Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Praktijk Lenta

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Utrecht, januari 2022

Rapport Praktijk Lenta

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn ontzettend trots op het mooie en positieve rapport van de inspectie. Een prachtige erkenning voor ons als nieuwe jeugdhulpaanbieder.
Als behandelaren zijn wij heel trots op de heldere en methodische werkwijze die wij binnen korte tijd hebben neergezet en waarop we onze hulp hebben vormgegeven. Hierbij is ontwikkelingsgerichte hulp en een goede samenwerking met de cliënt (en diens ouders) onze basis.

We zijn als bestuurders trots op onze vruchtbare samenwerking, zowel beleidsmatig als inhoudelijk. We stimuleren elkaar, vullen elkaar aan en zijn gedreven om onszelf als praktijk en behandelaren in brede zin te blijven ontwikkelen.

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

Vanaf heden sturen wij na de eindevaluatie van de behandeling een cliënttevredenheidsvragenlijst naar de cliënt (en diens ouders).
Daarnaast informeren wij de jeugdigen en ouders actiever over de route naar de vertrouwenspersoon en over de klachtenregeling.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Het is voor de cliënt laagdrempeliger om bij afronding van de behandeling feedback aan de praktijk en de behandelaren te kunnen geven.
Verder is het voor de cliënt inzichtelijker geworden welke route er genomen kan worden bij eventuele onvrede.

Praktijk Lenta voldoet aan alle getoetste normen. De inspectie is positief over de kundige en zorgvuldige behandeling die geboden wordt door Praktijk Lenta.
De inspectie acht Praktijk Lenta in staat verantwoorde jeugdhulp te bieden.

Inleiding

In december 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Praktijk Lenta, in Haarlem.

Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.
Doel van het toezicht was om te bepalen of Praktijk Lenta verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving Praktijk Lenta

Psychologenpraktijk Lenta staat sinds april 2021 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als burgerlijke maatschap onder het nummer 82616434. De werkzaamheden van de praktijk zijn in september 2021 gestart. De praktijk is opgericht door twee BIG geregistreerde GZ-psychologen en biedt op ambulante basis GGZ-hulp voor kind en jeugd op de locatie Amsterdamsevaart 24 in Haarlem. Er zijn geen andere medewerkers in dienst. De praktijk biedt behandeling voor angstklachten, zelfbeeldproblematiek, lichte tot matige somberheid/depressiviteit, trauma gerelateerde klachten, emotieregulatie moeilijkheden, dwangklachten en tics. De exclusiecriteria worden op de website van de praktijk vermeld: acute suïcidaliteit, zelfbeschadiging en middelenmisbruik.

Praktijk Lenta heeft contracten voor het leveren van jeugdhulp afgesloten met Haarlem en de omringende gemeenten: Beverwijk, Bloemendaal, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort. Dit betekent dat de intake en behandeling middels een beschikking door de gemeente of een verwijzing van de huisarts vergoed wordt.

Op het moment van toezicht biedt de praktijk hulp aan 19 jeugdigen vanuit de jeugdwet, waarvan vier jeugdigen nog in de intakefase zitten. De behandeling vindt plaats op de praktijk. De jeugdigen hebben geen jeugdbeschermingsmaatregel.

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 heeft de inspectie een positief beeld gekregen van de werkwijze van Praktijk Lenta en de door hen aangeboden hulp. De praktijk hanteert een methodische werkwijze met oog voor de individuele wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen. Deze worden goed geïnventariseerd en waar mogelijk en wenselijk betrekken de behandelaren de ouders en het netwerk van de cliënt.
Het aanbod is duidelijk en de behandelaren bieden hulp binnen hun kennisgebied. Daar waar meer nodig wordt geacht of de hulpvraag buiten het hulpaanbod van de praktijk valt, denken de behandelaren met de cliënten en verwijzers mee. Gezamenlijk wordt gezocht naar de meest passende hulp.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:
- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is mogelijk ten aanzien van het opkomen voor de individuele belangen van jeugdigen en ouders.
Praktijk Lenta heeft laten weten inmiddels verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Om structurele inspraak voor jeugdigen en ouders te creëren heeft de praktijk een cliënttevredenheidsvragenlijst opgesteld die verstuurd wordt na de eindevaluatie van de behandeling. Daarnaast worden de jeugdigen en ouders op een meer actieve manier op de hoogte gesteld van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling. De informatie hierover is nu standaard opgenomen in het aanmeldformulier. De informatie stond op de website van de Praktijk Lenta.

Vervolg

De inspectie acht Praktijk Lenta in staat om verantwoorde hulp te bieden.

3 Resultaten

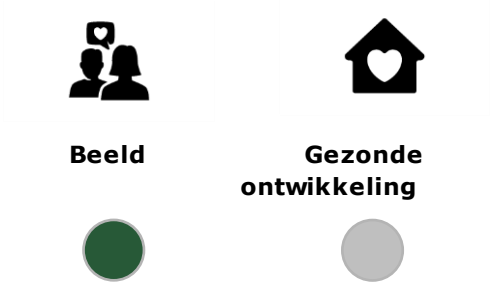
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

- *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.



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 twee behandelaren, een jeugdige en de ouder van de jeugdige komt naar voren dat Praktijk Lenta, voorafgaand aan de start van de hulp, relevante informatie over de jeugdige opvraagt bij de verwijzer, de jeugdige zelf en zijn ouders.
Tijdens het kennismakingsgesprek en de intake zijn de belangrijkste klachten en wensen voor hulp besproken.
Middels een aanmeldformulier zijn de klachten in kaart gebracht. Tevens zijn de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdige en ouders nader geïnventariseerd zodat een goede inschatting kan worden gemaakt of de hulp die de Praktijk Lenta biedt, passend en toereikend is.
De verkregen informatie vanuit het aanmeldformulier en intakegesprekken is geïntegreerd in de anamnese, dit vormt de basis voor het behandelingsplan en de SMART geformuleerde doelen. De doelen zijn opgesteld samen met de jeugdige en de relevante betrokkenen. De behandeling wordt pas gestart als er overeenstemming is over de doelen. De wederzijdse verwachtingen zijn uitgesproken en opgenomen.
Gedurende het proces zijn de eventuele veranderingen in het beeld over de jeugdige vastgelegd en indien nodig, zijn er nieuwe doelen opgesteld.

Bovengenoemde handelswijze heeft de inspectie teruggezien in de dossiers.
Tevens zijn de intake en aanmeldformulieren gezien door de inspectie.

De gesproken jeugdige geeft aan zich gehoord en begrepen te voelen door de behandelaar en heeft vertrouwen dat de behandeling positief gaat verlopen.
De ouder van de jeugdige bevestigt de beschreven werkwijze. Bij het opstellen van de doelen is er rekening gehouden met de behoeften van de jeugdige, maar ook met de wensen en angsten van ouders.

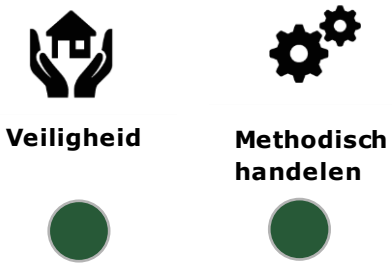
Norm 1.5		Oordeel
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.	

De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.

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
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.	

De inspectie ziet in de dossiers en hoort in de gesprekken met de behandelaren dat er instrumenten en richtlijnen zijn om systematisch de risico's in kaart te brengen op het gebied van de sociaal-emotionele ontwikkeling, lichamelijke en seksuele ontwikkeling. Er wordt specifiek gevraagd naar het gebruik van medicijnen, alcohol en drugs. De behandelaren zijn extra alert op

suïcidaliteit en automutilatie. Indien hier sprake van is, wordt daarop actie ondernomen door bijvoorbeeld het veiligheidsplan 113 online in te vullen en/of door een signaleringsplan op te stellen.
In de dossiers worden de risico's duidelijk beschreven en de doelen zijn gekoppeld aan de beschreven risico's. De opbouw is logisch navolgbaar.

De gesproken jeugdige geeft aan dat de behandelaar in ieder gesprek vragen stelt over de thuissituatie, schoolontwikkelingen en het omgaan met leeftijdsgenoten. Actuele onderwerpen worden als eerst besproken.
De ouders geven aan adviezen te krijgen over hoe thuis te handelen in bepaalde situaties die veel stress veroorzaken.
Daar waar de risico's niet binnen het aanbod van de praktijk opgepakt kunnen worden, gaat de behandelaar samen met de jeugdige (en zijn ouders) kijken naar het aanbod van andere instellingen en worden ze begeleid om daar een start te maken.
Er is een protocol aanwezig voor signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Binnen de praktijk hebben ze nog geen gebruik hoeven maken van de diensten van Veilig Thuis, maar beide behandelaren hebben ervaring met de stappen van de meldcode vanuit hun andere werkervaring.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken en de dossiers die de inspectie heeft ingezien blijkt dat bij Psychologenpraktijk Lenta methodisch en ontwikkelingsgericht gewerkt wordt.

