



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

KAJA Helpt Middelburg

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport KAJA Helpt

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op het feit dat zowel het team van KAJA als de cliënten daadwerkelijk ervaren dat wij naast de cliënt.

We zijn blij te horen en te lezen dat de sfeer binnen KAJA ervaren wordt als open en dat er sprake is van korte communicatielijnen.

We hebben een grote beleidsmatige groei binnen KAJA laten zien, o.a. in de zorgdossiers en de volledigheid hiervan, waardoor we de ISO begin 2021 behaald hebben.

Tot slot is KAJA trots op zijn cliënten: jeugdigen die heel veel bagage in hun rugzakje hebben, veel hulpverleners in hun leven voorbij hebben zien komen en ons dan toch een kijkje geven in hun leven.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

We willen de huidige volledigheid van de zorgdossiers blijven continueren.

De borging in het werken met twee gedragsdeskundigen willen voortzetten.

We gaan aan de slag met het betrekken van hun kennis in o.a. het aannamebeleid van nieuwe jeugdige cliënten, zodat dit bij de start van de begeleiding zoveel als mogelijk ingekaderd is.

Tenslotte willen we de verbetermaatregel inzetten om kritisch te kijken naar nieuwe (jeugd) cliënten en ook gelijk vanaf de start duidelijke voorwaarden en eisen te stellen of en hoe een cliënt binnen KAJA kan komen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen zullen te maken krijgen met meer SKJ geregistreerde medewerkers en vaste begeleiders.

Met de jeugdigen en hun ouders (indien mogelijk) zal er regelmatig gekeken worden naar de actuele stand van zaken, zorginhoudelijk, in een gesprek met hen. Zij hebben hier een belangrijk aandeel in.

De zorgdossiers zijn uitgebreid met een signaleringsplan, een uitgebreide RIE lijst en een nieuw format wat betreft het begeleidingsplan. We vinden het essentieel dat de cliënt meedenkt met zijn eigen hulpvragen en doelen, zodat hij zoveel als mogelijk intrinsiek gemotiveerd is om hieraan te werken.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht KAJA in staat om verantwoorde hulp te bieden en de huidige kwaliteit van hulpverlening vast te houden.

1 Inleiding

In juli 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij KAJA Helpt.

Aanleiding

In juli 2021 voerde de Inspectie toezicht uit bij KAJA Helpt (hierna: KAJA). Aanleiding voor het toezicht vormde een melding van een incident bij de inspectie waarbij de inspectie het door KAJA uitgevoerde onderzoek en het herstelplan heeft beoordeeld.

Doel van het toezicht was om te bepalen of KAJA verantwoorde jeugdhulp biedt. De inspectie deed geen vervolgonderzoek naar de melding maar wilde zich met name een breed beeld vormen van de kwaliteit van de door KAJA geboden jeugdhulp.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving KAJA Helpt

KAJA Helpt is een Besloten Vennootschap (hierna: bv) en staat sinds 13 december 2019 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76646572. KAJA Helpt valt onder de moedermaatschappij Maatzorg zeeland bv, KvK nummer 76646009, die voor 100% aandeelhouder is. Beide bv's hebben dezelfde bestuurder.

KAJA is lid van de Coöperatie van kleinschalige zorgaanbieders zeeland (hierna: CKZ). De contractering en facturering loopt via de CKZ, gezien de beschikking op de coöperatie wordt afgegeven.

KAJA biedt ambulante begeleiding, verblijf met begeleiding en beschermd wonen aan mensen met veelal een licht verstandelijke beperking en bijkomende psychische problematiek waarbij vaak al verschillende hulpverleningstrajecten zijn ingezet.

Op het moment van toezicht heeft KAJA 40 cliënten in zorg waarvan acht cliënten gefinancierd vanuit de jeugdwet, een klein aantal vanuit de Wet langdurige zorg en de meeste cliënten vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. De jeugdigen zijn voornamelijk in de leeftijd van 17 tot 20 jaar en hebben een Verblijf met begeleidingsindicatie. KAJA begeleidt hen in het toewerken naar zelfstandigheid. Eén jeugdige woont als 7-jarige nog thuis en krijgt van KAJA ambulante zorg. De jeugdigen worden voornamelijk geplaatst door Juvent of Intervence, soms via de gemeente en soms melden jeugdigen of hun ouders zichzelf bij KAJA.

Bij de meeste jeugdigen is er sprake van een beschermingsmaatregel en of een reclasseringsmaatregel. KAJA heeft 18 woonunits die zij zelf huren en onder andere gebruiken voor de Verblijf met begeleiding indicatie van de jeugdigen en jongvolwassenen.

KAJA heeft in totaal negen medewerkers in dienst inclusief de directie. De directie bestaat uit drie personen: de bestuurder die zich hoofdzakelijk bezighoudt met het begeleiden van jeugdigen, de behandelcoördinator die naast deze taak ook cliënten begeleidt en de teamleider die zich volledig richt op operationele zaken, de facilitaire voorzieningen en personeelszaken.

De bestuurder, behandelcoördinator en twee van vijf andere begeleiders zijn SKJ geregistreerd. Alleen medewerkers met een SKJ-registratie voeren als mentor de regie in de begeleiding van de jeugdigen. Op het moment van toezicht is er ook een stagiaire hbo toegepaste psychologie werkzaam in de hulpverlening.

KAJA werkt verder samen met een gedragsdeskundige die SKJ geregistreerd is, een cognitief gedragstherapeut en verpleegkundig specialist met een BIG-registratie.

KAJA werkt niet met vrijwilligers en kan bij plots personeelstekort (bijvoorbeeld door ziekte) een beroep doen op de flexpoule met ambulante begeleiders van de CKZ.

KAJA is sinds maart 2021 ISO 9001 gecertificeerd.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

De aanbieder heeft na het toezicht het eerste verbeterpunt meteen opgepakt.






Op moment van toezicht ontbreekt bij één jeugdige een signaleringsplan terwijl er wel veiligheidsrisico's blijken uit de risico-inventarisatie. Na het toezicht is het ontbrekende signaleringsplan alsnog opgesteld en naar de inspectie toegestuurd.

Vervolg

De inspectie acht KAJA in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat KAJA de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft waardoor ze de huidige kwaliteit van hulpverlening kunnen vasthouden. De inspectie blijft ontwikkelingen bij KAJA volgen.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *De aanbieder voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten, verbetering is op punten mogelijk.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.*
-  *De aanbieder voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
Netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**





Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 1.1		Oordeel
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Uit de gesprekken met de inspectie blijkt dat de intake bestaat uit een gesprek met de jeugdige en eventueel iemand van diens netwerk. Samen met de jeugdige en diens netwerk inventariseert de zorgcoördinator de hulpvraag. Daarnaast vraagt KAJA, voorafgaand aan de start van de hulp, relevante informatie over de jeugdige op bij de plaatsende instantie.

De gedragsdeskundige of verpleegkundig specialist kijkt altijd mee en uiteindelijk nemen de bestuurder en de zorgcoördinator de beslissing om een jeugdige wel of niet in zorg te nemen. De inspectie ziet in alle drie de onderzochte dossiers dat de levensgeschiedenis en de huidige situatie is beschreven. Het ontwikkelperspectief wordt op verschillende levensgebieden vervolgens duidelijk in kaart gebracht.

Norm 1.2		Oordeel
	Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.	

Het begeleidingsplan bevat zowel de visie van de jeugdige als de visie van de betrokken hulpverleners. Op deze manier behoudt de jeugdige de eigen regie op zijn begeleidingsplan. De begeleidingsplannen zijn geschreven in de ik-vorm, vanuit het perspectief van de jeugdige en de behandelcoördinator geeft aan dat de doelen altijd geformuleerd worden in overleg met de jeugdige. De inspectie ziet in de dossiers dat bij het beschrijven van de doelen vaak de taal van de jeugdige wordt gebruikt. Daar waar ouders in beeld zijn worden zij ook betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan.



Norm 1.3		Oordeel
	Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.	

De bestuurder geeft aan dat het bij de doelgroep die KAJA begeleidt vaak gaat om jeugdigen die al veel hulpverleners en teleurstelling in de hulpverlening achter de rug hebben. Hij geeft aan dat KAJA oprechte belangstelling belangrijk vindt en er in de eerste weken veel geïnvesteerd wordt in het opbouwen van een goede vertrouwensrelatie tussen de begeleider en de jeugdige. In het gesprek dat de inspectie heeft met een jeugdige vertelt deze jeugdige dat er een goede klik is met de mentor. De jeugdige vertelt dat de mentor altijd bereikbaar is, er meerdere keren per week

face-to-face contact is en whatsapp berichten altijd worden beantwoord. Hij vindt dat zijn mentor er echt voor hem is.



"KAJA probeert je echt te helpen. Ik merk dat ze echt wat willen voor mij"
jongere



Norm 1.4		Oordeel
	Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.	

De zorgcoördinator vertelt dat het onderhouden en opbouwen van een goed sociaal netwerk vaak een hulpvraag is van jeugdigen. Ook het verminderen van het aantal negatieve contacten binnen het sociaal netwerk is regelmatig onderwerp van gesprek. Dit doel leest de inspectie ook in één van de begeleidingsplannen die ze heeft ingezien.

De begeleider, die mentor is, vertelt dat zij, met toestemming van de jeugdige, soms ook mensen vanuit het netwerk betreft bij de begeleidingsgesprekken. Dit omdat die persoon van het sociale netwerk van de jeugdige dan een positieve invloed heeft op de jeugdige en het behalen van de begeleidingsdoelen.

Norm 1.5		Oordeel
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.	

Sommige jeugdigen wonen alleen op een flat die KAJA met medeweten van de eigenaar onderverhuurd. Andere jeugdigen wonen met zes mensen in een huis, met ieder een eigen slaapkamer, twee gezamenlijke badkamers, een keuken en een woonkamer. KAJA biedt ambulante begeleiding en heeft een 24 uren bereikbaarheids- en beschikbaarheidsdienst voor alle cliënten. De bestuurder vertelt dat bij onrust of problemen er altijd iemand is die naar de locatie kan gaan waar zich dat afspeelt.

Als gevolg van de Covid-19 pandemie zijn verschillende jeugdigen van KAJA hun bijbaan kwijtgeraakt. Sommige jeugdigen stopten ook met hun studie omdat de structuur van naar school gaan wegviel. KAJA heeft zelf een dagbesteding opgezet in de vorm van een tweedehands legowinkel. In deze 'legoshop' wordt lego in elkaar gezet en uit elkaar gehaald en gesorteerd en

kunnen klanten lego kopen. Een jeugdige vertelt in een gesprek met de inspectie dat hij drie halve dagen in de legoshop is en daar met veel plezier alle werkzaamheden uitvoert. Het helpt met het aanhouden van een dag structuur en het opdoen van sociale contacten. Daarnaast leert de jeugdige alle facetten van een winkel runnen en geeft het een gevoel van nuttig bezig zijn.



Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulpverleners in staat zijn om met voldoende actuele en passende kennis en kunde te handelen en in hoeverre hulpverleners met anderen samenwerken waar dat nodig is.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 2.1	Oordeel
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	



Uit het gesprek met de zorgcoördinator blijkt dat er bij de start van de zorg voor elke jeugdige een risico-inventarisatie lijst wordt ingevuld. Met deze lijst worden risico's op verschillende leefgebieden in kaart gebracht. Aan de hand van die lijst wordt een signaleringsplan gemaakt met daarin de concrete acties om veiligheidsrisico's te verminderen. De begeleider (mentor) geeft aan dat het daarbij belangrijk is om bij de start van de begeleiding te investeren in de vertrouwensrelatie zodat tijdig signalen van onveiligheid opgepikt kunnen worden.

De verpleegkundig specialist meldt tijdens het gesprek met de inspectie dat zij of haar collega altijd meekijkt naar het signaleringsplan. Zowel bij de start, maar ook bij de halfjaarlijkse evaluaties kijken de verpleegkundig specialist of de gedragsdeskundige mee bij de aanpassingen van het signaleringsplan. Datzelfde geldt voor het geval een signaleringsplan tussentijds moet worden aangepast.

Verbeterpunt:

Op moment van toezicht ontbreekt bij één jeugdige een signaleringsplan terwijl er wel veiligheidsrisico's blijken uit de risico-inventarisatie. Hierdoor wordt mogelijk niet adequaat gereageerd op onveilige situaties. De inspectie verwacht dat KAJA bij start van begeleiding risico-inventarisaties en signaleringsplannen maakt en deze bij veranderingen aanpast, zodat deze navolgbaar zijn in de dossiervoering. De risico-inventarisaties dienen in kaart te worden gebracht op de verschillende leefgebieden zoals sociaal-emotionele, lichamelijke en seksuele ontwikkeling met een daaruit voortkomend plan van aanpak, zoals bijvoorbeeld een signaleringsplan. Na het toezicht is het ontbrekende signaleringsplan alsnog opgesteld en naar de inspectie toegestuurd.

Zowel de bestuurder, de zorgcoördinator als de verpleegkundig specialist hebben bij de inspectie aangegeven de meldcode Huiselijk geweld te kennen. De meldcode staat ook bij de richtlijnen van KAJA en is bekend bij alle mentoren. Ook de begeleider die de inspectie heeft gesproken geeft aan de meldcode te kennen maar bij KAJA nog niet te hebben moeten gebruiken.



Norm 2.2		Oordeel
	Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.	

De zorgcoördinator geeft aan dat er binnen KAJA twee basiswerkwijzen gebruikt worden; Oplossingsgericht werken en Individuele begeleiding jongeren. De inspectie heeft de beschrijving van deze werkwijzen ingezien bij de richtlijnen en protocollen. Alle mentoren zijn hbo geschoold en SKJ geregistreerd en hebben vanuit hun opleiding en of werkervaring affiniteit met bepaalde problematiek. De zorgcoördinator houdt hier rekening mee als een jeugdige wordt gekoppeld aan een mentor.



De begeleider (mentor) geeft in het gesprek met de inspectie aan dat zij wekelijks contact heeft met de zorgcoördinator over de inhoud van de casussen. KAJA kan als lid van de CKZ volgens de bestuurder heel makkelijk andere deskundigheid inzetten van andere CKZ leden, zoals bijvoorbeeld EMDR-therapie.





“Ik bied op een professionele manier nabijheid aan de jeugdige. Het hebben van een vertrouwensband met de cliënt is heel belangrijk.” begeleider

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De behandelcoördinator geeft aan dat het begeleidingsplan van een jeugdige binnen zes weken is opgesteld. Doelen, afspraken en signaleringsplan staan hierin en het plan wordt twee keer per jaar geëvalueerd. Netwerkberaden vinden soms meer dan twee keer per jaar plaats als het nodig is. In de drie dossiers die de inspectie heeft onderzocht staan concrete en duidelijke doelen op verschillende leefgebieden omschreven. Voorbeelden: eigen huisvesting en werk zoeken, eigen kamer kunnen onderhouden. Maar ook opbouwen van een sociaal netwerk, mijzelf vermaken voor een half uur (zelfstandig spelen) en het behouden van een adequaat dag-nachtritme.

Norm 2.4		Oordeel
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders	

In de dossiers ziet de inspectie alle betrokken hulpverleners met contactgegevens staan. De bestuurder vertelt dat KAJA regelmatig samenwerkt met andere hulpverleners en organisaties. Meestal organisaties die zijn aangesloten bij de CKZ. Uit gesprekken met de inspectie blijkt dat de begeleiders van KAJA zorg dragen voor een zorgvuldige informatie- en kennisuitwisseling. De inspectie ziet dat KAJA zich inzet voor de continuïteit van de hulp als een jeugdige 18 jaar wordt. Dit doet KAJA doormiddel van het tijdig aanvragen van een nieuwe beschikking voor 18+ of het regelen van de benodigde nazorg.

Norm 2.5		Oordeel
	Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.	

De zorgcoördinator vertelt dat er binnen KAJA maandelijks intervisie wordt georganiseerd naast de intervisie die medewerkers vanuit hun SKJ-registratie volgen. De begeleider geeft bij de inspectie aan dat zij collega's altijd kan vragen om in bepaalde casuïstiek mee te denken "want iedere collega heeft zijn eigen specialiteit". Verder blijft zij op de hoogte van ontwikkelingen binnen de jeugdhulp via Movisie en zegt door de bestuurder gestimuleerd te worden om cursussen en bijscholingen te volgen.



Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

In onderstaand figuur ziet u direct wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.



Norm 3.1	Oordeel
 De bestuurder ¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

De inspectie constateert dat KAJA zich richt op een doelgroep die door veel organisaties als complex wordt gezien: jeugdigen en jong volwassenen met veelal een licht verstandelijke beperking waarbij de overgang naar 18+ speelt. Uit gesprekken met de bestuurder, zorgcoördinator en een begeleider/mentor blijkt dat KAJA naast de jeugdige staat en het belang van de jeugdige centraal stelt. De doelgroep heeft vaak weinig vertrouwen in de hulpverlening en al veel begeleiding en zorg gehad. Zij vinden het belangrijk dat de 'klant' kan meedenken in hun begeleidingsplan en de bestuurder geeft aan dat dit zijn vruchten afwerpt. Een professionele nabijheid bieden en van daaruit een vertrouwensband opbouwen is volgens de begeleider binnen KAJA de basis.

"De tweedehands legowinkel is een mooi initiatief. Jeugdigen praten hierover als een zinvolle plek waar ze graag zijn en nieuwe dingen leren. Er heerst een aangename sfeer."
De inspecteur





¹ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

Norm 3.2		Oordeel
	De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.	

KAJA is ISO 9001 gecertificeerd. Er werken negen medewerkers, waarvan acht in de begeleiding. De inspectie constateert dat allen een actuele VOG hebben, passend bij de functie. Thans heeft KAJA acht jeugdigen in begeleiding. Alleen de vier medewerkers die SKJ geregistreerd zijn vervullen de functie van mentor. Daarnaast is er een gedragswetenschapper en verpleegkundig specialist verbonden aan KAJA waarvan de ene SKJ geregistreerd is en de andere een BIG-registratie heeft.

KAJA stelt medewerkers in staat om kennis en vaardigheden actueel te houden. De bestuurder vertelt dat de zorg continuïteit verder gewaarborgd wordt door het lidmaatschap van de CKZ. In geval van nood kan KAJA daar een SKJ geregistreerde hulpverlener inhuren. Tijdens de rondleiding heeft de inspectie gezien dat in het huis met de verschillende slaapkamers de brandveiligheid op orde was. De gemeenschappelijke voorzieningen zoals de woonkamer met open keuken en de twee badkamers ademen een huiselijke sfeer en zijn ruim genoeg voor zes personen.



Norm 3.3		Oordeel
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	

De bestuurder begeleidt zelf ook jeugdigen en laat de praktische bedrijfsvoering over aan een medewerker die daar speciaal voor is aangenomen. Hij en zijn medewerkers gaan voor laagdrempelige zorg en trachten de voorzieningen en de begeleiding zo aangenaam mogelijk te maken. Ook de begeleider vertelt tegen de inspectie dat er binnen KAJA sprake is van korte lijnen, met weinig hiërarchie en een open aanspreekcultuur. Zowel tijdens de teamvergaderingen als daarbuiten.

De zorgcoördinator vertelt dat er jaarlijks een interne enquête onder het personeel afgenomen wordt en twee keer per jaar een cliënt tevredenheid onderzoek. (CTO). Bij het CTO 2020 dat de inspectie heeft ingezien was de algemene tevredenheid onder cliënten een 8,4.

Aandachtspunt:

Uit een gesprek met de begeleider/mentor blijkt dat de afscheiding tussen de taken van facilitair management (teamleider) en werkvloer niet altijd duidelijk is. Dit geldt bijvoorbeeld voor het beheer van een pand waar een cliënt woont. Ligt die taak nu volledig bij dat management of ook bij de mentor van een jeugdige?

Norm 3.4		Oordeel
	<p>De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.</p>	

De inspectie kan op de website de informatie over de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon makkelijk terugvinden. De zorgcoördinator vertelt dat de contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de informatie van de klachtencommissie ook bij de intake aan jeugdigen wordt overhandigd.

De jeugdige vertelt dat hij geen klik voelde met zijn vorige begeleider, hij heeft dit toen besproken met de zorgcoördinator en heeft uiteindelijk een andere begeleider gekregen met wie hij naar eigen zeggen een vertrouwensband heeft opgebouwd.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij KAJA uit op 5 juli 2021. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met een jeugdige.
- Gestructureerde interviews met:
 - Een begeleider/mentor van jeugdigen
 - Verpleegkundig specialist BIG-registratie
 - Directie: de bestuurder, zorgcoördinator en teamleider
- De check van alle personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers.
- De check van 3 dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten van één woning voor jeugdigen en jong volwassenen met 6 slaapkamers.
- Observaties van de Legoshop waarbij 2 jeugdigen de activiteiten van de shop en hun werkzaamheden hebben toegelicht.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Werkinstructies
 - Huisregels
 - Meldcode
 - Onderzoek rapportage van het geweldsincident
 - Herstelplan n.a.v. geweldsincident
 - Website (klachtenregeling en vertrouwenspersoon)



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl