



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Regionaal Instituut voor Ontwikkelingsproblemen B.V.

Arnhem

Toezicht Jongeren in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport RIOzorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij hebben met genoeg vernomen dat wij als RIOzorg over het algemeen (zeer) goed zijn beoordeeld en dat er slechts drie punten zijn welke aandacht en verbetering verdienen, namelijk risicotaxaties, VOG's en klachtenregeling. Al deze drie punten waren reeds opgepakt voordat het bezoek van de inspectie plaatsvond. We zijn hier direct verder actief mee aan de slag gegaan. Wij zijn trots op het feit dat onze cliënten ervaren dat wij hen met respect behandelen, dat ze begrip voelen, vertrouwen en veiligheid ervaren, alsmede betrokkenheid én inspraak bij het behandeltraject.

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

Vanaf dag één doen wij risicotaxaties bij elke cliënt van RIOzorg. Dit is tevens ingebouwd in ons EPD sinds april 2021, zodat de gehele administratie rondom een cliënt (digitaal) sluitend is. We zijn gestart met een aanvullende actie om de dossiers welke nog open zijn én voor 1 april 2021 zijn aangemaakt, alsnog te voorzien van een risicotaxatie volgens het nieuwe format. Het kunnen aantonen van een VOG is inmiddels een standaard artikel van het arbeidscontract geworden. Daarnaast is er in het eerste kwartaal van 2022 een onafhankelijke voorzitter voor de interne klachtencommissie.

Wat gaan jongeren en ouders hiervan merken?

Door wijzigingen aan de administratieve 'achterkant' kunnen we nog meer focus leggen op waar we goed in zijn en in geloven; kwalitatief goede zorg verlenen en zorgen dat de cliënt met meer plezier en vertrouwen zich kan ontwikkelen. Het positieve oordeel van de inspectie resulteert in een positieve impuls bij de organisatie. Dit zorgt voor trotsheid, commitment en een boost in het werkgeluk bij de medewerkers. Dit resulteert in nog betere zorg aan de cliënt. Indien de cliënt ontevreden is over de zorg, kan zij vanaf 2022 terecht bij de vernieuwde klachtencommissie van RIOzorg.

Conclusie van de inspectie

Tijdens haar toezicht kreeg de inspectie een positief beeld van de jeugdhulp die RIOzorg biedt. De inspectie constateert dat onder de medewerkers van RIOzorg een open en toegankelijke cultuur heerst. Er werken bevlogen professionals met hart voor de zaak en voor wie de jongere centraal staat. De inspectie heeft RIOzorg ervaren als een professionele, lerende organisatie met ambities om door te groeien.

RIOzorg voldoet aan de meeste normen die de inspectie heeft getoetst. Op drie normen is verbetering nodig. RIOzorg trof hier na het toezicht een aantal verbetermaatregelen voor. De inspectie heeft er vertrouwen in dat RIOzorg deze maatregelen voortvarend implementeert en zo de kwaliteit van de door haar geleverde jeugdhulp verder vergroot.



1 Inleiding

In september en oktober 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij Regionaal Instituut voor Ontwikkelingsproblemen B.V. (hierna: RIOzorg).

Aanleiding

In het kader van een regioweek in de jeugdregio Centraal Gelderland voerde de inspectie een aantal toezichtactiviteiten uit in deze regio. Een van de activiteiten was het uitvoeren van een algemeen toezicht bij RIOzorg. Doel van het toezicht was om te bepalen of RIOzorg verantwoorde hulp biedt.

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-ijj-kader.

Beschrijving RIOzorg

RIOzorg is een ambulante aanbieder die basis en specialistische geestelijke gezondheidszorg biedt. De organisatie is er voor kinderen en jongeren tussen de vier en achttien jaar oud die vastlopen in hun ontwikkeling. RIOzorg biedt diagnostiek en behandeling voor problematiek die wijst op ADHD, autisme, angst-, dwang- en gedragsproblemen, somberheid, tics of trauma. Tijdens het behandeltraject begeleidt de behandelaar ook de ouders/verzorgers. RIOzorg staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52483738.

RIOzorg heeft circa negenhonderd cliënten in zorg waarvan de financiering hoofdzakelijk komt uit de Jeugdwet. Er zijn ruim zestig zorgprofessionals in dienst van RIOzorg, waarvan het grootste deel bestaat uit casemanagers en regiebehandelaren. De casemanagers houden zich vooral bezig met de behandeling van de cliënten en onderhouden het reguliere contact met hen. Zij werken nauw samen met de regiebehandelaren, die inhoudelijk verantwoordelijk zijn voor de behandeling. Voor specifieke hulpvragen kan een casemanager een beroep doen op een kinderpsychiater of een vaktherapeut.

RIOzorg heeft drie hoofdlocaties in Arnhem, Amersfoort en Den Haag, met een hoofdkantoor in Arnhem. Verspreid over Nederland werkt RIOzorg vanuit meer dan dertig kleinschalige behandellocaties.

De dagelijkse leiding van RIOzorg is in handen van een managementteam bestaande uit een directeur, een manager zorg en een manager bedrijfsvoering.

RIOzorg maakt momenteel nog onderdeel uit van het Regionaal Instituut Dyslexie B.V. (RID). Er loopt een traject om deze twee organisaties te ontvlechten, waarna RIOzorg zelfstandig verder zal gaan. Dit traject wordt naar verwachting in 2022 afgerond.

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

Tijdens haar toezicht kreeg de inspectie een positief beeld van de jeugdhulp die RIOzorg biedt. De inspectie constateerde dat onder de medewerkers van RIOzorg sprake is van een open en toegankelijke cultuur. Er werken bevlogen professionals met hart voor de zaak, die de jongere centraal stellen. De inspectie heeft RIOzorg ervaren als een professionele, lerende organisatie met ambities om door te groeien.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jongeren, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- Jongeren en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- Jongeren en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jongeren en hun ouders.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 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 jongeren centraal.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jongeren.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.

Vervolg

Direct na het inspectiebezoek heeft RIOzorg de ontbrekende Verklaringen Omtrent het Gedrag (VOG's) alsnog opgevraagd. De inspectie heeft op 8 november 2021 bij een online controle geconstateerd dat RIOzorg de ontbrekende VOG's heeft ontvangen en aan de personeelsdossiers heeft toegevoegd






RIOzorg liet de inspectie daarnaast laten weten dat zij inmiddels een aantal verbetermaatregelen trof op de normen die verbetering of aandacht behoeven.

Zo is RIOzorg gestart met een aanvullende actie om de lopende cliëntdossiers die voor 1 april 2021 zijn aangemaakt, alsnog te voorzien van een risicotaxatie. Daarnaast is de procedure bij indiensttreding van nieuwe medewerkers aangescherpt voor wat betreft het tijdig aanleveren van een VOG. En tot slot streeft RIOzorg ernaar om in het eerste kwartaal van 2022 een onafhankelijke voorzitter van de interne klachtencommissie te hebben.

Uit de reactie van RIOzorg op de bevindingen van de inspectie en uit de gesprekken die de inspectie heeft gevoerd tijdens het toezicht blijkt dat RIOzorg een lerende houding heeft en gemotiveerd is om de geconstateerde verbeterpunten op te pakken. De inspectie acht RIOzorg in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat RIOzorg de door hen zelf aangegeven verbetermaatregelen doeltreffend implementeert. De inspectie blijft RIOzorg volgen in 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 jongere 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 jongeren, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Het managementteam geeft in gesprek met de inspectie aan dat RIOzorg haar behandellocaties het liefste in de directe omgeving van de jongeren heeft. Vaak is dit op scholen of in wijkcentra. Samen met de jongeren, hun ouders en de school brengt RIOzorg de wensen en mogelijkheden van de jongeren in kaart.

In de gesprekken tussen de inspectie en de casemanagers en regiebehandelaren van RIOzorg komt deze werkwijze ook naar voren. Er is volgens hen sprake van een goede afstemming met de jongeren, hun ouders en de school. De casemanagers en regiebehandelaren vertellen dat ze altijd samen de intake met de jongere en diens ouders doen. Na een gezamenlijke start, spreekt de regiebehandelaar alleen verder met de jongere en de casemanager met de ouders.

De geïnterviewde ouder geeft in het gesprek met de inspectie aan dat de medewerkers een goed beeld hebben van de jongere en diens achtergrond. De ouder herkent het door de medewerkers geschetste proces.

De inspectie ziet in de cliëntendossiers dat het in kaart gebrachte netwerk en de wensen en mogelijkheden van de jongere zorgvuldig worden vastgelegd.


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

De regiebehandelaren en casemanagers geven in het gesprek met de inspectie aan dat zij de behandelplannen en de doelen die erin staan, altijd bespreken met de jongere en diens ouders. In de gesprekken met de jongere en de ouder hoort de inspectie dit ook terug. De behandeldoelen worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig in overleg met jongeren en/of diens ouders bijgesteld. De geïnterviewde ouder geeft aan dat zij ervaart dat zij als ouder de regie heeft samen met de jongere.



“Toen de behandelaar vroeg of medicatie voor mijn dochter een optie was en ik aangaf dat wij hier niets voor voelden, was hier alle ruimte voor. Ik voelde me serieus genomen en had het gevoel dat ik de regie had” *ouder*

In de gecontroleerde cliëntendossiers ziet de inspectie terug dat de behandelplannen samen met de jongeren en diens ouders worden opgesteld.

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



Van de jongere hoort de inspectie dat ze vertrouwen heeft in haar behandelaar. De jongere zelf geeft aan dat het probleem niet voortdurend centraal staat. Ze kan zelf aangeven of ze het over bepaalde onderwerpen wel of niet wil hebben. In het gesprek met de ouder hoort de inspectie dat de ouder zich gehoord voelt en dat haar inbreng serieus wordt genomen.



“Ik heb nu een hele fijne behandelaar. Ze had gelijk door waar het probleem zat. Ze stelt de goede vragen, waardoor ik als vanzelf over mijn problemen praat. Ik vertrouw haar. Dat is voor mij belangrijk” *jongere*

De regiebehandelaren en casemanagers geven in de interviews aan te investeren in een goede relatie met de jongeren en hun ouders. Het hebben van een goede klik met de jongere is belangrijk. Als deze klik er onvoldoende is dan wordt dit in alle openheid besproken met de jongere en komt dit ter sprake in het multidisciplinair overleg (MDO). Als dit onvoldoende oplevert en er echt geen klik is, dan kan er worden geruild tussen casemanagers. De medewerkers die de inspectie sprak hadden nog niet meegemaakt dat het nodig was om van casemanager te wisselen. De ervaring is dat casemanagers er in gesprek goed uitkomen met de ouders en jongeren. De casemanagers vertellen dat ze regelmatig vragen hoe de jongere of ouders de samenwerking ervaren en of de samenwerking nog beter kan. Er is volgens hen sprake van veel openheid in het contact.



Een casemanager geeft aan dat er goed rekening wordt gehouden met de privacy van de jongeren, zeker bij jongeren vanaf zestien jaar. Casemanagers vertellen aan jongeren wat hun rechten zijn en dat een casemanager zaken niet met ouders zal delen als de jongeren dat niet willen, tenzij er gevaar dreigt (bijvoorbeeld bij suïcidedreiging).

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

De regiebehandelaren en casemanagers geven in gesprek met de inspectie aan dat ze het netwerk van de jongere in kaart brengen tijdens de intake. De inspectie hoort van medewerkers dat ze soms familieleden, zoals opa's en oma's bij de hulpverlening betrekken. Dit is meestal niet bewust, maar komt bijvoorbeeld tot stand doordat de opa of oma de jongere komt halen.

Een regiebehandelaar en een casemanager geven aan dat het netwerk van de jongeren vaker betrokken zou kunnen worden bij de behandeling en dat hier mogelijkheden liggen voor RIOzorg om door te ontwikkelen.

De inspectie constateert dat er voor RIOzorg nog winst te behalen is bij het betrekken van het netwerk bij de hulpverlening aan jongeren. Het inzetten van bepaalde methodieken, zoals het gebruik van sociale netwerk strategieën, kan wellicht helpend zijn op dit gebied.

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

De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld, omdat RIOzorg alleen ambulante hulp verleent en geen residentiële zorg biedt.

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.

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**

Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jongeren.



In de gesprekken met de regiebehandelaren en de casemanagers hoort de inspectie dat de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling bekend is bij de medewerkers en dat zij bij signalen de stappen uit de meldcode zetten. Binnen RIOzorg zijn er drie aandachtfunctionarissen op dit gebied. De medewerkers geven aan dat ze altijd een beroep kunnen doen op de aandachtfunctionaris mochten er vragen zijn over de toepassing van de meldcode.





"Als ik twijfel over het toepassen van de meldcode, dan kan ik altijd even sparren met de aandachtfunctionaris meldcode over een signaal. Ik vind het heel belangrijk en waardevol om samen een afweging te maken" *casemanager*

In de gesprekken met de regiebehandelaren en de casemanagers hoort de inspectie dat er bij elke intake een risico-inschatting wordt gemaakt met behulp van een inventarisatielijst. Als er gedurende het behandeltraject een risico wordt gezien, dan bespreekt de casemanager dit met de regiebehandelaar.

In de geselecteerde lopende cliëntendossiers van vóór 1 april 2021 treft de inspectie geen risicotaxaties aan; in de dossiers van na 1 april 2021 zijn deze wel aanwezig. In deze laatste dossiers ziet de inspectie dat de risico's breed in kaart zijn gebracht en dat medewerkers op een systematische wijze navolgbare afwegingen maken over de veiligheid van de jongeren. De regiebehandelaren en de casemanagers laten weten dat RIOzorg sinds 1 april 2021 een nieuw registratiesysteem heeft waarin het verplicht gesteld is om een risicotaxatie te doen en vast te leggen. In het vorige systeem was dit onderdeel geen verplicht item. Uit de cliëntendossiers van jongeren die vóór 1 april 2021 in zorg kwamen, is het voor de inspectie daarom niet altijd navolgbaar of er risicotaxaties gemaakt werden en of hiernaar werd gehandeld.

De inspectie acht het van belang dat hulpverleners eventuele risico's breed in kaart brengen, deze systematisch taxeren en indien nodig hierop handelen. Medewerkers dienen deze afwegingen navolgbaar vast te leggen in het cliëntendossier. De inspectie constateert dat dit in de cliëntendossiers van RIOzorg van vóór 1 april 2021 niet op een navolgbare wijze is gedaan. Het management van RIOzorg geeft aan dat zij hier een inhaalslag op gaat maken, zodat de risico's in alle lopende cliëntendossiers eenvoudig terug te vinden zijn.



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

De regiebehandelaren en casemanagers geven tijdens de gesprekken met de inspectie aan dat zij op basis van het beeld dat zij hebben van de jongere de hulp inzetten die daarbij past. Er is altijd een regiebehandelaar betrokken bij de totstandkoming van het behandelplan. De werkprocessen en richtlijnen uit het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van RIOzorg worden hierbij als uitgangspunt genomen. Het KMS is voor alle medewerkers te raadplegen, hoort de inspectie van de medewerkers. Een medewerker geeft aan dat er veel informatie in het KMS staat, maar dat het goed te vinden is en fijn werkt als naslagwerk.

De inspectie ziet bij het inzien van het KMS dat de werkprocessen en relevante richtlijnen voor de doelgroep uitgebreid staan beschreven. Op de website ziet de inspectie ook een duidelijke beschrijving van de werkwijze van RIOzorg.

De medewerkers geven aan dat de hulpvraag van de jongere en diens ouders leidend is en dat er maatwerk wordt geleverd. Daar waar nodig wordt er hulp van buiten ingezet, als RIOzorg zelf niet over deze deskundigheid beschikt.

In het gesprek met de casemanager die tevens kwaliteitsfunctionaris is hoort de inspectie dat de werkprocessen, richtlijnen en protocollen in het KMS actueel worden gehouden in overleg met de regiebehandelaren. Wijzigingen worden gecommuniceerd met de collega's via een tweewekelijkse nieuwsbrief.



Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie hoort in de gesprekken met de regiebehandelaren en casemanagers dat zij werken volgens de werkprocessen en richtlijnen die RIOzorg hanteert. RIOzorg werkt met een aantal zorgpaden. In deze zorgpaden staat de theorie achter de diagnose beschreven, wat bewezen behandelmethodes zijn en welke stappen hierbij passen.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat er voor elke jongere een behandelplan wordt gemaakt, dat de behandeldoelen concreet en ontwikkelingsgericht zijn en dat de doelen na elke stap in het behandeltraject, maar in elk geval halfjaarlijks, worden geëvalueerd.

In het gesprek met de ouder hoort de inspectie dat de behandeldoelen duidelijk zijn en dat de ouder wordt meegenomen in de aanpak.

De medewerkers geven aan dat er tijdens het behandeltraject geëvalueerd wordt met de jongere en diens ouders. Er wordt gekeken of de aanpak nog passend is en waar nodig wordt er bijgestuurd.

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



Van de regiebehandelaren en casemanagers hoort de inspectie dat RIOzorg bij het intakeproces het uitgangspunt hanteert dat zij alleen jongeren in behandeling neemt, waarvan zij verwachten dat de behandeling voor de achttiende verjaardag kan worden afgerond. RIOzorg behandelt geen jongeren van achttien jaar en ouder. Dit staat ook vermeld op de website van RIOzorg.

Het komt wel eens voor dat een jongere op zijn achttiende toch nog niet klaar is met zijn behandeling. In die gevallen gaat RIOzorg samen met de jongere op zoek naar een passende vervolgaanbieder, zodat de hulpverlening door kan gaan.

In de gesprekken met de regiebehandelaren en casemanagers hoort de inspectie dat het wel eens voorkomt dat er meer hulpverlenende organisaties betrokken zijn in een gezin. Vaak is dan het wijkteam de regiehouder en gaat het om complexe gezinnen. RIOzorg neemt dan desgevraagd deel aan overleggen en de hulp die ze bieden is een onderdeel in een integraal plan.

Uit de gesprekken met de regiebehandelaren en casemanagers begrijpt de inspectie dat RIOzorg vanuit hun werkwijze en intakeprocedure altijd actief de samenwerking zoekt met scholen. Dit geldt niet standaard voor de samenwerking met bijvoorbeeld een wijkteam. De casemanager vraagt niet actief om aanvullende informatie bij het wijkteam en onderzoekt niet standaard of er al hulpverlening in het gezin aanwezig is. RIOzorg kan volgens de casemanager gedurende het traject soms wel op een situatie stuiten, waarbij het belangrijk is om andere hulpverleners die al in het gezin zitten, te betrekken of te bevragen. De casemanagers en regiebehandelaren vragen dan toestemming aan ouders en jongeren om informatie te mogen opvragen.

Omdat een jongere onderdeel uitmaakt van een (gezins)systeem, is het belangrijk om vroegtijdig en actief af te stemmen met eventuele andere hulpverleners in een gezin. Wanneer de hulp in een gezin goed op elkaar aansluit, kan dit het resultaat van de behandeling aan de jongere positief beïnvloeden. De inspectie constateert dat RIOzorg haar werkwijze op dit punt nog verder kan uitwerken.

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

In de gesprekken met het managementteam en de gesprekken met de regiebehandelaren en casemanagers hoort de inspectie dat de medewerkers reflecteren op hun werk in de wekelijkse multidisciplinaire overleggen, tweemaandelijks intervisiebijeenkomsten en periodieke leerbijeenkomsten. Ook is er supervisie in het kader van de SKJ-registratie



“In de jaargesprekken met mijn leidinggevende bespreek ik mijn persoonlijke ambities en maak ik afspraken hoe ik het beste kan investeren in mijn eigen vakmanschap”
casemanager

De regiebehandelaren en casemanagers geven aan dat er ook altijd overleg gepleegd kan worden met collega's bij ingewikkelde casuïstiek, dat er twee keer per jaar een studiedag is en dat de leidinggevenden jaarlijks de opleidingswensen van de medewerkers inventariseren. Op basis van de wensen deelt RIOzorg opleidingen toe aan verschillende medewerkers.

Thema 3: Goed bestuur

In dit thema toetst de inspectie 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 bestuurder¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jongeren centraal.



Het management geeft aan dat het de missie van RIOzorg is om jongeren te stimuleren om op te laten groeien tot volwaardige deelnemers aan de samenleving en dat ze zich naar eigen vermogen kunnen ontwikkelen.

Het uitgangspunt van RIOzorg is volgens het management om zo dicht mogelijk bij de eigen omgeving van de cliënt hulp te verlenen. Door te behandelen vanuit locaties dichtbij de cliënt (bijvoorbeeld op scholen) is de stap richting de hulpverlening laagdrempelig. De behandellocaties zijn goed te bereiken voor jongeren en ouders en zij zijn op deze locaties veelal bekend, wat direct een vertrouwd gevoel geeft.

In de gesprekken met de regiebehandelaren en de casemanagers hoort de inspectie dat er een open cultuur heerst binnen RIOzorg. Er is openheid en transparantie tussen het management en de medewerkers. RIOzorg is een platte organisatie waarbinnen het management makkelijk benaderbaar is voor het personeel.



“Het management is heel toegankelijk. De directeur komt wel eens aanwaaien op de locatie en het is altijd mogelijk om vragen te stellen. De lijnen binnen de organisatie zijn onderling erg kort en iedereen is belangrijk. Dus ook personeelszaken en andere ondersteunende diensten. Iedereen staat voor hetzelfde: dichtbij hulp verlenen” *regiebehandelaar*

Norm 3.2**Oordeel**

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



Het managementteam geeft in het gesprek met de inspectie aan dat RIOzorg werkt met hoogopgeleide medewerkers. Het zorgpersoneel bestaat voor het grootste deel uit mensen met een WO-opleiding die SKJ- of BIG-geregistreerd zijn. Daarnaast is er een aantal HBO-ers in dienst met een SKJ-registratie. De medewerkers worden in de gelegenheid gesteld om zich te ontwikkelen. Zo organiseert RIOzorg twee keer per jaar een geaccrediteerde studiedag voor alle medewerkers, doen alle medewerkers aan intervisie (zes keer per jaar) en maken alle medewerkers een opleidingsplan waarin ze aan kunnen geven hoe zij hun expertise willen vergroten. RIOzorg reserveert hier 3% van haar budget voor.

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

Daarnaast laat het managementteam aan de inspectie weten dat RIOzorg zorginnovatie belangrijk vindt en dat RIOzorg daarom meewerkt aan een aantal wetenschappelijke onderzoeken waarmee zij bijdraagt aan het verbeteren van de hulp aan kinderen en jongeren. Op de website van RIOzorg staat een beschrijving van deze onderzoeken.

De regiebehandelaren en casemanagers vertellen in gesprek met de inspectie dat RIOzorg duidelijk is richting potentiële cliënten welke hulp zij wel en welke hulp zij niet kunnen bieden. Als mensen zich aanmelden bij RIOzorg, dan wordt er bij de eerste screening al goed gekeken of RIOzorg de aangewezen hulpverlener is. RIOzorg hanteert hierbij een aantal duidelijk uitsluitingscriteria, die ook vermeld staan op de website.



Een belangrijk onderdeel van verantwoorde hulp is onder meer de tijdige inzet van hulp. In de gesprekken met het managementteam en de medewerkers hoort de inspectie dat RIOzorg er naar streeft dat de cliënt na aanmelding binnen twee tot vijf werkdagen wordt gebeld voor een telefonische screening en binnen vier weken terecht kan voor het intakegesprek (start behandeltraject). Sinds de uitbraak van de COVID-19 pandemie is er een aanmeldingswachttijd tot de intake van gemiddeld drie maanden. De wachttijd verschilt per behandellocatie. Op de website van RIOzorg staat duidelijk vermeld wat de exacte wachttijd is per behandellocatie.

Tijdens de telefonische screening bepalen de medewerker en ouders (of wettelijk vertegenwoordigers) in overleg met de cliënt of deze bij RIOzorg in zorg komt. Indien er een wachttijd is, spreekt RIOzorg met de cliënt over de periode tussen de screening en de start van het behandeltraject. De medewerker gaat dan samen met de cliënt proactief op zoek naar een tijdelijke oplossing over wat de cliënt al kan doen tijdens deze wachttijd. De cliënt kan, ondanks dat het behandeltraject nog niet is gestart, altijd contact opnemen met RIOzorg als de problematiek verslechtert. RIOzorg gaat dan na of er ruimte is op een andere behandellocatie of gaat op zoek naar een collega zorgaanbieder die acute hulp kan verlenen als dit nodig is.

In de gesprekken met regiebehandelaren en casemanagers hoort de inspectie dat de werkdruk door een aantal als hoog ervaren wordt. Het managementteam herkent dit en geeft aan dat het in de huidige arbeidsmarkt lastig is om goed gekwalificeerd personeel te vinden en vast te houden. RIOzorg probeert de voorwaarden voor medewerkers te verbeteren door goed naar hen te luisteren en het personeelsbeleid hierop aan te scherpen, bijvoorbeeld wat betreft de inrichting van het kantoor en bemensing van de behandellocaties. RIOzorg is een groeiende organisatie met de ambitie om nog verder te groeien. Deze groei is volgens het managementteam noodzakelijk om financieel gezond te blijven en zo de continuïteit van de organisatie te kunnen borgen.

De inspectie acht het van belang dat een zorgaanbieder voor indiensttreding nagaat of de hulpverleners geschikt en competent zijn en of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp. Een eigen inventarisatie van RIOzorg levert op dat er ten tijde van het toezicht in 7 van de 53 personeelsdossiers van de zorgmedewerkers geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig was. Daarnaast blijkt uit de steekproef van de personeelsdossiers dat er in twee van de vijf gecontroleerde dossiers geen kopie van het diploma zat.

De manager bedrijfsvoering laat weten het ontbreken van de VOG's en de diploma's ten dele te verklaren is door het traject van ontvlechting waar RIOzorg en RID momenteel in verkeren. Onlangs heeft RIOzorg de personeelsadministratie overgenomen van RID en deze was volgens RIOzorg niet helemaal goed op orde. RIOzorg geeft aan dat zij hier nu een inhaalslag op maakt en de procedure bij indiensttreding van nieuwe medewerkers gaat evalueren en verbeteren.

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

De casemanagers geven aan dat zij van incidenten een Melding Incidenten Cliënt (MIC-melding) maken in het systeem en dat deze worden besproken met de regiebehandelaar of teammanager. Deze meldingen komen via het systeem bij elkaar en hier worden overall analyses van gemaakt en verbeterpunten uit gehaald.



In de gesprekken met het managementteam en de medewerkers hoort de inspectie dat RIOzorg cliënttevredenheidsspeilingen houdt die concreet gericht zijn op de behandeling. Het streven is om dit elke drie maanden te doen en minimaal twee keer per traject. Het management geeft aan dat zij in het kader van bijvoorbeeld (interne) audits de cliënttevredenheid periodiek monitort op totaalniveau.

Momenteel is er een gezamenlijke cliëntenraad met RID. Hier zitten alleen ouders in van ex-clieñten. Na de ontvlechting RIOzorg en RID wil RIOzorg zo snel mogelijk een eigen cliëntenraad gaan vormen met jongeren erin, geeft het managementteam aan.

