



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rubix Zorg B.V.

Arnhem

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Rubix Zorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op alle punten die benoemd worden. Ondanks er op casusniveau nog veel te leren is, hebben we samen met onze mensen in de afgelopen drie jaar een mooie organisatie neergezet. Zowel jongeren als hulpverleners benoemen dat er tijd is om echt contact te maken. Dit betekent dat de visie van Rubix zorg werkt in de praktijk. Wij streven constant naar verbetering van onze kwaliteit en blijven kritisch. Het feit dat dit wordt gezien door de inspectie maakt ons trots. Trots op onze mensen, de gezinnen en de jongeren die wij mogen begeleiden en trots op onze samenwerkingspartners.

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

Wij waren al bezig met het opzetten van een cliëntenraad. Op het moment van publicatie van het rapport is de cliëntenraad een feit. Bij de verkiezingen voor een personeelsvertegenwoordiging hebben zich geen medewerkers verkiesbaar gesteld. In 2022 organiseren we een nieuwe verkiezing. Ook zullen wij in 2022 medewerkers tijdens twee bijeenkomsten actief meenemen in de ontwikkeling en hen formeel de kans geven tot inspraak. De gedragswetenschappers maken een voorstel om de inbreng van de gedragswetenschapper in ons zorgplan beter te borgen. Dit loopt momenteel.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Wij blijven doen waar we mee begonnen zijn. Daarnaast zullen wij dit continu proberen te verbeteren doormiddel van de feedback die wij krijgen en de kansen en mogelijkheden die wij hiertoe zien.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht Rubix zorg in staat tot het bieden van verantwoorde hulp. De inspectie vertrouwt erop, dat de organisatie blijft werken aan behoud en verbetering van de kwaliteit van de hulp.

De inspectie blijft de ontwikkelingen bij Rubix zorg volgen vanuit het reguliere toezicht.



1 Inleiding

In september 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij Rubix Zorg B.V. (hierna: Rubix zorg) in Arnhem. Doel was om te bepalen in hoeverre Rubix zorg verantwoorde hulp biedt.

Aanleiding

In het kader van een regioweek voerde de inspectie een aantal toezichtactiviteiten uit in de jeugdregio Centraal Gelderland. Rubix zorg is vanaf 2019 actief als jeugdhulpaanbieder en was nog niet bezocht door de inspectie. Om die reden is ervoor gekozen om tijdens de regioweek ook deze organisatie te bezoeken en een algemeen toezicht uit te voeren.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's waar de inspectie op let: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Voor het toezicht bij Rubix zorg heeft de inspectie negen normen geselecteerd uit het toetsingskader. Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Rubix zorg

Rubix zorg is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel als Besloten Vennootschap onder nummer 861855632. De organisatie biedt sinds 2019 intensieve ambulante begeleiding aan jongeren en hun gezinnen. Rubix zorg is actief in de zeven jeugdregio's van de provincie Gelderland. Het hoofdkantoor staat in Arnhem. De tweede locatie van Rubix zorg verhuist begin 2022 van Enschede naar Lichtenvoorde. Op het moment van toezicht ontvangen ongeveer 180 jongeren hulp van Rubix zorg, in de leeftijd tussen 10 en 25 jaar. De hulp vindt zowel plaats op vrijwillige basis als in het gedwongen kader. De hulp wordt betaald vanuit de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke zorg 2015 (Wmo 2015).

Rubix zorg wordt geleid door een managementteam, dat bestaat uit de twee bestuurders, twee gedragswetenschappers en drie regiomanagers. Er zijn ongeveer 50 fte ambulante hulpverleners werkzaam bij Rubix zorg, van wie iets meer dan de helft in loondienst. De ambulante hulpverleners zijn verdeeld over de drie regioteams, en elk team heeft een manager en een coördinerend ambulante hulpverlener. Het doel van Rubix zorg is dat 70 tot 80 procent van de ambulante hulpverleners in loondienst zijn, aangevuld met een flexibele schil van zzp'ers om wachttijden te voorkomen.

2 Conclusie

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

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners zetten interventies in die aansluiten bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders (norm 2.2).
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Verbetering is mogelijk op de volgende normen:






- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3.).

Vervolg

De inspectie acht Rubix zorg in staat tot het bieden van verantwoorde hulp. De inspectie vertrouwt erop, dat de organisatie blijft werken aan behoud en verbetering van de kwaliteit van de hulp. De inspectie blijft de ontwikkelingen bij Rubix zorg volgen vanuit het reguliere toezicht.

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 toetst de inspectie in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op 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.	

Ambulant hulpverleners vertellen dat zij bij Rubix zorg veel tijd krijgen om een jongere, zijn omgeving, vragen en kwaliteiten te leren kennen. Daarbij is ook ruimte om te wandelen, of om samen wat te eten. Het is een bewuste keuze om de doelen pas in een zorgplan vast te leggen als er een band is gegroeid tussen ambulant hulpverlener en jongere. Dit lukt meestal binnen drie maanden, en soms is meer tijd nodig. Een ambulant hulpverlener geeft het voorbeeld dat zij toegang kreeg tot een gezin, door praktische hulp te bieden bij de administratie. De ambulant hulpverlener vindt het logisch dat zij vervolgens contact opneemt met de casemanager om te regelen dat het gezin aanvullende hulp krijgt.

In de dossiers is zichtbaar dat ambulant hulpverleners weten over de jongere, zijn netwerk en geschiedenis. Een jongere vertelt dat contact ontstaat als een ambulant hulpverlener zichzelf is en langere tijd betrokken is. Zij is blij dat ambulant hulpverleners bij Rubix zorg niet snel weggaan en gunt andere jongeren dit ook.

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

In de gesprekken met de gedragswetenschapper en ambulant hulpverleners hoort de inspectie dat het streven van Rubix zorg is om uithuisplaatsing van jongeren te voorkomen. Ambulant hulpverleners vertellen dat ze werken aan een vertrouwensbasis met jongeren door betrouwbaar te zijn en naar hen te luisteren. Door interesse te tonen en vanuit contact aan de slag te gaan met de hulpvraag van de jongere.

Ambulant hulpverleners van Rubix zorg bieden ambulante ondersteuning aan jongeren in hun thuissituatie en soms ook op de groep waar zij verblijven. Een ambulant hulpverlener vertelt dat een gesprek op kantoor met een jongere, waarbij je tegenover elkaar zit aan een tafel minder goed werkt. De goede gesprekken met jongeren ontstaan als je naast elkaar loopt of samen wat gaat eten.

Ambulant hulpverleners geven diverse voorbeelden hoe ze jongeren ondersteunen bij hun ontwikkeling. Zo ondersteunt een ambulant hulpverlener een jongere bij een gesprek met ouders.

Een andere ambulante hulpverlener heeft een jongere begeleid door gezamenlijk aan opdrachten te werken op school. De jongere vertelt dat dit haar heeft gemotiveerd om uiteindelijk een diploma te halen.



Ambulante hulpverleners passen geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe, maar geven wel grenzen aan. Schreeuwen en boos zijn mag, maar gebruik van geweld wordt niet geaccepteerd door Rubix zorg.

Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema toetst de inspectie 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. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op 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 jongeren.</p>	

Ambulante hulpverleners en gedragswetenschapper vertellen dat zij gebruik maken van de ARIJ. Dit is een instrument dat hen ondersteunt bij het inschatten van de directe onveiligheid en de kans op toekomstige onveiligheid. Ambulante hulpverleners vullen de ARIJ in op basis van contact met de jongere en het gezin en loopt de lijst vervolgens door met de gedragswetenschapper. Meestal gebeurt de risico-inschatting ongeveer een maand na de start van de hulp, het kan ook eerder als dat aan de orde is. De risico-inschatting wordt elke zes maanden herhaald en ook na een groot incident. Ambulante hulpverleners bespreken de uitkomsten van elke risico-taxatie met jongere en ouders.

Ambulante hulpverleners vertellen hoe zij de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gebruiken in hun werk. Een ambulante hulpverlener geeft een voorbeeld van huiselijk geweld in een gezin dat zij ondersteunde. Samen met de gedragswetenschapper heeft zij toen de meldcode gebruikt om de vervolgstappen te bepalen.



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

In gesprekken vertellen de bestuurders en ambulante hulpverleners van Rubix zorg dat de presentie benadering – het onvoorwaardelijk beschikbaar zijn als hulpverlener – het belangrijkste kader vormt voor de ambulante hulp aan jongeren en hun netwerk. Vanuit de visie van Rubix zorg dient elke ambulante hulpverlener onvoorwaardelijk naast de jongere te staan. Door die steunende relatie ontstaat bij de jongere ruimte voor ontwikkeling en groei. De meeste jongeren hebben al veel zorginstellingen gezien, en veel hulpverleners zien komen en gaan. Zij hebben moeite om nieuwe hulpverleners te vertrouwen en de matching tussen de jongere en de ambulante hulpverlener is dan ook cruciaal.

Elk traject bij Rubix zorg begint met een fase van contact maken. Het opbouwen van een vertrouwensband tussen de ambulante hulpverlener en de jongere staat centraal in deze fase. Ambulante hulpverleners ondernemen allerlei activiteiten die bijdragen aan het opbouwen van contact met de jongere. In fase twee, die 'samen op pad' heet, staat de hulpvraag van de jongere op de voorgrond. De ambulante hulpverlener bekijkt samen met de jongere welke aanpak nodig is om een stap verder te komen.

Fase drie staat in het teken van borging en afsluiten. De hulp vanuit Rubix zorg wordt afgebouwd terwijl iemand in het netwerk van de jongere beschikbaar blijft als de ambulante hulpverlener stopt met de ambulante hulp. Ook na de afronding van het traject kan de jongere een beroep doen op Rubix zorg als het nodig is.

Ambulante hulpverleners geven aan dat ze starten met het individuele verhaal van de jongere, maar dat de jeugdhulprichtlijnen op de achtergrond zeker behulpzaam zijn. Als voorbeeld wordt genoemd een jongere wiens ouders in een complexe echtscheiding verwickeld zijn. Dan kan de richtlijn op dat gebied zinvol zijn voor een check of je iets over het hoofd ziet. De gedragswetenschapper die meeleest met het zorgplan geeft ook tips vanuit de richtlijnen, als dat aan de orde is.



Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De gedragswetenschapper vertelt dat elke jongere binnen drie maanden een zorgplan met doelen heeft. In een enkel geval is meer tijd nodig. Volgens de gedragswetenschapper weet elke ambulante hulpverlener dat de gedragswetenschapper meeleest met het zorgplan en tips geeft.

Van de gedragswetenschapper hoort de inspectie ook, dat de ambulant hulpverlener minimaal eens in het half jaar een evaluatie organiseert met jongere en overige betrokkenen. In die halfjaarlijkse zorgplanbespreking staat de vraag centraal of het traject nog passend is bij wat de jongere nodig heeft. De deelnemers geven in de bespreking hun visie op de intensiteit van de hulp en de voortgang van de doelen. De gedragswetenschapper leest mee met de evaluaties en de aangepaste doelen. De inspectie hoort in de gesprekken dat ambulant hulpverleners ook tussentijds beoordelen hoe de hulp verloopt en of er bijsturing nodig is.

In de dossiers ziet de inspectie dat de doelen en aanpak in het zorgplan concreet zijn en in samenspraak met de jongere tot stand komen. Het plan is geformuleerd vanuit de jongere, bijvoorbeeld: 'waarom is het belangrijk dat ik dit doel haal?' en 'wat en wie heb ik nodig om dit doel te behalen?' De dossiers zijn opgebouwd volgens een vast stramien, waarbij zorgplannen, risicotaxaties, contacten en incidenten duidelijk van elkaar te onderscheiden zijn.

In alle gesprekken hoort de inspectie dat er veel contact is tussen de gedragswetenschappers en de ambulant hulpverleners over individuele jongeren. Ambulant hulpverleners weten de gedragswetenschappers te vinden voor advies, en gedragswetenschappers nemen zelf ook contact op met ambulant hulpverleners. De inbreng van de gedragswetenschapper in het zorgplan is echter niet formeel vastgelegd. De ambulant hulpverlener is dossierverantwoordelijke en ondertekent het zorgplan. Een verbeterpunt is om de inbreng van de gedragswetenschapper op het zorgplan beter te borgen is binnen Rubix zorg.

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

Ambulant hulpverleners geven in de gesprekken diverse voorbeelden hoe ze samenwerken met andere hulpverleners in een gezin. Zo heeft een ambulant hulpverlener regelmatig contact met de ambulante hulpverlener van een ouder. Een andere ambulant hulpverlener licht toe hoe zij in een traject samenwerkt met de behandelcoördinator van een kliniek die betrokken is bij het gezin. Doordat de ambulant hulpverlener goed op de hoogte is van dat deel van de hulpverlening kan ze het gezin beter ondersteunen.



In de dossiers is zichtbaar dat cliënten ook na hun 18^e jaar nog hulp ontvangen van Rubix zorg. Een ambulant hulpverlener vertelt hoe zij een meerderjarige jongere ondersteunt bij contacten met de gemeente op het gebied van Beschermd Wonen. De ambulant hulpverlener geeft aan dat ze de jongere in ieder geval blijft ondersteunen tot ze een passende woonplek heeft gevonden.

Thema 3: Goed bestuur

In dit thema beoordeelt de inspectie in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op dit thema.



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

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

Uit het jaarverslag 2020 'Groeien met behoud van kwaliteit' blijkt dat steeds meer Gelderse gemeenten en gezinsvoogden Rubix zorg weten te vinden. De twee bestuurders vertellen dat zij zich verantwoordelijk voelen dat elke ambulant hulpverlener een gezin benadert en begeleidt zoals Rubix zorg dat voor zich ziet. Zij houden onder meer zicht op wat er speelt binnen Rubix zorg via het dagelijkse 'ochtendoverleg', waarbij ook de gedragswetenschapper aansluit. Sinds de zomer van 2021 zijn de bestuurders niet meer actief als ambulant hulpverlener en richten zij zich volledig op hun bestuurlijke taken en verantwoordelijkheden. Als hun hoofdtaak zien de bestuurders het optimaal ondersteunen van de ambulant hulpverleners, juist nu de organisatie snel groeit.

Om de kwaliteit te borgen zijn de ambulant hulpverleners verdeeld over drie regioteams die tweewekelijks voor een teamoverleg bij elkaar komen in aanwezigheid van de gedragswetenschapper. Het bespreken van casuïstiek vormt een vast onderdeel van het teamoverleg. Zowel de gedragswetenschappers als de coördinerend ambulant hulpverleners en regiomanagers zijn beschikbaar indien een ambulant hulpverlener wil overleggen over een hulptraject. Zij geven aan dat ze ambulant hulpverleners ook actief bevragen en weten welke trajecten extra aandacht vragen. Indien blijkt dat er meer of andere hulp nodig is dan Rubix zorg kan bieden, wordt contact gezocht met regionale samenwerkingspartners.

De meeste ambulant hulpverleners van Rubix zorg beschikken over een registratie bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

De overige ambulante hulpverleners volgen een EVC-traject (erkenning verworven competenties) of opleidingstraject, om op termijn een SKJ-registratie te behalen. Zij worden hierbij ondersteund door Rubix zorg. De inspectie heeft de Verklaringen Omtrent het Gedrag en diploma's ingezien.



Onderdeel van het scholingsplan is een nieuwe training voor alle vaste medewerkers over de werkwijze bij Rubix zorg. De training bestaat uit vier dagdelen, die ook SKJ-punten opleveren. Ook zullen twee ambulante hulpverleners per regioteam de training vlaggensysteem en seksualiteit en intimiteit volgen. Daarnaast biedt Rubix zorg mogelijkheden voor supervisie en individuele opleidingen. De meeste scholingsactiviteiten voor ambulante hulpverleners in loondienst staan ook open voor ambulante hulpverleners die als ZZP'er actief voor Rubix zorg.

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

Rubix zorg is ISO gecertificeerd en werkt samen met een externe kwaliteitsadviseur, die onder meer de interne audits organiseert.

In het registratiesysteem ziet de inspectie hoe de incidenten worden geregistreerd, hoe ze worden afgehandeld en wie er mee kijkt naar de betekenis voor het hulptraject en voor de hulp van Rubix zorg. Naar aanleiding van de reacties in het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek onder jongeren, ouders en samenwerkingspartners heeft Rubix zorg onder meer de bereikbaarheid verbeterd.

Op het moment van het toezicht beschikt Rubix zorg niet over een werkwijze voor inspraak door cliënten en medewerkers. Als verbeterpunt ziet de inspectie het bieden van mogelijkheden voor cliënten en medewerkers om als collectief invloed te hebben op het beleid van Rubix zorg.

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

Rubix zorg is aangesloten bij Klachtenportaal zorg. Klachtenportaal heeft een onafhankelijke klachtencommissie die voldoet aan de Jeugdwet. Jongeren en ouders worden bij de intake geïnformeerd over de klachtenprocedure en de onafhankelijke klachtencommissie. Zij ontvangen dan ook een folder over de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang Inclusief. Informatie over de klachtenprocedure en de vertrouwenspersoon voor jongeren en ouders staat ook op de website van Rubix zorg.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Rubix zorg uit op 28 september en 20 oktober 2021. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie informatie uit verschillende bronnen. De informatie is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met een jeugdige.
- Een gesprek met de twee bestuurders van Rubix zorg.
- Gesprekken met:
 - twee coördinerend ambulant hulpverleners
 - een gedragswetenschapper
- De check van zes dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag en diploma. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- De check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de website en beschikbare documenten, waaronder:
 - Jaarverslag 2020
 - Maatschappelijke Jaarverantwoording 2020
 - Voorbeeld van een intern meldformulier voor incidenten
 - Voorbeeld van een plan van aanpak
 - Verslag/actielijst van recente overleggen
 - Opleidingsplan 2021

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl