



**Gemeente Rotterdam**  
College van Burgemeester en Wethouders

Kenmerk:  
Ontv. d.d.  
Voor:  
Archief:

BR 010.9-013.1  
2 oktober 2019  
BR010

S. de Langen  
Wethouder Volksgezondheid, Zorg, Ouderen en  
Sport

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40  
3011 AD Rotterdam  
Postadres: Postbus 70012  
3000 KP Rotterdam

Website: [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

Aan de Brede Raad 010  
Weena 505  
30e verdieping / kamer 38 en 40  
3013 AL Rotterdam

Cluster: Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling  
Oms kenmerk: 19MO04249

Datum: 27 september 2019

Betreeft: reactie op advies Brede Raad 010  
inzake Casusregie in de praktijk

Geachte mevrouw Masselink,

Dank voor het door u uitgevoerde onderzoek. Ik spreek graag mijn waardering uit voor de keuze van het onderwerp casusregie. Dit onderwerp speelt een grote rol in onze wijkteams, die op hun beurt een centrale rol spelen in ons stelsel van hulp en ondersteuning.

De wijkteams zijn opgebouwd uit leden, die voor een groot deel ook aangesloten zijn bij een stedelijke organisatie voor hulp- en dienstverlening. Samen met deze moederorganisaties werken we voortdurend aan de verdere verbetering van de wijkteams. Wij ontmoeten de moederorganisaties aan de praktijktafel en bestuurlijke tafel, waar signalen worden besproken en besluiten over verbeteringen worden voorbereid en genomen.

In de afgelopen maanden hebben wij een reactie voorbereid op het Rekenkamer rapport, dat uitvoerig inging op het functioneren van de wijkteams. Wij hebben een link naar onze reactie als bijlage bijgevoegd, zodat u in grote lijnen kunt zien waar we ons in de aansturing van de wijkteams op richten. Ook is een link naar een rapport van de Erasmus Universiteit bijgevoegd, met de weergave van een recent onderzoek.

In deze brief ga ik graag in op uw bevindingen en aanbevelingen, deze zijn cursief weergegeven, met daaronder onze reactie.

- 1. De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam een heldere definitie van casusregie te definiëren in samenwerking met professionals en deze met alle betrokken partijen te communiceren.*

We omarmen dit advies omdat het in lijn is met de stappen die we in gezamenlijkheid met moederorganisaties hebben gezet en nog gaan zetten om casusregie beter vorm te geven, zodat we kracht zetten bij het uitgangspunt: één gezin, één plan, één regisseur. De Bestuurlijke Tafel van de wijkteams heeft daartoe in april de opdracht gegeven om casusregie en basishulp verder uit te werken. Onderdeel van de opdracht is ook om scherper neer te zetten van wat basishulp inhoudt. Deze opdracht wordt uitgevoerd tot het eind van 2019. Medewerkers uit de wijkteams en de managers van de moederorganisaties worden betrokken



bij de uitwerking. De uitwerking start met het inzichtelijk maken van de knelpunten in de huidige definities en werkwijze.

2. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam te onderzoeken hoe de administratieve druk op wijkteammedewerkers kan worden verlaagd. Onderzoek daarbij de mogelijkheid van functiesplitsing.*

We omarmen dit advies grotendeels en sluiten in onze inzet aan bij de behoefte en wensen van wijkteammedewerkers. Het verminderen van registratiedruk in wijkteams en ervaren administratieve lasten bij wijkteammedewerkers is van groot belang, omdat daardoor wijkteams meer tijd aan de ondersteuning van de Rotterdammer kunnen besteden. Met de invoering van het nieuwe registratiesysteem GIDSO is vanaf maart 2019 sprake van een eenduidige en vereenvoudigde registratie in wijkteams. Met de invoering van GIDSO is de vraaganalyse een integraal onderdeel geworden van het systeem en is het aparte Vraaganalyse-instrument (VAI) afgeschaft. Het afschaffen van de casuslijst zal in de tweede helft van 2019 plaatsvinden. Wijkteammedewerkers hoeven daarna niet langer de werkvoorraad en doorlooptijden handmatig bij te houden omdat GIDSO deze functies automatisch vervult. Daarnaast is een aantal formulieren afgeschaft en is er gesproken over de ervaren administratieve lasten. Daarbij blijkt dat er soms sprake is van onder- en overregistratie omdat het nut en noodzaak van het registreren van bepaalde informatie niet altijd duidelijk is. Om deze onder- en overregistratie tegen te gaan, blijven we investeren in training van wijkteammedewerkers. Omdat jeugdhulp-moederorganisaties door de Jeugdwet een andere administratieve druk kennen, wordt dit najaar met deze aanbieders onderzocht hoe deze druk te verlichten.

3. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de expertise van wijkteammedewerkers te borgen door scholing.*

We omarmen dit advies en merken hierbij op dat dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van moederorganisaties en gemeente. De moederorganisaties aan de bestuurlijke tafel delen dit ook en zitten zich hier ook voor in. Op de bestuurlijke tafel is een visie op leren vastgesteld. De expertise van wijkteammedewerkers wordt geborgd via verschillende sporen. Door alle nieuwe medewerkers wordt een inwerkprogramma doorlopen en de overige medewerkers hebben beschikking over een divers opleidingsaanbod. De partners in de wijkteams hebben vanuit het thema 'leren en ontwikkelen' een werkgroep ingesteld die opdracht krijgt om een instrument aanbod voor expertise- en kwaliteitsborging. Via professioneel begeleide intervisie wordt ook gewerkt aan de borging van expertise. In gezamenlijkheid wordt geïnvesteerd in dit leer- en ontwikkelspoor. Intervisie is een vast onderdeel van het werk van wijkteammedewerkers, voor jeugdwijkteammedewerkers is intervisie een wettelijke verplichting om de door de Jeugdwet verplichte registratie (SKJ of BIG) te blijven behouden. Verder wordt via het delen van 'best practices', kennis en ervaring bijgedragen aan het borgen van expertise.

4. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam het voorbeeld van de ambassadeursgroepen in Kralingen-Crooswijk in andere wijkteams eveneens toe te passen om de samenwerking te verbeteren.*

We omarmen dit advies omdat we de samenwerking met het wijknetwerk (bijv. scholen, CJG, huisartsen, politie), stedelijke partners (bijv. woningcorporaties, brandweer) en specialistische aanbieders als een belangrijke taak van wijkteams zien. Juist door deze samenwerking



kunnen wijkteams tijdige en passende ondersteuning aan de Rotterdammer bieden. We zien een groeiende tevredenheid onder de partners met wie wijkteams samenwerken. We willen deze partnertevredenheid vasthouden en blijven daarom voortdurend investeren in de ontwikkeling van die samenwerking.

In de tweede helft van dit jaar worden vanuit alle wijkteams concrete basisafspraken gemaakt die duidelijkheid aan wijknetwerkpartners en wijkteams bieden over wat je van elkaar kan verwachten. Specifiek voor het CJG geldt dat we in gezamenlijkheid inzetten op uniforme samenwerkingsafspraken tussen beide partijen in de gebieden. Naast de afspraken per wijkteam worden in bijeenkomsten en overleggen op verschillende niveaus (gebieds-, rayonniveau en stadsbreed) wordt ingezet op het delen van 'best practices', kennis en ervaringen tussen wijkteammedewerkers. Dit versterkt niet alleen het lerend vermogen van wijkteams maar ook de eenduidigheid in de werkwijze van samenwerking met partners. Het voorbeeld van het inzetten van ambassadeurs, zoals nu loopt in wijkteam Kralingen-Crooswijk wordt nagevolgd in andere wijkteams.

- 5. De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam wanneer na het aflopen van een termijn wordt doorverwezen naar een gespecialiseerde jeugdhulpverleningsinstelling waar een wachtlijst voor is, zorg te dragen voor het leveren van zorg in de overbruggingsperiode, zodat er zo min mogelijk terugval optreedt. Borg daarnaast een goede overdracht van de cliëntgegevens tussen de verschillende behandelaars, zodat geen informatie verloren gaat.*

Het leveren van passende overbruggingszorg tijdens het wachten op specialistische hulp staat onder druk, zowel door personele als budgettaire oorzaken. Omdat het met name over specialistische jeugdhulp ingekocht via de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond (GRJR) gaat, wordt hier vanuit de GRJR met aanbieders overlegd over passende maatregelen, zoals het blijven leveren van spoedhulp en het verkorten van wachttijden door tijdelijk extra middelen.

Vanuit Rotterdam is het voornemen extra in te zetten op extra specialistische jeugdhulp in een schil rond de wijkteams, zodat het wachten op hulp wordt verminderd. Hierbij wordt onderzocht of het specialistisch ambulante netwerk (SPAN teams) kunnen worden ingezet. We willen dit zo snel mogelijk organiseren, ook met oog op vermindering van instroom in de GRJR jeugdhulp.

- 6. De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam meerdere contactmomenten te creëren tussen hulpverlening in een gezin en het gezin zelf, bijvoorbeeld bij veranderingen in het gezin, en aan het einde van de hulpverlening.*

Dit advies sluit naadloos aan bij de werkwijze van wijkteams. Vanaf de start van het proces van zorg en ondersteuning (vraagverheldering, ondersteuningsplan) en gedurende de ondersteuning staan wijkteammedewerkers nauw in contact met cliënten/gezinnen. Zo gaat er een aantal gesprekken met een gezin aan vooraf voordat het ondersteuningsplan in gezamenlijkheid wordt opgesteld en vastgesteld. De ondersteuning vanuit wijkteams gebeurt niet achter een PC of op locatie, maar binnen de brede context van een gezin (thuis, school, etc.). Deze ondersteuning gebeurt veelal 1 op 1. Wijkteammedewerkers zijn door de frequentie en intensiteit van de contactmomenten goed en tijdig op de hoogte van veranderingen in een gezin. De contactmomenten lopen uiteraard door tot het einde van de ondersteuning.



7. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam een reiskostenvergoeding te creëren voor gezinnen die hulp krijgen in Rotterdam en voor wie de afstand een belemmering vormt voor de hulpverlening.*

We omarmen dit advies. In beginsel beschouwen we de ouders als hoofd verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de locatie waar hulp wordt aangeboden. Enkel en alleen als zij het vervoer van hun kind naar de hulplocatie voor dagbehandeling niet kunnen organiseren, kunnen zij aanspraak maken op het Jeugdvervoer.

Financiële argumenten worden niet gezien als reden voor een indicatie voor Jeugdvervoer. Wij willen dat ouders zo veel mogelijk betrokken zijn bij de hulp die hun kind krijgt. Dit geldt ook voor kwetsbare gezinnen (minima). Daarom zien wij liever dat gezinnen in dergelijke situaties (minima) op alternatieve wijze tegemoetgekomen worden voor de vervoerskosten, zodat het (ontbreken van) inkomen niet het gebruik van jeugdhulp in de wegstaat.

8. *De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam in het eerste contactmoment met een gezin te sturen op wederzijdse verwachtingen en vertrouwen, zodat ondersteuning effectief is.*

We omarmen dit advies. We zijn het met u eens dat het wijkteam in het eerste contactmoment met een gezin moet inzetten op wederzijdse verwachtingen en vertrouwen. Dit zijn belangrijke randvoorwaarden voor effectieve ondersteuning. Juist daarom richt de eerste fase (keukentafelgesprek) van het ondersteuningsproces van het wijkteam zich op het creëren van een vertrouwensrelatie en het scheppen van duidelijkheid over wat je van elkaar kan verwachten. Deze twee kernwaarden zijn het kompas waar wijkteammedewerkers op varen. We willen hierbij de cliënttevredenheid rondom hulp en ondersteuning vanuit wijkteams als bewijs aanvoeren voor de professionaliteit van onze wijkteammedewerkers. We blijven uiteraard in gesprek met moederorganisaties én wijkteammedewerkers over de kwaliteit van hun handelen en zetten gezamenlijk in op het verder ontwikkelen daarvan.

Uw signalen over wantrouwen naar hulpverleners zullen wij oppakken door te onderzoeken (met een vertegenwoordiging van wijkteammedewerkers) hoe in het eerste contactmoment met een gezin extra ingezet kan worden op wederzijdse verwachtingen en vertrouwen.

Wij danken u voor uw rapport en hopen u met onze reactie voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

S. de Langen  
Wethouder Volksgezondheid, Zorg, Ouderen en Sport

Bijlage:

- **Collegedebrief over voortgang rekenkamerrapport wijkteams, zie onderstaande link:**  
<https://rotterdam.raadsinformatie.nl/modules/1/ingekomen%20stukken/523078>