Het managementteam laat in het gesprek met de inspectie weten dat RIOzorg voorheen de ondernemingsraad deelde met het RID, maar dat RIOzorg in het kader van de ontvlechting een eigen ondernemingsraad op gaat richten in 2022. RIOzorg heeft hierdoor tijdelijk geen ondernemingsraad. Het managementteam laat weten dat er een medewerkersraadpleging is gedaan over de ontvlechting en dat 82% van de medewerkers heeft aangegeven zelfstandig verder te willen als RIOzorg. De ontvlechtigingsplannen zijn bekrachtigd door de toen nog gezamenlijke ondernemingsraad van RIOzorg en RID.

Van de regiebehandelaren en casemanagers hoort de inspectie dat er een vertrouwenspersoon is waar zij terecht kunnen.

Het managementteam geeft aan dat RIOzorg geen eigen raad van toezicht heeft. Het interne toezicht van RIOzorg wordt gevormd door de algemene vergadering van aandeelhouders (60% Parnassia Groep en 40% Socralex B.V.). De algemene vergadering van aandeelhouders valt onder het toezicht van de meerderheidsaandeelhouder Parnassia Groep en daarmee onder de raad van toezicht van Parnassia Groep.

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

De inspectie ziet op de website van RIOzorg dat jongeren en hun ouders voor advies en ondersteuning terecht kunnen bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

De inspectie hoort in de gesprekken met de regiebehandelaren en casemanagers en van het managementteam dat de jongeren aan het begin van het hulptraject worden geïnformeerd over de klachtenprocedure van RIOzorg.

Op de website van RIOzorg staat de klachtenprocedure die gebaseerd is op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beschreven. RIOzorg biedt echter met name zorg aan cliënten die wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Voor deze cliënten dient RIOzorg te voldoen aan de eisen die de Jeugdwet stelt aan de behandeling van klachten.

Op de website van RIOzorg leest de inspectie dat de voorzitter van de klachtencommissie van RIOzorg in dienst is van RIOzorg en dat de klachtenprocedure van RIOzorg 'getrapt' is: de klacht wordt eerst besproken met de casemanager, als dit tot onvoldoende resultaat leidt met de teammanager en als dat onvoldoende oplevert met de manager zorg. Als de cliënt daarna nog steeds ontevreden is, kan hij een klacht indienen bij de klachtencommissie van RIOzorg. Het management voegt hieraan toe dat cliënten ook direct een klacht in kunnen dienen bij de klachtencommissie van RIOzorg. Dit laatste blijkt echter niet duidelijk uit de klachtenprocedure die op de website van RIOzorg staat.

RIOzorg dient op basis van de Jeugdwet te beschikken over een onafhankelijke klachtencommissie of gebruik te maken van een onafhankelijke klachtencommissie die voldoet aan de eisen uit de Jeugdwet. Een onafhankelijke klachtencommissie vereist ten minste een voorzitter die niet in dienst is van RIOzorg. Verder moeten jongeren en hun ouders op een zo laagdrempelig mogelijke manier toegang hebben tot de klachtencommissie. Het moet voor hen duidelijk zijn dat zij direct, zonder tussenkomst van een professional van RIOzorg, een klacht in kunnen dienen bij de klachtencommissie.

De inspectie concludeert dat de klachtenprocedure van RIOzorg niet aan alle vereisten voldoet die de Jeugdwet stelt aan de behandeling van klachten. De inspectie verwacht dat RIOzorg een onafhankelijke klachtencommissie heeft waarvan ten minste de voorzitter niet in dienst is van RIOzorg. Daarnaast verwacht de inspectie dat in de klachtenregeling op de website van RIOzorg duidelijk vermeld staat dat de klachtencommissie rechtstreeks benaderbaar is voor jongeren en hun ouders.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij RIOzorg aangekondigd uit op 30 september en 11 oktober 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. Bij het toezicht heeft de inspectie gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Een gesprek met twee leden van het managementteam: de directeur en de manager bedrijfsvoering.
- Gestructureerde interviews met:
 - drie regiebehandelaren
 - drie casemanagers
 - een jongere
 - een ouder
- Een controle van vijf personeelsdossiers op de aanwezigheid van de VOG en diploma van medewerkers.
- Een controle van vijf cliëntendossiers.
- Een analyse van de website en beschikbare documenten.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl