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Kluwer
- Jehoel-Gijsbers, G. & Vrooman, C. (2004). *Social Exclusion in the Netherlands – Construction of a model of key risks on poverty and social exclusion*. Den Haag: Social and Cultural Planning Office
- Jongepier, T. (2012). *Streefbeeld bestuurlijke informatiepositie*. Oosterhout: Regionaal Informatie en Expertise Centrum (RIEC) Zuid-West Nederland
- Losse, M.A. (2014). *Syllabus Probleemanalyse – Leerjaar 1 voltijd en deeltijd*. Enschede: Saxion Hogeschool – Academie Bestuur Recht en Ruimte (Bestuur en Recht)
- NCJ (2016). *NCJ Richtlijn Psychosociale problemen*. Utrecht: Nederlands Centrum Jeugdgezondheid <https://www.ncj.nl/aanbod/richtlijnen/jgzrichtlijnenwebsite/details-richtlijn/?richtlijn=35> [14-02-17]
- OZJT/Samen14 (2017). *Twentse Monitor Sociaal Domein*. <http://www.twentsemonitorsociaaldomein.nl/> [08-02-17]
- Platform IVZ (2014). *Actieplan Platform IVZ 2015-2016*. Enschede: Platform IVZ
- Poel, E. van der (2016). *NOTITIE voor VISIE over INFORMATIE EN VEILIGHEID OP LOKAAL NIVEAU*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten
- Politie Nederland (2016). *Over de politie – Pijlers*. <https://www.politie.nl/over-de-politie/pijlers.html> [10-11-2016]
- Politie Nederland (2016). *Thema's*. <https://www.politie.nl/themas#thema-drugs> [10-11-2016]
- Prinsen, B., l'Hoir, M., Oudhof, M., Kamphuis, M. & de Wolff, M. (2013). *NCJ Richtlijn Opvoedondersteuning*. Utrecht: Nederlands Centrum Jeugdgezondheid <https://www.ncj.nl/aanbod/richtlijnen/jgzrichtlijnenwebsite/details-richtlijn/?richtlijn=9> [14-02-17]
- Samen 14 (2016). *Over Ons – Wie zijn wij?*. <http://www.samen14.nl/Over+ons/Wie+zijn+wij/default.aspx> [07-11-2016]
- SON (2016). *Stadsbank Nederland Oost - Over Ons – Over Ons*. <https://stadsbankoostnederland.nl/over-ons/> [09-11-2016]
- SON (2016). *Waar kunnen wij u mee helpen? – Een overzicht van onze dienstverlening – Stadsbank Nederland Oost*. Enschede: Stadsbank Nederland Oost

- Steege, M. van der & Zoon, M. (2015). *Richtlijn Multiprobleemgezinnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut
- Steketee, M. & Vandenbroucke, M. (2010). *Typologie voor een strategische aanpak van multiprobleemgezinnen in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut
- Stol, W., Tielenburg, C., Rodenhuis, W., Pleysier, S. & Timmer, J. (2011). *Basisboek integrale veiligheid*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers
- Teesink-Veldhuis, N.D.M. (2015). *Aantekeningen Saté-prikker sessie multiprobleem voordeuren in Borne*.
- Teesink-Veldhuis, N.D.M. (2015). *Memo 15int0187 – Opstellen Dashboard multiprobleemgezinnen gemeente Borne*. Borne: Gemeente Borne (Intern Document)
- Veiligheidshuis Twente (2016). *Thema's*. http://www.veiligheidshuizen.nl/veiligheidshuizen/veiligheidshuis_twente/thema-s-#.WBylWdJljcs [10-11-2016]
- Veiligheidshuis Twente (2016). *Themas – Nazorg detentie van risicopersonen*. http://www.veiligheidshuizen.nl/veiligheidshuizen/veiligheidshuis_twente/thema-s-#.WBxtV9Jljcs [10-11-2016]
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? – Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs – 4e druk*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers
- Vols, M., Barel, S., Jägers, J., Saathof, F., Jeths, M., Tooren, M. van der, Eerve, J. van t', Smit, M., Bots, J., Kofflard, J. & Westerhout, T. (2016). *Aanpak Woonoverlast – Definitie woonoverlast*. Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid: <http://www.hetccv-woonoverlast.nl/woonoverlast> [01-11-2016]
- Welbions (2012). *Ondernemingsplan Welbions 2012-2017*. Hengelo: Welbions
- Welbions (2017). *Over Welbions – Missie en visie*. <https://www.welbions.nl/missie-en-visie> [09-11-2016]
- Welbions (2017). *Problemen met uw burens oplossen*. <https://www.welbions.nl/problemen-met-uw-buren> [01-02-2017]
- Wet bescherming persoonsgegevens
- Wet politiegegevens
- Wierike, M. te, Vries, W. de & Hamming, L. (2014). *Voorstel Koepelbesluit Oost-Nederland*. Onbekend: Politie Nederland
- Wijkkracht (2015). *Wij zijn Wijkkracht*. http://www.wijkkracht.nl/wij_zijn_wijkkracht/ [01-02-2017]
- Wijkkracht (2015). *Wij zijn Wijkkracht – Missie en Visie*. http://www.wijkkracht.nl/wij_zijn_wijkkracht/missievisie/ [01-02-2017]
- Zee, F. van der (2016). *Hulp bij onderzoek – Focusgroepen als onderzoeksinstrument*. <http://hulpbijonderzoek.nl/online-woordenboek/focusgroepen/> [24-11-16]
- Zorgbelang Nederland (2017). *Patiëntenrechten – Het recht op geheimhouding*. <http://www.zorgbelang-nederland.nl/index.php?p=235> [01-02-2017]

Afbeeldingen

Afbeelding Titelpagina: Matroska

http://flickrhivemind.net/blackmagic.cgi?id=2318542300&url=http%3A%2F%2Fflickrhivemind.net%2Ftags%2Fmatroska%252Crussian%2Finteresting%3Fsearch_type%3Dtags%26textinput%3Dmatroska%252Crussian%26photo_type%3D250%26method%3DGET%26noform%3Dt%26sort%3Dinterestingness%23pic2318542300&user=&flickrurl=http://www.flickr.com/photos/s/83331954@N00/2318542300

[5-12-16]

Afbeelding 1: Voorbeeld dashboard hotelketen

Periu, M. (2010). *Keep Your Sanity and Improve Financial Results With a Management Dashboard*.

<https://www.americanexpress.com/us/small-business/openforum/articles/keep-your-sanity-and-improve-financial-results-with-a-management-dashboard-1/?linknav=us-openforum-search-article-link1> [15-12-16]

Afbeelding 2: Participatieladder

Denters, B., Klok, J.-P. & Oude Vrielink, M. (2012). *Wijkcoaches in Velve-Lindehof: Overkoepelende Eindrapportage*.

Enschede: Universiteit Twente

Afbeelding 3: Veiligheidscultuurladder

Copla (2017). Voorbeeldproject verbeteren veiligheidscultuur met Wolter en Dros.

<https://copla.nl/advies/projecten/voorbeeldproject-verbeteren-veiligheidscultuur-wolter-dros/> [13-02-17]

B4: Vestigingen van de Stadsbank Nederland Oost

<https://stadsbankoostnederland.nl/over-ons/onze-werkwijze/> [08-02-17]

B22: Screeningsinstrument en stappenplan

Appelman, T. Ferwerda, H. & van Kampen, I. (2014). *Een casus om van te leren – Lessen voor de aanpak van multiprobleemgezinnen in het licht van de 3D*. Arnhem: Bureau Beke Arnhem

B24: Afbeeldingen Twentse Monitor Sociaal Domein

OZJT/Samen14 (2017). *Twentse Monitor Sociaal Domein*. <http://www.twentsemonitorsociaaldomein.nl/> [08-02-17]
(en volgende pagina's)

Bijlagen

B1 Protocollen Overleggen

Protocol Overleg m.b.t Dashboard Multiprobleemgezinnen - Sjablonen

Datum:

Tijd:

Nummer:

Locatie:

Hoofthema:

Aanwezige

Naam	Afdeling

Thema's

Thema\ Probleem\ Vraag	Resultaat\ Oplossing\ Antwoord	Gegeven door	Taak uitgevoerd door

Protocol Overleg multiprobleemgezinnen 1

Datum: 02-11-16

Tijd: 14:30-15:30

Nummer: 1

Locatie: Gemeentehuis Borne

Hoofdt thema: Oriëntatie en voortgang

Aanwezige

Naam	Afdeling
Nicole Teesink-Veldhuis	Team Beleid en Strategie
Lisa Wegmann	Team Beleid en Strategie (afstudeerster)

Thema's

Thema\ Probleem\ Vraag	Resultaat\ Oplossing\ Antwoord	Gegeven door	Taak wordt uitgevoerd door
Hoe zal het dashboard er uiteindelijk uitzien? Welke vorm moet het hebben?	Te bepalen door alle actoren samen. Waarschijnlijk is een geografisch kaart handig.	N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis	
Betrokkene actoren	Stadsbank, Sociale Zaken, WMO, Jeugd, Welbions, Politie	N. Teesink-Veldhuis	
Opstart Project met actoren	Workshop CCV "Versterking informatiepositie" Mail aan CCV Mail aan Hogeveen, daar is al een Dashboard	N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis	 L. Wegmann L. Wegmann
Aanleiding Plan van aanpak	Het klinkt nog zo als of het platform IVZ de opdrachtgever van Borne is. Dit is niet het geval, graag aanpassen Belangrijkste punt bij de aanleiding is voor Borne de vroegsignalering	N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis	L. Wegmann
Politie	Het zal wel leuk zijn als de politie bij het dashboard betrokken is omdat zij nog andere informatie hebben en ook een heel gebied zouden kunnen aangeven. Op dit moment weigeren zij een specifiek adres door te geven, het is alleen een postcode Koepelbesluit wordt doorgestuurd	N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis	 N. Teesink-Veldhuis
Samenhang Borne en dashboard	Ook al is Borne maar een kleine gemeente, het is nogal mogelijk dat twee gemeentelijke afdelingen of twee organisaties niet weten dat zij aanvullend informatie op elkaar hebben. Informatiedeling is niet vanzelfsprekend	N. Teesink-Veldhuis	

	Het dashboard zal die posities van alle betrokkene partijen kunnen verbeteren	N. Teesink-Veldhuis	
Wat moet nog in het PVA?	Sowieso de link tussen zorg en veiligheid Big Data	N. Teesink-Veldhuis N. Teesink-Veldhuis	

Protocol Overleg multiprobleemgezinnen 5

Datum: 22-11-2016

Tijd: 09:00-11:00

Nummer: 5

Locatie: Veiligheidsregio Twente Nijverheidsstraat 30; Vergaderzaal 2

Hoofdthema: Ontwikkelen versterking informatiepositie gemeenten

Aanwezige

Naam	Afdeling
Loes Benerink	IVZ Oldenzaal
Jane Slot	IVZ Enschede
Brechje Munsterhuis	IVZ Enschede
Jeroen de Vries	Afstudeerder Saxion bij IVZ/VRT Enschede
Nicole Teesink-Veldhuis	IVZ Borne / Bestuur en Strategie
Lisa Wegmann	Afstudeester Saxion bij Gemeente Borne/ Bestuur en Strategie
Axel Zengerink	Politie
Kadir Yildirim	Politie
Martin Snijder	Politie
Femke Koedijk	GGD
Inge Bakker	Kennispunt Twente
Gerke Spaling	Brandweer

Thema's

Thema\ Probleem\ Vraag	Resultaat\ Oplossing\ Antwoord	Gegeven door
Pilot Hennep Enschede -> Verbetering Informatiepositie	Doel was het in kaart brengen van de achterliggende oorzaken van hennepkwekerijen	Brechje Munsterhuis
	Voor visuele weergave en verbandlegging werd het Business Intelligence Tool Power BI van Microsoft en Rapid Minder gebruikt; daarbij was er hulp van ICT	Brechje Munsterhuis
	Er bestaat een convenant met de politie omdat het dashboard vooral op politiecijfers gebaseerd is	Brechje Munsterhuis
	Het dashboard houdt in: geografisch kaart, grafieken en trendvoorspellingen	Brechje Munsterhuis
	Er is gedetailleerde informatie per moment/maand en plaats te vinden Voor een goede analyse heb je sowieso goede data nodig	Brechje Munsterhuis
	Er wordt binnenkort naar het programma SAS gewisseld omdat dat beter of makkelijker te handhaven is dan Rapid Minder	Brechje Munsterhuis
	De gegevens worden op adresniveau ingevoerd; een dossier is in te zien	Brechje Munsterhuis
	Er zijn meerdere tabbladen afhankelijk van wat je precies wilt inzien	Brechje Munsterhuis
	Door bepaalde onderdelen te markeren kun je via drag'n ' drop nieuwe grafieken tonen met de samenhang van de uitgekozen gegevens.	Brechje Munsterhuis
	Het dashboard wordt maandelijks geactualiseerd	Brechje Munsterhuis
	Met betrekking tot persoonsgegevens bestaat er een convenant. Alleen het team veiligheid mag de gegevens inzien en/of gebruiken	Brechje Munsterhuis

	Op dit moment wordt maar 1 informatiebron gebruikt BI is goed als je erachter wilt komen wat je nou eigenlijk wilt weten, maar echte datakoppeling is niet de forté van dit tool Er is nog het idee om met Kognos/Kochnos aan de slag te gaan omdat dat in de gemeente aanwezig is Denk altijd eerst goed naar of je persoonsgegevens echt nodig hebt. Als dat niet zo is kom je anders in de problemen	Gerke Spaling Brechje Munsterhuis Brechje Munsterhuis Gerke Spaling
Pilot multiprobleemgezinnen in Borne -> Verbetering Informatiepositie	De pilot staat nog in de kinderschoenen; Enschede is veel verder Voor de privacy en persoonsgegevens zijn een lastig thema omdat deze info wel belangrijk is, maar het gebruik van de gegevens wellicht niet overeenkomt met de wetten Er wordt nu begonnen te goede basis uit te zoeken Er is een landelijk privacy overleg omdat iedereen bezig is met de informatiepositie -> Misschien iets voor Borne Als de informatie niet op individueel niveau wordt aangevraagd, kunnen politiegegevens verstrekt worden De actuele wetten zijn niet gemaakt voor de ontwikkelingen in techniek en politiek. Ze zouden aangepast moeten worden, maar dat duurt waarschijnlijk nog even. Het is dus slim om een soort loophole te gaan zoeken.	Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis Brechje Munsterhuis Inge Bakker Axel Zengerink
Pilot Woninginbraken in Enschede -> Verbetering Informatiepositie	Er wordt gekeken hoe de informatie over woninginbraken en hotspots gebruikt kan worden om trends te ontdekken en specifiekere maatregelen te nemen; afstudeeropdracht Als je CBS-blokken en data vanuit daar gebruikt dan omga je de privacygevoelige gegevens	Jeroen de Vries Gerke Spaling
Ontwikkeling Big Data GGD & Kennispunt	Juridische overeenkomsten met gemeente leiden tot data Het tool dat gebruikt wordt, is Tableau Om lokale data goed te kunnen analyseren moet in huis aan slag en niet data naar buiten sturen Stel altijd de vraag: Is de info causaal gerelateerd aan mijn hoofdvraag? Bij het kennispunt bestaan dataspecialisten, die in principe geleend kunnen worden De GGD gebruikt info op postcode of buurtniveau en kan de bij hun bekende patiëntendossiers ook als bron gebruiken Ze willen een Textmining-data-analyse invoeren, die op trefwoorden in teksten zoekt en op basis daarvan een signalering doet Dit wordt in Amsterdam al gedaan Twente Vitaal is een regionaal monitor en met toestemming kan deze monitor gebruikt worden voor onderzoek	Inge Bakker Inge Bakker Inge Bakker Inge Bakker Inge Bakker Femke Koedijk Femke Koedijk Inge Bakker

Ontwikkeling Business Intelligence Brandweer	Op regionaal niveau wordt de stelling gehanteerd: Geen business-insteek in werk = geen werk Het kennispunt van de brandweer helpt wel bij het verzamelen en analyseren van data maar de vraag moet daarvoor al scherp geformuleerd zijn ETL proces + samenvatten van bronnen in één database als voorbereiding voor het gebruik van een Business Intelligence Tool Iedereen is geïnteresseerd in dit soort info; ook voor vergelijkingen is het spannend Belangrijk bij data-analyse zijn duidelijke definities Een Excel-sheet is prima als uitgangspunt, maar niet voor alle analyses en dergelijke mogelijkheden	Gerke Spaling Gerke Spaling Gerke Spaling Gerke Spaling Gerke Spaling
Ontwikkelingen Big Data Politie	Alle politiedatabases zijn nationaal; er bestaan geen regionale versies Probleem is vaak de duiding en analyse van datauitslagen Kies je data/ informatie slim, anders “verzuip je in gegevens” Bij de politie werken inmiddels 79 analysten Als een gemeente iets doet moet er ook meer info in, dan bij de politie, want die data is er al bekend Hoe meer je kunt delen, hoe effectiever kun je optreden Hoe scherper het probleem, hoe makkelijker het uitwisselen van gegevens De informatie en ambitie zijn er, maar een regionaal uniform dataverwerking is nog steeds belangrijk om de uitwisseling ook zinvol en makkelijk te maken	Axel Zengerink Axel Zengerink Axel Zengerink Axel Zengerink Axel Zengerink Gerke Spaling Gerke Spaling Gerke Spaling

B2 Nicole Teesink-Veldhuis' aantekeningen Saté-prikker sessie multiprobleem voordeuren in Borne

Mijn aantekeningen van de aftrap in 2015...

17/3 Saté-prikker sessie multiprobleem voordeuren in Borne

- Bewerkstelligen van gedragsverandering achter de voordeuren.
- Regiefunctie gemeenten zorg en veiligheid lokale, regionale en landelijke organisaties.
- Schoolverzuim op het basisonderwijs is de loper voor het binnenkomen bij de voordeuren waarachter een probleem schuilt...
- Meldingen door mensen die zichzelf melden of via onze professionele organisaties (zoals AMW, politie, Kulturhus, etc.)
- Hoe kom je op een snelle manier achter de zorgwekkende zorgmijders in Borne?
- Wat ga je vervolgens achter de voordeur doen? Hoe combineer je zorg met veiligheid? Wat is goed voor een voordeur?
- Kennis van bestuur- en strafrecht (burgemeester) en steun vanuit het college (aanpak op het gebied van jeugd, school, werk, etc.)
- 20 (zichtbare) multiprobleem-gezinnen op jaarbasis in Borne. Waar veiligheidsrisico's spelen wordt de burgemeester op de hoogte gesteld. Welke informatiepositie wil het bestuur hebben en kunnen ze iets mee?
- Waar zijn we aan het vroegsignaleren?
- Wanneer word je een risico?
- Waar en wanneer gaan we naar binnen bij een gezin en met welke opdracht?
- College en driehoek laten instemmen met het PvA voor X. aantal gezinnen zodat je bestuurlijk en strafrechtelijk gedekt bent.
- Het is onze verantwoordelijkheid om het college iedere keer naar beneden trekken om de bevoegdheden juist in te zetten.
- Consultatiebureaus hebben een schat aan informatie, hoe delen we deze informatie...hebben wij hen überhaupt gezegd dat zij een schatkist aan informatie hebben? Vertrouwen, doelconsensus, etc.
- Delen de collegeleden over de zorg signalen in Borne?
- Top 600 in Amsterdam wordt wekelijks tot op de voordeur verantwoording over de aanpak in het college afgelegd.
- interventiemogelijkheden te over, tot nu nog heeft nog geen aanpak gefaald en is wettelijk kader voldoende gebleken!
- Heel veel bakken met gegevens bij SZ, WMO, leerplicht, etc. Opvragen van caseload op adresniveau op excelsheetje en dan presteren op de kaart van Borne.

- Hoeveel hits moet een adres hebben, minimaal 3.
- Eenouder gezinnen zijn ook een bron voor multiprobleemgezinnen.
- Naast de interne caseload, ook vragen aan politie, Woonbeheer, AMW, Kulturhus, scholen, etc.
- De voordeuren bekend, dan mandaat college/driehoek voor (commitment voor) de inzet/interventies op deze voordeuren!
- Privacy...meestal zijn het gezinnen die al door verschillende partijen worden besproken. Bekend zijn met het gezin en of er zorgen zijn over dat gezin zijn algemene vragen die niet direct in conflict komen met de privacywetgeving, maar die wel bijdragen aan het doel om een prioritering in de caseload te brengen.
- Bij het opstellen van het PvA voor het gezin kan/mag/moet verder doorgevraagd worden, maatwerk!
- Wie belt aan om het beeld over het gezin compleet te krijgen en wie heeft de regie, de gemeente, en die stuurt dat de informatie compleet wordt voor de goede inzet van de bak met interventies!
- Sheets presentie Debbie doormailen naar de rest! Stof om over na te denken volgens de aanwezigen...
- Hoe nu verder? Memo MT doel informatiepositie organisatie en bestuur verbeteren, opdracht excelsheetjes caseload adressen 'bakken met gegevens' die producten afnemen van onze productgroepen, zodat er een exercitie kan plaatsvinden van het over elkaar heen schuiven van deze overzichten waarbij het aantal hits per adres zichtbaar wordt en een top X kan worden bepaald (3/4/5 hits?) en deze dan vervolgens matchen met onze externe partners...
- Werkgroepje samen stellen? Sparren met Gertjan - Gertjan, Mirjam, Rien, Henk en ik?
- CO24DAK kan hier ook heel goed bij ingezet worden, voor de completering van het beeld rondom het gezin.
- Zelfstandig raadsompezoek is ook een instrument om meer informatie te verkrijgen.
- Ministerie doet de handreiking om mee te denken bij interventies (multi inzet baar) bij casussen.

21/1 Gesprek met Debbie Bruijn over informatiepositie

Hoe kun je vroegtijdig ingrijpen? Zodat je recht op zorg of handhaving op tijd kunt toepassen.

In de breedte de beste aanpakken kunnen inzetten.

--> Er is veel meer kennis en informatie maar die ontsluiten we niet altijd?

Niet alleen blauwe informatie en oplossingen!

Kaart gemeente van gezinnen met hulpvraag naar gemeente opstellen, sateprikker negatieve gemeenteproducten en locaties, op adresniveau met icm de Risicokaart - plotkaartje van je multiprobleemgezinnen. Komt vaak overeen met de blauwe informatie. En eventueel ook met de woningbouwvereniging en VHT. Dashboard voor lokaal bestuur die recht hebben op hulp en ook eventueel zorgmijders, bewust en onbewust.

Simpele oplossingen via de zorgkant kan ook uitweg bieden voor de strafkant.

Top 5 multiprobleem- gezinnen voor 10 februari gereed?

Enorm grijsvlak bestuurlijke interventies en die dichtgetimmerd kunnen worden met strafrechtelijke interventies alvorens het ook daadwerkelijk in de blauw bak terecht komt.

Jeugdwet maakt mogelijk om de strafrechtelijke kant mee te laten denken aan de voorkant (bijv. Nachtdetentie).

Burgemeester heeft de kracht van de wethouder nodig.

Leerplichtwet is de loper op alle voordeuren. Direct in gesprek met de ouders.

Tezamen interventies in zetten. Interventies te over.

Uiteindelijk kiest men wel voor het perspectief wat men wordt aangeboden.

Borne 'low key' en 'hands on' aan de slag met de gedachtengoed. Je hebt maar een voordeur nodig... We moeten naar een lokale agenda, waar (welke groepen, gezinnen, mensen) gaan we ons op richten?

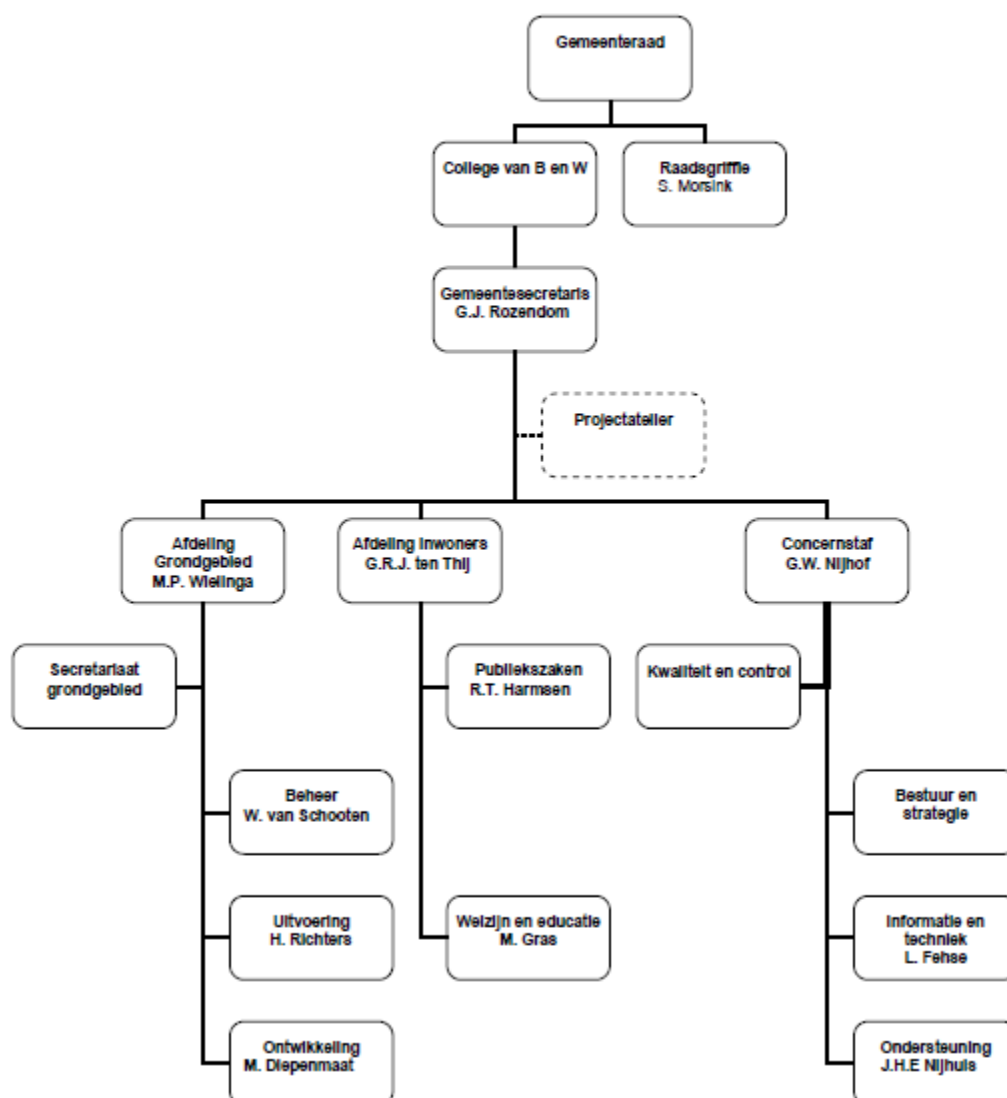
Wederkerigheid. Verantwoord ketenbeleid...

Goeie afspraken maken als het toch misgaat.

Voorwaarden niet alleen op te laten stellen door de Reclassering maar ook of juist de gemeente.

Wanneer trekt de IB-er, leerplichtambtenaar überhaupt aan de bel. Verbalen op te maken, niet om uit te rollen maar wel om een voet tussen de deur te krijgen...

