

Terugblik Meerjarenplan 2020-2023

MULTI
signaal

Regio
Amsterdam



M

MULTIsignaal is de naam van de Verwijsindex voor regio Amsterdam. Het is een digitaal samenwerkingsinstrument dat professionals uit verschillende domeinen helpt bij vroegsignalering en het verlenen van goed afgestemde hulp.

Overkoepelend doel en geboekte successen

Het meerjarenplan 2020-2023, stond in het teken van het verbeteren van de positionering van MULTIsignaal, het verbeteren van het gebruik van de tool door al aangesloten instellingen en het uitbreiden van de aansluitingen van kleinere zorgaanbieders en organisaties die een rol spelen bij vroegsignalering (o.a. onderwijs en kinderopvang).



Speerpunten

Deze doelen zijn in het meerjarenplan in 13 speerpunten gevat

1. Escalatie bij niet signaleren
2. Aanbevelingen evaluatie VWS 2019
3. Aansluiten kinderopvang en onderwijs
4. Aansluiten GGZ, ziekenhuizen, (huis)artsen en gezondheidscentra
5. Agenda relatiebeheer
6. MULTIsignaal integreren in Jeugdbeleid
7. Versterken Accounthouders
8. Website
9. Pilot Ouderportaal
10. Evaluatie: toewijzen en opvolgen matchregie
11. Is een Verwijsindex 0-100 wenselijk?
12. Relatie Meldcode en Verwijsindex
13. Actualiseren bezwaarprotocol

De successen

In het algemeen kunnen we zeggen dat meerdere ambities van het vorige meerjarenplan zijn behaald. Er is jaarlijks aandacht besteed aan relatiebeheer met mooie reacties en resultaten. De gemeentelijke Accounthouders zijn meer zichtbaar geweest, o.a. in de nieuwsbrief MULTIsignaal en bij lokale netwerkbijeenkomsten voor organisaties en gemeenten. Er zijn veel verhalen uit de praktijk opgehaald.

Door goede banden met de praktijk konden we inspelen op de behoeften en zijn er nieuwe richtlijnen ontwikkeld. Tot slot is er veel aandacht gegaan naar het aansluiten van onderwijs en kinderdagverblijven.

Daarbij hebben de gemeenten van de Regio Amsterdam in 2023 allen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de overeenkomst voor de Verwijsindex van MULTIsignaal met 3 jaar te verlengen.

Aansluiten kinderopvang en onderwijs

De afgelopen twee jaar lag de focus op het aansluiten van het domein onderwijs. De interesse voor MULTIsignaal kwam met name door een toename in veiligheidsproblematiek op en rondom de scholen. Er is een noodzaak voor samenwerking en overzicht.

Ten eerste is aandacht gegaan naar het informeren van de intern begeleiders en zorgcoördinatoren. Vervolgens zijn via nieuwsbrieven, overleggen en trainingen de diverse samenwerkingsverbanden en besturen ingelicht en gevraagd om de aansluiting te steunen. Dit heeft ertoe geleid dat meerdere onderwijsbesturen zijn aangesloten. Tot slot zijn er handleidingen ontwikkeld om professionals te ondersteunen in het inzetten van de Verwijsindex.

Website

Voor het verbeteren van informatie zijn er diverse veranderingen doorgevoerd.

1. Er is informatie beschikbaar gekomen op de website van [regionale samenwerking Jeugdhulp](#)
2. De MULTIsignaal [website van de regio Amsterdam](#) is herzien.
3. Alle flyers voor ouders en jongeren zijn vernieuwd en zijn naar het Turks en Arabisch vertaald. Er zijn flyers in de Poolse taal in ontwikkeling.
4. Vanwege de groei van het aantal [ervaringsverhalen](#) uit de regio Amsterdam, is hiervoor een nieuwe pagina gemaakt.

Via interne berichten in MULTIsignaal is de inlooptraining eind 2023 gepromoot. Dit bericht had veel bereik en deze methode gaan we meer inzetten om gebruikers in te lichten over ontwikkelingen en trainingen.



“Door het gebruik van MULTIsignaal was ik beter op de hoogte van betrokken partijen.”

(Wijkagent uit Amsterdam)

De uitdagingen

De lange coronacrisis die 2020 begon heeft invloed gehad op het gebruik van de tool. Er is gedurende 2021 en 2022 een daling ingezet in het aantal signalen. Deze daling is sinds 2023 gestabiliseerd. Ook de oorlog in Oekraïne heeft gevolgen gehad, gemeenten moesten namelijk capaciteiten herverdelen vanwege de toestroom van vluchtelingen en er was daardoor minder tijd en capaciteit voor bijvoorbeeld relatiebeheer en werven van nieuwe organisaties.

Voor de Motie Westerveld & Peters voor de wetswijziging heeft geleid en leidt nog steeds tot verminderd gebruik van de tool en een aantal gemeenten hebben aangegeven door de eventuele wetswijziging niet met de Verwijsindex door te willen gaan. Daarnaast hebben ook een aantal gemeenten laten weten wél met de Verwijsindex door te willen. Deze verschuivingen en ontwikkelingen brachten nieuwe uitdagingen met zich mee en zorgden dat we flexibel om moeten gaan met de doelstellingen uit dit meerjarenplan.

Er zijn hieruit ook mooie dingen ontstaan. Vanwege de landelijke aandacht en hervormingen in de jeugdzorg zijn de gesprekken over implementatie en uitvoering van MULTIsignaal opnieuw geopend. Zo zijn er kansen voor een betere integratie in de nieuwe werkprocessen.

Motie Westerveld & Peters over de Verwijsindex

In december 2021 is de **Motie Westerveld & Peters** over de Verwijsindex aangenomen. Deze motie was tweeledig:

1. Het verzoekt de regering om de Verwijsindex als wettelijke verplichting uit de Jeugdwet te schrappen; én
2. indien gemeenten of regio's er nog wel gebruik van maken de privacy van de jeugdige bij het gebruik wettelijk te waarborgen,

De staatssecretaris heeft ervoor gekozen om het eerste deel van de motie, het schrappen van de wettelijke verplichting uit de Jeugdwet, uit te voeren en daarop aanvullend bestaande werkwijzen uit te werken die bijdragen aan de doelstellingen van de Verwijsindex. Er is vervolgens een Plan van Aanpak opgesteld, zie hiernaast. Begin 2024 zijn er **Kamervragen** gekomen over de werkwijze van het ministerie en de toekomst van de Jeugd zonder de Verwijsindex.

Plan van aanpak Uitvoering motie Verwijsindex Risicjongeren

Het doel van dit plan van aanpak is het proces en de benodigde stappen weergeven naar het moment dat de Verwijsindex als instrument is afgeschaft, waarbij er door bestaande werkwijzen en trajecten bijgedragen wordt aan de doelstellingen van de Verwijsindex. Het plan van aanpak bestaat hiervoor uit drie sporen:

1. **Afschaffen van de wettelijke verplichting van de Verwijsindex**
Totdat de wet is gewijzigd blijft de bestaande wettelijke verplichting voor de Verwijsindex van kracht. De verplichtingen vervallen wanneer het wetstraject tot afschaffing van de wettelijke verplichting is afgerond.
2. **De Verwijsindex in de overgangperiode tot moment van afschaffen**
Zolang de Verwijsindex in de Jeugdwet is opgenomen, blijft deze onverminderd van kracht. Dit betekent dat gemeenten het gebruik van de Verwijsindex bevorderen, toezien op het correct gebruik van de Verwijsindex door de signaleringsbevoegden en erop toezien dat partijen met elkaar contact hebben opgenomen naar aanleiding van een match in de

Verwijsindex. Dit betekent ook dat professionals gebruik kunnen maken van de Verwijsindex, mits hij risico's ziet in de situatie van een jeugdige die een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid bedreigen.

3. **De Verwijsindex als het instrument is gestopt**

Dit punt beschrijft activiteiten die nodig zijn als de Verwijsindex gestopt zou zijn. Een belangrijk punt hieruit is dat diverse regio's het Ministerie van VWS hebben benaderd omdat zij de Verwijsindex of een alternatief instrument willen blijven gebruiken. Het Ministerie van VWS nodigt deze regio's uit om een plan op te stellen waarin concreet wordt gemaakt: (1) Wat er nodig is ten aanzien van een alternatief; (2) Welke mogelijkheden worden gezien om dit te realiseren; (3) Hoe het Ministerie van VWS hierbij kan ondersteunen.

Het ministerie van VWS heeft verschillende werkgroepen (klankbordgroep, projectgroep en technische werkgroep) in het leven geroepen om uitvoering te geven aan de drie sporen van het Plan van Aanpak. Iedereen mag zich aanmelden voor de klankbordgroep.

Resultaten speerpunten 2020-2023

Het meerjarenplan 2020-2023 benoemde 13 speerpunten. Dit zijn per speerpunt de resultaten:

1 Escalatie bij niet signaleren

In de voorgaande jaren is gesignaleerd dat meerdere aangesloten organisaties geen gebruik maken van MULTIsignaal. Het voorstel was om bij teruglopend gebruik een escalatieroute in te richten en een protocol op te stellen, om zodoende organisaties te stimuleren MULTIsignaal in de werkprocessen te borgen. In 2021 is besloten dat dit niet mogelijk/wenselijk was. De gemeentelijke Accounthouders zijn namelijk verantwoordelijk voor het relatiebeheer met de aangesloten organisaties in hun gemeenten. Zij benaderen hierbij ook organisaties die niet of onder verwachting gebruik maken van MULTIsignaal, met het verzoek om contact op te nemen en het gebruik van MULTIsignaal te borgen. De gemeentelijke Accounthouders van Amsterdam voeren dit elk jaar uit voor organisaties die werkzaam zijn in hun gemeente en een aantal regionale partijen. Enkele organisaties geven gehoor aan het verzoek, maar er zijn nog steeds organisaties die de oproep negeren en het gebruik van MULTIsignaal niet borgen.

2 Aanbevelingen evaluatie VWS 2019

De Wet VIR is gelijktijdig met de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in 2019 geëvalueerd om zo ook de relatie tussen beide instrumenten te kunnen onderzoeken. De Verwijsindex is namelijk een preventief instrument dat voortijdig aan de Meldcode ingezet kan worden. Terwijl het gebruiken van de Verwijsindex onderdeel is van stap 1 van de Meldcode. Voor het onderzoek lag de nadruk op de algemene werking en effectiviteit van de Verwijsindex.

De aanbevelingen aan de gemeenten waren gericht op de rol van gemeenten bij het bevorderen van het gebruik van de Verwijsindex. Deze dient actiever opgepakt te worden door onder meer:

1. Meer en gerichte voorlichting;

Voor het invullen van deze aanbeveling werd er een maandelijkse inlooptraining georganiseerd en kregen organisaties gratis interne trainingen aangeboden. De inlooptraining werd jaarlijks door meer dan 100 professionals bezocht. In 2023 zijn er nog eens 250 extra professionals getraind door interne trainingen. Tot slot is de e-learning voor signaleerders vernieuwd in 2022, het is onbekend hoeveel professionals gebruik maken van de e-learning. Vanwege de coronacrisis is de 'train-de-trainer' training voor accounthouders omgezet in een e-learning. Tussen 2020 en 2023 was het aantal professionals in de regio Amsterdam met een account in de Verwijsindex meer dan 4000. Het aantal professionals dat in deze periode minimaal één signaal heeft afgegeven lag rond de 2500.

2. Het aanspreken van organisaties op niet-aansluiten en/of onvoldoende gebruik van de Verwijsindex;

Deze aanbeveling werd op drie manieren ingevuld: (1) continue monitoring van het gebruik, (2) jaarlijks relatiebeheer en (3) contractgesprekken door de gemeente.

De continue monitoring werd voornamelijk uitgevoerd door de consultants van MULTIsignaal. Bij het aansluiten van organisaties evalueren ze na drie maanden of het gebruik van MULTIsignaal naar verwachting verloopt. De consultants voeren ook het jaarlijkse relatiebeheer uit. Dit houdt in dat ze het gebruik van actieve en inactieve(re) organisaties in kaart

Tussen 2020 en 2023 was het aantal professionals in de regio Amsterdam met een account in de Verwijsindex meer dan 4000.

brengen en op gepaste wijze contact zoeken. Voor actieve organisaties betreft dit het complimenteren over het gebruik en het aanbieden van ondersteuning waar nodig. Voor inactieve(re) organisaties betreft dit het signaleren van het lagere gebruik van MULTIsignaal, het vragen om een verklaring en het aanbieden van ondersteuning. Het relatiebeheer werd alleen uitgevoerd voor de gemeente Amsterdam en belangrijke regionale partners. De gemeentelijke accounthouders van de andere gemeenten waren zelf verantwoordelijk voor het relatiebeheer. Vanwege het beperkte aantal uren voerden zij echter geen relatiebeheer uit. In 2023 hebben de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer alle contractpartijen aangespoord om het gebruik te verbeteren of zich aan te sluiten op MULTIsignaal. De consultants ondersteunden de gemeentelijke accounthouders bij deze actie.

Uit gesprekken met contractmanagers blijkt dat het gebruiken van de Verwijsindex MULTIsignaal niet of nauwelijks besproken werd tijdens contractgesprekken. Hierdoor nemen de aanbieders onvoldoende stappen om het gebruik te stimuleren. Aanbieders ervaren geen druk

Resultaten speerpunten 2020-2023

vanuit de gemeente. Ondanks meerdere gesprekken met contractmanagers van de gemeente Amsterdam en een gratis e-learning, blijft dit een onbesproken thema. Dit komt onder andere omdat: (1) aanbieders vaak niet tevreden zijn over MULTIsignaal, waardoor het geen prettig gespreksonderwerp is; (2) contractmanagers onvoldoende kennis bezitten over nut, noodzaak en werking van MULTIsignaal.

3. Sterkere sturing op gebruik van de Verwijsindex zoals bedoeld, onder meer door het ontmoedigen van het automatisch melden van cliëntenbestanden en het hanteren van meldingsgronden die aansluiten op de wettelijk benoemde risico's.

Voor dit doel zijn meerdere acties ondernomen om het handelen volgens het wettelijk kader te verbeteren. De acties zijn onder andere:

- De organisatieprofielen zijn verbeterd, waardoor het voor organisaties duidelijker is wanneer ze wel of niet gebruikmaken van MULTIsignaal.
- De inlooptrainingen zijn aangepast en bevatten nu meer informatie over het handelingskader, de informatieplicht en de informatieoverdracht tussen professionals.
- Er is een regionale richtlijn voor signaleren ontwikkeld.
- De consultants van MULTIsignaal begeleiden vrijwel elke aansluiting. Zij zijn experts in het creëren van een werkproces en handelingskader voor iedere organisatie die met MULTIsignaal werkt.

Uit gesprekken met organisaties en professionals blijkt dat het wettelijk kader vaak als complex wordt ervaren en handelingsverlegenheid in de hand werkt. Dit geldt niet alleen voor MULTIsignaal, maar ook voor de informatieoverdracht tussen professionals. De gesprekken indiceren dat het vaker voorkomt dat professionals niet handelen, in plaats van verkeerd handelen. Helaas blijft het verkeerd handelen vaak onzichtbaar, omdat dit niet signaleerd of geregistreerd wordt.

Signaleren in de verwijsindex

Regionale richtlijn

De MULTIsignaal Verwijsindex brengt professionals vroegtijdig bij elkaar. Hoe eerder er zicht is op de situatie van de jeugdige, hoe beter.

Een professional geeft een signaal af vanuit betrokkenheid, niet om op te schalen. Hij/zij maakt daarbij een professionele afweging:

Je geeft een signaal af in de verwijsindex:

- wanneer je als professional betrokken bent bij een jeugdige
- én een redelijk vermoeden hebt dat de jeugdige moeilijkheden ondervindt (zie hiernaast),
- of (vroegtijdig) afstemming tussen meerdere disciplines/organisaties noodzakelijk is,
- of de veiligheid en ontwikkeling van de jeugdige worden bedreigd.

Met het signaal geef je aan dat je betrokken bent bij deze jeugdige, zodat er afgestemde en gecoördineerde hulp en ondersteuning kan worden geboden.

Belangrijk: Iedere situatie is uniek en moet ook zo door de professional bekeken worden. Denk ook aan beschermende factoren die de situatie kunnen 'verzachten'. Bijvoorbeeld wanneer een jeugdige door zijn ouders aan zijn lot wordt overgelaten, maar waar zijn oma de verzorgende taken heeft overgenomen.

Zie voor meer informatie en folders: www.multisignaal.nl/regio-amsterdam

MULTI
Regio
Amsterdam

Diverse redenen om jouw betrokkenheid te tonen:

1. Er zijn moeilijkheden op één van de vijf leefgebieden.
 - **Materiële omstandigheden:** problematische huisvesting (bijvoorbeeld hygiëne, financiële problemen, ontbrekende/onveilige woonomgeving, geen vaste woon- of verblijfplaats).
 - **Gezondheid:** fysieke, emotionele, sociale of gedragsproblemen (ook bij gezinsleden), (aanstaand) tienerouderschap, verslavingsproblematiek (ook bij gezinsleden), ingrijpende gebeurtenissen, risicovol gedrag of inadequate verzorging door ouders/verzorgers.
 - **Opvoeding & gezinsrelaties:** problemen bij opgroeien, opvoeden of verzorging, scheiding, problematische relatie met ouder(s), problematische verandering in gezinsamenstelling, criminaliteit in het gezin.
 - **Onderwijs & werk:** cognitieve problemen of leerproblemen, vaak wisselen van school, regelmatig verzuim, geen startkwalificatie, geen dagbesteding, cognitieve problematiek bij ouders, lage betrokkenheid van ouders, negatief school- of werkklimaat.
 - **Sociale omgeving buiten gezin/school:** gebrekkige ondersteuning in sociaal netwerk, pesten, discriminatie, uitvaltijd, intimidatie, problematische relaties, loverboyproblematiek, makkeit/betrokkenheid.
2. Ouders mijden hulpverlening, dat wil zeggen ze melden zich niet voor hulp, of reageren niet of afwijzend als hulpverlening zich aanbodt.
3. Ouders laten hulpverlening wel toe, maar gaan niet aan de slag met acties of afspraken.
4. Het is in het belang van de jeugdige als anderen nu of in de toekomst van jouw betrokkenheid op de hoogte zijn.
5. Er zijn vermoedens van kindermishandeling, seksueel misbruik en/of huiselijk geweld. Let op: alleen signaleren in de verwijsindex is niet voldoende. Start ook de Meldcode! De MULTIsignaal Verwijsindex is in deze situaties onderdeel van stap 1 van de Meldcode.

De MULTIsignaal Verwijsindex brengt professionals vroegtijdig bij elkaar

3 Aansluiten kinderopvang en onderwijs

Ondanks alle aandacht en ondersteuning voor het onderwijs is de Verwijsindex beperkt geborgd en zijn professionals terughoudend in het gebruiken ervan. Eind 2023 heeft een van de grotere schoolbesturen nogmaals op het Breed Bestuurlijk Overleg van het voortgezet onderwijs gevraagd om actieve steun vanuit de besturen. Helaas heeft dit niet voor reacties gezorgd van deze besturen. We hebben zelfstandig contact gezocht met vrijwel alle besturen in de gemeente Amsterdam, maar we merken dat de aansluitprocessen regelmatig stranden. Hier zijn verschillende redenen voor: (1) personele wisselingen vertragen of pauzeren het aansluitproces langdurig; (2) scholen ervaren geen nut en noodzaak; (3) scholen voelen zichzelf niet verantwoordelijk maar verwachten dat andere partijen (zoals wijkteams) horen te signaleren; (4) het gebruik van MULTIsignaal door andere partijen is te laag waardoor scholen zich niet willen committeren.

Ook vinden professionals het gebruiken van de Verwijsindex lastig. Dit komt omdat de informatieplicht zorgt voor handelingsverlegenheid en omdat de perceptie van de meerwaarde vaak laag is. Ondanks scholing en aandacht hiervoor heeft dit weinig effect op het aantal signalen bij de aangesloten scholen.

Vanwege de grotere tijdsinvestering voor het aansluiten van scholen dan aanvankelijk gedacht, is er minder aandacht gegaan naar het aansluiten van de kinderopvang. Er is met bijna alle aangesloten kinderdagverblijven contact gezocht en één kinderdagverblijf organisatie aangesloten. Daarnaast is er een handreiking in ontwikkeling die naar verwachting begin 2024 gereed zal zijn. We merken daarnaast dat dezelfde barrières die voor het onderwijs gelden, ook van toepassing zijn op kinderdagverblijven. Hierdoor blijft het gebruik van deze organisaties laag.

Resultaten speerpunten 2020-2023

4 Aansluiten GGZ, ziekenhuizen, (huis) artsen en gezondheidscentra

De afgelopen jaren is actief ingezet op de behoefte van (jeugd)GGZ-organisaties om de informatieplicht te vereenvoudigen en het gebruik te borgen en normaliseren. We hebben dit onder meer bereikt door tijdens de implementatie extra aandacht te schenken aan dit proces, het ontwikkelen van voorbeeldteksten, het maken van een processchema voor specialistische organisaties en het uitbreiden van ons assortiment flyers. Uit de cijfers zien we dat de aangesloten GGZ-organisaties alsnog beperkt gebruik maken van MULTIsignaal. Ziekenhuizen, huisartsen en gezondheidscentra hebben de afgelopen jaren minder aandacht gekregen.



5 Agenda relatiebeheer

Ieder jaar wordt in de zomer relatiebeheer uitgevoerd door de consultants van MULTIsignaal. Hierop komen jaarlijks veel positieve reacties. Relatiebeheer is noodzakelijk omdat veel organisaties MULTIsignaal niet op een duurzame manier verankeren. Zo wordt het beheer van accounts vaak verwaarloosd, krijgen nieuwe medewerkers geen training, of houdt het management het gebruik van MULTIsignaal niet actief in de gaten. Om dit te ondervangen is er, naast het jaarlijkse relatiebeheer, meer aandacht gegaan naar het borgen van continuïteit bij nieuwe aansluitprocessen. Naast de gemeente Amsterdam hebben ook de gemeente Amstelveen & Aalsmeer relatiebeheer uitgevoerd om MULTIsignaal onder de aandacht te brengen bij alle aanbieders. Het jaarlijkse relatiebeheer bestaat uit:

1. Het in kaart brengen van het aantal signalen per organisatie in de afgelopen drie jaar
2. Een e-mail naar de contactpersonen van de organisatie. Deze e-mail is passend bij het gebruik van MULTIsignaal door de organisatie en bevat een uitnodiging voor gratis ondersteuning.
3. Het documenteren van de reacties en vervolgacties.

Er komen veel positieve reacties op het jaarlijkse relatiebeheer uitgevoerd door de consultants van MULTIsignaal

6 MULTIsignaal integreren in Jeugdbeleid

In diverse gemeenten is het afgelopen jaar aandacht besteed aan de integratie van MULTIsignaal. Gemeenten Amsterdam, Zaanstad en Amstelveen-Aalsmeer hebben actief stappen ondernomen om MULTIsignaal in hun jeugdbeleid te verankeren. Zoals het benaderen van alle contractpartijen over het gebruiken van MULTIsignaal. Door uitdagingen zoals personeelwisselingen, tekorten, de prioriteiten tijdens de coronacrisis en de Oekraïne-crisis, weerstand vanuit het werkveld, en de ophef rond de motie over de Verwijsindex, bleek het echter moeilijk om een stabiel beleid rondom MULTIsignaal te handhaven. Diverse aanbieders geven geen gehoor aan oproepen om contact op te nemen of maken na het aansluiten op MULTIsignaal geen gebruik van de applicatie.

In gemeente Amsterdam (inclusief Weesp) heeft een nieuw aanbestedingstraject voor preventieve en eenvoudige specialistische jeugdhulp (APOO en ESJH) geleid tot vooruitgang. In de aanbestedingsvoorwaarden is het gebruik van MULTIsignaal opgenomen, waardoor organisaties aan het eind van 2023 zelfstandig contact opnamen om MULTIsignaal (opnieuw) in hun werkprocessen te integreren. Deze nieuwe voorwaarden heeft enkele jeugdhulporganisaties al aangespoord om de applicatie te (her)implementeren, en dit proces zal in 2024 worden voortgezet.

Er zijn ook gesprekken gevoerd met contractmanagers in gemeente Amsterdam om MULTIsignaal weer op te nemen in contractbesprekingen. Daarnaast is er e-learning ontwikkeld om contractmanagers te ondersteunen. Ondanks deze inspanningen blijkt de interne motivatie laag, voornamelijk door een gebrek aan kennis, weerstand van aanbieders, en het feit dat de noodzaak om het gebruik van MULTIsignaal te stimuleren niet altijd wordt ervaren.

Resultaten speerpunten 2020-2023

7 Versterken Accounthouders

Om de accounthouders te ondersteunen in hun taken zijn de volgende acties ondernomen: (1) er is een nieuw Plan van Aanpak ontwikkeld voor het aansluiten van nieuwe organisaties en het uitvoeren van relatiebeheer. (2) De consultants van MULTIsignaal hebben verschillende trainingen gegeven aan accounthouders over het gebruik van de PowerBI-tool, en (3) de e-learning voor accounthouders is gedeeltelijk vernieuwd. Daarnaast werd uitgebreid gecommuniceerd over de ondersteuning die de consultants van MULTIsignaal bieden.

De accounthouders bij de gemeenten, die meestal beleidsmedewerkers Jeugd zijn, ervaren echter dat hun brede takenpakket en hoge werkdruk ertoe leiden dat andere prioriteiten vaak voorrang krijgen boven taken met betrekking tot MULTIsignaal.

Desondanks weten accounthouders nu beter welke processen betrekking hebben op MULTIsignaal en hoe ze de PowerBI-tool kunnen gebruiken voor het evalueren van gebruiksgegevens. Dit toont aan dat het Plan van Aanpak heeft bijgedragen aan een beter inzicht in de processen en hulpmiddelen. Toch blijft er een sterke afhankelijkheid van de consultants van MULTIsignaal voor het begeleiden van nieuwe aansluitprocessen, het verkrijgen van gebruiksstatistieken en het bieden van advies.

Het Plan van Aanpak heeft bijgedragen aan een beter inzicht in de processen en hulpmiddelen

8 Website

Voor het verbeteren van informatie zijn er diverse veranderingen doorgevoerd.

1. Er is informatie beschikbaar gekomen op de website van [regionale samenwerking Jeugdhulp](#)
2. De [MULTIsignaal website van de regio Amsterdam](#) is herzien.
3. Alle flyers voor ouders en jongeren zijn vernieuwd en zijn naar het Turks en Arabisch vertaald. En er is een flyer in ontwikkeling in de Poolse taal.
4. Vanwege de groei van het aantal [ervaringsverhalen](#) uit de regio Amsterdam, is hiervoor een nieuwe pagina gemaakt.
5. Via interne berichten in MULTIsignaal is de inlooptraining eind 2023 gepromoot. Dit bericht had veel bereik en deze methode gaan we meer inzetten om gebruikers in te lichten over ontwikkelingen en trainingen.

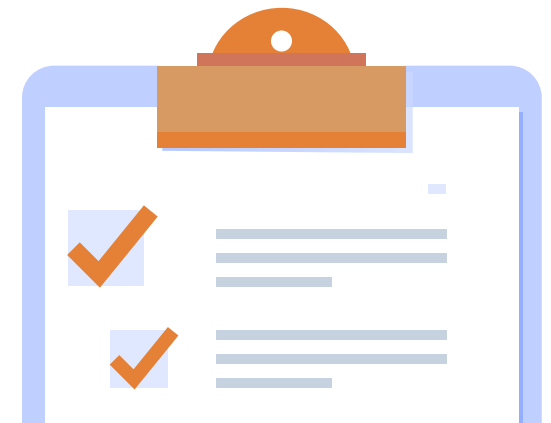
9 Pilot Ouderportaal

Er was een plan om samen met de Gebruikersvereniging MULTIsignaal en de regio IJmond Zuid-Kennemerland/Haarlemmermeer een ouderportaal te ontwikkelen, waarmee meer transparantie voor ouders en jongeren geboden zou worden. Vanwege de benodigde financiële investering en een motie van de Kamerleden Westerveld en Peters in december 2021 is dit plan stopgezet. In plaats daarvan is er een Inzageknop ontwikkeld, waarmee professionals eenvoudiger transparantie kunnen bieden aan ouders en jongeren.

10 Evaluatie: toewijzen en opvolgen matchregie

In de regio wordt de matchregie automatisch geregeld via een regieladder. Wanneer de regie niet automatisch kan worden toegewezen, ontvangen de verdelers van de GGD een melding. Zij volgen dan een protocol om de regie alsnog toe te wijzen aan de betrokken partijen, of om andere partijen in te schakelen die de regie kunnen overnemen. Uit evaluaties bleek echter dat de rol van de verdelers onduidelijk was voor zowel hen als andere betrokken organisaties, en dat er onduidelijkheid bestond over wat de regierol precies inhoudt.

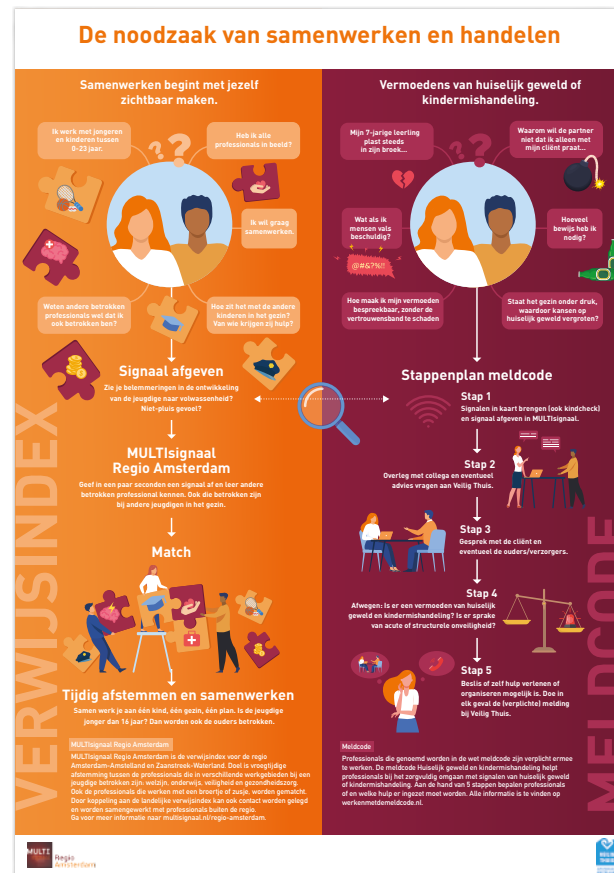
Om dit te verbeteren, is de regieladder visueel geïntegreerd in de (inloop)training, en is het protocol voor de verdelers van de GGD (Coördinator Wijkteam) vernieuwd. Daarnaast is er een FAQ opgesteld, die samen met het protocol beschikbaar is op het intranet van de GGD. Deze stappen zorgen voor meer helderheid over regie. Ondanks dat er geen evaluatieonderzoek heeft plaatsgevonden, lijkt er nog steeds onduidelijkheid te zijn: accountshouders ontvangen regelmatig vragen over de regierol en in 50% van de gevallen werd de regie niet op tijd toegewezen. Dit toont aan dat, ondanks de genomen maatregelen, het beoogde doel van tijdige en heldere regievoering nog niet volledig is behaald.



Resultaten speerpunten 2020-2023

11 Onderzoeken of een Verwijsindex 0-100 wenselijk is
Vanwege de landelijke ontwikkelingen is er weinig aandacht gegaan naar het integreren van de Verwijsindex 0-100 in de regio Amsterdam. Van professionals horen we terug dat de leeftijdsgrenzen van MULTIsignaal en de diverse financieringsstromen voor onduidelijkheden zorgen. De overgang van leeftijdsgrenzen, rond de 18, 23 en 27 jaar, zorgen voor informatieverlies tussen de hulpverleners die in verschillende levensfasen betrokken zijn. Er lijkt zowel een wens bij burgers als bij hulpverlener dit te verminderen. Na een oriënterende periode is, vanwege de grote omvang van een dergelijk project en andere prioriteiten binnen de gemeente, besloten om dit project niet verder uit te werken.

12 Relatie Meldcode en Verwijsindex
Het doel van dit speerpunt was het creëren van duidelijkheid rondom het gebruik van de Meldcode ten opzichte van de Verwijsindex. Om dit te bereiken, is een speciale **infographic** ontwikkeld en wordt het onderwerp standaard behandeld in de trainingen voor professionals. Ook is het in 2023 opgenomen in de regionale richtlijn signaleren. Hoewel de exacte uitkomst van dit speerpunt niet kwantitatief is gemeten, blijkt uit gesprekken en feedback van professionals dat zij nu beter in staat zijn het onderscheid tussen de twee instrumenten te maken. Dit wordt bevestigd door een afname van vragen en onduidelijkheden die professionals eerder hadden rondom de toepassing van deze twee instrumenten. Het speerpunt heeft dus in de praktijk bijgedragen aan meer duidelijkheid over de raakvlakken van en verschillen tussen de Meldcode en Verwijsindex.



Voor het creëren van duidelijkheid rondom het gebruik van de Meldcode ten opzichte van de Verwijsindex is een speciale infographic ontwikkeld

13 Actualiseren bezwaarprotocol
In 2021 is een nieuw protocol gemaakt: Procedure verzoek vernietiging en bezwaar. Dit protocol is de afgelopen jaren nog niet gebruikt. Het is goed om te controleren of deze procedure geactualiseerd moet worden.

Contact

Mail met vragen naar het Regionaal Ondersteuningsteam Jeugd:
multisignaal@amsterdam.nl