Organogram gemeente Borne (versie maart 2015)



Onderzoeksvraag	Eenheden	Variabelen	Indicatoren	(Meet-) Instrument	Vraag Nr.
1 Wat zijn de aandachtspunten/zorgaspecten, die in Borne ervoor zorgen dat een familie een multiprobleemgezin wordt genoemd en in hoeverre bestaan er verschillen met de definities die in de literatuur en andere Nederlandse gemeente?	Nicole Teesink-Veldhuis Frouke Hoekstra Mirjam Gras Karin van Dam Rob Welten Marit Dekker-Boone Marloes Vasterink Martin Velten Martin Eijkelenkamp	Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten	In Borne gehanteerde definitie en meest belangrijke aspecten In de Richtlijn Jeugdzorg erkende belangrijke factoren van een MPG	Interview Focusgroep Deskresearch	3;4; 5;6; 7
2.1 Voor welke doeleinden willen de toekomstige gebruikers het dashboard inzetten?	Nicole Teesink-Veldhuis Frouke Hoekstra Mirjam Gras Karin van Dam Rob Welten Marit Dekker-Boone Marloes Vasterink Martin Velten Martin Eijkelenkamp	Doelen gebruikers	Doel gebruik dashboard op basis van eigen werkzaamheid Verwachtingen gebruikers m.b.t. het dashboard	Interview Focusgroep Interview Focusgroep	12;1 8 18
2.2 Welke indicatoren acht (achten) de gemeente Borne (en haar externe partners) belangrijk?	Nicole Teesink-Veldhuis Frouke Hoekstra Mirjam Gras Karin van Dam Rob Welten Marit Dekker-Boone Marloes Vasterink Martin Velten Martin Eijkelenkamp	Factoren Nederlands Jeugdinstituut	Mening toekomstige gebruikers over de links genoemde factoren Prioritering van de factoren op basis van eigen werkzaamheid Toevoeging factoren, die door de gebruikers essentieel geacht worden	Interview Focusgroep Interview Focusgroep Interview Focusgroep	15;1 7 in combinatie met 3;4; 5;6; 7 15 17;1 8;19
2.3 Welke interne informatie die betrekking op multiprobleemgezinnen heeft (zou kunnen hebben) is in de gemeente al beschikbaar en welke externe informatie zouden de toekomstige gebruikers graag in het dashboard zien verschijnen?	Nicole Teesink-Veldhuis Frouke Hoekstra Mirjam Gras Karin van Dam Rob Welten Marit Dekker-Boone Marloes Vasterink Martin Velten Martin Eijkelenkamp	Beschikbare interne informatie	Beschikbaar in database Team Bestuur en Strategie Beschikbaar in database Team Welzijn en Educatie Beschikbaar in database Team Werk en Inkomen Beschikbaar via mondelinge overdracht Beschikbaar via interne documenten	Interview Focusgroep Interview Focusgroep Interview Focusgroep Interview Focusgroep	8;9 8;9 8;9 8;9 8;9
2.4 Aan welke eisen moet het dashboard voldoen om gebruikt te kunnen worden voor	Nicole Teesink-Veldhuis Frouke Hoekstra Mirjam Gras	Kenmerken vroegsignalering		Deskresearch Interview	16

vroegsignalerings?	Karin van Dam Rob Welten Marit Dekker-Boone Marloes Vasterink Martin Velten Martin Eijkelenkamp	Eisen vroegsignalerings		Deskresearch Interview	16
3 Wat zijn de ervaringen van andere Nederlandse gemeenten met betrekking tot aanpakken/dashboards/overzichten voor multiprobleemgezinnen?	Evaluatierapport Gemeente Groningen Evaluatierapport Gemeente Leeuwarden Twentse Monitor Sociaal Domein	Positieve ervaringen Negatieve ervaringen Eigenschappen dashboard m.b.t. sociaal domein	Werkwijzen en methoden die handig zijn gebleken Successen m.b.t. informatieuitwisseling Aanbevelingen/Tips Problemen die men is tegen gekomen bij het uitwisselen van informatie Werkwijzen die achteraf niet handig zijn geweest Werkwijze Kennispunt Twente Informatie gebruikt door Kennispunt Twente Aanbevelingen/Tips	Deskresearch Deskresearch Deskresearch Deskresearch Deskresearch Overleg/Gesprek Overleg/Gesprek Overleg/Gesprek	

B5 Interview I: Vragen intern

Bedankt voor het komen en meedoen aan dit onderzoek. Op dit moment voer ik een verkennend onderzoek uit voor het team Bestuur en Strategie met betrekking tot het Dashboard Multiprobleemgezinnen. Dit dashboard zal in principe een overzicht worden met alle belangrijke informatie over de gezinnen en die casussen die op het moment de meeste aandacht of inzet eisen. Om te kunnen bepalen wat voor informatie nou echt belangrijk is en wat in het dashboard zal moeten verschijnen, gaan wij/ga ik met iedereen in gesprek die in de toekomst met dit dashboard te maken zal krijgen. Wij gaan dus vandaag erover praten hoe het dashboard u het best zou kunnen dienen en hoe dat vertaald kan worden naar de inhoud van het overzicht.

Verder heb ik ook de factorentabel van het Nederlandse Jeugdinstituut meegebracht waarop ik dit onderzoek baseer. Het zijn factoren die aangehouden worden door Nederlandse Jeugdinstituut. Daar gaan wij het zo nog over hebben. Als u geen vragen meer hebt zouden we kunnen beginnen.

Naam:

Functie:

Afdeling:

Datum:

Nummer:

	Vraag	Antwoord	Betrekking tot variabele
1	Kunt u in het kort uitleggen welke taken uw functie inhoudt en in hoeverre u met multiprobleemgezinnen werkt?		
2	Wat voor toegevoegde waarde zal het dashboard kunnen hebben voor uw functie/afdeling?		
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?		Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?		Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?		Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?		Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?		Belangrijke aandachtspunten/zorgaspecten
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?		Beschikbare interne informatie
9	Waar kunt u deze informatie vinden?		Beschikbare interne informatie
10	Waar komt deze informatie vandaan?		Opslag interne gegevens

11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?		Huidig gebruik gegevens
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?		Doelen gebruikers
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit		(mogelijk beschikbare) externe informatie

	moment bij u nog niet beschikbaar is?		
--	---------------------------------------	--	--

14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?		(mogelijk beschikbare) externe informatie
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u onbelangrijk vindt of die helemaal missen?		Alle indicatorvariabelen uit vraag 2.2
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringsysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?		Eisen vroegsignalering Kenmerken vroegsignalering
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?		Wensen/Behoeften Mogelijk anderen
18	Zult u graag nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?		

B6 Focusgroep-gesprekUitnodiging Focusgroep

Focusgroepen zijn een onderzoeksmiddel. Men kan zich een groepsinterview voorstellen. Het doel van een focusgroep is of het vergelijken van verschillende homogene groepen, of het bereiken van een consensus binnen heterogene groepen. De moderator van het gesprek leidt de discussie en zorgt voor de juiste prikkels. Hoe de focusgroep is samengesteld is overgelaten aan de organisator of onderzoeker.

Met betrekking tot het Dashboard Multiprobleemgezinnen lijkt een focusgroep handig omdat de groep die later met het dashboard zal moeten werken heterogeen is. Wel zijn ze allemaal gemeentemedewerkers met het doel Borne veilig en leefbaar te houden, mensen te helpen en de samenleving te ondersteunen, maar toch hebben zij per afdeling verschillende specifieke doelen. Daarom wordt de doelgroep van het dashboard dus als heterogeen beschouwd.

Omdat men prettiger werkt als de doelen en middelen van een opdracht bekend zijn en van men zelf ondersteund worden, lijkt het handig om vooraf te bespreken wat er verwacht wordt van het dashboard en waarom.

In een gewoon overleg zijn over het algemeen alle betrokkene partijen aanwezig. De focusgroep zou kleiner kunnen zijn. Men kan bijvoorbeeld met het Leerplicht en jeugdzorg één groep vormen, met Werk en Inkomen en WMO een andere. Op die manier worden in de focusgroep-gesprekken mensen benaderd die eigenlijk meest homogeen zijn, maar toch als heterogeen beschouwd moeten worden. Uiteindelijk zal een gemengde groep moeten overleggen om een goede consensus te vinden.

Voor de betrokken partijen kan dit ook als voorbereiding voor de overleggen en dergelijke dienen. Als men zich in een kleinere cirkel al een keer met het thema bevat en eerste gedachten formuleert of twijfels uit, kan in een overleg met alle collega's iets effectiever gediscussieerd worden.

Het dashboard zal voor iedereen handig zijn en niet lastig. Daarom is het belangrijk dat de opinies en behoeften van alle betrokkenen mee worden genomen.

Wij willen jullie dus graag uitnodigen mee te doen aan onze gesprekken.

Opzet focusgroep gesprek

Datum

21-02-2017 11:00-12:30 Vergaderkamer 205

Genodigden

Marit Boone, Karin van Dam, Frouke Hoekstra, Marloes Vasterink, Claudia van der Wel, Martin Eijkelenkamp, Nicole Teesink-Veldhuis en Lisa Wegmann

Doelen

- Vinden/bevestigen definitie MPG
- Vinden/bevestigen doelen dashboard MPG
- Vinden/bevestigen factoren en indicatoren voor dashboard MPG
- Vinden/bevestigen interne informatiebronnen dashboard MPG
- Vinden/bevestigen externe toekomstige informatiebronnen dashboard MPG
- Beoordelen aanbevelingen uit andere gemeenten

Agenda en bijbehorende doelen

Begintijd	Eindtijd	Onderwerp	Wie
11:00	11:05	Opening	Nicole
11:05	11:10	Oefening factoren	Allen
11:10	11:25	Terugkoppeling interviews	Lisa
11:25	11:50	Oefening prioritering factoren en factoren vroegsignalering	Allen
11:50	12:25	Discussie aan de hand van een aantal vragen en stellingen	Allen
12:25	12:30	Vervolg	Nicole

Het focusgroepgesprek gaat zich vooral richten op de uitkomsten van de gevoerde interviews en hoe deze resultaten vertaald kunnen worden naar de praktijk tbv de inrichting van een dashboard over multiprobleemgezinnen in Borne.

Bijlagen

- Resultaten-grafieken interviews
- Geconcludeerde definitie
- Geconcludeerde doelen
- Geconcludeerde factoren/indicatoren
- Geconcludeerde informatiebronnen

B7 Protocol Focusgroepgesprek

Focusgroep – Protocol 1

Aanwezig

Naam	Functie
Nicole Teesink-Veldhuis	Adviseur Openbare orde en Veiligheid
Marit Boone	Beleidsmedewerker Jeugd
Karin van Dam	Beleidsmedewerker WMO
Frouke Hoekstra	Procescoördinator Zorg
Marloes Vasterink	Jeugdconsulent
Claudia van der Wel	WMO-Consulent
Martin Eijkelenkamp	Consulent Werk en Inkomen
Lisa Wegmann	Afstudeerster IVK Dashboard Multiprobleemgezinnen

Thema	Belangrijke punten	Door
Opening	Idee oorspronkelijk door Rob Welten Het ging vooral om caseload Tijdens onderzoek zijn meer behoeftes gebleken (verbetering hulpverlening, prioritering, vroegsignalering) De interviews zijn geanalyseerd. De resultaten zijn in de presentatie te vinden. Het doel voor vandaag is om samen naar de factoren en leefgebieden te kijken, erachter te komen wat nog mist en hoe we kunnen prioriteren en vroegsignaleren door middel van de factoren. Verder willen we bespreken hoe we de informatie willen visualiseren.	Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis Nicole Teesink-Veldhuis
Oefening factoren en leefgebieden	Het is ingewikkeld om de factoren eenduidig aan een leefgebied toe te kennen	Alle
Definitie MPG	De huidige definitie is nog heel breed en geeft niet aan dat het om daadwerkelijke problemen gaat. Iemand die al lang in de hulpverlening zit hoeft niet weerbarstig te zijn voor hulp. Als je net een probleem hebt gekregen dat een kettingreactie in gang zet kom je niet in het dashboard vanwege de langdurigheid in de definitie. Heel veel gezinnen kunnen onder MPG vallen als we maar twee leefgebieden aan houden.	Discussie tussen alle deelnemers Karin van Dam Claudia van der Wel Karin van Dam

	De definitie moet bijgesteld worden.	Discussie tussen alle deelnemers
Doelstelling	Gezinnen in kaart brengen waar veel over de vloer komt en veel speelt en vroegtijdig reageren om escalaties te voorkomen. Eigen informatie op orde hebben om de verantwoordelijkheid goed te kunnen invullen en de coördinatie van hulp te kunnen verbeteren.	Martin Eijkelenkamp / Claudia van de Wel Nicole Teesink-Veldhuis / Claudia van de Wel
In te plannen informatie	Externe partners hebben zicht op aspecten waarvan de gemeente geen informatie heeft. Zij zijn heel belangrijk en moeten worden opgenomen in het dashboard (pas later).	Claudia van der Wel
De technische kant	WMO wil een nieuwe tabblad in Civision inrichten Het lijkt snel te gaan en te kunnen Moet dit worden overgenomen voor het dashboard? Je moet het onder je neus krijgen dat er iets in het dashboard staat over een cliënt. Niet de inhoudelijke informatie zelf maar je moet dus zien dat iets bekend is en waar dan. Misschien in Civision. Sociale Zaken wekt niet met Civision. De administratieve belasting moet laag blijven. De Pdc kan snel weer vervangen worden. Het werken met productcodes is niet echt ideaal.	Karin van Dam Claudia van der Wel Martin Eijkelenkamp Karin van Dam Marit Boone
Afsluiting	Tot 28-02-17 moet er een mail met de prioriteringsfactoren naar Lisa. Het liefst ook met de factoren voor de vroegsignalering. Er wordt een volgende afspraak ingepland.	

Focusgroepgesprek – Protocol 2

In de onderstaande tabellen worden eerst de individuele prioriteringen van de deelnemers van de focusgroep weer gegeven. Aansluitend zijn de cumulatieve scores en de vastgestelde prioriteringsfactoren voor het dashboard weergegeven.

In paragraaf 5.3.2 worden de factoren besproken die in de laatste tabel zijn aangegeven. Het criterium voor het belanden in die tabel was het behalen van een score van dubbele cijfers.

Marloes Vasterink

Leefgebied	Factor	Score
Ouders / Kind	psychische en/of psychosociale problemen	1
Ouders / Kind	Cognitieve problemen	1
Ouders / Kind	Slachtoffer (huiselijk) geweld	1
Ouders / Kind	Fysieke gezondheid	1
Ouders / Kind	Meerdere negatieve levensgebeurtenissen	1
Ouders / Kind	Dagbesteding	1
Omgeving/ opvoeding	Pedagogische onmacht	1
Gezin en huishouden	Vechtscheiding	1
Context	Financiële problemen	1
n.v.t.	Problemen huisvesting	1
Sociaal Netwerk	Verstoord/ gebrek aan sociaal netwerk	1

Marit Boone

Leefgebied	Factor	Score
Veiligheid	Veiligheid kinderen (daaronder kan volgens mij vallen: onveilige ontwikkeling kinderen, openbare orde en veiligheid, huiselijk geweld, mishandeling)	10
Context	Lage sociale status: want indicatie voor armoede, leerachterstand, minder goede fysieke en psychische gezondheid (daaronder kan vallen laag opleidingsniveau, reclassering, financiële problemen, werkproblemen)	9
Hulpverlening	Hulpverlening stagneert: dat kan komen door onmacht, laag IQ ouders, psychische problemen algemeen	8
Ouderfactoren	Ouderfactoren is geheel: kan komen door punten bij 3, maar ook en met name problemen tussen ouders/scheiding, gezinsconflicten, opvoedingsproblemen	7
Sociaal Netwerk	Geen sociaal netwerk: netwerk kan een beschermende factor zijn, als deze er niet is, is systeem heel kwetsbaar;	6
Kind	Schoolverzuim: belangrijk om mee te nemen, vaak indicatie voor andere problemen	5

Martin Eijkelenkamp

Leefgebied	Factor	Score
Kind	Psychische of psychosociale problemen , gedragsproblemen etc	10
Ouders	Psychische of psychosociale problemen , gedragsproblemen etc	9
Veiligheid	Veiligheid van kind	8
Kind	Cognitieve problemen en verstandelijke handicaps etc	7
Ouders	Cognitieve problemen en verstandelijke handicaps etc	6
Kind	Slachtoffer of getuige van mishandeling etc.	5
Ouders	Slachtoffer of getuige van mishandeling etc.	4
Context	Lage sociaaleconomische status	3

Frouke Hoekstra

Leefgebied	Factor	Score
Veiligheid	Veiligheid	10
Hulpverlening	lange geschiedenis van hulpverlening	9
Kind / Ouders	psychische problemen incl ontwikkelingsproblemen	8
Kind / Ouders	verstandelijke beperking	7
Context	Schulden	6
Kind / Ouders	huiselijk geweld	5

Claudia van der Wel

Leefgebied	Factor	Score
Context	Financiële problemen die leiden tot dreigende uithuiszetting / ontruiming / verkoop woning	10
Context	Financiële problemen die leiden tot slechte voedingstoestand / ondervoeding	9
Kind / Ouders	(Dreigend) fysiek, psychisch, seksueel geweld tussen volwassenen of van kinderen	8
Kind / Ouders	Psychische instabiliteit die kan leiden tot (gedwongen) opname	7
Opvoeding	Opvoedingsproblemen die leiden tot zorgen rondom ontwikkeling en welzijn kind.	6
Sociaal Netwerk	"Verkeerde vrienden" eventueel in combinatie met verslaving	5

Nicole Teesink-Veldhuis

Leefgebied	Factor	Score
Veiligheid	Openbare orde en veiligheid	10
Veiligheid	Veiligheid van de kinderen	9
Kind / Ouders	Mishandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld	8
Sociaal Netwerk	Conflicten met buurtbewoners of vrienden	7
Hulpverlening	Lange geschiedenis van hulpverlening / stagnerende hulpverlening	6
Opvoeding	Veel harde discipline en afwijzing	5
Kind / Ouders	Psychische of psychosociale problemen	4
Gezin en huishouden	Vechtscheiding	3
Kind	Schoolabsentie	2
Hulpverlening	Uithuisplaatsing	1

Respondent / Factor	Van der Wel	Hoekstra	Eijkelenkamp	Boone	Vasterink	Van Dam	Teesink-Veldhuis	Totaal
Veiligheid Kinderen		10	8	10			9	37
Lage SES			3	9				12
Hulpverlening stagneert		9		8			6	23
Geen sociaal Netwerk				6	1			7
Schoolverzuim				5			2	7
Psychische of psychosociale problemen KIND	7	8	10		1		4	30
Psychische of psychosociale problemen OUDERS		8	9		1		4	22
Cognitieve problemen KIND		7	7		1			15
Cognitieve problemen OUDERS		7	6		1			14
Huiselijk geweld	8	5	5		1		8	27
Financiële problemen	10	6						16
Verkeerde vrienden	5							5
Fysieke gezondheid					1			1
Meerdere negatieve levensgebeurtenissen					1			1
Dagbesteding					1			1
Pedagogische onmacht	6			7	1			14
Vechtscheiding					1		3	4
Huisvestiging					1			1
Openbare orde en veiligheid							10	10
Conflicten met buurtbewoners of vrienden							7	7
Veel harde discipline en afwijzing							5	5
Uithuisplaatsing							1	1

Prioriteringsfactor	Score
Veiligheid Kind	37
Psychische of psychosociale problemen KIND	30
Huiselijk geweld	27
Hulpverlening stagneert	23
Psychische of psychosociale problemen OUDERS	22
Financiële problemen	16
Cognitieve problemen KIND	15
Cognitieve problemen OUDERS	14
Pedagogische onmacht	14
Lage SES	12
Openbare orde en veiligheid	10

B8 Planning

Week	Datum	Werkzaamheid	Bijzonderheid
1	31-10 tot 06-11-16	Deskresearch voor PvA	
2	7-11 tot 13-11-16	Deskresearch voor PvA	- Kennismaking Frouke Hoekstra Welzijn en educatie - Afspraak met Saxion maken
3	14-11 tot 20-11	Deskresearch voor PvA	
4	21-11 tot 27-11-16	Deskresearch voor PvA Verwerking Feedback Aanmaken Interviewsjablonen	- 21-11 Afspraak Inzage PvA met N. Teesink Veldhuis en Y. van Houten - 22-11 IVZ Overleg Ontwikkeling informatiepositie en College Big Data
5	28-11 tot 4-12-16	Alle betrokkenen PERSONEN in kaart brengen in afspraken voor interviews maken Samen met Nicole de focusgroep samenstellen Eerste Overleg focusgroep plannen Vorbereiden focusgroep Algemeen Overleg plannen Vorbereiden Aftrapsessie	Inleveren definitieve versie PvA
6	5-12 tot 11-12-16	Interview(s) afnemen en transcripties schrijven Vorbereiden Aftrapsessie Vorbereiden focusgroep Algemeen Overleg/ Aftrapsessie Overleg voor kerst inplannen	Inleveren definitieve versie PvA
7	12-12 tot 18-12-16	Eerste bijeenkomst focusgroep Tweede bijeenkomst focusgroep plannen Vorbereiden focusgroep Interviews afnemen en transcripties schrijven	Wie is tussen 26-12-16 en 08-01-17 op het kantoor?
8	19-12 tot 25-12-16	Interviews afnemen en transcripties schrijven Vorbereiden focusgroep	Afspraak met Y. van Houten maken (Week 9 of 10)

		Overleg	
	26-12-16 tot 01-01-17	Eventueel kan hier een overleg plaatsvinden; wie is aanwezig?	
	02-01 tot 08-01-17	Uitwerken gegevens in verslag	
9	09-01 tot 15-01-17	Tweede bijeenkomst focusgroep Plannen derde bijeenkomst focusgroep Interviews afnemen en transcripties schrijven Uitwerken gegevens in verslag	
10	16-01 tot 22-01-17	Laatste interviews afnemen en transcripties schrijven Uitwerken gegevens in verslag	Afspraak maken met Y. van Houten voor week 13 of 14
11	23-01 tot 29-01-17	Uitwerken gegevens in verslag	
12	30-01 tot 05-02-17	Uitwerken gegevens in verslag	Conceptverslag moet klaar worden
13	09-02 tot 12-02-17	Derde bijeenkomst focusgroep Uitwerken gegevens in verslag	Conceptverslag moet klaar zijn
14	13-02 tot 19-02-17	Schrijven Conclusie en aanbevelingen Verwerking Feedback	
	20-02 tot 26-02-17	Schrijven Conclusie en aanbevelingen	
15	27-02 tot 05-03-17	Inleveren definitieve versie Scriptie	
16	06-03 tot 12-03-17	Schrijven Flyer/Hand-out Dashboard multiprobleemgezinnen in Borne voor de gemeente	
17	13-03 tot 19-03-17	Vorbereiden verdediging en presentatie	
18	20-03 tot 26-03-17	Vorbereiden presentatie en verdediging	
19	27-03 tot 02-04-17	Vorbereiden presentatie en verdediging	
20	03-04 tot 09-04-17	Presentatie en verdediging	

B9 Transcripts Interviews

Transcript Interview - Sjabloon

Naam:

Functie:

Afdeling:

Datum:

Nummer:

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	
2	Waarom denkt u, is uw afdeling gekozen om mee te doen aan het project dashboard multiprobleemgezinnen?	
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	
7	Noemt u alstublieft alle factoren die voor u een multiprobleemgezin maken!	
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?	
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	
10	Waar komt deze informatie vandaan?	
11	Waarom hebt u deze informatie?	
12	Waarom zou u een dashboard inrichten? Voor welk doel zou u dit dashboard willen gebruiken?	
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft?	
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	
17	Als u het dashboard visualiseert, wat ziet u dan qua informatie en functies?	
18	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	

19	Zult u graag nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	
----	---	--

Transcript Interview - 1

Naam: Nicole Teesink-Veldhuis

Functie: Adviseur Integrale Veiligheid

Afdeling: Bestuur en Strategie

Datum: 07-12-16

Nummer: 1 PROEFINTERVIEW

De inleiding is gegeven, de ondervraagde weet waarover wij het hebben, en waarom.

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat voor taken uw functie inhoudt? Die link zal ik in de volgende vraag leggen.	Ja. Ja. Ik heb de functie beleidsadviseur veiligheid en adviseren over de openbare orde en veiligheid. Euh... wil je dan meteen de link maken met multiprobleemgezinnen? Nou, beleidsadviseur veiligheid, dat is heel divers eigenlijk. Ik bemoei me tegen woninginbraken, hou me bezig met asielzoekers, rampenbestrijding en calamiteiten, jeugd en veiligheid en ook multiprobleemgezinnen. Zeg maar ik ben het schakelpunt tussen zorg en veiligheid. Wanneer is het zorg, wanneer wordt het veiligheid en wat kunnen we daarmee nog doen? Met name de bevoegdheden van de burgemeester spelen daarbij een rol. Dan kom ik wel om de deur kijken, in een adviserende rol, maar dan ook wel de uitvoerende. Dat is in Borne zo, we zijn klein dus je doet wel meerdere dingen.
2	Wat voor toegevoegde waarde zou het dashboard voor u hebben in uw functie? Dus u wilt eigenlijk weg van de repressie en nazorg en meer richting de proactie en preventie?	Ja. Als veiligheidsadviseur heb ik er belang bij dat probleemsituaties inzichtelijk zijn en dat zij preventief kunnen worden opgepakt door de zorg zodat wij minder incidenten krijgen die veiligheidsgerelateerd zijn. Dus, ik zit zeg maar op het eind van de keten. Tot nu toe worden wij vooral geconfronteerd met escalaties van probleemsituaties of juist van Top X situaties – zo noemen wij het dan – ik hoop dat we door het delen van informatie iedereen de gelijke informatiepositie geven. Dat iedereen dezelfde informatie heeft, en iedereen in Borne het gelijke beeld heeft van wat zijn nou de urgente zaken en dat we met elkaar ook afspraken kunnen maken van zit er overal al de juiste hulpverlening op of moeten we schuiven. En ook bespreken of er een bepaalde prioritering nodig is. Alles met het doel dat de veiligheid verbeterd, dus dat er minder veiligheidskwesties in Borne gaan spelen. Ja, ik wil weg van de repressieve kant en inderdaad meer naar de preventieve kant toe. Meer inzetten voor zorg zodat er minder vraag is naar straf. Dus dwang en drang: Dat er meer drang is maar juist minder dwang.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Ik spreek van een multiprobleemgezin als er verschillende hulpverleners bij betrokken zijn en als de hulpverlening stagneert. Dus als – om welke reden dan ook – de hulpverlening niet de afspraken nakomt. En daarom dan die situatie niet wordt opgelost. Het kan ook komen omdat er geen medewerking is vanuit het gezin, dan spreek je ook van een multiprobleemgezin, dat is ook een factor. Maar ik spreek er vooral van als er meerdere hulpverleners bij betrokken zijn bij het gezin en geen zicht hebben op alle betrokkene partijen. Of als er geen of weinig betrokkenheid is van die hulpverleners. Je hebt waarschijnlijk best veel gezinnen waar problemen spelen maar de hulpverlening wel loopt, ja, als het loopt dan loopt het, en dan sluit het aan en heeft het effect. Maar er zijn ook gezinnen waar dezelfde hulpverlening wordt ingezet en waar het niet werkt en waar de situatie verergert en er kans is op veiligheidsproblemen in het gezin en ook naar de buitenwereld toe. Dan heb je voor mijn gevoel een multiprobleem gezin. Dus doordat de hulpverlening niet effectief is, wordt de openbare orde en veiligheid bedreigt. En als er sprake is van situaties in of voor de openbare orde en veiligheid dan zijn we eigenlijk al te laat. Ik ga liever daarvoor aan de slag. Anders hebben we al een calamiteit.

		Maar voor mij is het al multiprobleem als er gevaar is voor het publiek.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	We hebben binnen onze afdeling geen officiële definitie. Ik ben de enige die zich bezig houdt met veiligheid en multi-problem. Ja, misschien Esther (juridisch consulent), maar het is niet een veel besproken thema hier. Ik denk als je aan iedereen vraagt wat een MPG is, dat je dan wel vier verschillende antwoorden krijgt.
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	Het is gewoon geen hoofdthema. Het hele thema betreft niet veel mensen.
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Ik denk of de veiligheid van de kinderen. Als binnen het gezin de veiligheid van de kinderen niet gewaarborgd kan worden, of dat er effecten zijn voor de samenleving zijn. Dus, als de veiligheid voor de samenleving niet gewaarborgd kan worden. Eigenlijk zijn dat er twee. Maar dan denk ik dat de veiligheid van het (minderjarige) kind het zwaarst weegt.
7	Noemt u alstublieft die factoren die u vaak ziet met betrekking tot multiprobleemgezinnen!	Wat er bijna altijd speelt, vanuit mijn perspectief zijn de ouderfactoren (richtlijn MPG) en dan vooral psychosociale problemen maar ook wel de laag IQ, dat zie ook wel vaak. En zeker als ze in het verleden te maken gehad hebben met criminele activiteiten of mishandeling. Ja, de ouderfactoren zijn voor mij wel de meest aanwezig. En die maken mij ook wel alert. Als een vrouw of man verbaal of fysiek agressief wordt, gevaarlijk wordt, dan heb je gewoon een veiligheidsprobleem voor de buitenwereld. En – dat zij ik al eerder – vanuit mijn functie is dat heel belangrijk. En in mijn ervaring komen gevaren voor de buitenwereld vaak van de ouders in een gezin. En daar spelen meestal psychosociale problemen.
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?	Ik gebruik signalen van de bewoners: is er sprake van overlast, is er sprake van vervuiling, zijn er buurruzies, dat soort dingen allemaal. Maar vaak krijg je een eerst signaal ook van de politie. Die hebben dan een professioneel onderbuikgevoel en komen daarmee om de hoek. Hoe en waarom het binnen een gezin niet goed gaat weten zij dan niet precies, maar volgens hun gaat het dan de foute kant op en dat geven zij door. Ja, waar haal ik dat vandaan nou? Frouke dan. De proces coördinator van het Team Welzijn en Educatie. Het is toch een beetje een driehoek, tussen Frouke, de toezichthouders en mij. Een toezichthouder krijgt dan misschien een belletje van iemand die zich zorgen maakt over zijn buurman, die geen zorg accepteert maar eigenlijk wel hulp nodig heeft en nu toch wat extremer wordt in zijn gedrag. Dus diegene die belt denkt dat de veiligheid van zijn buurman en derden niet gewaarborgd is. En die toezichthouder komt dan bij mij en vertelt mij dat en vraagt dan : "Wat moet ik met dit signaal?" En ik zeg: "Dat weet ik ook nog niet precies. Bedankt in ieder geval voor het melden. Ik geef het door aan Frouke." Frouke maakt dan een dossier aan en bekijkt de casus en kan dan ook een overleg organiseren, waar de casus besproken wordt. Een beetje van: "Kennen jullie deze man? Wat speelt er allemaal? En wat gaan we verder doen?" Dan wordt één iemand van de hulpverlening aangewezen als casus coördinator en trekt het verhaal verder. Frouke zorgt dat het proces goed loopt en de coördinator gaat inhoudelijk zorg dragen. Vanuit het veiligheidsperspectief is het dan vaak de BOAs, de politie en Frouke die een Top X bijeenkomst hebben en dan kijken of die onderbuikgevoelens wel kloppen en hoe er verder omgegaan moet worden met die casus.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	Soms lopen gewoon BOAs of politiemensen binnen, dus daar krijg ik informatie vandaan. Maar ook vooral van Frouke. Het zou wel mooi zijn als meer afdelingen dit zouden doen, binnen lopen en even

		op de hoogte stellen. Want er zijn BOAs van WMO, er zijn de jeugdconsulenten... Iedereen die een voet achter de voordeur krijgt, kan de situatie beoordelen en een eerste inschatting maken. Ook qua signalering en handelen. WMO en jeugd geven de meldingen of door aan Frouke of ze handelen het zelf af. Stefan en Bert zijn nu nog zoekende. Als zij met iets zitten droppen zij het of bij mij of bij Frouke en als ik de info krijg, ga ik ook weer naar Frouke. En ik merk ook dat Bert en Stefan nu een beetje breder aan het kijken zijn. Ze denken niet "we komen hier voor één ding en kijken alleen daarna." Ze kijken wel naar het hele sociale traject dat was twee jaar geleden nog niet zo. Nu Frouke er is, kan men het gewoon ergens kwijt. Dus die signalen worden doorgegeven. Frouke Hoekstra is sinds Juli 2016 de procesmanager van het Team Welzijn en Educatie
10	Waar komt deze informatie vandaan?	Soms lopen gewoon BOAs of politiemensen binnen, dus daar krijg ik informatie vandaan. Maar ook vooral van Frouke. Frouke is het verzamelpunt. Ik help dus ook mee met het beoordelen van is het wat of is het niet wat. En als het niet helemaal goed zit, dan is het wat. Dan schakelen we op naar Frouke, omdat zij dit verzamelpunt van dit soort signalen is. Er is dus een beetje informatie-uitwisseling, maar niet heel veel. Het is een opkomst. Heel vaak is er een casus en niemand pakt die aan. Of het is het niet zien, niet kunnen beoordelen. Zo van, oeh hier brand ik mijn vingers niet aan, want wat zit hier allemaal wel of niet achter. En ik denk dat het vaak ook zo is dat mensen denken: "Er zit vast al hulpverlening op", en zich dan niet verder bemoeien. De informatie die Frouke heeft, wordt in FIS2 opgeslagen. Dat is dus een database waar men op mandaat toegang op krijgt, vanwege de privacy. Ik kan daar bijvoorbeeld niet in kijken. Maar een aantal mensen wel. Je moet dus wel gemachtigd zijn. Misschien moet voor het dashboard dan een convenant komen.
11	Waarom hebt u deze informatie?	Ze komt van verschillende kanten binnen. Als gemeente zijn wij wel verantwoordelijk voor het sociaal domein.
12	Waarom zou u een dashboard inrichten? Voor welk doel zou u dit dashboard willen gebruiken?	Voor mij – en de burgemeester Rob Welten – is een doel het inzichtelijk krijgen van de multiprobleemgezinnen. Door dat inzichtelijk maken, zie je dus ook het hele beeld en kun je beoordelen of de hulpverlening voor dat gezin juist is georganiseerd. Dus de verbetering van hulpverlening zal ook een doel zijn. En ook de prioritering is een doel. Een antwoord op de vraag: waar moeten wij meer op investeren. Op basis van de informatie die wij hebben en die indicatoren die wij kennen. Ook het delen van ervaringen en goede oplossingen zal voor mij een doel zijn van het dashboard.
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	Vooral zal ik de interne informatie willen gebruiken. Dat wij al hebben. Maar wij hebben als gemeente zijnde niet echt zicht op de justitiële dingen en zaken die binnen een gezin spelen. Of er criminaliteit speelt bijvoorbeeld. Ik zal dat eigenlijk graag willen toevoegen omdat de mate van veiligheid binnen het gezin – volgens mij – ook in succes-bepalend factor is. Dus ik denk dat het wel handig is om de politie bij het dashboard te betrekken.

14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	Bij de politie.
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u onbelangrijk vindt of die helemaal missen?	Openbare orde en veiligheid is een factor. Geen van de factoren in het tabel geeft gevaar of dreiging aan. Dit zal ik wel toevoegen. Het is een argument voor Top X om op te schalen en waarop je kunt prioriteren. De factoren in het tabel richten zich vooral op het gezin en niet echt op de omgeving. Op het moment dat zich de gevaar naar buiten uit, komt nog een problematieksdimensie erbij. En ben ik als veiligheidsadviseur er dan bij betrokken. Voor de rest zijn andere factoren wel allemaal belangrijk, volgens mij. Maar ik zit dus ook niet in de zorg, dus ik ben benieuwd wat de anderen zeggen.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringsysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Oh, dat klont in het begin veel makkelijker als het nu blijkt te zijn. Ik dacht inderdaad dat je misschien kijkt naar de verloop van de gebeurtenissen binnen één gezin en dat dan vergelijkt met andere gezinnen. Van wat is er te verwachten? Waarop kunnen we nu al reageren. Mijn idee was een beetje om te kijken naar veel voorkomende indicatoren en combinaties, en de gevolgen die deze indicatoren en/of combinaties meestal hebben.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	De versterking van de informatiepositie en het samenvoegen van informatie binnen de gemeente is niet alleen belangrijk voor multiprobleemgezinnen. Dat is maar een klein groepje van de samenleving waarop wij de pilot hebben gezet omdat het waarschijnlijk inzichtelijk is. Ik hoop dat het werken met het dashboard iedereen helpt en een proces in gang zet, die meer en meer multi-informatie mogelijk maakt. Ik hoop dat het "naar meer smaakt". En het ook binnen anderen afdelingen of doelgroepen gedaan wordt.
18	Zult u graag nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	Juist omdat we al veel informatie in huis hebben, wil ik die koppelen. Dus we hoeven niet afhankelijk te zijn van externe partners. Je kunt niet zeggen : "Maar zij delen geen informatie, dus wij kunnen niks." Wij hebben heel veel gegevens die we kunnen gebruiken. Met de transities en de decentralisering van het sociale domein kwam dus ook nog meer informatie binnen. Onder meer was dat een reden voor Rob om te zeggen nou luister, dat wil ik gebruiken. Kunnen we onze informatiepositie daadwerkelijk verbeteren door de databases te koppelen? Binnen de sociale afdelingen wordt ervan uitgegaan dat WMO weet waarmee zich Jeugd bezig houdt enzovoort. Maar ik denk dat dat niet altijd echt zo is. Volgens mij werken zij allemaal nog vrij kolomgericht. Ik zou graag meer delen van best practices of ervaringen zien. De gemeente is nu verantwoordelijk voor de zorg. Dus ik zal die taak graag goed uitvoeren en de verantwoordelijkheid goed dragen. Ik kreeg ook al de vraag waarom trek je dit vanuit veiligheid? Want eigenlijk liggen de meeste aspecten bij zorg. Maar als de zorgkant de overzicht verliest, zit ik met een veiligheidsproblematiek. Dan kan ik beter investeren in het voorkomen van die escalaties en het vroeg signaleren. En ik denk met een dashboard kun je de overzicht en inzicht makkelijk toegankelijk maken. Voor iedereen.

Transcript Interview - 2

Naam: Frouke Hoekstra

Functie: Procescoördinator Zorg

Afdeling: Team Welzijn en Educatie

Datum: 12-01-2017

Nummer: 2

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	Waar ik me mee bezig houd is de casuïstiek in de gemeente Borne, waarbij bijvoorbeeld multiprobleem komt kijken of waarbij veiligheid in het geding is. Dat betekent dat ik samen met de consulent kijk naar wat het probleem is en hoe we het kunnen aanpakken. We bespreken dus hoe we kunnen zorgen dat het in goede banen wordt geleid met een plan van aanpak en dat kan een overleg zijn met alle partijen of een mailtje of belletje van mij. Ligt er een beetje aan. Ik informeer wel altijd de wethouder Martin Velten als het om moeilijke zorgcasuïstieken gaat en de burgemeester Rob Welten als het om veiligheid gaat. Dat is het in het kort. Als het om multiprobleem gaat ben ik als procescoördinator zeker betrokken. Ik ben dus verzamelpunt van informatie en kijk dan naar mogelijke oplossingen. Altijd integraal, dus met alle betrokkene partijen. En dan gaat het om de vraag: Welk resultaat willen we behalen en hoe willen we dat doen.
2	Ziet u voor u afdeling/ functie toegevoegde waarde in het dashboard?	Nou, ik zie er zeker een toegevoegde waarde in het dashboard. Al is het maar alleen om te kijken waar de "hotspots" zitten. Dan klinkt hotspot misschien een beetje raar, maar ik wil dus weten waar de problemen echt zitten. Ik vind het vreemd dat je als gemeente ook gezien wordt als één organisatie maar van elkaar niet weet welke informatie er ligt. Dus ik vind het vreemd dat zo'n systeem of dashboard er nog niet is. Ik werk er nu vanaf mei, maar ik vind het wel bizar dat ik bijna makkelijker de informatie van de politie krijg dan van de gemeentelijke afdelingen. Ik kom dan ook van de politie, dat zal het makkelijker maken. Ik bedoel het is wel belangrijk en goed om altijd ook over privacy na te denken en je bewust te zijn met wie je informatie deelt en of dat handig is, maar het is natuurlijk raar dat ik als procescoördinator van de gemeente dingen niet weet. Of dat ik een plan van aanpak schrijf terwijl ik bepaalde cruciale informatie niet heb. Terwijl het wel gemeente Borne informatie is. Ik zie er zeker toegevoegde waarde in. Voor een volledig beeld. Want alleen met een volledig beeld kun je ook een goede aanpak bedenken.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Het gaat voor mij altijd om minstens één ouder en minstens één kind. En dat kan in allerlei variaties zijn, maar dat is wel de kern van een gezin voor mij. En waar het dan in zit is dat er op meerdere leefgebieden problemen zijn. Dus bijvoorbeeld opvoedingsproblemen, dat zie ik wel vaak. Misschien een probleem tussen ouders, vaak zie je wel huiselijk geweld, onmacht, financiële problemen, verslavingsproblematiek, psychische problemen. En wat ik dan vaak aanhou is als er twee of meer leefgebieden bij de problemen betrokken zijn, dat het dan multiprobleem is. Dan maakt het niet zo veel uit welke leefgebieden het zijn, maar gaat het om het aantal. Twee of meer.

		Wat je inderdaad ook vaak ziet, is dat er problemen met de hulpverlening zijn. Omdat de mensen dat misschien niet willen. Dat is voor mij niet de basis van een multiprobleemgezin, maar wel een neveneffect.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	Ik moet zeggen, dat er niet zo algemeen over gesproken wordt, binnen het team. Dus iedereen loopt wellicht met zijn eigen definitie. Ik denk niet dat het heel veel verschilt. Dus eigenlijk is er wel een definitie, alleen is die niet echt vast geschreven of officieel. Misschien moeten we die bewustzijnsslag wel maken en zeggen van dit definiëren we als multiprobleemgezin dus dan moeten we dit en dit en dit doen. Dat zou misschien met zo'n dashboard kunnen. Dat je daar een bepaalde procedure aan vast hangt.
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>Deze vraag werd overgeslagen omdat er geen afdelingsdefinitie is.</i>
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Lichtverstandelijke beperking. Dat is echt wel wat ik vaak tegenkom.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	Wat ik vaak zie, niet alleen in Borne maar ook hiervoor in andere functies, is als al gezegd een lichtverstandelijke beperking, financiële problemen, geen dagbesteding, opvoedingsproblemen en dat de relaties niet lekker zitten.
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?	Ik kom oorspronkelijk niet van een gemeente dus het is voor mij ook allemaal nieuw. Ik zoek dus altijd informatie. Ik moet het blijkbaar wel zelf ophalen. Dus wat ik dan merk is dat het best wel lastig is. Ik haal altijd informatie bij de politie op, dus ik check even van wat er over die familie al bekend is. Daarvoor praat ik ook met consultants. Ik haal mijn informatie over gezinnen in huurwoningen bij Welbions. Dan vraag ik gewoon of er bijvoorbeeld huurachterstanden zijn. Ik bel met Wijkkracht om aan informatie te komen, maar ik ga ook intern op zoek. Sociale zaken is een voorbeeld daarvan. Dan vraag ik welke uitkeringen lopen of of er andere dingen zijn die ik of wij moeten weten. Alleen zit die afdeling in Hengelo dus het is een dunne lijn, vind ik. Sinds kort heb ik ook burgerzaken ontdekt. Daar kun je ook kijken waar en sinds wanneer staat iemand ingeschreven. Wie staat erbij ingeschreven? Op die manier kun je bijvoorbeeld een oplossing vinden, als iemand niet op een adres verblijft, waar er problemen zijn. Dan gaat het soms ook om gedetineerden en aanvragen voor ID-bewijzen en zo. Dat ben ik nu dus ook allemaal aan het ontdekken.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	Op dit moment moet ik dus even langs de afdelingen en zelf vragen. Daarom zal ik het perfect vinden als je al die dingen in één oogopslag zou kunnen zien. Ik stel me dan voor als een lijstje met multiprobleemgezinnen. Hopelijk niet meer dan 6. En dat je daar ook direct de informatie bij hebt. Want dat zou echt fijn zijn. Een geografisch weergave zou ook leuk zijn. Dan kun je bijvoorbeeld ook kijken of je echt alleen bij het gezin iets moet doen of in de hele wijk. Misschien meer jongerenwerk of meer steun voor de scholen. <i>[Er zijn verder geen problemen bij het verkrijgen van de interne en externe informatie in verband met privacy]</i>
10	Waar komt deze informatie vandaan?	Van de interne afdelingen en externe partners die ik net noemde.

11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	De interne informatie wordt gebruikt voor bijvoorbeeld de uitkeringen die verstrekt worden. Of bijvoorbeeld gewoon de inschrijvingen. Dan heeft de gemeente een idee van de mensen waarvoor zij verantwoordelijk is. Om de taken uit te voeren dus in principe.
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	De gemeente wil weten waar dit soort gezinnen wonen en in kaart brengen of we het juist aanpakken. En ik zal het fijn vinden om concreet te kunnen werken. Om bijvoorbeeld te zeggen: "We hebben een jaar voor dit gezin, dat is het doel, dit is het resultaat." Dan kun je ook met iedereen naar dezelfde doelen toewerken. Ik denk dat je dan een beter kans hebt om dat lijstje wat korter te maken. Reel gezien blijven daar waarschijnlijk altijd nog een paar gezinnen op staan. Maar ik denk dat je wel effectiever kunt werken met een dashboard. En die gezinnen zijn in ieder geval zichtbaar. Ook preventie lijkt me handig. Gewoon vroegtijdig beginnen met werken.
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	Het zou ook mooi zijn als het oog gekoppeld zou kunnen worden aan de nazorg van ex-gedetineerden. Er zijn niet superveel mensen in Borne die gedetineerd worden, maar wel een paar, zo ongeveer 5 per jaar denk ik. Kunnen we die informatie ook koppelen aan het dashboard. Ik weet wel dat dat externe informatie is maar het zou zeker handig zijn om die info mee te nemen. Ik ben er wel enigszins druk mee, dus dat zou voor mij wel fijn zijn dat we dat ook wel in kunnen zien. Misschien in een doorontwikkeling van het dashboard. En bij burgerzaken zit best wel veel informatie
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	Bij de nazorg ex-gedetineerden en bij de gevangenen zelf en de burgerzaken..
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien?	Wat mij betreft zijn al die factoren heel belangrijk. Ik zou niet zeggen dat iets niet speelt. Elk gezin is anders, maar dit zijn wel algemene dingen die je ziet bij multiprobleemgezinnen. Wat ik mis is dagbesteding. Ik zie wel vaak dat het mis gaat als mensen niks te doen hebben. Dus die zal ik nog toevoegen.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringsysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Ik ben het wel eens met dat idee. Misschien dat het systeem een soort pop-up geeft als er bij een familie op meer dan twee leefgebieden problemen zijn. Dan zou je kunnen kijken welke problemen dat zijn. Ja, dat lijkt me inderdaad wel handig. Een pop-up als waarschuwing of zo. Dan kun je iemand vragen om daar even naar te kijken en kun je overleggen en het slim gaan aanpakken. Dat moet je wel goed aanpakken. Wellicht moeten we dan wel een beetje out of the box denken. Dat je op basis van die informatie wel een uitkering opstart hoewel het daar eigenlijk te vroeg voor is. Maar als je daarmee verdere problemen voorkomt, moet dat eigenlijk wel kunnen. Dat lijkt me

		ook wel vroegsignalering. Dan kun je ook iets betekenen en dat je daarmee bezig gaat. Dat betekent dus dat we Welbions vragen om een gezin niet uit huis te zetten, maar even nog een andere oplossing te bedenken. Dan kun je volgens mij wel een verschil maken. Ik ben er wel mee eens dat je aannames kunt doen. We hebben deze drie problemen en er is nog geen escalatie te zien of te verwachten, maar we hebben wel geleerd dat die drie problemen vaak tot een vierde probleem leiden, die vaak genoeg toch escalatie veroorzaakt dus we gaan nu al aan de slag.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	Ik hoop om bepaalde stappen en besluiten te kunnen onderbouwen met een dergelijke dashboard. En ik hoop echt meer preventief bezig te kunnen gaan.
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	Daar denk ik even over na. Als me nog iets binnenschiet hoor je het.

Naam: Rob Welten

Functie: Burgemeester van Borne

Afdeling:

Datum: 13-01-2017

Nummer: 3

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	Ik doe vrij veel. Misschien valt dat ook wel mee. Maar mijn belangrijkste rol is, denk ik, voorzitter van de raad en van het college. Dus, dat betekent coördinatie, afstemming van beleid, afstemming inzet van de ambtelijke organisatie op vragen die in de samenleving leven. Daarnaast heb ik ook nog een paar specifieke portefeuilles en de belangrijkste in dit verband is veiligheid. Dus, ik ben in het kader van veiligheid ook verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in de gemeente, leefbaarheid, als je dat iets ruimer wilt trekken. En in die hoedanigheid ben ik dan ook in het kader van gezag verantwoordelijk voor de inzet van de politie, inzet van de brandweer, inzet van de hulpverleningsdiensten. Maar als je veiligheid iets breder trekt ook voor preventieve maatregelen en het proberen met partners tot stand te brengen om het veiligheidsgevoel zo hoog mogelijk te houden. Ik ben dan ook coördinator van integrale veiligheid en dat is iets meer dan openbare orde en veiligheid.
2	Waarom denkt u, is uw afdeling gekozen om mee te doen aan het project dashboard multiprobleemgezinnen?	Ik zit nog niet eens aan een dashboard te denken, want dit is al heel erg instrumenteel. Ik zit niet te staan op en dashboard. Maar waar ik wel behoefte aan heb is het vertrouwen dat wij de juiste informatie hebben op het moment dat wij beleidsbeslissingen maken. En ik denk wel dat ook de overheid nog wel redelijk verkokert is. Ook de lokale overheid, hoewel die minder verkokert is, denk ik, dan grote organisaties als de landelijke overheid en de provincie. Hoe groter een overheidsorganisatie is, hoe groter het risico op verkokering. Grote steden zijn over het algemeen meer in diensten en kolommen organiseert en kleinere gemeenten zijn compacter, er zitten veel meer generalisten in. Maar ook kleine gemeenten hebben last van verkokering. We hebben een afdeling inwonerszaken, waar alle sociale zaken worden behandeld; we hebben een afdeling ruimtelijke ordening waar alle harde zaken worden behandeld; we hebben een concern beleid, waar ook, zeg maar, aanpalende zaken als veiligheid worden behandeld. Het is niet automatisch dat we bij beleidsontwikkeling heel snel bij elkaar rond de tafel zitten om te kijken, nou, wat heeft een bestemmingsplan nodig om zo integraal mogelijk te zijn. Het gebeurt wel, maar de vraag is of dat voldoende gebeurt. Dat doen we dan misschien wel vanuit onze eigen behoefte maar kijken we ook voldoende naar wat zijn nou de problemen van mensen in de samenleving? Die zijn we geneigd om ook redelijk verkokert te benaderen. Ik zeg het maar even zo. Hebben mensen een probleem in de wijk dan kijken we naar wat het is. "Nou, mevrouw, zeg het maar, wat is het? Hebt u een zorgprobleem?" Dan sturen we een zorg-iemand op. "Hebt u een alcoholprobleem? Ah, daar weten wel iemand." Sturen wie daarop af. Maar vaak blijkt het een ingewikkelder probleem te zijn dan alleen dat signaal van alcoholmisbruik. Of dat signaal van onvoldoende mantelzorg, bijvoorbeeld, omdat je een zorgbehoevende in huis hebt, of het signaal van "we hebben ook een zwakbegaafde in huis en die vraagt veel tijd, waardoor wij onvoldoende tijd voor de andere kinderen hebben." Die misschien daarom overlast in de straat veroorzaken. Kortom: Het is vaak een complex probleem en zo zijn

	wij niet georganiseerd. We hebben eigenlijk pas sinds kort ook de bredere zorgtaken gekregen. En we zijn daar nog echt aan het uitvogelen hoe je dat daar nou het best kunt organiseren. En vanuit die globale beschrijving bestaat bij mij het idee van als we onze informatie die wij op verschillende plekken hebben op een betere manier zouden kunnen combineren, zou het wel eens kunnen zijn dat je beter beseft, wat een hulpvraag van iemand is, dan wanneer ééndimensionaal vanuit de veiligheid of vanuit de zorg of vanuit het onderwijs of vanuit de ruimtelijke ordening erna wordt gekeken. Het gaat me niet om het instrument, het gaat me wel om de wetenschap. Want dat wordt ons ook letterlijk door wetenschappers en onderzoekers duidelijk gemaakt: Gemeenten zitten op heel veel informatie, alleen ze weten niet altijd die informatie op de goede manier te gebruiken. En daar gaat het mij om. Dus, bij een gezin hebben wij informatie over een uitkering, informatie over misschien wel huiselijk geweld, informatie over jeugdzorg, we hebben informatie over onderwijsabsentie. Maar dat koppelen we niet aan elkaar. We hebben ook een paar jaar achter elkaar het gevoel gehad van privacy is zo belangrijk, dat we nooit mogen koppelen. En nu hebben we een veel bredere taak gekregen en is de druk wel groter. En dan ontstaat de vraag: Gebruiken we onze informatie nou wel op de goede manier om mensen ook echt te helpen. Niet om Big Brother is watching you, om mensen echt aan te touwen, maar om de zorgverantwoordelijkheid in te vullen. Helpen we de mensen op de goede manier? Ja. De privacy-issues zijn voor mij geen hindernis, maar meer een "Let op!" Dat we op het moment dat we koppelen, als we dan zover zijn, want volgens mij moeten we eerst goed kijken naar wat is nou de techniek. Maar eerst wat zijn maatschappelijke vraagstukken en hoe zijn we daar tot nu toe mee omgegaan en welke informatie missen wij? En als we dan daadwerkelijk gaan koppelen en dat ook digitaal gaan doen, dan moeten we natuurlijk opletten: Kan daar misbruik van worden gemaakt? Kan erop worden ingehackt? Mogen we verwachten dat de ambtenaren daar op de juiste manier mee omgaan? Kun je daarvoor waarborgen? Dus dat moeten we allemaal doen, maar dat is geen reden om te zeggen: "We beginnen er niet aan." Dus, een beetje het volledig beeld. Om goed onderbouwde besluiten te nemen. Ik laat het voor mijn onderzoek ook eerst buiten beeld. Ik noem wel de wetten waarop gelet moet worden, maar dan ook dat er binnen de regio nog geen duidelijkheid is en er veel ontwikkelingen zijn.	Dat is voor mij een randvoorwaarde. Privacy is belangrijk. Maar ik voel een grotere verantwoordelijkheid om goede zorg te verlenen dan die regel niet te overschrijden of me door wetten te laten afschrikken.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Kijk, normaal zou ik me laten leiden door een adviseur aan tafel. "Doe jij die definitie maar." Ook dat is voor mij een hulpmiddel. Maar ik wil er niet omheen lopen. Voor mij is een multiprobleemgezin – en dat is eigenlijk al een overheidsterm want het is een beschrijving vanuit de overheid. Een typering van anderen. Een

		gezin zelf zou als het ongelukkig is, zichzelf niet gauw als een multiprobleemgezin betitelen. Dus, ik vind het al een kunstgreep – maar het gaat dus om: ingewikkeld. Het is niet ééndimensionaal. Niet makkelijk door mensen zelf op te lossen. Spaghetti. Waar moet ik aan beginnen en hoe los ik het op? En dan weer vanuit de overheid: Ja, dat betekent vaak dat je misschien justitieel een probleem hebt, of een zorgprobleem, wekprobleem, jeugdprobleem, een combinatie of een mix van die zaken. Overlast, ontbrekend normbesef, huiselijk geweld. Ik heb niet perse behoefte aan een definitie van multiprobleemgezinnen, maar wel als het helpt. Als we daardoor beter kunnen werken. Dan vindt ik het goed. Prima.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	<i>N.v.t</i>
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>N.v.t</i>
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Ik sla aan op twee dingen: 1) als er jonge kinderen in het geding zijn. Dan heb ik het idee van hier dreigen toekomstige burgers op te groeien die geen goede kansen krijgen. Kansen, die jij en ik hebben gehad. Dat vind ik heel ernstig, dus daar wordt ik meteen onrustig van. En 2) Overlast voor de omgeving. Dus, daarmee definieer ik ook misschien – kijk als er huiselijk geweld is tussen twee volwassenen, dat vind ik ook heel ernstig, maar theoretisch heeft een volwassenen wel meer kans en meer mogelijkheden en meer verstand om uiteindelijk hulp te zoeken. Maar kinderen die daarmee opgroeien en die uiteindelijk denken dat dat wel zo hoort, dat vind ik ernstiger. En overlast: Als burens het idee hebben dat ze voortdurend een dreiging voelen omdat er iemand dronken rondloopt en hun het leven zuur maakt, dan vind ik dat ook ernstig. Dat voel ik wel meteen aan. Hoe kan een buurman nou een beetje helpen of de overlast beperken. Die is onmachtig. Kijk ik vind ook dat we een alcoholiste van 40 moeten helpen. Dat is ook erg. Maar dat vind ik minder erg dan gezinnen die overlast veroorzaken of waar kleine kinderen in het spel zijn. Dat is dan wel prioriteit. De antwoorden van Nicole en Frouke zitten waarschijnlijk nog redelijk bij elkaar. Maar iedereen kijkt er natuurlijk vanuit zijn functie naar. Maar eigenlijk moeten we dus samen kijken, naar wat gaan we aanpakken wat is onze prioriteit en waar gaan onze zorgen naartoe. Dus het is heel logisch dat mensen met verschillende functies verschillende meningen hebben, maar als Nicole en Frouke dat al hebben, dan zou dat met anderen nog meer zijn. En wij als bestuurders moeten dan verbinden. We moeten zorgen dat onze inzet doeltreffend is, gericht. En dat betekent dat wij al die inzichten en die adviezen weten moeten bundelen. Zo dat we ook onderscheid kunnen maken en maatwerk kunnen leveren. Vanuit veiligheid ben je eigenlijk pas betrokken als er iets op straat gebeurt. Of als er de justitie bij betrokken is. De zorg pas veel later.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	Juridische problemen, zorgproblemen, wekproblemen, jeugdproblemen, overlast, ontbrekend normbesef, huiselijk geweld.
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG	<i>N.v.t</i>

	is?	
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	Dat is echt heel divers. Ik volg de media en ook social media, ik heb contacten in de gemeente, de wijken, de buurten, in de straten. Ik probeer mijn informatie van buiten naar binnen te halen. En daarnaast krijg ik van binnen ook informatie. Via beleidsadviezen en gesprekken, portefeuilleoverleggen. En dat is deels op het gebied van veiligheid, maar ook op het gebied van zorg. Frouke is een belangrijke informant voor mij. Ook wijkagenten, ook de stuurgroep leefbaarheid en veiligheid waar onze maatschappelijke partners om tafel zitten, die regelmatig bij elkaar komen. Die samen ook prioriteren. De corporatie komt aan tafel, jeugdzorg, welzijn en ouderenwelzijn, binnenkort komt onderwijs er nog bij. Dat is ook een netwerk van maatschappelijke partners. Het is dus deels wel gebundeld. Er zijn ook gebundelde stromen. We hebben binnenkort en meerjarig veiligheidsplan voor de raad. Dat is gebundeld. Dat is geordend, gecoördineerd, ambtelijk begeleid en dat leidt tot een raadsvoorstel, raadsbesluit. Bijvoorbeeld een actieplan. Dat is de reguliere beleidsproces. De samenleving wordt steeds platter, steeds meer netwerk dus we zijn ons wel bewust dat ons domein ook kleiner wordt en het vooral een kwestie wordt van binnen jouw netwerk jouw rol vervullen. Gewoon ketenafspraken maken.
10	Waar komt deze informatie vandaan?	<i>N.v.t.</i>
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	<i>N.v.t.</i>
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	<i>Zie vraag 2.</i> Het doel is dan ook weer meer kansen te kunnen creëren.
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	Ja, dat kan ik zelf ook nog niet volledig zeggen. Ik pretender niet dat ik het overzicht heb. Ik denk wel dat ik anders dan ambtenaren of wethouders erna kijk. Ik heb een hele brede portefeuille. Ik ben per definitie een generalist. Wethouders en ambtenaren zijn bijna meer specialisten. Zij hebben een specifieke opdracht. Ik denk dus dat ik wat breder erna kijk. Het gaat me dan erom de behoeften van mensen voor een normaal gelukkig leven te kunnen beantwoorden. Wat zijn de belemmeringen? Dan vooral weer voor jongeren en kinderen. Wat ik dan in ieder geval nodig heb, zijn een paar metertjes die ook rood kunnen aangeven. Dus dan gaat het erom waar komen mensen in het rood, en waarom. Laat ons die aspecten met elkaar in verband brengen. Waar, wanneer en waarom springt er een metertje en het rood? Twee? Vijf of meer? En dan heb ik het ook weer over die afdelingen en mensen die ik al eerder noemde. Die mij ook nu al met informatie voorzien. Het moet voor mij nog niet geschraapt of gerijpt zijn, maar laat ons gewoon beginnen en informatie koppelen. Koppelen, dat klinkt ook weer zo "Big Brother is watching zou"-achtig, maar wat ik bedoel is dus: Laat ons over beschuttingen heen kijken, laat ons over beleidstaal heen kijken, laten weer mensgericht bezig gaan. Dat wordt in deze tijd ook weer meer door verstandige mensen geroepen. Laten we als overheid meer vanuit de leefwereld van

		mensen hulp en steun organiseren. En dan bedoel ik dus ook informatie delen.
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	n.v.t.
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien?	n.v.t.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Als we aan een aantal indicatoren inzichtelijk kunnen maken wanneer jeugd het moeilijk heet, en daarop beleid kunnen maken, dan zitten we aan de voorkant van het probleem. En dan kunnen we die doelgroep beter helpen. Dat betekent dan waarschijnlijk weer iets ingrijpender bezig te gaan en achter de voordeur te komen. Iets meer het ouderlijke gezag aan de orde stellen. En als ouders niet willen mee werken ook met oog op mogelijke dwingendere instrumenten betere kansen te scheppen.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	n.v.t.
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	Ja, ik wil even een paar dingen nog zeggen. 1) Ik hoop dat ik niet de indruk heb gewekt dat ik niet zie dat er ook wel problemen aan verbonden zijn als je niet goed borgt en zo. Dat zie ik natuurlijk wel. En als je met dit hele thema niet goed omgaat dan worden mensen juist buiten de samenleving gehouden hoewel het doel is om ze weer meer te betrekken. Dat risico is natuurlijk aanwezig, dus daar zullen we goed over moeten praten, over nadenken en gedragswetenschappers vragen om mee te doen om ons te informeren. En er zal ongetwijfeld een zee aan informatie al zijn, maar ook dat is voor mij meer een randvoorwaarde en niet een reden om het niet te doen. 2) Het systeem opbouwen. Maar daar wil ik me nu eigenlijk nog niet druk om maken. Dat zou ook niet makkelijk zijn. Dat zal geld kosten misschien, we moeten kijken of de techniek al in huis hebben of of we personeel moeten inhuren. Hoe onderhoud je zo'n systeem? Dus er zijn waarschijnlijk wel tientallen redenen om het niet te doen, maar daar wil ik op dit moment nog niet over nadenken. Ik wil de verantwoordelijkheid voor de zorg en het sociale domein goed invullen. Ik wil de inwoners – met name de kwetsbare inwoners – beter kunnen onderscheiden en helpen. Dat is onze opgave en daarvoor moeten we wel grenzen kunnen en mogen verleggen om dan verder te komen.

Naam: Marloes Vasterink **Functie:** Jeugdcoach

Afdeling: Team Welzijn en Educatie

Datum: 17-01-17

Nummer: 4

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	Ik ben jeugdcoach. Dan gaat het om kinderen van 0 tot 18. Als zich daar problemen voordoen in de ontwikkeling of in de opvoeding - dat kan eigenlijk op elk vlak zijn. Dan ga ik kijken en inventariseren naar wat is het probleem? Stukje gezinsgeschiedenis, ontwikkelingsgeschiedenis om zo de vraag te verhelderen. Om duidelijk te krijgen: Wat is nou de hulpvraag? En wat is misschien het onderliggende probleem? En dan kijk ik welke hulp daar meest passend bij is. Als er veiligheid in het geding is of de ontwikkeling in gevaar is, dan gaan we regie uitzetten. Zeg maar, dan kijk ik van de zijlijn mee wat is er nodig om de veiligheid te verbeteren of de ontwikkeling te verbeteren van het kind. En dan gaan we daar veiligheidsplannen voor maken of afspraken. Dan zet ik ook hulp in en kijk ik via de zijlijn mee. Dus, ik bied zelf geen hulp maar ik kijk wel mee of de hulp aanslaat, is het voldoende, is daarmee de veiligheid voldoende gewaarborgd of moeten daar nog afspraken over komen.
2	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	Nou, ik kom vanuit het bureau jeugdzorg en daar kennen wij wel inventarisatielijsten om de ontwikkeling of de veiligheid in kaart te brengen. En er zijn natuurlijk een aantal risicofactoren waarmee je rekening kan houden. Ik was daar gewend om met LIRIK te werken. Dat was een korte inventarisatielijst voor kindermishandeling of onveilige situaties. En dan ging je afvinken hoe groot is het risico en moet ik daar extra alert op zijn of niet. Aan zo iets zal ik hier ook wel behoefte hebben.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Ik vind het een multiprobleemgezin als problemen zich voordoen op meerdere leefgebieden. Bijvoorbeeld en financiële problemen en huisvesting. Of als de ouders zwakbegaafd zijn of er is sprake van psychiatrie, kinderen waarbij sprake is van diagnose of een onveilige ontwikkeling en situatie. Als het dus echt op meerdere leefgebieden vastloopt.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	Dat is een goede vraag. Ik ga er eigenlijk van uit dat we allemaal dezelfde definitie hanteren. Als er op meerdere leefgebieden problemen zijn. Maar het is nergens vastgelegd.
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>n.v.t.</i>
6	Wat is de kernaspect of -factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Ik zal niet zeggen dat er een ander kernaspect is dan meerdere leefgebieden. En voor mij hangt het ook nou samen met de veiligheid van de kinderen. Als er voor de kinderen op meerdere leefgebieden problemen zijn. Dan komt de veiligheid in het geding of de ontwikkeling.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	<i>n.v.t. zie boven</i>
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?	Bij de gemeente ligt er niks vast. Dat was bij bureau jeugdzorg wel, wat ik zei: Die vragenlijsten die wij daar altijd hadden. En dat was ook een onderdeel van de indicaties. Hier noemen we dat beschikkingen, maar het komt op hetzelfde neer: Je zet er hulp in en daarvan maak je een document. En van dat document was het

		die lijst een vast onderdeel. Dus je ging aftoetsen. Dat hebben we hier binnen de gemeente niet. Ik gebruik die LIRIK soms nog als ik een plan opstel, maar het is niet in de werkwijze geïntegreerd. Zo'n lijst is wel iets dat we graag willen. Dat hebben we ook al aangegeven. Een standaardinventarisatie. En mijn informatie haal ik vooral uit mijn eigen bezoeken en gesprekken met de families.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	n.v.t.
10	Waar komt deze informatie vandaan?	n.v.t.
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	n.v.t.
12		
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	Ik mis een inventarisatielijst.
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien?	Bij de ouderfactoren zal ik misschien scheiding toevoegen. Er staat hieronder wel relatieproblemen. Maar het is echt heel actueel als er sprake is van een vechtscheiding of de kinderen in loyaliteitsconflicten komen. Dat is wel een groot probleem. Op zich zie ik wel heel veel terug, maar die scheiding die mis ik dan. Dat zou je onder relatieproblemen kunnen verstaan, natuurlijk.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Ja, die LIRIK wat ik zei. Dat is een Licht Risico Inventarisatie Instrument, waarbij je dus de risicofactoren in kaart brengt. Waarbij je zegt, hey nu heb ik drie of vier risicofactoren waarop toch echt wat alerter moet zijn. Dus dat is eigenlijk die vroegsignalering. Bijvoorbeeld jonge kinderen is een risicofactor. En dan heb ik het over kindermishandeling en huiselijk geweld. Een samengesteld gezin, scheiding, psychiatrie bij ouders, verslaving.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard? Dan heb je het over meer onderbouwde beslissingen?	Wat ik mis binnen de gemeente is juist zo'n inventarisatie die ook geïntegreerd wordt in de werkwijze. Waarbij je de factoren standaard af gaat toetsen. Dat kan een heel kort en licht instrument zijn, gewoon om te toetsen van: Okay ik heb nu inderdaad drie of vier factoren dus, dat hoeft niet te betekenen dat er sprake is van, maar dat je daar wel alert op bent of kijkt wat je daarmee moet. Bij kinderen mis ik dan bijvoorbeeld als er sprake is van onveilige situaties of bedreigde ontwikkeling dat je het toetst. We maken ook veiligheidsplannen. Maar voordat je beslist dat het niet veilig is en zo'n plan opstelt, zal ik het prettig vinden dat je een toetsing-iets hebt. Dat je ziet hij scoort op drie of vier vlakken. Of meer of minder, dat hangt ervan af wat de gemeente wil. Maar dat je dat dus ziet en dan zegt hier is sprake van verhoogd risico, nu schrijf ik een veiligheidsplan. Nu is het heel sterk van: Als ik denk dat het onveilig is dan maak ik een veiligheidsplan, maar ik zou graag willen dat het in de werkwijze is verwerkt. En dat er iedereen op dezelfde wijze mee omgaat. Want misschien denk ik veel sneller dat het onveilig is en

		maak ik dan een plan en mijn collega doet dat in dezelfde situatie niet. Ik zou graag zien dat iedereen daar wel op één lijn zit. En dat het dus geïntegreerd is in de werkwijze. Wat mij betreft kun je dan later zeggen dat je wel vier risicofactoren ziet, maar ook heel veel gezonde stukken binnen het gezin aanwezig zijn en je daarom geen veiligheidsplan maakt. Maar als je dat moet uitleggen en beargumenteren dan maakt dat wel dat je er bewust over na gaat denken. En als je zoiets niet hebt, dan schrijf je het niet op. Dus dan maak je de veiligheidsplan niet maar het staat ook nergens.
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	

Naam: Martin Velten

Functie: Wethouder Zorg, Welzijn & Jeugd

Afdeling: Bestuur

Datum: 18-01-2017

Nummer: 5

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw functie inhoudt en hoe deze samenhangt met multiprobleemgezinnen?	Ik ben de wethouder zorg, welzijn en jeugd. En ik ben daarmee verantwoordelijk voor twee gebieden van de decentralisatie; dat is Jeugdwet en de WMO. Dus daarmee ook verbonden aan de multiprobleemgezinnen omdat met name de aanpak of het omgaan met die gezinnen verankerd is in de jeugdwet. Daarnaast heb je natuurlijk ook de WMO die daarmee te maken heeft. Niet wat betreft de jeugd, maar wel voor de omgeving daar omheen. Zoals de ouders et cetera en de ondersteuning in die gezinnen. En daarnaast ben ik ook vervanger van mijn collega in de participatiewet. Nou dat heeft ook raakvlakken weer met multiprobleemgezinnen. Kijk maar naar een beschutte werkomgeving eventueel of een loonkostensubsidie voor mensen die moeilijk aan het werk komen. En dan is het zo dat mijn collega ook nog verantwoordelijk is voor de wet hulpschuldverlening. Wanneer mensen daar in de problemen komen et cetera. Daar ben ik dan ook vervanger van. Dus daar heb ik ook mee te maken. Een bestuurder die moet een beetje de helicopterview hebben en de daadwerkelijke uitvoering ligt bij uiteraard de beleidsmedewerkers en managers.
2	Welke meerwaarde ziet u vanuit u functie in een dashboard MPG?	Niet alleen een toegevoegde waarde ik denk dat het gewoon noodzakelijk is dat het er komt. Kijk, wat mij verwonderd is, dat eigenlijk de Europese wetgeving het multiprobleemgezin niet kent. En dat landen, Europese landen, waaronder Nederland, eigenlijk geen definitie hebben van wat is nou precies een multiprobleemgezin. En dat geeft al aan dat er nog niet voldoende over nagedacht is. Wat belangrijk is, is dat er wel zo'n dashboard komt. Waarom? Omdat er meerdere instanties met dit soort gezinnen bezig zijn en het heel belangrijk is dat het integraal aangepakt wordt. Een integraal aanpak kun je volgens mij alleen maken als je een overzicht hebt van de onderdelen van het dashboard en je weet wie waar aan de knoppen draait. Om het maar een beetje populair te zeggen.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Nou, voor mij is de definitie: gezinnen, die langdurig – met nadruk op langdurig – te kampen hebben met een combinatie van de problemen. En dat kan dus zijn verslaving, opvoeding, psychische problemen, echtscheiding, armoede, werkloosheid, al dat soort dingen. Dat is voor mij belangrijk. En dat kunnen ook gezinnen zijn – of dat zijn vaak ook gezinnen, die maar moeilijk hulp willen accepteren. En dat is denk ik ook een aandachtspunt. Ook op zo'n dashboard. Is dat ingeschat? En hoe gaan we daarmee om? Belangrijk is dat als mensen hulp accepteren, dan kun je daar – nou iedere hulpverlener heen sturen wil ik niet zeggen. Maar bij deze gezinnen is nog wel een bepaalde vorm van communicatie vereist. Dat je weet wie je naar dat gezin moet toesturen. Kijk, ieder hulpverlener kent zijn vak. Maar niet elke hulpverlener spreekt de taal van de cliënt, laat ik het maar zo zeggen. Dat is

		denk ik heel belangrijk. En daarnaast is het ook belangrijk dat je toch een onderscheid maakt tussen autochtone en allochtone gezinnen. Dat wordt nog wel eens vergeten. Maar ook dat heeft te maken met het winnen van vertrouwen. Daar zit ook wel nog een cultureel aspect in. Mensen zijn het gewend om anders te leven dan hier in Nederland. Misschien wonen zij wel verder uit elkaar maar de gezinnen zitten dichter op elkaar. De hulp en zorg onderling zijn anders geregeld. Daar moet je in ieder geval rekening mee houden. En ik denk dat je er niet vaak aan ontkomt om er hulpverleners heen te sturen, die of dezelfde herkomst hebben oftewel er heel veel affiniteit mee hebben. Communicatie wordt vaak vergeten. Iedereen duikt gelijk de diepte in. Maar eigenlijk moet je eerst goed stil staan bij: Welke mensen stuur ik waarheen? Hulpverleners die gewoon het gesprek met de mensen aankunnen en vertrouwen bieden. Op het moment dat je vertrouwen hebt, dan kun je ze ook motiveren en begeleiden en noem maar op. Maar die eerste stap is heel belangrijk. Is mijn mening. Ja. Maar het wordt wel vaak vergeten, ook onder professionals. We sturen vaak iemand heen en dan kan het bij wijze van spreken bij binnenkomst al misgaan. Dat heb je bij anderen die gewoon naar de gemeente komen al soms, maar bij deze gezinnen, die al in de problemen zitten en niet altijd sociaal gedrag vertonen is het toch wel heel belangrijk dat je er mensen heen stuur die hun taal spreken en begrijpen. Ja, kijk, dat is ook een punt. Het is wel anders als je vanuit veiligheid kijkt. Hetzelfde zie ik bij kwetsbare mensen. Het wordt allemaal aangevlogen hier in Twente, en trouwens ook in heel Nederland – vanuit Veiligheidsregio's. Hoewel ik vind dat je eigenlijk zorg en welzijn veel meer in stelling moet brengen. Want als het bij veiligheid ligt, dan is het al vaak geëscaleerd of zit tegen en escalatie aan. Een multiprobleemgezin moet ook bij veiligheid op de agenda staan, maar zeker bij zorg en welzijn. Want om te voorkomen dat een probleemgezin een multiprobleemgezin wordt, moet je aan de voorkant investeren. Dat is altijd al zo geweest, maar zeker gemeenten er nu ook de financiën hebben, moet je het aan de voorkant afvangen met goedkope zorg dan dat je bijvoorbeeld op het moment dat het zich heeft doorontwikkeld alleen duurdere interventies kunt inzetten. Wil je de aanpak multiprobleemgezinnen goed opzetten moet je beginnen bij zorg en welzijn. Veiligheid is pas een aspect dat eventueel komt als je daar te kort geschoten bent of te laat bent ingeschakeld. Nu wij met de decentralisatie de verantwoordelijkheid hebben, kunnen we hier ook echt iets aan doen. Daarvoor was het de provincie de jeugd verantwoordelijk was en wij konden niet veel ingrijpen. Nu ligt het bij ons en nu kunnen we dus ook iets doen en moeten wij er ook aan doen. En als we dingen als dashboards ontwikkelen dan moeten we onze ogen daar niet voor sluiten. En dat zie veel. Dat we dat oude werfpatroon nog volgen en dan zeggen, oh dat hoort bij veiligheid. Nee. Trek het dan naar voren. Veiligheid heeft het dashboard niet te hebben. Zorg en welzijn moet het hebben omdat die ermee aan de slag gaan en dan als het nodig is veiligheid inschakelen.
	Ik snap het wel. Als ik met iemand niet kan opschieten ben ik ook minder geneigd om daarmee te werken. Daar had ik op die manier nog helemaal niet over nagedacht. Maar ik kom ook eigenlijk uit de veiligheid dus misschien was ik een beetje overweldigd door de zorg-dimensie.	

4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	n.v.t
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	n.v.t.
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Nou, ja, belangrijk vind ik altijd in eerste instantie de veiligheid van het kind. Het is ook niet voor niks ondergebracht bij de jeugdwet. Omdat dat in eerste instantie in een gezin de kwetsbaren zijn, die zich totaal niet kunnen verdedigen. Dus dat is belangrijk. Daar moet je alert op zijn. Hoe zit het met de veiligheid van het kind. En daarna is het belangrijk – tenzij het geëscaleerd is, dan is het iets anders, dan komt de raad van de kindbescherming erbij – maar als het niet geëscaleerd is, hou het kind dan in het gezin. Hou het kind in zijn eigen leefomgeving. En betrek die leefomgeving er dan bij. Dat is het tweede punt. De leefomgeving, dus de ouders in eerste instantie, maar ook de scholen. Want je ziet ook vaak dat de scholen problemen krijgen met dit soort kinderen. Dus, betrek die ook bij de hulpverlening. Je hebt mooie therapieën nu op dit gebied. MST: Multi System Therapy, dat is uit Amerika over gevlogen. En dan zeg je we doen het anders dan vroeger. Vroeger haalde je het kind meteen uit het gezin en plaatste je het in een instelling. En daar werd het kind alleen maar slechter van. Dan was die bijvoorbeeld niet aan drugs, maar kwam daar aan drugs of zo. Vaak werd daar niet beter. En daar zeggen ze nu, bij escalatie moet het gezin wel even uit huis, dan moet de situatie weer stabiliseren, het moet rustig worden, maar zet hem maximaal een paar weken in zo'n instelling. En dan weer terug. Met hele actieve ambulante zorg daarop. Waarbij echt de zorgverlener een paar keer per week langs komt, de ouders begeleid en helpt van hoe ga ik hier mee om? Maar ook mee naar de scholen gaat en de scholen uitlegt wat de situatie is. En dat is vele malen beter dan een kind jaren in een instelling of groep weg te zetten. Dat is, als ik het juist begrijp, ook een beetje de aanpak waar u hier naartoe wilt? Ja. Kijk wij hebben hier zover ik weet ongeveer 5 multiprobleemgezinnen, waarop het op dit moment nog zo is dat het in het eindstadium is. Dat komt ook omdat wij het van de provincie over de schutting hebbe gekregen. Daar moet je anders te werk gaan. Trouwens dat kun jij ook we zeggen, er zijn situaties waar je gewoon dwang kunt toepassen of bemoeizorg. Dwang, dat wil zeggen dat de rechter een uitspraak doet en bemoeizorg betekent dat de hulpverlener actief daarheen gaat, zonder dat de ouders erom gevraagd hebben. Dat is wel belangrijk. Maar wij zitten in het eindstadium. Ik wil veel meer dat de jeugdconsulenten er direct alert op zijn als zich problemen voordoen in een gezin en direct ondersteuning bieden. Je ziet het momenteel in Borne veel met vechtscheidingen. Dan hoeft je nog niet te maken te hebben met een multiprobleemgezin, maar daar kan zo maar een multiprobleemgezin uit voortkomen. Daarom is het belangrijk dat de consulenten op het begin ondersteuning inzetten en het niet laten escaleren tot een multiprobleemgezin. Dat is ook wel een van de beoogde doelen van het dashboard. Vroegsignalering. Ja, dat is belangrijk. Kijk, het zou verkeerd zijn als je zegt: "Nu hebben we alle vakjes gevuld in het dashboard, nu is het in multiprobleemgezin." Dan ben je nog weer aan het eind bezig. De

		signaleringsfunctie is heel belangrijk. Eigenlijk vind ik moeten jeugdconsulenten als regisseur dat al doen bij het voortraject. Maar het is best goed om daar een instrument voor te ontwikkelen, voor zover het nu nog niet gedaan wordt. Dan kun je ook zeggen nu spelen er meerdere partijen en nu gaan we om tafel. En dan kun je ervoor zorgen, dat er één partij contact met het gezin opneemt. Eén plan, één regisseur. Niet dat er zes hulpverleners over de vloer komen, maar gewoon één. Of twee, hooguit. Het is wel de bedoeling dat we de families benaderen. En dat de hulpverleners niet via mail contact houden, maar persoonlijk om tafel zitten. Dat zij elkaar niet als concurrenten zien. Dat kan volgens mij een aanpak ook verslechteren. Als je het samen uitwerkt kun je zeggen: "We zitten allemaal met hetzelfde probleem, hoe kunnen wij dit oplossen?" En dan kun je zorgen dat er goede hulp komt.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	<i>Zie boven</i>
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is? Het gaat u dus vooral daarom dat de uitvoerders goed geïnformeerd zijn, zodat u goed geïnformeerd bent?	Nou het dashboard is, denk ik, niet zo zeer voor de bestuurder, maar voor de uitvoerders. Ik wil gewoon weten hoe veel gezinnen er in Borne zijn en hoe we het gaan aanpakken. Maar ik hoef niet aan de knoppen te draaien. Als ik hoor "We hebben het niet goed in beeld." Dan zeg ik: "Dan zorg dat je het goed in beeld krijgt." Bij wijze van spreken. Ik wil niet dat ik een vraag uit de raad krijg en dan geen antwoord kan geven. Ik mag wel zeggen er zijn ongeveer 5 multiprobleemgezinnen, maar ik kan niet zeggen dat ik het helemaal niet weet. En uiteraard als het escaleert of dreigt te escaleren wil ik dus graag van de contacten en regisseurs weten wat er speelt, omdat ik verantwoordelijk ben. Frouke is daar belangrijk voor mij. Zij informeert mij als er escalaties dreigen te komen of als er iets mis kan gaan of is gegaan. Of als zij en haar team met de privacywetgeving in de knoei komen, dan moet ik de knoop doorhakken en zeg ik tegen haar "doe maar." En als er gedonder komt, dan neem ik het wel op. Ja. Wat wel mooi is met Frouke is dat zij wel vanuit de politie hierheen is gekomen maar ze heeft ook SPH gedaan. Ze heeft ook een sociale achtergrond. Dat heeft denk ik een grote meerwaarde voor haar, dat ze er goed naar kan kijken.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	<i>n.v.t.</i>
10	Waar komt deze informatie vandaan?	<i>n.v.t.</i>
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	<i>n.v.t.</i>
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	<i>Zie vraag 2 en 17</i>
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	<i>n.v.t.</i>
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	<i>n.v.t.</i>

15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien? U had het net nog over vechtscheidingen. Marloes vond dat een belangrijke factor. Zou u die ook willen toevoegen aan de factoren?	Nou, ik kijk er wel even naar. Kindfactoren. Wanneer is een kind een kind. Volgens de jeugdwet tot 18. Maar wat voor het dashboard ook wel belangrijk is, zijn denk ik de psychische factoren bij jeugdigen. Veel psychische problemen of stoornissen, die openbaren zich op het moment dat kinderen 17/18 zijn. Of net iets ouder, maar het zit net om dat gebied waar het jeugdwet stopt. Maar het is toch wel belangrijk dat we daar aandacht aan geven. Dat we ook uit het voortgezet onderwijs de signalen krijgen. Daar zou je bij kunnen zetten wat wij hier in Borne nu beginnen. Leerplichtambtenaren hebben daar ook een functie nu. Leerplichtambtenaren komen eigenlijk alleen in actie als ze een signaal krijgen vanuit het voortgezet onderwijs. Die signaleren pas op het moment dat er langdurige afwezigheid. Hoewel als er problemen zijn met een kind of een jeugdige alleen of in het gezin, dan zie je dat het eerste in absentie. Met name in voortgezet onderwijs. Dus ik wil graag dat de leerplichtambtenaren periodiek inzicht krijgen in de absentieregistratie. En als zij daar een bepaald patroon in vinden dat zij dan ons – welzijn – informeren. Want dat kunnen signalen zijn dat er iets mis is met het kind c.q. met zijn omgeving, waardoor je te maken zou kunnen krijgen met een multiprobleemgezin. Dus daarom vind ik het wel belangrijk dat dat er nog mee genomen wordt. En ouderfactoren. Ja, goed. De vraag is altijd, wanneer kom je daarachter. Psychische problemen is altijd lastig om achter te komen. Ja, dat zijn ze volgens mij wel, ik heb hier zelf ook niet andere dingen staan. Na ja, goed, dat is hetzelfde wat ik net al zei. Jongeren c.q. jeugd met psychische problemen vanaf...ja, 12 jaar. Vanaf ze bij het basisonderwijs weg zijn. Tijdens de basisschool is de controle daar heel goed op, omdat de leerkracht het kind de hele dag ziet. Het kind zit de hele dag gewoon in die klas. Maar vanaf het moment dat ze naar voortgezet onderwijs gaan dan zien leerkrachten kinderen aar twee uur in de week. Dus, die hebben echt geen beeld van verandert zo'n kind. Daarom vind ik het dus belangrijk dat er op een andere manier preventie op wordt geleverd. En vechtscheidingen zijn zo'n categorie wat ik al zei. Als je dat in het begin constateert en daar goede interventies op inzet, kun je veel problemen voorkomen. Dus, ja, dat kan ik me wel voorstellen.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Zie vraag 6.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	Gewoon een doel dat we willen bereiken is dat we geen multiprobleemgezinnen meer hebben. Ik denk dat dat in een klein dorp als Borne eerder mogelijk is dan in een grote stad. Als de decentralisaties goed geïmplementeerd worden, dan zou dat eigenlijk mogelijk kunnen zijn. Dan zou je aan de voorkant zoveel zorg kunnen inzetten dat je geen MULTIpobleemgezinnen meer hebt.

18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	<i>n.v.t.</i>
----	---	---------------

Datum: 23-01-17

Nummer: 6

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet? Dus, je kijkt naar de vraag en de onderliggende redenen of dergelijke en dan delegeer je het aan experts?	Ik ben hier WMO-consulent. En als WMO-consulent ga je op meldingen af en melden mensen zichzelf of worden hier aangemeld met een vraag. Dat kan van alles zijn: Een vraag over een woningaanpassing of hulp bij het huishouden of individuele begeleiding – dat noemen ze ondersteuning zelfstandig leven, OZL – of dagbesteding of... In ieder geval ergens komt er een vraag en daar gaan wij op af van wat is er aan de hand? We proberen om iemand beter te leren kennen en we kijken dan breder dan de vraag waar mensen mee komen. Dus als mensen komen met een hulpvraag en die persoon is heel slecht te been en ik struikel over drempels en ik zie een trap, dan vraag ik me af: Als je nou zo slecht te been bent hoe kom je dan de trap op? En red je je daar naartoe? Of hoe komen de boodschappen in huis? Hoe vervoer je jezelf. Dus eigenlijk probeer je heel breed een gesprek aan te gaan over één melding. Want als het kan dan probeer je meerdere vliegen met een klap te slaan. Of het nou is dat wij als gemeente iets moeten regelen, of dat je iets kunt adviseren om zelf dingen te regelen. Dus, ja, je gaat in gesprek, je brengt de hulpvraag in kaart, je brengt de gewenste doelen in kaart. Als het nodig is stel je een indicatie of een verwijzing of allebei. En andere mensen gaan dan de uitvoering doen, dus dan laat je het weer los. Juist. Het hangt wel allemaal samen en dan delegeer ik het. Daar hou ik van.
2	Wat voor toegevoegde waarde zal het dashboard kunnen hebben voor uw functie/afdeling?	Niet eens voor <i>multiprobleemgezinnen</i>, maar überhaupt zal ik heel graag goed in kaart willen krijgen welke aanbieders we hier in Borne hebben voor de ambulante begeleiding en de groepsbegeleiding en waar ze specifiek goed in zijn. Kijk, we hebben wel een PDC-lijst, en dat is een excel bestand en daar staan – weet ik veel – honderd, tweehonderd hulpverleners op met naam en toenaam, maar ik heb geen idee of ze ook hier in Borne daadwerkelijk iets te beiden hebben. En wat dan precies. Want als je op de website gaat kijken, staat er vaak op: "Wij kunnen alles voor iedereen betekenen". En je moet dan steeds voor ieder casus een beetje opnieuw het wiel uitvinden. En dan heb je het dat je vaak dezelfde partijen tegenkomt, maar er zullen ook heel veel partijen zijn, die ik niet ken omdat ik er niet mee in aanraking kom. Dus wat ik heel graag zou willen is een soort boekwerk – digitaal of op papier – wat gecategoriseerd wordt naar OMD en OZL en per doelgroep. Dat ik gewoon in een Word bestand kan zoeken naar iemand die ambulante begeleiding kan bieden aan volwassenen met autisme. Zo'n lijstje zal ik heel fijn vinden. Ook voor mezelf. Naar zo'n eerste gesprek schrijven we namelijk ook een zogenaamd ondersteuningsplan. Meestal, met name cliënten die we voor het eerst spreken. We gaan niet elke keer een ondersteuningsplan maken; het idee is juist dat we de eerste keer een uitgebreid / breed gesprek aan gaan en dit rapporteren, zodat het vervolg korter gerapporteerd kan worden. En soms moet je mensen dan aangeven: "U kunt kiezen uit deze hulpverleners." En

	Dus, je zal ook graag de externe partijen betrekken?	dan is het heel fijn als je dan gewoon knip en plak kunt doen. Dat is wel sneller dan dat je alles weer moet zoeken en inventariseren en met klapblaadje alles moet overschrijven en dan overtippen. Dat is best onhandig. Ja, kijk met dit soort gezinnen heb je vaak met meerdere partijen te maken. Gemeente, WMO-kant en soms de jeugd-kant, woningbouwverenigingen, Wijkkracht, schuldhulpverlening, inkomen en bijstand. Dus, je hebt al als gemeente met heel veel partijen te maken, en de klant dus ook. En het lijkt me heel goed om dat ook allemaal goed in kaart te brengen. Maar specifiek voor mijn rol als WMO-consulent, voor de mensen die we kunnen verwijzen aan een specifieke instelling die er ook verstand hebben van autisme of mensen met een verstandelijke beperking. Weet je, daar moet je een specifieke kennis hebben. En dat dat ook gedefinieerd wordt in een soort van dashboard.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Een multiprobleemgezin is een gezin met minstens twee mensen, vaak ouder een kind, of twee ouders en meer kinderen, waar op meerdere levensterreinen wat aan de hand is, wat ook langdurig is. Vaak ook van generatie op generatie. En er is hardnekkige problematiek. Waar de hulpverlening ook van vindt dat het niet van de grond komt, dus een heel weerbarstige problematiek.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	Nee. Voor zover ik weet is er zoiets niet. Maar wat is het nut? Wat eigenlijk voor WMO en Jeugd belangrijk is, is maatwerk. Hoe je dat gezin ook definieert moet je altijd kijken van wat speelt er allemaal en waar moeten we beginnen? Of je het nou multiprobleemgezin noemt of een probleem waar veel aan de hand is... De definitie heb ik aangetroffen in een onderzoek naar multiprobleemgezinnen in Groningen. Was een rapport van Intraval „Dwars door Verbanden“ Onze aanpak als WMO en jeugd moet eigenlijk al multidisciplinair zijn. In elk geval het onderzoek moet multicausaal zijn; dan weet je zeker dat de aanpak – licht of zwaar, vrijwillig/mantelzorg of professioneel traject, of combinatie – goed past bij de daadwerkelijke kern van de hulpvraag.
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>n.v.t.</i>
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen? En als je zou moeten prioriteren?	Wanneer mijn alarmbellen gaan rinkelen? Hmm... ja. Ik werk wel altijd intuïtief, dus mijn alarmbellen gaan wel af, maar wanneer? Ik denk als je binnen komt en spanning voelt. Als je het idee krijgt dat er iets niet goed is of loopt. Het is een bende, er lopen kinderen midden op een werkdag. Ja. Als ik het idee heb “hier is van alles aan de hand” en dan vraag ik het ook uit. Maar dat komt niet zo heel vaak voor want vaak zijn mensen al gekoppeld aan een begeleider en die zegt dan: dit en dat is aan de hand. Dus, vaak stap ik al een rijdende trein in. Wat ik belangrijk vind in mijn werk is dat niemand op mij hoeft te wachten. Dus, liever dat ik andere dingen in gang zet dan dat ik mijn eigen administratie af werk. Want als die rolstoel er al staat, bijvoorbeeld, maakt het iemand niet uit dat die brief dat hij er recht op heeft pas een week later komt omdat de rolstoel er al is. Mijn

		prioriteit is dus dat niemand op mij hoeft te wachten.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	<i>Zie vraag 3</i>
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is? Je gebruikt dan vooral informatie, die je zelf opdoet? Je moet niet nog bellen of zo?	JA, als we voor het eerst bij mensen op huisbezoek gaan, gaan we zo'n ondersteuningsplan invullen. Daar staan een aantal kopjes in. Bijvoorbeeld gezondheid: lichamelijk en psychisch, wonen: heeft iemand een huis of niet, huisvestingsproblemen, economische problemen, kan iemand zijn huishoud doen, kan iemand zichzelf aankleden en wassen en de medicijnen nemen, hoe zijn de inkomsten en financiën, hoe is het sociaal netwerk, heeft iemand werk, komt iemand de deur uit. Al dat soort dingen komen we dus tegen tijdens dat gesprek. Dus, we brengen sowieso in kaart hoe het met iemand staat. EN als dat allemaal goed en in orde is, heb je een heel kort verslag en als er van alles aan de hand is, valt er veel te vertellen. En dan gaan we kijken naar het zwaartepunt. Wat moeten we eerst aanpakken om de rest van de keten in gang te krijgen? En wie moet daar iets aan doen? De gemeente of een hulpverlener of een huisarts, of een praktijk ondersteuner of de GGZ? Ja. In eerste instantie niet. Soms heb je dan wel zoiets van "Oh, weet de huisarts dit al? Moet je niet naar de huisarts toe? Ben je al in behandeling? Mag ik daar informatie opvragen?" Als iemand zegt : "Ik kan nog prima het huishoud doen" en ik zie dat een smerige bende is of iemand is oud en valt in herhaling steeds, dan denk ik "Hm, hier zal wel iets aan de hand kunnen zijn." Dus je gebruikt eigenlijk al je zintuigen en als je dan denkt dit spoor niet, dit rijmt niet met elkaar, dan vraag ik of ik de huisarts mag bellen of de psychiater of wie dan ook. Degene waarvan ik denk dat ik er informatie van nodig heb. Bij het plannen van het gesprek vragen we vaak of er iemand ter ondersteuning bij het gesprek aanwezig kan zijn; partner, kinderen, begeleider of een ,onafhankelijke cliëntondersteuner van Wijkkracht bijvoorbeeld. Dat is heel fijn, zowel voor de cliënt als voor de Wmo consulent.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	<i>n.v.t.</i>
10	Waar komt deze informatie vandaan?	<i>n.v.t.</i>
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	<i>n.v.t. zie boven</i>
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	<i>Zie vraag 2</i>
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	<i>Zie vraag 2: Een lijst met de hulpverleners</i> <i>Organisaties die OMD (ondersteuning maatschappelijke deelname =,dagbesteding') of OZL (Ondersteuning zelfstandig leven = individuele begeleiding bieden.</i> <i>Gecategoriseerd naar specialisme/doelgroep, locatie</i>
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	<i>n.v.t.</i>
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren	Ja, ik zie eigenlijk heel veel dingen staan, waar je naar moet kijken en die een rol spelen. Dagbesteding, ja, wat doen mensen over dag? Maar dat is dan misschien contextueel, lage economische status, daar hoort voor mij geen werk bij. Dat is dan geen dagbesteding.

	noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien?	En geen sociaal netwerk, maar die staat er ook wel in. Gezinsconflicten, pedagogische onhandigheid. Ja, er staat er heel veel in. Misschien is het nog wel belangrijk om in kaart te brengen wie er allemaal bij betrokken is van de hulpverlening. En wie heeft de regie. Dat je niet langs elkaar heen werkt, zeg maar. Eén gezinnetje, één plan. Dat gebeurt denk ik nog weinig, of te weinig. Dat was in ieder geval de aanleiding om het idee van één gezin, één plan te beginnen. En dat idee kwam door de minister, dus het is een landelijk iets en niet specifiek aan Borne. Vaak staan die families niet open voor hulp. Ze zijn bang dat we de kinderen uit huis halen en er waren als mensen langs, maar ze zitten nog steeds in de problemen, hebben nog steeds geen geld dus ze hebben het idee van: "Wat kom je doen?" Vaak hebben ze al veel negatieve ervaringen, voelen zich niet goed geholpen, van het kastje naar de muur gestuurd. En dan moet je kijken naar waar zijn mensen dan wel gemotiveerd? Wat zijn de aspecten waar je op in kunt gaan om motivatie te krijgen voor wat je doet. Waar zitten te punten waarmee je mensen toch kunt binden aan hulpverlening? Bijvoorbeeld door met een open mind contact te maken, niet gelijk overal kritiek op te hebben, maar ook hun kant van het verhaal te horen. Te kijken wat je voor hen kunt regelen/doen, zodat zij het gevoel hebben dat hulpverlening ook nuttig kan zijn. Niet dat je je voor elk karretje moet laten spannen, maar het gaat om balans. Dat heeft dan soms te maken met bepaalde drang en dwang factoren: uithuisplaatsing, uithuiszetting, schuldenregeling treffen, zo dat ze niet elke keer geconfronteerd worden met deurwaarders en zo, dus waar ligt motivatie. Dat zijn allemaal dingen die je misschien niet hier op moet zetten, maar die je wel in beeld moet hebben. Met wie voelen zij zich wel verbonden deze mensen. Dat is het lastige er is zo veel problematiek en zo veel negativiteit rond deze mensen, dat je vergeet waar je op kunt aansluiten. Hoe krijgen we contact zodat we ze mee kunnen nemen. En wie krijgt die rol? Soms is het zo dat de ene de rol krijgt van ondersteuner en niet de negatieve consequenties oplegt omdat je dan de rol houdt van vertrouwd persoon. Dat zijn allemaal van die spelletjes en technieken. Ik weet niet of je dat hier op terug moet vinden, maar het is wel belangrijk om in beeld te hebben om te doen slagen.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringsysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Samenwerken met de woningbouwvereniging. Want als de huur niet betaald wordt is er iets aan de hand. Misschien ook wel de debiteur afdeling van de zorgverzekering want als die premies niet betaald worden kan er ook iets zijn. Gewoon als er belangrijke vaste lasten niet betaald worden kan het een groot probleem worden. Dan moet er ergens een lampje gaan branden en moet er iemand gaan vragen: "Hoe is het hier?" Dat naast scholen. En voor kleine kinderen consultatiebureaus. Als kinderen slecht verzorgd naar school komen of niets mee hebben voor tussen de middag, of ze ruiken niet fris, of ze lopen al heel vroeg op school of blijven juist nog lang hangen. Maar volgens mij

		worden die signalen al wel opgepikt. Misschien dat bij de afdeling werk en inkomen ook gekeken wordt naar andere terreinen. Wij als WMO doen dat wel, maar dan hebben mensen al een hulpvraag. Je moet natuurlijk ook die mensen in beeld hebben, die niet om hulp vragen, maar het eigenlijk wel nodig hebben. Dat zal heel mooi zijn om dat integraal aan te pakken. Die burgers die in de problemen zitten maar zich niet melden en om hulp vragen, doen dat vaak wel als het om geld gaat. Dus schulden of een uitkering aanvragen. Dan moet je misschien even kijken van of er andere terreinen ook een rol spelen. Bijvoorbeeld de reden waarom zij niet kunnen solliciteren. Psychische klachten, stress, en dat soort dingen. En dat je dan daarop door gaat en door signaleert. En niet alleen naar jou taak kijkt en dan zegt: "Dat is het." Want dan vindt je die mensen ook. WMO is eigenlijk een beetje van eigenkracht gaat voor. Dat betekent dat mensen het met hun eigen netwerk moeten oplossen. Maar als je dat wilt kun je ze niet de deur uitsturen. Dan moet je ze naar binnen halen. Dan moet je kijken wat zij hebben gedaan en of dat zo lukt en dat gebeurt volgens mij nog te weinig. Tenminste is dat landelijk zo. Ik heb juist het idee dat in Borne veel oog voor burgers is en de lijnen met betrokken instanties redelijk kort zijn. Dat je mensen naar binnen haalt en kijkt hoe het me ze is. Dat lijkt me onpopulair. Maar als je weet dat zij het zelfstandig kunnen oplossen, laat je ze los. Je moet alleen eerst kijken of zij het kunnen.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	Ik hou heel erg van overzicht. Dus zo minder informatie, zo beter. En als je dan nog iets wilt weten dat je daarop kunt zoeken. Dat je doorklikt of –bladert. Maar dat je op een startpagina eerst echt een overzicht hebt. Dat je niet een superlang tekst hebt, maar een beginoverzicht en een aantal terreinen. Misschien kinderen, werk en inkomen, psychische gezondheid enzovoort. En dat je dan kunt doorklikken naar waar jij iets over wilt weten. Gewoon vooral de grote lijnen.
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	Het is met dit thema belangrijk om de rode draad niet te verliezen. In die gezinnen is altijd van alles aan de hand. Diegene die in een gezin de regie heeft die moet ook wel kunnen snappen dat je sommige dingen gewoon even moet laten zijn. Dat is iets dat ik ook wel in andere gemeenten ben tegen gekomen. Iedereen wil wat van die mensen. Iedereen trekt eraan. En ze moeten hier en ze moeten daar. En dat levert heel veel druk op en is heel verwarrend soms. En is dus heel goed als wij, als gemeente zijnde, het samen goed afspreken van waar liggen wij de prioriteiten neer. Kijk, als het gezin dreigt dakloos te worden en de kinderen dreigen uit huis geplaatst te worden en er is geweld en er zijn financiële problemen, dat je dan niet gaat zeuren over een kind dat een ongezond koekje bij de limonade krijgt. Sommige dingen moet je even laten en dan moet je gewoon keuzes maken.

Transcript Interview – 7

Naam: Karin van Dam

Functie: Beleidsmedewerker WMO

Afdeling: Team Welzijn en Educatie

Datum: 25-01-17

Nummer: 7

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	Ik ben beleidsmedewerker WMO, maar we hebben twee beleidsmedewerkers. Aart de Vries en ik. En Aart doet dan meer het strategisch niveau en ik doe dan meer richting uitvoering. Dus, Aart en ik zeggen altijd de scheiding is dat ik het hier en nu doe en Aart de toekomst. Om het even iets tastbaarder te maken. Ik maak dus de verbinding met de uitvoering van het beleid als het beleid te maken heeft met direct en nu. En zo proberen we dan de WMO te integreren in alle taakvelden. En zo hebben ook weer lijntjes me Jeugd. Pakt toch soms allemaal in elkaar. Vooral de jongerengroep van 16-23 valt eigenlijk in beide categorieën. Een voorbeeld is dan bijvoorbeeld het beleid op voorzieningsinkoop, rolstoelen en scootmobielen of trapliften, of maatwerk, begeleiding. Dat soort dingen. Maar ook werkprocessen.
2	Wat voor toegevoegde waarde zal het dashboard kunnen hebben voor uw functie/afdeling?	Ja, misschien wel, maar we zijn nog wel een beetje zoekende daarin. Hoe je da het beste vorm kan geven. Ik denk altijd wel dat het goed is om een overzicht. Ik denk dat het wel goed is omdat we nu, volgens mij, een hele boel mensen niet bereiken, omdat we die niet in beeld hebben. En ik denk dat de echte multiprobleemgezinnen wel bekend zijn, overal her en der, maar als je dat dan kunt centraliseren, dan is dat wel goed. Daarom zijn we nu ook bezig met een ICT-programma dat verschillende partners de mogelijkheid geeft om alle informatie in te zien. Als je bijvoorbeeld een melding doet bij de brandweer of de politie of bij een huisarts is de gemeente daarvan op de hoogte. Nicole en Aart zijn daar trekker van. Het idee van het systeem is dan dat niet iedereen in huis moet zijn. Als wij er nog niet in huis zijn, maar de politie wel of de huisarts dan hoeven wij niet allemaal dezelfde gesprekken nog een keer te doen. Maar dat mensen gezamenlijk dezelfde informatie hebben. Het gaat om de deling van gegevens met de toestemming van de betrokkene. Dan houden mensen zelf de regie over hun dossier. Als er bijvoorbeeld iemand een psychoses heeft, dan weten wij dat al omdat die een psychische aandoening heeft voor begeleiden, maar voor de politie kan dat belangrijk zijn omdat er gedragsproblemen kunnen zijn. Dat is belangrijk voor de benadering. De huisarts vult dan in dat die bepaalde medicijnen neemt. De huisarts kan dan zien welke medicijnen het zijn, en wij zien alleen maar dat er vijf zijn. Waardoor wij weten dat er een grotere valgevaar is. De privacy wordt dan gewaarborgd maar je ziet wel wat je moet weten. Dat is in dat geval dan niet een multiprobleemgezin maar wel complexiteit en diversiteit.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Ik hou er geen definitie voor aan. Ik vindt dat wel een beetje stigmatiserend. Ik vindt dat je dan vanuit een negatieve manier iemand al

		bejegend. Van de voorhand al. Ik ben niet zo van:" Hier is een lijst, dat zijn de multiprobleemgezinnen." Natuurlijk ken je je pappenheimers in je dorp en weet je bij een bepaalde naam al "Oh, ja", maar ik hou er niet van om daar een specifiek lijstje aan te hangen. Kijk je weet wel wanneer de veiligheid van je eigen medewerkers in dreiging kan komen. Dat moet je dan wel in het systeem vastleggen van: Let op! Voor als er een huisbezoek is. Wanneer ben je dan een multiprobleemgezin? Als je financiële problemen hebt en he hebt een rolstoel? Ben je dan al een multiprobleemgezin want dan heb je al op twee leefgebieden een probleem? Op hoe veel leefgebieden moeten er problemen zijn, wil je een multiprobleemgezin hebben? En hoe groot moeten die problemen zijn? Ben ik dan diegene, die daar een ranking aan mag brengen? Of ben jij een multiprobleemgezin als je met de reclassering en de politie en veiligheidsproblemen te maken hebt? Wanneer ben je dan multiprobleem? Ben jij een multiprobleemgezin als er een probleem is in je eigen gezin? Of als ook de omgeving daar last van krijgt? Ben ik een multiprobleemgezin als ik als individu een probleem heb met mijn voeding en mijn mobiliteit? Ben ik dan een multiprobleempersoon? Omdat ik op meerdere gezondheidsgebieden problemen heb? Het is lastig. In de volksmond is een multiprobleemgezin een gezin dat problemen heeft op meerdere leefgebieden. Dat is wel het standaard-antwoord dat je krijgt. Dat is het sociaal wenselijke antwoord. Dat is wat je krijgt op elke sociaal gerichte opleiding. Maar ik vraag me dan eens af of je daar de mensen niet te kort mee doet. Want op het veiligheidsgebied: Ik kan wel op meerdere leefgebieden in probleem hebben. Maar ervaar ik ze ook als problemen? En voor wie zijn ze dan een probleem? Ik vindt het jammer dat het woord zo negatief belast is.
	Ja, ik heb zelf ook al naar een vervanging gezocht, maar die bestaat niet omdat het term ook vrij direct aangeeft waar het om gaat. Ook experts vinden het blijkbaar moeilijk om een woord te vinden dat positiever klinkt, maar wel zegt wat er speelt.	Ja, het geeft het wel heel duidelijk weer, maar ik vind het niet prettig om een lijstje bij te houden van multiprobleemgezinnen. Ik vind dat je daarmee mensen te kort doet. Maar misschien is dat juist ook wel goed. Want je kunt mensen natuurlijk beter helpen, als je heel duidelijk hebt, waarmee je te maken hebt. Dat moet het idee zijn. Dan kun je escalaties voorkomen om op tijd te reageren. Wij doen dat bij WMO ook een beetje zo. Elk melding is een huisbezoek bij ons. Dus consultants vragen wel alle leefgebieden uit. Op wonen, op vrije tijd, op sociaal, op financiën en ook op waar ze gelukkig van worden, wat zijn de wensen en behoeften? En dat wordt ook per leefgebied vastgelegd. Daar kun je dan bij ons ook heel veel uithalen. Ondersteuningsplan heet dat. En als je dat plan dan hebt, dan laat je het niet maar liggen. We hebben in ieder geval de afspraak gemaakt dat er bij elke melding of aanpassing een update in het ondersteuningsplan moet zijn. Dat

		we altijd de goede informatie hebben. Daar kun je in overleg van afwijken, als het echt maar een hele kleine verandering hebt. Maar je wijkt er maximaal twee keer van af en bij de derde keer, ga je weer vragen stellen. Dan worden ook de hele leefomgeving, de mantelzorg, de familie meegenomen.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	<i>n.v.t.</i>
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>n.v.t.</i>
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen? Bedoel je de subjectieve veiligheid? Wanneer zich iemand veilig voelt? Veiligheid als onderdeel van de leefbaarheid. Dat je jezelf thuis prettig kunt voelen?	Ik zit niet echt in de praktijk. Ik weet zo niks. Daar heb ik ook nog niet echt over nagedacht omdat ik het heel afhankelijk vind van de casuïstiek. Ik denk dat de veiligheid natuurlijk voorop staat in de leefeenheid. De persoonlijke veiligheid. Maar die kan voor iedereen heel verschillend zijn. Ja, ook. Maar vooral de omstandigheden. Kijk, voor de WMO kan het heel basaal zijn dat iemand veilig is als hij zijn medicijnen wel regelmatig neemt, maar niet allemaal in één keer. Dat is heel basaal. En dat is ook een hele andere veiligheid waar jullie (<i>Nicole en Lisa</i>) aan denken. Of als je de trap niet goed op komt. Dat valt dan niet onder multiprobleem. Maar ik denk veiligheid in de alle breedste zin is voor mensen belangrijk. De geborgenheid om zich veilig te voelen. Dat moet er gewoon zijn. Ja. Want mensen moeten zich gehoord voelen. En vanuit daar kun je goed werken. Of je nou gelijk krijgt of geen gelijk krijgt. Dee één heeft er iets meer moeite mee dan de ander. Maar ook iemand met een verslavingsproblematiek. We kunnen zijn verslaving niet oplossen, maar we kunnen hem het idee geven dat die als mens gehoord en gewaardeerd wordt. Dat we niet alleen zijn verslaving zien, maar ook de persoon. En volgens mij moeten we daarvoor gaan. We moeten niet zo doorslaan. Ook niet met de multiprobleem. De aanpak is wel prima, maar je mag niet de mens uit het oog verliezen. Niet van hij heeft dit, dit en dit, maar kijk eens achter die problemen. Daar zit een mens achter en dat je moet je wel zien. We hebben het misschien vaak over gedragsstoornis dit, gedragsstoornis dat, maar blijf wel die mens zien daarachter en daar in contact mee te komen. Hoe lastig dat misschien ook is, moet dat volgens mij wel de weg zijn.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	<i>n.v.t.</i>
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?	Ja, we hanteren voor de WMO als we juridisch moeten beoordelen een schudding en anders maken we gewoon gebruik van de professionals en de behandelaars, ook de consultants, die daar bezig zijn. Maar het is ook altijd afhankelijk per casus. Het hangt daarvan af wie je nodig hebt. Je moet de juridische aspecten hebben? Dan

		moet je diegene hebben die daar de meeste kennis van heeft. En als je te maken hebt met een aandoening waar je niet veel van weet, dan moet je kijken naar de professionals die dat wel doen. Je moet gewoon je vraag duidelijk hebben. En dan moet je op zoek naar die persoon die daar de meeste kennis van heeft. En dat kan in huis zijn, maar ook extern. Ik denk dat voor het helder krijgen van die vraag mensen Frouke vaak benaderen (<i>Het gesprek draaide zich even om de informatiebronnen van andere respondenten en Frouke Hoekstra werd genoemd</i>). Als procesmanager of –coördinator weet zij wel welke lijn je moet volgen in het chaos. “Ik heb een complexe casus, ik ga verzanden in allerlei richtingen.” Vooral bij multiprobleem. Ja, wat pak je als eerste aan en wat is de hoofdlijn? Ik denk dat Frouke daar heel goed in benaderd wordt om de processen te structureren en lijnen in uit te zetten.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	<i>n.v.t.</i>
10	Waar komt deze informatie vandaan?	<i>n.v.t.</i>
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	<i>n.v.t.</i>
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	<i>n.v.t.</i>
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	<i>n.v.t.</i>
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	<i>n.v.t.</i>
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien?	Ja, dan zal ik er niet-aangeboren hersenletsel nog bij opzetten. Dat kom je bij ons nog wel regelmatig tegen. Soms door overmatig alcohol- of drugsgebruik, maar ook door ongevallen en dergelijke. En dat geeft soms zo'n gedragsverandering dat ook hele gezinnen uit elkaar komen. Waardoor echt problemen ontstaan. Daar zien we relatief veel aanvragen voor. Als dan bijvoorbeeld de man zoiets heeft, de vrouw het niet meer aan kan en dan geweld naar hem pleegt. Maar ook andersom. Dat vind ik nog weleens belangrijk. Het staat er wel indirect bij laag IQ. Maar ik denk dat het toch nog iets anders is. En op zich vind ik de rest wel duidelijk. Ik denk dat het ook al weer verschillend is vanuit jouw perspectief. Ik denk dat de factoren allemaal wel kloppen, maar vanuit je context ga je dan gewoon nadruk leggen. Ik heb hier niet het gevoel dat ik me daarin niet kan vinden. Ik denk wel dat de opvoedingsfactoren heel erg mee spelen. Kijk als je en bepaalde aanleg hebt tot... in daar juist in begeleid wordt dan kun je het vaak overkomen. Maar als je geen aanleg hebt en in een bepaald milieu opgroeit, doen zich misschien klachten voor. Ik denk dat je opvoeding en je milieu je heel erg beïnvloeden. Zie maar eens uit een sociaal minder milieu te ontkomen. Als je de enige bent die dan een Hbo-diploma wil, kom dan maar weer eens

16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom? Dat zei Claudia volgens mij ook. Als iemand om hulp voor de boodschappen vraagt en dan komt zij erachter dat mevrouw slecht te been is en een hele grote trap heeft, dan vraagt zij ook wel even of dat nog lukt. Julie gebruiken dus de integrale aanpak ook om te signaleren?	bij je vrienden aan. Dat is echt wel een fight. Wat wij dus doen, is dat je iedereen in beeld hebt. Elke melding is een huisbezoek. Dus als iemand zich voor iets kleins bij de WMO melden, wordt de hele leefeenheid met de omgeving in kaart gebracht. Als je maar iets kleins moet, zeg maar, je hebt vervoer nodig voor mevrouw, dan ga je daar langs. En dan kom je misschien erachter dat het met meneer ook niet super gaat en dat er eigenlijk meer speelt of zou kunnen spelen, dan jij tot nu toe weet. Daardoor zien we toch wel dingen. En daar hebben we dan geen overzicht van. We zijn helemaal niet van beslisbomen om afvinken. Maar omdat je de hele leefeenheid bekijkt, breng je wel alles in kaart. Dan zie je ook of er nog meer speelt. Dan hoor je ook eens klachten van mensen: "Ik vraag iets heel simpels en moet meteen alles vertellen!" Maar dan wordt ook altijd uitgelegd waarom we dat doen. Dat we kijken naar het totale beeld. Ja, inderdaad. Als je dan slecht te been bent en je vraagt inderdaad voor vervoer dan vraagt de consulent ook of ze het hele huis mag doorkijken. Want, kijk, iemand kan wel even zijn woonkamer hebben netjes gemaakt en de deur van de keuken dicht hebben gedaan. En daar een puinhoop hebben. Maar de keuken en de bad- en slaapkamer worden ook nog even bekeken. Dus dan zie je meteen al of er achterstand is. En als er dan achterstand is in schoonmaken – of wat dan ook – dan weet je wel van : "Hey daar is meer aan de hand." En dan kun je ook vragen hoe het gaat en wat er is. Want als je eenmaal achter de voordeur bent dan heb je ook direct een signaleringsfunctie. Dan zie je bijvoorbeeld dat iemand in de badkamer beugels heeft maar niet in de WC. En dan kun je vragen waarom de beugels niet overal zijn. En dan zou je dat ook telefonisch kunnen afhandelen. Dan hoeft je daarvoor niet weer langs te gaan. Is ook effectief voor onszelf. Dan kun je ook advies geven. Stel iemand heeft een badkamer die 20 jaar oud is. Dan kun je zeggen: "Nou, douchen in bad, dat lukt straks niet meer, heeft u daar eens over nagedacht om dit, de consequentie is dat. Dit kan wel bij de gemeente, dat kan niet bij de gemeente, dit moet u zelf regelen." Dan heb je de hele linie. Want de mensen goed informeren is ook een taak van de gemeente. Daar pakken wij dus een hele boel in. Maar we hebben niet echt een afvinklijstje. Ja, om echt even alles te bekijken. En soms ook om de financiën te bekijken en misschien door te verwijzen naar sociale zaken. Soms warm door zetten. Met toestemming van... natuurlijk altijd.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	<i>n.v.t.</i>
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	<i>n.v.t.</i>

Transcript Interview – 8

Naam: Mirjam Gras

Functie: Teamleider WMO, Jeugdhulp, Sport, Onderwijs, kunst/cultuur, statushouders

Afdeling: Team Welzijn en Educatie

Datum: 26-01-17

Nummer: 8

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	Oh, dat is een hele lastige. Ik ben dus teamleider voor onder andere WMO eb Jeugdhulp. Maar daarnaast ook nog voor Sport, Onderwijs, kunst/cultuur, subsidies, statushouders die moeten huisvesten. Dat is een hele grote, brede afdeling. En voor bij de WMO en Jeugdhulp komen die probleemgezinnen dus inderdaad voor.
2	Wat voor toegevoegde waarde zal het dashboard kunnen hebben voor uw functie/afdeling? In eerste instantie kijken we nog even alleen maar intern en houden we het klein. Ik ben met Nicole wel bij een workshop big Data in Enschede geweest, maar dat leek ons een paar maten te groot. Tenminste voor nu.	Dat sowieso. De vraag is alleen wordt het een klein overzichtje, waar jij mee bezig gaat, of big data. Dat is nog veel mooier natuurlijk.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Ik hanteer geen definitie. Er zijn wel meerdere problemen in één gezin. En dat kunnen financiële problemen zijn, psychische problemen, kinderen die helemaal flippen, ja, gewoon meerdere problemen. Multiproblem is vanaf twee problemen. Een eentje is met twee problemen al gigantisch in de knoei en de andere die kan het nog best wel handelen.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	<i>n.v.t.</i>
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>n.v.t.</i>
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Nee, daar sta ik dus als leidinggevende te ver van af. We hebben de consulenten en Frouke, de procescoördinator, die komen bij de mensen thuis, dus die kunnen misschien wat zien of signaleren, maar ik heb geen direct klant contact.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	<i>n.v.t.</i>
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is?	Het is nu nog niet gestructureerd. Ik ben nu bijna twee jaar teamleider op die club en ik ben alleen maar bezig met bouwen. Met de transities is er jeugd nog bijgekomen. WMO is uitgebreid. Daar ben ik alleen maar mee bezig geweest. En als dat stabiel is of als dat allemaal gerealiseerd is, dan kan ik ook meer met de inhoud gaan, van: “ Nou, wat wil ik eigenlijk weten? Welke informatie heb ik nodig om beter te kunnen sturen?” Maar daar ben ik totaal nog niet aan toe gekomen. Daar kan dit [dashboard] later wel een hulpmiddel zijn. Ik heb me er nu helemaal nog niet in verdiept, maar ik wil informatie en iets waar ik wat mee kan, maar ik weet nog niet wat. Ik wel heel veel weten, maar ik kan nu nog niet zeggen van zus en zo. Ik denk daar moeten we misschien nog een keer om tafel gaan zitten als jij verder bent. Eigenlijk ben je voor mij nog een beetje te vroeg. Ik heb er alleen zelf nog niet goed over kunnen nadenken.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	<i>n.v.t.</i>

10	Waar komt deze informatie vandaan?	<i>n.v.t.</i>
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	<i>n.v.t.</i>
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom? Dus je zou ook graag willen vroegsignaleren?	Oh, ja, daar vraag je me wat. Volgens mij moet je dat juist doen en ontwikkelen. En nu hebben mensen de gezinnen al in hun hoofden zitten. Ik denk dat de multiprobleemgezinnen al bekend zijn. Waar het juist om gaat, zijn potentiële probleemgevallen. Om die te kunnen achterhalen. Als we mensen hebben, die schulden hebben, die een uitkering hebben, die laag opgeleid zijn, die in een bepaalde wijk wonen en op dit moment nog niet bij ons bekend zijn, dan wordt het interessant. Dan moet er maar iets gebeuren en het kan escaleren. Dan hebben we ineens een groot probleem. Ja, die echte probleemgevallen zijn al in beeld. Dan wordt ergens een naam geroepen en het gaat: "Ja, die!" En als je dat in beeld gaat brengen met een dashboard, ja, dat weten we al. Dat heeft misschien een beetje toegevoegde waarde, maar het mooiste is dat je kunt voorspellen, van oh, dat gezin met die en die kenmerken, dat kan weleens een probleem geven. Dat we meer aan de preventieve kant bezig gaan.
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is?	Voor fysieke gezondheid zal ik zeggen de GGD.
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	Bij de GGD. Maar daar krijgen we in principe al informatie van. Zal wel leuk zijn als je die nog aan die overzicht toe kunt voegen. Of als je die daarin op enig manier kunt verwerken. Want die hebben soms ook met uithuisplaatsingen te maken.
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien? Volgens mij niet. Ik heb wel al vaker gehoord "Voeg er maar nog leerplicht aan toe".	Gezondheid, staat die erbij? Misschien moet die bij de contextuele factoren. Want bekend is dat de gezondheid van mensen met een lage sociale status en/of met financiële problemen vaak ook te wensen over laat. Dus, daar kan ook nog wel een link zitten. En ik weet dat de GGD daar ook allerlei onderzoek nadoet, eens in de zoveel jaar. Met een aantal indicatoren en lijstjes. Misschien kun je die wel gebruiken: de TVC. Verkenning Gezondheid. Die is ook op de site te vinden van de regio Twente. En voor Borne krijgen we daar ook een apart verslag daarvan. Misschien moet dat hier ook in. En onderwijs zit dat er in? Ja, precies. Dat is ook een bron van informatie. Zeker voor uitval. En verder denk ik dat je hier een goede basis mee hebt. Als je het zo flexibel maakt dat je er misschien nog aan kunt toevoegen of dingen kunt verwijderen is het prima.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog	Ja, risicogroepen zal ik toevoegen. Er is nu nog niets aan de hand, maar door deze en deze factoren en de externe data die het dashboard ten voorschijn tovert, is het een potentieel risico op problemen in de toekomst. Dat zal heel mooi zijn. Als je dat kunt.

	op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	n.v.t.
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	n.v.t.

Transcript Interview - 9

Naam: Marit Boone**Functie:** Beleidsmedewerker Jeugd**Afdeling:** Welzijn en Educatie

Datum: 07-02-2017

Nummer: 9

	Vraag	Antwoord
1	Kunt u in het kort uitleggen wat uw afdeling doet?	Ik ben Beleidsmedewerker Jeugd en ik ben nu bijna twee jaar in dienst bij de gemeente Borne. Toen de Jeugdwet ingevoerd werd, toen werd er gezocht naar mensen om de verbinding te leggen tussen beleid en praktijk. Het beleid is al voor 2015 bedacht door mensen die beleid ontwikkelen, maar eigenlijk de verbinding met de praktijk was toen nog niet gelegd. En de wet- en regelgeving ligt landelijk vast, maar elke gemeente mag zijn eigen uitvoeringsbeleid bedenken. Er worden in Twente ook wel heel veel regionale afspraken gemaakt, maar elke gemeente mag ook zijn lokale beleidsafspraken bedenken. En wat een groot deel van mijn taken zijn: Ik werk veel met de jeugdconsulenten, die gaan op huisbezoek en inventariseren bij ouders, verzorgers welke vraag een gezin heeft en die vraag nemen ze weer mee terug naar de gemeente en dan wordt er of in het voorliggend veld hulp ingezet of er kinderen worden doorverwezen naar de zorgaanbieders. Die werkprocessen moeten in kaart gebracht worden – dat doe ik; cliëntgegevens moeten in het systeem in gevoerd worden en daar moeten weer analyses op uitgevoerd worden – dat doe ik. Gewoon hoeveel kost het, welke trajecten zijn er; ik zorg dat de verbindingen gelegd worden met de huisartsen en andere voorliggende voorzieningen, bijvoorbeeld de jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk. Ook op het gebied van preventie kan er nog heel veel ontwikkeld worden, dus daar moet ik me mee bezig houden. Vorig jaar moest ook het hele financiële en administratieve systeem op orde komen, dus daar heb ik me ook wel mee bezig gehouden. Ik stem ook veel af met andere beleidscollega's van sport, onderwijs, WMO. Daar heb ik veel contact mee.
2	Wat voor toegevoegde waarde zal het dashboard kunnen hebben voor uw functie/afdeling?	Wat we nu doen is dat we de cliënten in voeren op cliëntniveau. Dus, per cliënt. Alleen we kunnen nog niet uit het systeem ophalen in hoe verre gezinnen verbonden zijn. Du, ik denk dat dat een mooie meerwaarde is. We hebben nu wel overleggen waarin cliënten en dan ook gezinnen besproken worden, maar we kunnen het niet zelf uit het systeem halen. Er mist dan achtergrond informatie. We moeten wel gegevens aanleveren voor de sociale monitor. We moeten landelijk gegevens aanleveren en ook nog regionaal. En daarin worden cliëntgegevens van de jeugdzorg vergeleken met andere gemeentes. Maar dat is altijd op casusniveau. Dus niet op gezin.
3	Hoe zou u een multiprobleemgezin definiëren?	Ik heb niet één zinnetje in mijn hoofd of zo. Maar hoe ik het zou zeggen is dat er op meerdere vlakken, bijvoorbeeld jouw lijstje, dat er op meerdere factoren problemen zijn. Dus, dat er niet maar één probleem speelt, maar dat er op allerlei gebieden wat problemen zijn.
4	Wat is de in uw afdeling gehanteerde definitie van multiprobleemgezin?	Zoiets hebben we niet.

	Nee, nergens.	Hoor je dat terug van collega's? De Jeugdwet is nog vrij nieuw en de gemeentes hebben de verantwoordelijkheid nog niet lang. Er moet nog heel veel gedefinieerd worden. Aan de andere kant richten wij ons heel veel op maatwerk, dus dat houdt ook in dat het per gezin weer vastgelegd moet worden. En dat niet alles gedefinieerd moet zijn. Multiprobleemgezin is volgens mij eigenlijk al vrij beschrijvend en definiërend.
5	Waarom wordt deze definitie gehanteerd?	<i>n.v.t.</i>
6	Wat is de kernaspect of –factor die u aan een multiprobleemgezin zou toekennen?	Ik denk de mate van een probleem. Of de ernst en de duur van de problemen. En ik denk crisis ook wel. Voor jeugdzorg is veiligheid heel belangrijk. Maar als dat alleen in het geding is, dan is het niet multiprobleem. Dus, ja, de ernst en de duur van de problemen.
7	Zou u die factoren kunnen noemen die u vaak ziet bij multiprobleemgezinnen?	Ik denk voor heel veel gezinnen is de SES, de sociaaleconomische status heel belangrijk. En op het moment dat er sprake is van een lage sociaaleconomische status, zijn er vaak meerdere problemen. Dat is ook wel een belangrijk begrip. Dus, als er te weinig geld is eigenlijk. Bijvoorbeeld: Gezinnen die financiële problemen hebben, die hebben vaak ook meer problemen, is er meer overgewicht, gaat het slechter op school. Dat werkt op alles door eigenlijk.
8	Welke informatie gebruikt u om te controleren of een gezin een MPG is? Je haalt dus informatie bij andere afdelingen op?	Ik denk zo volledig mogelijk. Dus, je probeert het hele systeem gezin in kaart te brengen. Financieel, opvoeding, gezondheid. Ja, we hebben bijvoorbeeld een sociaal team, waarin meerdere disciplines bij aansluiten en ook een collega van sociale zaken Hengelo. Dus, die kan checken of er sprake is van uitkeringen, of dat er schulden zijn. Verpleegkundigen of JGZ-verpleegkundigen, die de gezondheid kunnen in kaart brengen, Onderwijs kunnen we uitnodigen.
9	Waar kunt u deze informatie vinden?	<i>n.v.t.</i>
10	Waar komt deze informatie vandaan?	<i>n.v.t.</i>
11	Waarvoor hanteert u deze informatie/is deze voor u van belang?	<i>n.v.t.</i>
12	Kunt u uitleggen of u een behoefte heeft aan een dashboard en informatie-uitwisseling? Waarom?	<i>Zie vraag 2 en 13</i>
13	Wat is volgens u informatie, die met betrekking tot multiprobleemgezinnen handig zou kunnen zijn maar op dit moment bij u nog niet beschikbaar is? Je zou je graag kunnen voorbereiden?	Voor de verbinding van de informatie. Waar dat hele dashboard over gaat. Een overzicht. Nu komt de hulpvraag vaak als enkelvoudige vraag binnen en pas als de consulent op huisbezoek gaat, of als een casus in het sociaal team besproken wordt, dan horen we dat er de ouders ook al bekend zijn, of de broertjes of zussen. Die informatie krijgen we pas later. Ja. En qua externe bronnen zal ik graag informatie toevoegen van het

		voorliggend veld. Bijvoorbeeld Wijkkracht, Mantelzorg, Cliëntenondersteuning, JGZ, huisartsen. En de JGZ heeft ook individuele dossiers. Vanaf 0 – soms voor de geboorte al – leggen zij heel veel vast. De JGZ is onderdeel van de GGD en alle kinderen hebben toegang tot de JGZ. Voor de vaccinaties, voor de toetsen van ogen en oren. Ze kijken wel heel breed naar gezinnen. Ze screenen ook op de psychische toestand van de moeders. Eigenlijk echt alles.
14	Waar zou deze informatie volgens u liggen?	n.v.t.
15	Dit zijn de factoren die volgens de richtlijn Multiprobleemgezinnen van het Nederlands Jeugdinstituut essentieel zijn voor het definiëren van een MPG. Kunt u de factoren of indicatoren noemen die u meest belangrijk acht en uitleggen waarom alstublieft? En welke factoren mist u misschien? En dan heb je het over fysieke gezondheid of psychische?	Gezondheid als apart iets nog. Dat staat er eigenlijk al overal tussen, maar ik zal het wel toevoegen. Beide eigenlijk. Psychisch staat eigenlijk overal. Maar ook lichamelijk. Verder vind ik hem heel volledig.
16	U weet dat het dashboard MPG gebruikt zal worden om de caseload in kaart te brengen, maar ook de functie van een vroegsignaleringssysteem zal krijgen. Welke eisen zou u met oog op dit aspect aan het dashboard stellen en waarom?	Ik zou zeggen, dat je de risico's moet inventariseren. Als je op de factorenlijst op verschillende factoren scoort, dan is dat een indicatie dat het wat slechter gaat. En ik denk inderdaad dat de lage sociaaleconomische status daar ook een rol in kan spelen. Of schoolverzuim. Die staat er volgens mij ook niet op. Die zal ik nog toevoegen. Want dat is soms ook een signaal.
17	Heeft u bepaalde verwachtingen of zorgen met betrekking tot het dashboard?	n.v.t.
18	Wilt u nog iets toevoegen met betrekking tot het dashboard multiprobleemgezinnen en uw verwachtingen daaraan?	n.v.t.

B10 Resultatenmatrix Interviews

Vraag	N. Teesink	F. Hoekstra	G. ten Thij	R. Welten	M. Gras
1	beleidsadviseur veiligheid adviseren openbare orde en veiligheid woninginbraken, asielzoekers, rampenbestrijding en calamiteiten, jeugd en veiligheid en ook multiprobleemgezinnen. schakelpunt tussen zorg en veiligheid. bevoegdheden van de burgemeester	Procescoördinator zorg Verzamelen informatie en sturen proces naar oplossing Onder meer multiprobleemgezinnen Ook zorg gerelateerde veiligheidsproblemen	Heeft niet mee gedaan	Burgemeester Voorzitter Raad en College Portefeuillehouder Verantwoordelijk voor openbare orde en veiligheid, integrale veiligheid, inzet politie, brandweer, hulpdiensten	Teamleider WMO, Jeugdhulp, Sport, Onderwijs, Kunst/Cultuur, Subsidies, Statushouders Vooral structureel bezig en nog niet inhoudelijk in verband met decentralisatie
2	probleemsituaties moeten inzichtelijk zijn Meer preventie Minder onveiligheid in Borne	Inzichtelijk maken hotspots Volledig beeld van casussen Cruciale informatie is cruciaal en moet bekend zijn Zonder alle informatie kom je niet bij een goede oplossing		Niet perse dashboard, maar volledige informatie Onderbouwd besluiten kunnen nemen Alles in beeld hebben, dat speelt De verkokering tegen werken Het echte hele probleem kunnen zien en begrijpen. Niet alleen één aspect of een symptoom behandelen	Er is toegevoegde waarde. Vooral als het richting big data zou gaan
3	verschillende hulpverleners betrokken hulpverlening stagneert. geen of weinig betrokkenheid hulpverleners dezelfde zorg als bij anderen slaat niet kans op veiligheidsproblemen in het gezin en naar buitenwereld	Minimaal 1 ouder 1 kind Op twee of meer leefgebieden problemen Neveneffect problemen met hulpverlening		Het term is negatief belast en niet zelfbeschrijvend Ingewikkeld Multidimensionaal	Meer dan twee leefgebieden

4	We hebben binnen onze afdeling geen officiële definitie.	Er is in de afdeling geen officiële definitie. Iedereen loopt met zijn eigen idee rond. Die zal niet veel verschillen. Het zal wel handig zijn om iets vast te stellen.		N.v.t.	n.v.t.
5	N.v.t.	N.v.t.		n.v.t.	n.v.t.
6	veiligheid van het (minderjarige) kind Openbare Orde en veiligheid	Lichtverstandelijke beperking		veiligheid van het (minderjarige) kind Openbaren Orde en veiligheid/ Overlast	Eigen taken zijn te ver af van praktijk
7	ouderfactoren (richtlijn MPG) en dan vooral psychosociale problemen laag IQ	Lichtverstandelijke beperking Financiële problemen Geen dagbesteding Opvoedingsproblemen Conflicten in relaties		Juridische problemen zorgproblemen wekproblemen jeugdproblemen overlast ontbrekend normbesef huiselijk geweld.	n.v.t.
8	Frouke Hoekstra Politie BOA's	Politie Welbions Wijkkracht Sociale Zaken Burgerzaken Consulenten		Media (Social Media) Contacten Beleidsadviezen Portefeuilleoverleggen Frouke Hoekstra Wijkagenten Stuurgroep leefbaarheid en veiligheid	Op dit moment nog geen omdat er nog geen tijd voor was ook inhoudelijk bezig te gaan. Er is wel de wens naar informatie om beter te kunnen sturen, maar dat komt nog. Dashboard zal hulpmiddel kunnen zijn.
9	Frouke Hoekstra Politie BOA's	Politie Welbions Wijkkracht Sociale Zaken Burgerzaken Consulenten		n.v.t.	n.v.t.
10	Frouke Hoekstra Politie BOA's	Politie Welbions Wijkkracht Sociale Zaken Burgerzaken		n.v.t.	n.v.t.
11	Gemeentelijke verantwoordelijkheid op sociaal domein Veiligheidsadviezen	Gemeentelijke verantwoordelijkheid op sociaal domein Veiligheidsadviezen		n.v.t.	n.v.t.

12	Inventarisering Caseload Optimaliseren hulpverlening Prioriteren cases Aanmoedigen delen informaties op alle gebieden	Inventarisering Caseload Concreet werken Preventie		kansen creëren Onderbouwd besluiten kunnen nemen Alles in beeld hebben, dat speelt De verkokering tegen werken Het echte hele probleem kunnen zien en begrijpen. Niet alleen één aspect of een symptoom behandelen	Vroegsignalering Preventie
13	Interne informatie van betrokkene afdelingen Politieciijfers etc	Sociale Zaken Burgerzaken nazorg ex-gedetineerden Afdeling klachten/ BOA's		Media (Social Media) Contacten Beleidsadviezen Portefeuilleoverleggen Frouke Hoekstra Wijkagenten Stuurgroep leefbaarheid en veiligheid	GGD
14	Bij de politie.	Sociale Zaken Burgerzaken nazorg ex-gedetineerden Afdeling klachten/ BOA's		n.v.t.	GGD
15	Openbare orde en veiligheid toevoegen Alle factoren komen voor	Dagbesteding toevoegen Alle factoren komen voor		n.v.t.	Fysieke gezondheid toevoegen Onderwijs/leerplicht toevoegen Alle factoren komen voor
16	veel voorkomende indicatoren en combinaties + gevolgen daarvan = voorspelling	veel voorkomende indicatoren en combinaties + gevolgen daarvan = voorspelling Pop-up gekoppeld aan overleg en toezicht en eventueel een plan van aanpak		Indicatoren inzichtelijk maken die kansen verkleinen en daarop reageren met beleid en maatregelen – vooral voor jongeren	Risicogroepen vermelden veel voorkomende indicatoren en combinaties + gevolgen daarvan = voorspelling
17	De versterking van de	Ik hoop om bepaalde		n.v.t.	n.v.t.

	informatiepositie en het samenvoegen van informatie binnen de gemeente is niet alleen belangrijk voor multiprobleemgezinnen. Dat is maar een klein groepje van de samenleving waarop wij de pilot hebben gezet omdat het waarschijnlijk inzichtelijk is. Ik hoop dat het werken met het dashboard iedereen helpt en een proces in gang zet, die meer en meer multi-informatie mogelijk maakt. Ik hoop dat het "naar meer smaakt". En het ook binnen anderen afdelingen of doelgroepen gedaan wordt.	stappen en besluiten te kunnen onderbouwen met een dergelijke dashboard. En ik hoop echt meer preventief bezig te kunnen gaan.			
18	n.v.t.	n.v.t.		Er zijn wel tientallen mogelijke hindernissen en tegenstemmen, maar dat is geen reden om het niet te doen.	n.v.t.
Vraag	K. van Dam	M. Velten	M. Boone	M. Vasterink	C. van der Wel
1	Beleidsmedewerker WMO uitvoering Hier en nu Beleid op voorzieningsinkoop, begeleiding, maatwerk	Wethouder Zorg, Welzijn en Jeugd Vervangend wethouder Participatiewet en hulpschuldverlener	Beleidsmedewerker Jeugd Verbindingen beleid en praktijk Werken met jeugdconsulenten Verbindingen met externe partners Systeembeheer Ontwikkeling preventiebeleid Afstemming andere beleidsmedewerkers	Jeugdcoach Kinderen 0 tot 18. problemen in de ontwikkeling of in de opvoeding eigenlijk op elk vlak kijken en inventariseren naar wat is het probleem? Wat is nou de hulpvraag? En wat is misschien het onderliggende probleem? Kijken naar passende hulp Bij risico's voor veiligheid of ontwikkeling kinderen regie uitzetten misschien veiligheidsplannen	WMO-consulent Reageren op hulpvraag Opstellen ondersteuningsplan Waar komt hulpvraag vandaan? Wat kan gedaan worden? Informatie verzamelen, situatie in kaart brengen hulp organiseren, delegeren Bied zelf geen hulp maar organiseert

				Bied zelf geen hulp maar organiseert	
2	Overzicht Iedereen bereiken Volledig beeld Centraliseren Gezamenlijke informatie Mensen houden zelf regie over dossiers	Bevorderen en optimaliseren integraal aanpak Preventie Volledig beeld	Overzicht Achtergrondinformatie ter voorbereiding	Inventarisatie risico's Meer onderbouwing Bewust nadenken over risico's	Lijst of overzicht met alle in Borne aanwezige hulpverleners en hun specialiteiten of sterktepunten
3	Houdt geen definitie aan Term is stigmatiserend Negatieve bijbetekenis Je doet mensen te kort met een definitie.	Langdurige problemen Combinatie van problemen Weinig acceptatie hulp	Problemen op meerdere vlakken	Problemen op meerdere leefgebieden	2 generaties Problemen op meerdere leefgebieden Langdurige problemen Hulpverlening stagneert Weerbarstig voor hulp
4	Er is geen definitie	n.v.t.	Er is geen definitie Kan handig zijn Er moet niet alles gedefinieerd worden in verband met maatwerk	Er is geen officieel vastgestelde definitie Uitgaan van dezelfde definitie	Er is geen officieel vastgestelde definitie Waarschijnlijk ook niet nodig
5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
6	Niets speciaals om functie Maar veiligheid van het individu Veiligheid als behoefte / onderdeel van leefbaarheid Mensen moeten gehoord worden	Veiligheid van het kind	Duur van de problemen Ernst van de problemen Veiligheid	Veiligheid van de kinderen Meerdere leefgebieden	Spanning Intuïtief Hulp zo snel nodig bieden. Niemand zal moeten wachten.
7	n.v.t.	n.v.t.	Lage Sociaaleconomische Status	n.v.t.	2 generaties Problemen op meerdere leefgebieden Langdurige problemen Hulpverlening stagneert
8	In juridische gevallen: schuddingen Professionals Behandelaars	Frouke Hoekstra	In kaart brengen hele gezin Jeugdconsulenten Voorliggende voorzieningen	Bezoeken en gesprekken met families	Bezoeken en gesprekken met families Later externe partners zoals huisartsen en hulpverleners

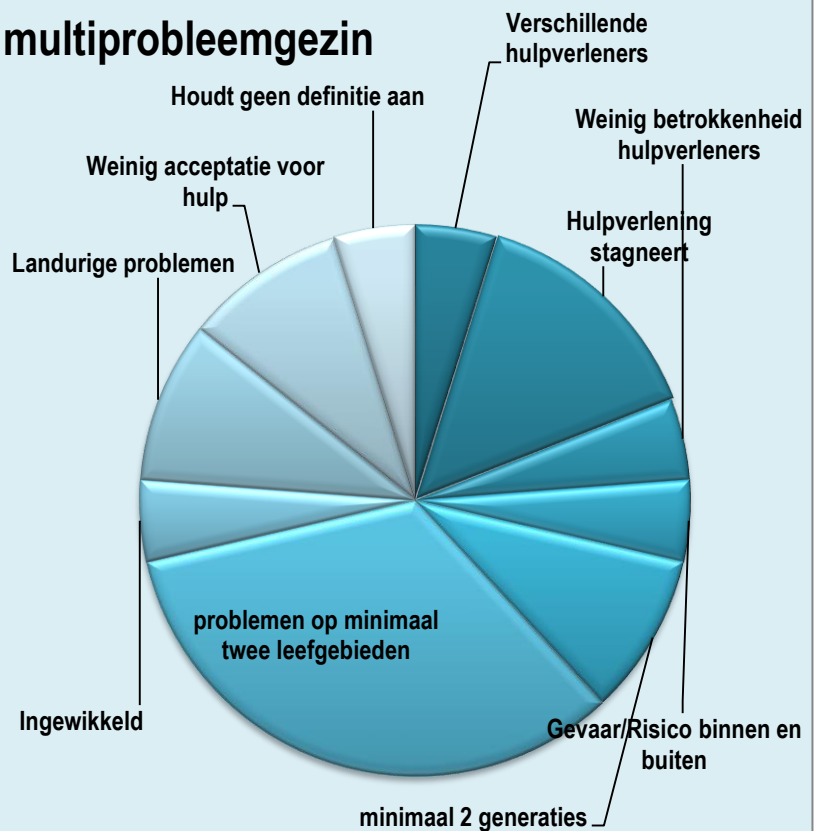
	Consulenten		Sociaal team ➔ Sociale Zaken ➔ Onderwijs ➔ JGZ		
9	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
10	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
11	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Voor het uitvoeren van het eigen werk	Voor het uitvoeren van het eigen werk
12	n.v.t.	Geen MPG meer in Borne Goede preventie Volledig beeld Optimalisering integrale aanpak	Overzicht Achtergrondinformatie ter voorbereiding	n.v.t.	Lijst of overzicht met alle in Borne aanwezige hulpverleners en hun specialiteiten of sterktepunten
13	n.v.t.	n.v.t.	Wijkkracht Mantelzorg Cliëntenondersteuning JGZ huisartsen	Inventarisatielijst	Een lijst met hulpverleners en hun specifieke sterktepunten
14	n.v.t.	n.v.t.	Wijkkracht Mantelzorg Cliëntenondersteuning JGZ huisartsen	n.v.t.	n.v.t.
15	Voeg niet-aangeboren hersenletsel toe Opvoedingsfactoren zijn belangrijk Omgeving Lijst lijkt volledig	De lijst lijkt wel volledig De moeilijkheid van de inventarisatie van de psychische klachten moet aandacht krijgen - > Leerplicht Echtscheiding mist misschien	Lijst is vrij volledig Toevoegen Lichamelijke Gezondheid Toevoegen Schoolverzuim	Echtscheiding mist in de lijst Alle factoren komen voor	Alle factoren komen voor Dagbesteding Sociaal netwerk Gezinsconflicten Pedagogische onhandigheid Betrokkene partijen Regiehouder
16	Integrale aanpak Niet focussen op één specifieke klacht maar kijken naar het hele beeld Adviseren en meedenken	Maak het de consulenten mogelijk om vroeg risico's te herkennen	Inventariseren risico's Sociaaleconomische status is belangrijk hiervoor	Een lijst als LIRIK kan vroegsignalering zijn	Samenwerken met woningbouwverenigingen en verzekeraars. Als vaste lasten niet betaald worden kan er iets aan de hand zijn Vroegtijdig integraal werken. Ook bij een uitkering naar andere

					dingen vragen waarmee de gemeente zou kunnen helpen
17	n.v.t.	Als de decentralisatie goed geïmplementeerd wordt zijn de doelen bereikbaar.	n.v.t.	Hoop op in de werkwijze geïntegreerde risicolijst om onderbouwd besluiten te kunnen nemen	Het dashboard graag zo overzichtelijk mogelijk Weinig informatie op de eerste pagina en dan mogelijkheid om door te klikken
18	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	Prioriteren is belangrijk en moet altijd gebeuren

B11 Grafiek Resultaten Definitie

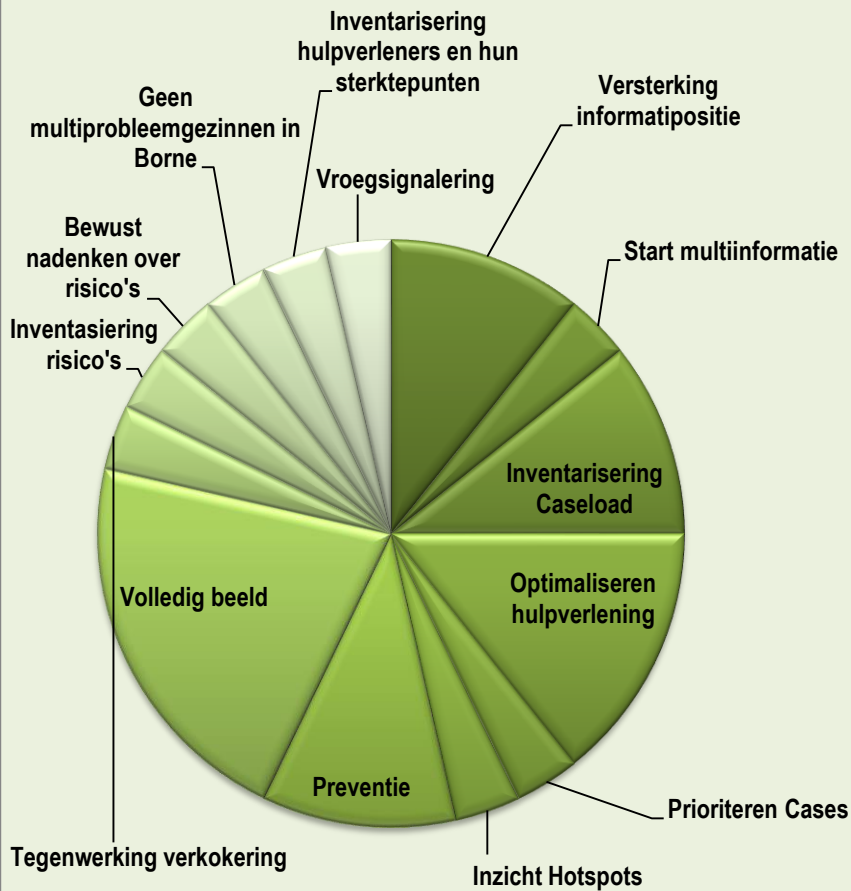
Kenmerken multiprobleemgezin

Ingewikkeld	1
Verschillen hulpverleners	1
Hulpverlening stagneert	3
Weinig betrokkenheid hulpverleners	1
Weinig acceptatie voor hulp	2
Gevaar/Risico binnen en buiten	1
Minimaal 2 generaties	2
Problemen op minimaal twee leefgebieden	7
Langdurige problemen	2
Houdt geen definitie aan	1



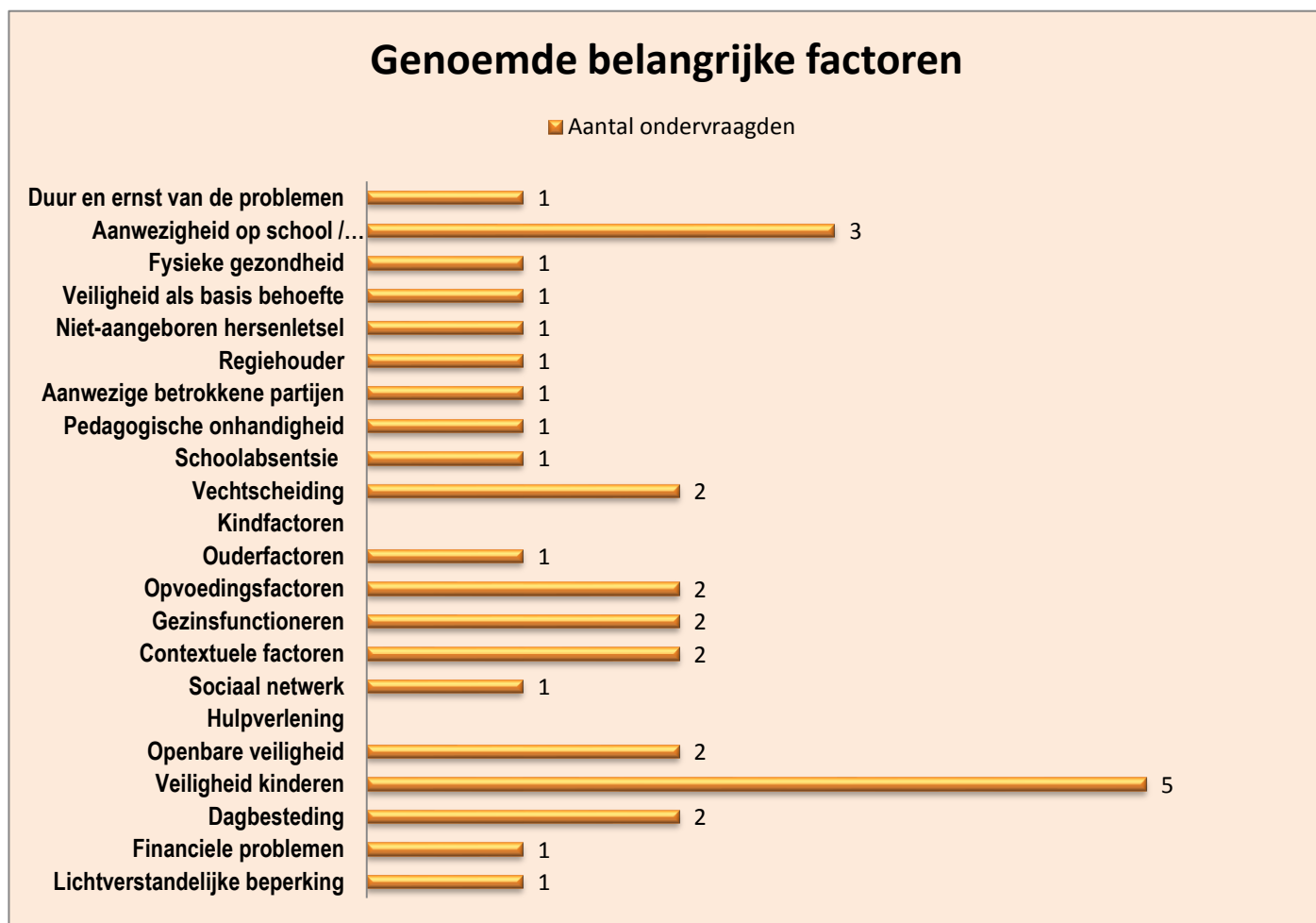
B12 Grafiek Resultaten Doelen

Meerwaarde/Doelen



Versterking Informatiepositie	3
Start multiinformatie	1
Inventarisering Caseload	3
Optimaliseren hulpverlening	4
Prioriteren Cases	1
Inzicht Hotspots	1
Preventie	3
Volledig beeld	6
Tegenwerking verkokering	1
Inventarisering risico's	1
Bewust nadenken over risico's	1
Geen multiprobleemgezinnen in Borne	1
Inventarisering actieve hulpverleners en hun sterktepunten	1
Vroegsignalering	1

B13 Grafiek Resultaten Factoren



Alle genoemde factoren

Openbare Orde en Veiligheid	3
Criminele activiteiten	2
Huiselijk geweld	3
Ontbrekend normbesef	1
Hulpverlening stagneert	3
Mishandeling	2
Onmacht	1
Verslavingsproblematiek	3
Lichtverstandelijke beperking	1
Psychische problemen algemeen	2
(Geen) Sociaal netwerk	1
Zorgprobleem	1
(Geen) Dagbesteding	2
Veiligheid kinderen	5
Schoolverzuim	3
Onveilige ontwikkeling kinderen	1
Psychische problemen kinderen	2
Opvoedingsproblemen/-factoren	4
Ouderfactoren als geheel	1
Psychische problemen ouders	4
Laag IQ ouders	2
Gezinsconflicten	1
Problemen tussen ouders / Scheiding	3
Samengesteld gezin	1
Financiële problemen	5
Werkproblemen / Werkloosheid	2
Huisvestiging	1
Fysieke beperkingen	1
Reclassering	1
Niet-aangeboren hersenletsel	1
Laag opleidingsniveau	1
Lage sociale status	2
Fysieke gezondheid	2

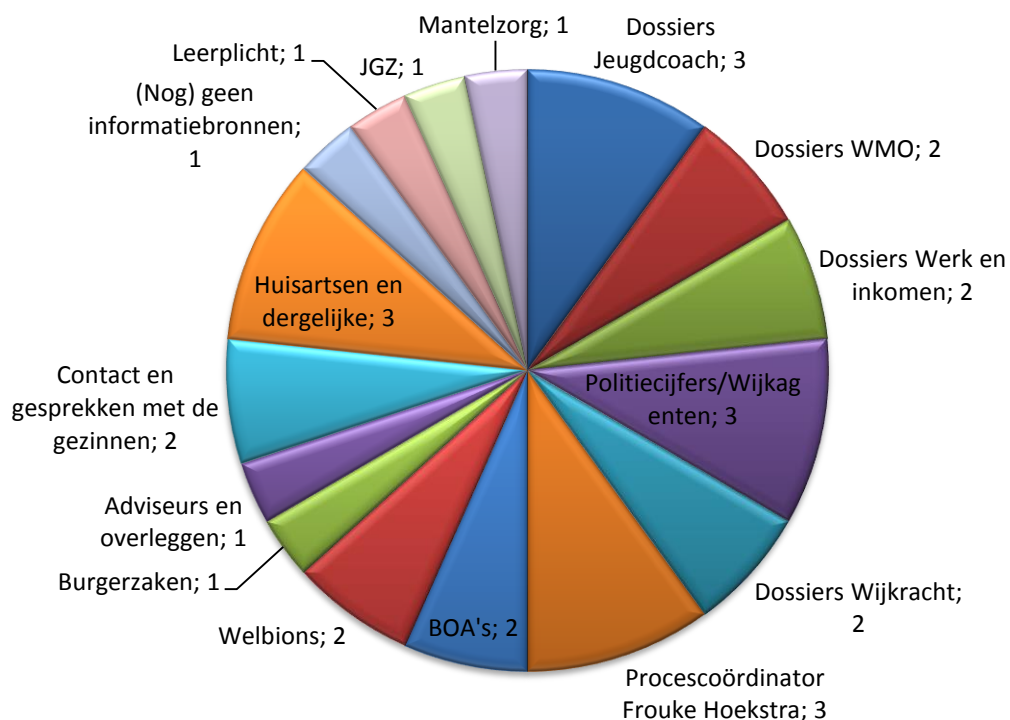
B14 Grafiek Resultaten Toevoegingen Factoren

B15 Aangepaste Tabel Factoren

Leefgebied	Factoren
Kind	- psychische of psychosociale problemen inclusieve ontwikkelingsproblemen, gedragsproblemen, psychosomatische klachten en verslavingen - Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel - slachtoffer of getuige van minshandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld Fysieke gezondheid
Ouders	- psychische of psychosociale problemen inclusieve gedragsproblemen (agressie, crimineel gedrag), psychosomatische klachten en verslavingen - Cognitieve problemen (laag IQ, leerproblemen) en verstandelijke handicaps, lichtverstandelijke beperking, niet-aangeboren hersenletsel - slachtoffer, getuige of dader van minshandeling, misbruik, verwaarlozing of huiselijk geweld Fysieke gezondheid
Leefgebied Opvoeding	- Onvoldoende of inconsistente opvoedingsstrategieën, pedagogische onmacht - Weinig consistentie, weinig responsiviteit - Veel harde discipline en afwijzing, gebrek aan gedragscontrole, veel psychologische controle - Onveilige hechting
Gezinsfunctioneren Leefgebied Gezin en Huishouden	- Relatie problemen, vechtscheiding, conflicten - Communicatieproblemen, geen organisatie - Weinig cohesie - Veel externe locus of controle
Leefgebied Context	- Meerdere negatieve levensgebeurtenissen - Financiële problemen - Lage sociaaleconomische status Dagbesteding
Sociaal Netwerk	- Verstoord of gebrek aan sociaal netwerk - Conflicten met buurtbewoners of vrienden
Hulpverlening	- Lange geschiedenis van hulpverlening - Uithuisplaatsing
Veiligheid	Openbare orde en veiligheid Veiligheid als basisbehoefte/leefbaarheid Veiligheid van het kind

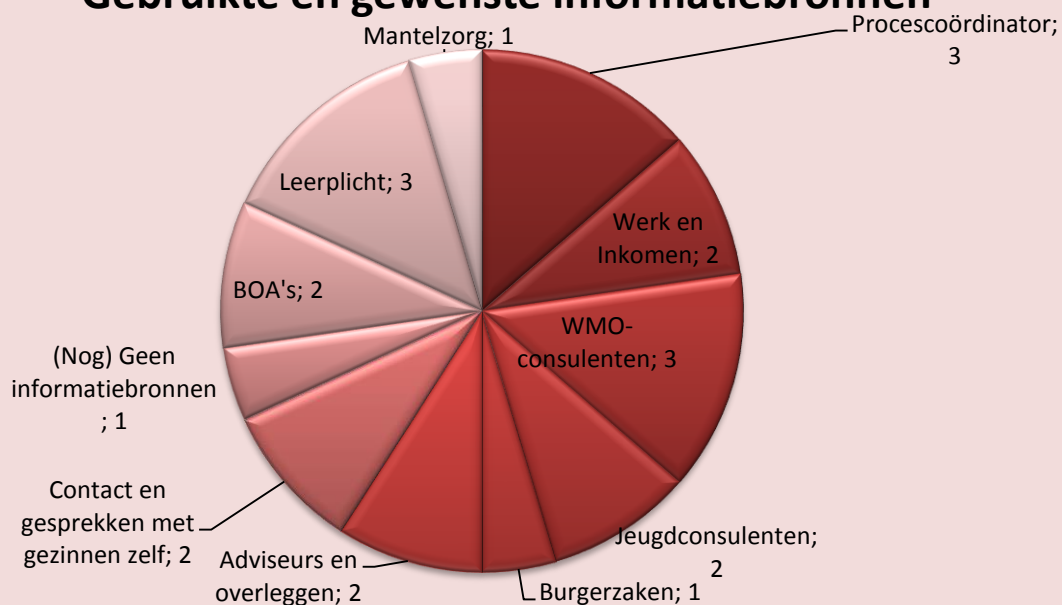
B16 Grafiek Resultaten Informatie

Alle gebruikte informatiebronnen



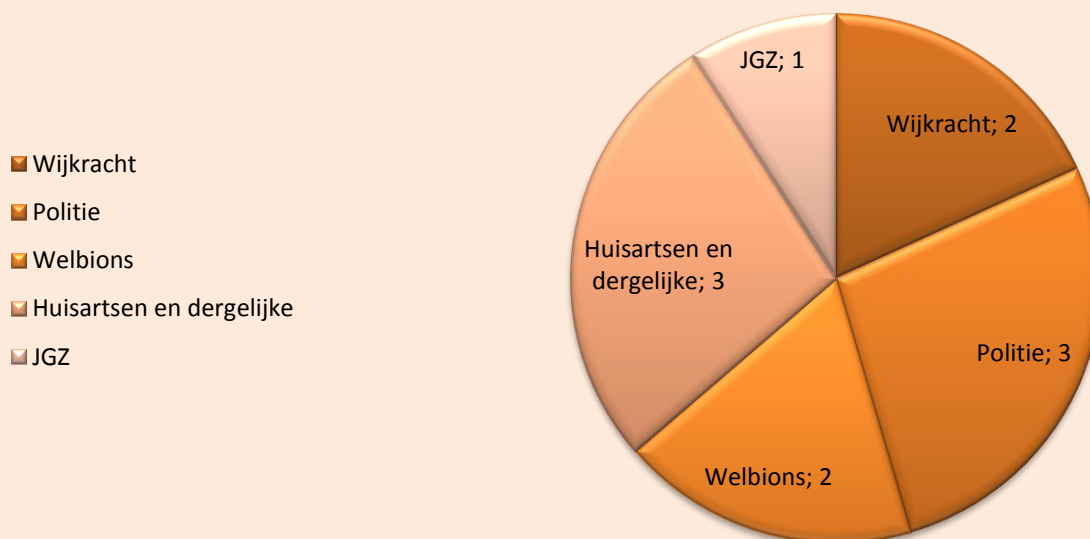
B17 Grafiek Resultaten Interne Informatie

Gebruikte en gewenste informatiebronnen



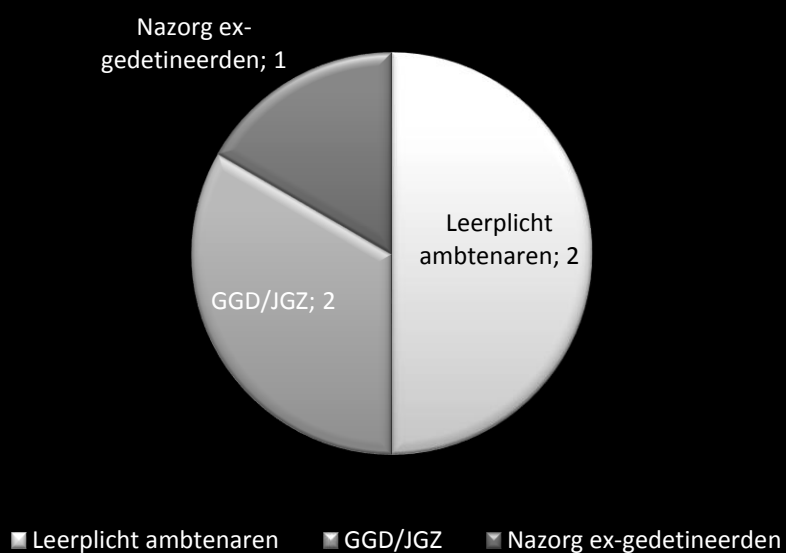
B18 Grafiek Resultaten Externe Informatie

Externe informatiebronnen



B19 Grafiek Resultaten Toevoegingen Informatie

Gewenste toevoegingen



B20 Participatieladder

De participatieladder



B21 Screeningsinstrument en stappenplan

Zelfredzaamheid-Matrix 2013
S.Lauriks, M.C.A. Buster, M.A.S. De Wit, S. van de Weerd, G. Tigchelaar, en T. Fassaert.



DOMEIN	1 – acute problematiek	2 – niet zelfredzaam	3 – beperkt zelfredzaam	4 – voldoende zelfredzaam	5 – volledig zelfredzaam
Financiën	Geen inkomsten. Hoge, groeiende schulden.	Onvoldoende inkomsten en/of spontaan of ongepast uitgeven. Groeiende schulden.	Komt met inkomsten aan basis behoeften tegemoet en/of gepast uitgeven. Eventuele schulden zijn ten minste stabiel en/of bewindvoering/inkomensbeheer.	Komt aan basis behoeften tegemoet zonder uitkering. Beheert eventuele schulden zelf en deze verminderen.	Inkomsten zijn ruim voldoende, goed financieel beheer. Heeft met inkomen mogelijkheid om te sparen.
Dagbesteding	Geen dagbesteding en veroorzaakt overlast.	Geen dagbesteding maar geen overlast.	Laagdrempelige dagbesteding of arbeidsactivering.	Hoogdrempelige dagbesteding of arbeidsovername of tijdelijk werk en/of volgt opleiding voor startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).	Vast werk en/of volgt opleiding hoger dan startkwalificatie (havo, vwo, of mbo-2).
Huisvesting	Dakloos en/of in nachttopvang.	Voor wonen ongeschikte huisvesting en/of huurhypotheek is niet betaalbaar en/of dreigende huisuitzetting.	In veilige, stabiele huisvesting maar slechts marginaal toereikend en/of in ordeftuur of niet-autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en (huur)contract met bepalingen en/of geestelijk autonome huisvesting.	Huishouden heeft veilige, toereikende huisvesting en regulier (huur)contract en/of autonome huisvesting.
Huiselijke relaties	Sprake van huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden gaan niet goed met elkaar om en/of potentieel huiselijk geweld, kindermishandeling of verwaarlozing.	Leden van het huishouden erkennen problemen en proberen negatief gedrag te veranderen.	Relationele problemen tussen leden van het huishouden zijn niet (meer) aanwezig en/of woont alleen.	Communicatie tussen leden van het huishouden is consistent open. Leden van het huishouden ondersteunen elkaar.
Geestelijke gezondheid	Een gevaar voor zichzelf of anderen en/of tenagerende suicide-ideeën. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks leven door geestelijke stoornis.	Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen en/of geen behandeling.	Milde symptomen kunnen aanwezig zijn en/of enkel matige functioneringsmoeilijkheden door geestelijke problemen en/of behandeltrouw is minimaal.	Minimale symptomen die voorspelbare reactie zijn op stressoren in het leven en/of marginale beperking van functioneren en/of goede behandeltrouw.	Symptomen zijn afwezig of zeldzaam. Goed of superieur functioneren in een groot aantal diverse activiteiten. Niet meer dan de dagelijkse beslissingen of zorgen.
Lichamelijke gezondheid	Heeft direct medische aandacht nodig. Een noodgeval/kritieke situatie.	Een (direct/ chronische) medische aandoening die regelmatige behandeling vereist wordt niet behandeld. Matige beperking van (lichamelijke) activiteiten (bv een lichamelijke gezondheidsprobleem).	Een (chronische) medische aandoening wordt behandeld maar behandeltrouw is minimaal. De lichamelijke gezondheidsproblemen leiden tot een lichte beperking in mobiliteit en activiteit.	Erkent behoefte aan hulp voor de (chronische) medische aandoening. Goede behandeltrouw.	Er zijn geen directe of voortdurende medische problemen.

© GGO Amsterdam: Lauriks, Buster, De Wit, Van de Weerd, Tigchelaar & Fassaert 2012

1. Problematiek binnen gezinnen die zich afspeelt op maximaal twee leefgebieden of domeinen wordt in principe in het sociale wijkteam geanalyseerd en aangepakt. Daarbij is het wel van belang dat sociale wijkteams op basis van aanwezig probleemgedrag binnen een gezin ook een aanbod kunnen doen. Een respondent hierover: *'...als je als sociaal wijkteam iets nodig hebt dan moet het er ook zijn en er moet ook vertrouwen in de beslissingen van het sociale wijkteam zijn'*.
2. Gezinnen die op drie of meer leefgebieden of domeinen problemen ondervinden, worden niet alleen in het sociaal wijkteam geanalyseerd, daarvoor wordt ook inhoudelijke tegenspraak georganiseerd van buiten⁷. Te denken valt aan inhoudelijke tegensprekers met een gedragskundige achtergrond. Een respondent zei hierover: *'...het sociale wijkteam is de huisarts, maar bij complexe problemen is er soms ook een specialist nodig'*.
3. Op basis van de inhoudelijke tegenspraak wordt besloten of de casus wordt opgeschaald richting het veiligheidshuis waarbij de insteek bij zeer complexe casus⁸ zou moeten zijn: 'opschalen tenzij'.⁹
4. Bij de aanpak in het veiligheidshuis is ook een lid van het sociaal wijkteam betrokken en op het moment dat de problemen, of delen ervan, zijn aangepakt c.q. verminderd, wordt de casus afgeschaald en 'teruggegeven' aan het sociaal wijkteam.

B22 Variatie Screeningsinstrument Borne

Leefgebied	1 acute problematiek	2 aan te pakken problematiek	3 bestaande problematiek	4 problematiek onder controle	5 geen problematiek
Kind	Slachtoffer/getuige van misbruik, huiselijk geweld		schoolabsentie	Gedragsstoornis	
Ouders	Dader van misbruik, huiselijk geweld		Laag IQ Niet-aangeboren hersenletsel		
Opvoeding		Veel harde discipline en afwijzing Gebrek aan gedragscontrole, veel psychologische controle			
Gezin en huishouden		Relatieproblemen			
Context			Financiële problemen Dagbesteding ouders	Lage sociaaleconomische status	
Sociaal Netwerk			Conflicten met buurtbewoners		
Hulpverlening					Lange geschiedenis met hulpverlening
Veiligheid	Veiligheid van de kinderen		Openbare Orde en veiligheid		

B23 Conclusies en aanbevelingen Een casus om van te leren

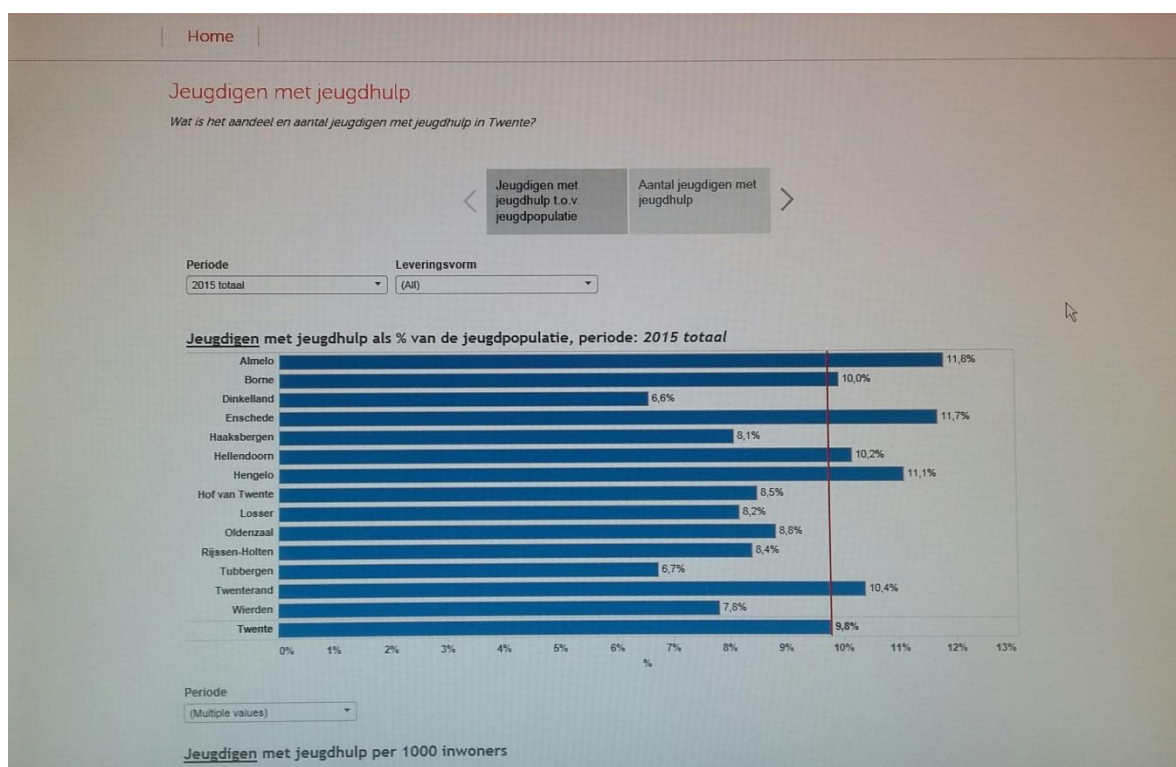
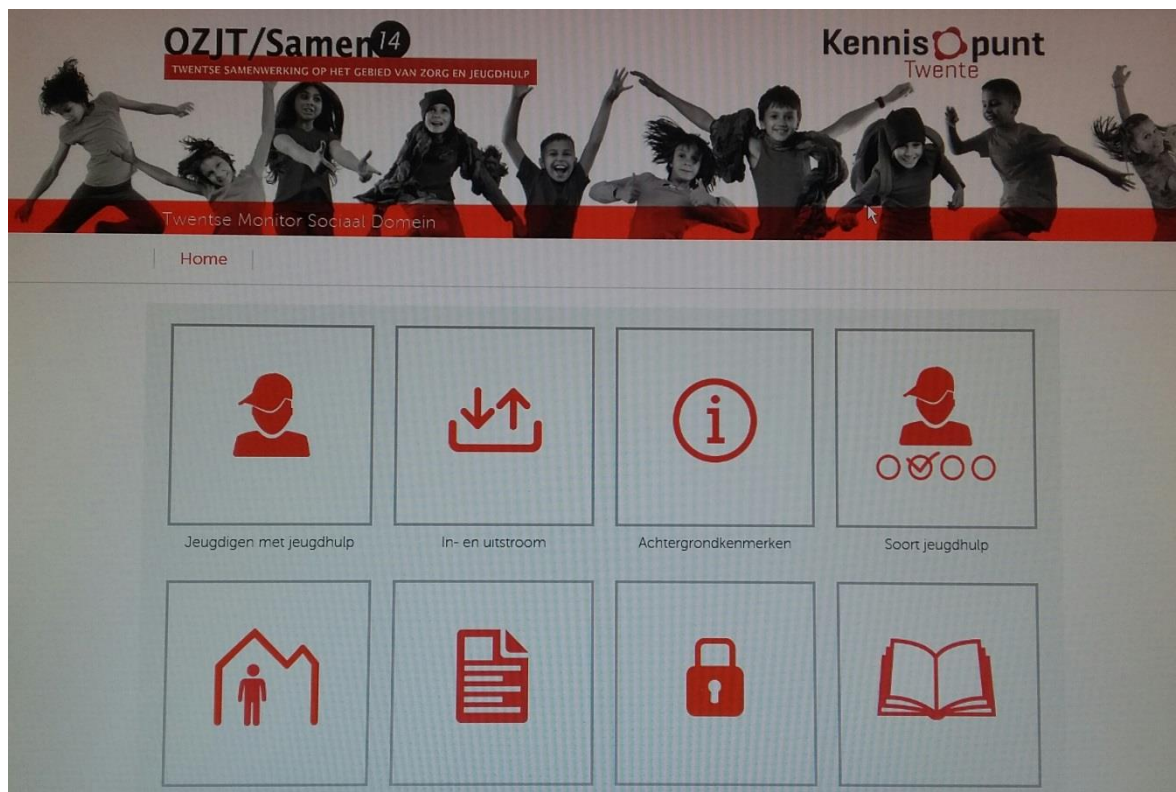
4.2 De lessen samengevat

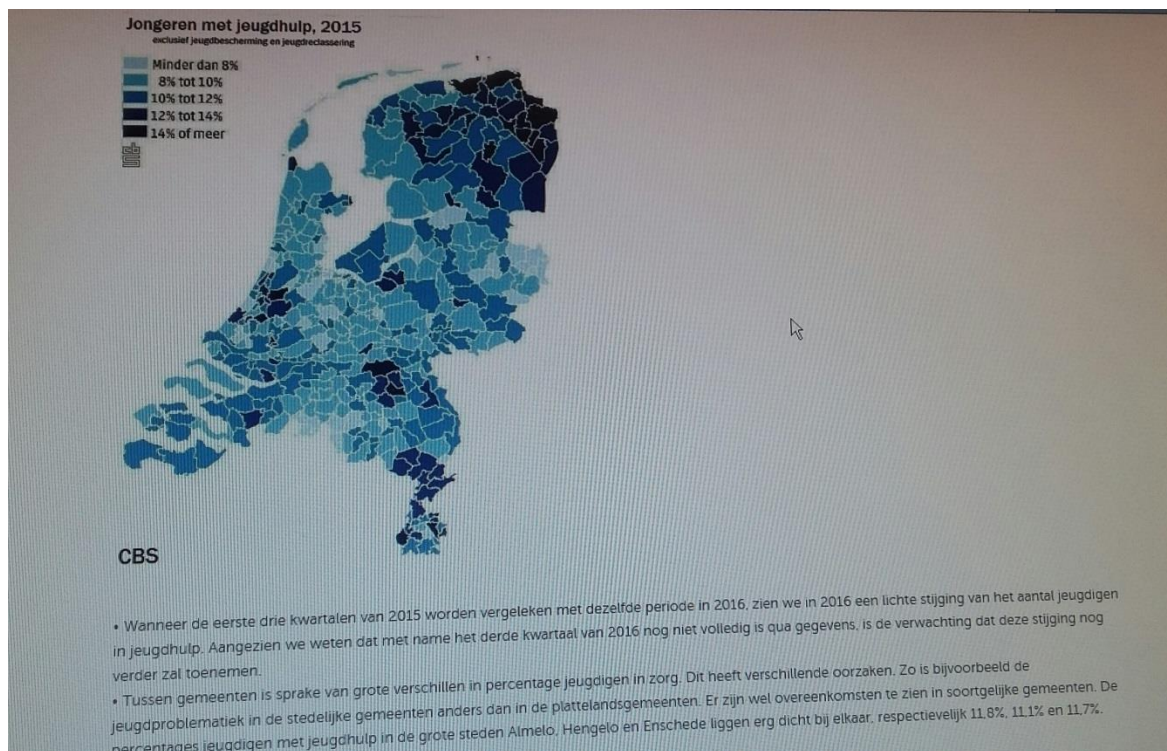
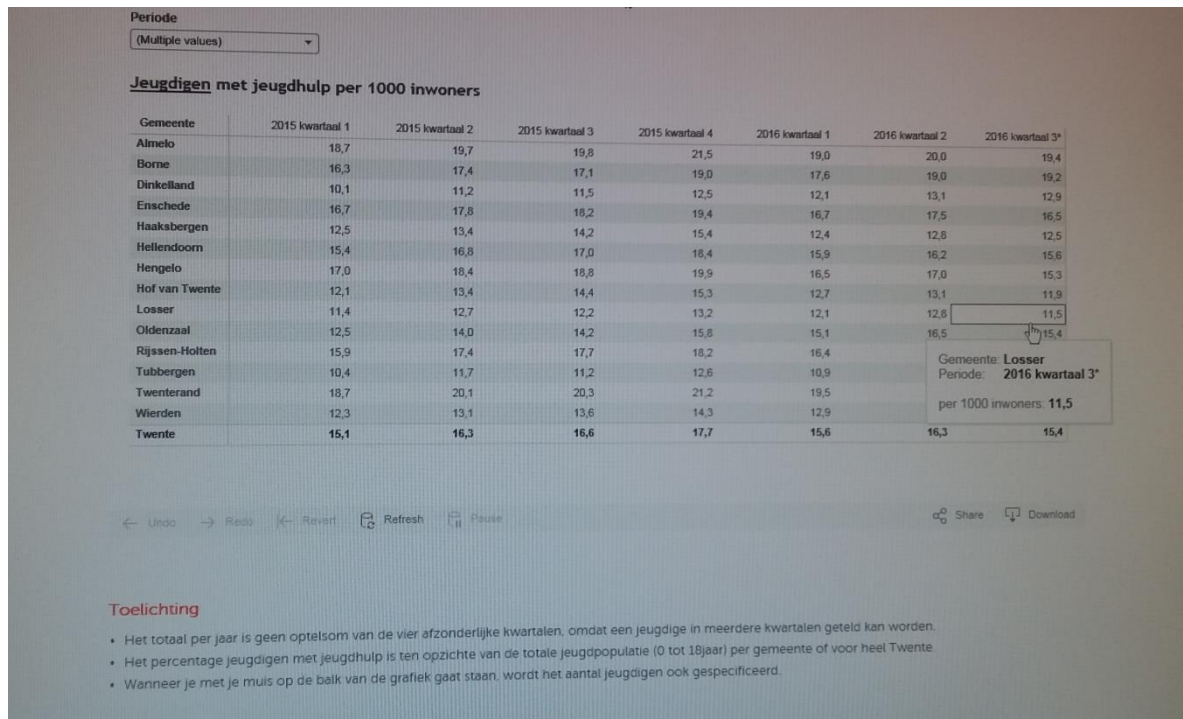
We besluiten dit hoofdstuk met een samenvatting van de 15 belangrijkste lessen die op basis van dit onderzoek zijn te trekken.

1. Zorg ervoor – via informatie en communicatie – dat professionals het belang inzien van melden, registreren en het doen van zorgmeldingen. Het doorbreken van professional autonomie is essentieel. Uitleg over wat een zorgmelding is en hoe een en ander werkt, is daarbij op zijn plaats.
2. Ga na of het mogelijk is om de drempel om een zorgmelding te doen te verlagen en het doen van een zorgmelding – door professionals – eventueel te verplichten.
3. Bevorder dat professionals in de ketens van veiligheid, zorg en welzijn beter op de hoogte zijn van elkaars organisaties, werkwijzen en mogelijkheden. Stimuleer dat er een klimaat ontstaat waarbij de drempel om bij elkaar te informeren verdwijnt en om advies vragen normaal is (#durftevragen).
4. Zorg ervoor dat er voor de leden van de sociale wijkteams sprake is van permanente deskundigheidsbevordering en coaching.
5. Laat een lid van het sociale wijkteam actief deelnemen aan de ‘probleembesprekingen’ binnen het primair en secundair onderwijs.
6. Zorg ervoor dat iedere school een vaste leerplichtambtenaar heeft die ook een adviserende taak heeft.
7. Kies ervoor om in de signalering en aanpak van multiprobleemgezinnen methodisch te gaan werken. Elementen van de methodiek zijn: (1) het gebruikmaken van een screeningsinstrument op het niveau van domeinen of leefgebieden, (2) een gemeenschappelijk registratiesysteem,³ (3) het organiseren van professionele tegenspraak en (4) het opschalen van complexe casus.
8. Probeer de informatie over probleemgezinnen en gezinsleden op een centrale plaats te verzamelen, beheren en monitoren.
9. Breng de (opgeschaalde) complexe casus vanuit het sociale wijkteam richting het veiligheidshuis voor een analyse en geregisseerde aanpak. Maak daarbij gebruik van de werkwijze van het scenarioteam ‘geweld en zeden’ en zorg dat relevante organisaties vanuit zorg, welzijn, onderwijs, huisvesting en veiligheid om tafel zitten.
10. De gemeente monitort de casus die in het veiligheidshuis zijn gebracht en zet waar mogelijk op verzoek van de regisseur van het veiligheidshuis gemeentelijke instrumenten in.
11. In het geval van een sociale crisis rondom een multiprobleemgezin wordt er onder regie van de gemeente (burgemeester en/of wethouder(s)) een crisisteam operationeel en vindt er gecoördineerde crisiscommunicatie plaats. Afhankelijk van de inhoud van de casus wordt de wethouder of de burgemeester ingezet.
12. Zorg ervoor dat de sociale wijkteams en het veiligheidshuis beschikken over mandaat en budget om (snel) een interventie of aanpak in te zetten.

13. Zorg voor een goed overzicht van het aanbod als het gaat om interventies en aanpakken: een regionale menukaart.
14. Bij complexe casus – vanuit het veiligheidshuis – wordt er gestreefd naar de inzet van één gezinscoach met mandaat.
15. Het is van belang om op het niveau van de provincie Fryslân de beschikking te hebben over een tweetal crisisplekken voor gezinnen en voor de opvang van overlastgevende individuen of gezinnen over een aantal *Skaeve Huse* of andere woonvormen voor zorgmijders.

B24 Afbeeldingen Twentse Monitor Sociaal Domein





Leveringsvorm

- 95% van de jeugdhulp in Twente in 2015 wordt als Zorg in Natura (ZIN) geleverd, 5% gaat via een Persoonsgebonden Budget (PGB).
- In 2016 is een daling te zien in het percentage PGB's. Gemiddeld is er in de eerste drie kwartalen van 2016 4,5% jeugdhulp geleverd in de vorm van een PGB ten opzichte van 5,7% in de eerste drie kwartalen van 2015. De meeste Twentse gemeenten zetten specifiek in op het verlagen van de PGB's en lijken hier succesvol in te zijn.

Aantal trajecten naar hoofdcategorie

- In 2015 zijn er in totaal 23.659 jeugdhulptrajecten geweest in Twente. Bijna de helft (47,9%) van deze trajecten valt onder de tak van geestelijke gezondheidszorg (Jeugd-GGZ).
- In 2016 lijkt het percentage in de Jeugd-GGZ te dalen en andere categorieën te stijgen, maar dit heeft te maken met een vertraging in de aanlevering van gegevens vanuit de Jeugd-GGZ aan gemeenten. Een groot deel van de GGZ-gegevens missen dus nog in de monitor.

Top 10 voorzieningen

- Onder elke hoofdcategorie vallen verschillende voorzieningen die jeugdigen kunnen ontvangen. Bijna de helft (47,2%) van alle trajecten is terug te vinden in deze top 10. In deze top 10 zijn vrij algemene en relatief goedkope voorzieningen terug te vinden, zoals Zelfstandig leven en Maatschappelijke deelname, maar ook specialistische en duurdere voorzieningen, zoals Specialistische GGZ, Onder toezichtstelling en Pleegzorg.

Top 10 zorgstapeling voorzieningen

- Een unieke jeugdige kan meer dan één traject jeugdhulp hebben. Alle vormen van jeugdhulp kunnen ingedeeld worden in verschillende hoofdcategorieën. Deze tabel geeft de tien meest voorkomende combinaties van trajecten in de verschillende hoofdcategorieën weer.
- Twentse jeugdigen die binnen meerdere categorieën jeugdhulp tegelijkertijd zorg ontvangen, hebben in 2015 het meest de combinatie Jeugd-GGZ & Maatwerk Jeugd.
- De top 10 van stapeling op hoofdcategorieën bestaat op Twents niveau grotendeels uit stapeling van Jeugd-GGZ met één of meerdere categorieën (6 van de 10).

B25 Protocol Overleg Privacy

Plaats: Gemeentehuis Borne

Datum: 28-02-17

Aanwezige

Naam	Functie
Nicole Teesink-Veldhuis	Adviseur Openbare orde en Veiligheid
Esther Diepenmaat	Juridisch adviseur
Lars Fehse	Teamleider informatievoorziening en techniek
Lisa Wegmann	Afstudeerster IVK Dashboard Multiprobleemgezinnen

Thema	Resultaat	Antwoord gegeven door
Inleiding Dashboard Multiprobleemgezinnen In het onderzoek is tot nu toe de privacy niet meegenomen omdat het ons heel ingewikkeld en complex leek. In het dashboard gaat het daarom een aantal factoren die bij multiprobleemgezinnen spelen door het koppelen van informatie inzichtelijk te maken. We zijn er al achter dat dat moeilijk kan worden en dat vooral het combineren van data die te herleiden zijn aan een individu problemen kan opleveren. Wij dachten dat het vragen om toestemming bij de burger behulpzaam kan zijn.	Dat kan. Je moet dan de burger wel heel goed informeren over wat je precies gaat doen, voor welk doel de informatie wordt verzameld en gekoppeld en wie er toegang tot heeft. Bovendien moet je die toestemming op een gelijk niveau krijgen: De burger mag zich niet gedwongen voelen om ja te zeggen.	Esther Diepenmaat Esther Diepenmaat
Betreffende wet- en regelgeving	Wij zijn op dit moment bezig met het Privacy Protocol Sociaal Domein. Dat is een regionaal overleg. De basis daarvoor is de Wet bescherming persoonsgegevens. Maar die is nog niet bij de raad geweest. Daarbij gaat het wel erom de verantwoordelijkheid van de gemeente zo goed mogelijk in te vullen. De privacywetgeving geeft heel veel regels aan. Daar moet je goed na kijken. Vooral als je zo specifiek bezig bent. Je mag de informatie niet zo opslagen dat men erachter kan komen om wie het gaat. Adresniveau is eigenlijk geen optie.	Esther Diepenmaat Esther Diepenmaat Lars Fehse
Mogelijke stappen	Wat je kunt doen om te achterhalen welke mogelijkheden je hebt is de toegang tot het dashboard te beperken. Als je één beheerder aanwijst die op basis van een specifieke vraag naar informatie zoekt, sta je er wettelijk waarschijnlijk beter voor. Die beheerder kan dan ook onderzoek doen naar de noodzaak van het delen van informatie. Alleen als het dashboard relevant is voor de gestelde vraag gaat hij kijken naar het	Lars Fehse

	dashboard en deelt hij alleen maar de relevante informatie met de betrokkene consulent. Daarmee los je niet alle problemen op, maar sta je er iets beter voor. Je zou ook naar het beleid van de gemeente Borne kunnen kijken. Daar staat in dat de gemeente zich niet door wetgeving laat belemmeren in het uitvoeren van haar taken. Het is dus mogelijk om daar wat opties uit te halen. Dan zoek je de grenzen op. Een probleem bij dit soort informatiekoppeling is dat de doelbinding niet altijd zo concreet is als je denkt. Je kunt moeilijk uitleggen waarom de AOV bezig is met een dashboard op het sociale domein en hoe iemands autisme samen hangt met veiligheid. De wetgeving is juist zo strikt om profiling of labelling te voorkomen. Ik weet niet of jullie Minority Report hebben gezien maar daar zit een scène in, waar de politie een peuterspeelzaal binnen valt om één van de begeleiders op te pakken. Omdat de computer heeft berekend dat die in de toekomst zware misdrijven zou plegen. Dit soort dingen zijn niet gewenst. Daarom is een hele strakke doelstelling belangrijk. En convenanten. Ook als je alleen interne informatie gebruikt, moet je met alle partijen convenanten laten tekenen. Daar moet je dan de doelbinding inzetten en ook de eisen en de regels met betrekking tot geheimhouding.	Lars Fehse Lars Fehse Lars Fehse Lars Fehse
Behoeften consulenten algemene overzicht In de focusgroep is aangegeven dat het al een verbetering is als Civision aangeeft dat een persoon of adres ook bij een andere afdeling bekend is. Almere heeft daarvoor een interne zoekmachine ingericht. Zal dat een mogelijkheid of tussenstap kunnen zijn of is ook daar de regelgeving heel strikt?	Er zijn ook wel regels voor, neem ik aan. Maar het zal minder ingewikkeld zijn om de maatregelen te treffen die ervoor nodig zijn om zo'n zoekmachine in te richten. Vooral als je alleen de betreffende afdeling en een contactpersoon toont. Dan kunnen collega's met elkaar contact opnemen en het mondeling over de relevante informatie hebben.	Lars Fehse
Vervolg Onderzoek Inhoud	Voor het onderzoek zou ik gewoon aanbevelen om of Lisa of een ander student dit te laten uitzoeken. Het is een mooi thema voor een opdracht, maar omdat het zo complex is, moet er iemand full time mee aan de slag.	Lars Fehse

	Het is best een goed idee en het zal ook kunnen. Maar je moet dus echt specifiek zijn en jezelf en de gegevens voldoende beschermen.	Lars Fehse
--	--	------------