De praktijk hanteert, zoals ook onder norm 1.1 beschreven staat, duidelijke stappen binnen het hulpverleningsproces: aanmelding, pre-intake, intake, opstellen en bespreken van een behandelplan waarin de doelen van de behandeling en de frequentie van de gesprekken opgenomen worden en evaluatiemomenten. De doelen zijn concreet, positief geformuleerd en meetbaar.
De behandelaren geven aan dat er regelmatig sprake is van een intercollegiale toets en dat het vaststellen van het behandelplan gezamenlijk met de cliënt en/of diens ouders wordt gedaan.

In de dossiers is de volgorde van de stappen makkelijk terug te vinden en ieder dossier is op dezelfde logische wijze opgebouwd. Na een gesprek wordt er een kort verslag gemaakt over de voortgang van het traject en de eventuele ontwikkelingen.

De evaluaties vinden tussen het vijfde en tiende gesprek plaats, bij veranderde omstandigheden, na een half jaar en/of tegen het einde van de beschikking. Op basis van de rapportages van

ouders, terugkoppelingen van leerkrachten en gesprekken en bevindingen van de jeugdige, wordt gekeken of de doelen behaald zijn en of er nieuwe doelen opgesteld moeten worden.

De gesproken jeugdige kon aan zichzelf merken dat de behandeling goed aansluit bij zijn eigen behoeften en dat vooruitgang is geboekt.
De ouder van de jeugdige is positief over de behandeling en weet aan welke doelen wordt gewerkt.

Binnen de praktijk wordt gewerkt met evidence-based methodieken en protocollen.

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

Uit de gesprekken met de behandelaren die tevens de bestuurders zijn, komt naar voren dat Praktijk Lenta binnen twee maanden al goed bekend is bij huisartsen in de regio en dat er regelmatig overleg plaatsvindt over een jeugdige of een mogelijke aanmelding. De praktijk is snel gegroeid en momenteel worden er geen nieuwe jeugdigen aangenomen.

De inclusie- en exclusiecriteria staan duidelijk vermeld op de website van psychologenpraktijk Lenta, zo is het voor verwijzers duidelijk welke hulp zij wel en niet kunnen bieden.

De behandelaren blijven bezig met het doorontwikkelen van eigen kennis door het volgen van nascholing, congressen en workshops. In gesprek met de inspectie konden ze hier voorbeelden van geven.

Eén behandelaar volgt momenteel intervisie op haar andere werk, maar is voornemens om deel te nemen aan een intervisiegroep volgens de richtlijnen/eisen van de landelijke vereniging van vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten (LVVP). De andere behandelaar gaat binnen twee maanden starten met een intervisiegroep volgens de richtlijnen/eisen van de LVVP.
Naast verschillende bij- en nascholing en de intervisie volgens de richtlijnen/eisen van de LVVP, is er kennisoverdracht mogelijk door het lidmaatschap bij de vereniging 0 tot23. De vereniging is een samenwerkingsverband van orthopedagogen, kinderpsychiaters, kinderpsychotherapeuten en kinderpsychologen in Haarlem en omstreken die gespecialiseerd zijn in het werken met 0 tot 23-jarigen en de mensen om hen heen in de regio Haarlem. Binnen deze vereniging kan op diverse wijze gebruik worden gemaakt van elkaars expertise.

De inspectie heeft de personeelsdossiers van de twee behandelaren ingezien. Hieruit blijkt dat de VOG's, de benodigde diploma's en de BIG-registratie aanwezig zijn.

De praktijk werkt met registratiesystemen die de privacy van de jeugdigen beschermen. Het mailverkeer die privacygevoelige informatie bevat, wordt uitsluitend via een beveiligde verbinding verstuurd.

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

De behandelaren zijn aangesloten bij LVVP, daar kunnen zij terecht voor eventuele (juridische) adviezen en tegenspraak. Hier hebben zij ook een scholing gevolgd voor het opzetten van een vrijgevestigde psychologenpraktijk.
Inspraak wordt georganiseerd door in het laatste gesprek met de jeugdige hem of haar te vragen naar tips, adviezen en feedback over onder andere de behandeling, behandelaar en de site. Daarnaast konden de behandelaren een voorbeeld geven van hoe externen feedback hebben gegeven en hoe zij hiermee zijn omgegaan.
Structurele inspraak voor jeugdigen en ouders door middel van bijvoorbeeld een cliënt tevredenheidsonderzoek is nog een ontwikkelpunt.

Tot nu toe hebben zich binnen de praktijk geen incidenten voorgedaan. Maar er is wel een formulier en een werkwijze beschikbaar om eventuele incidenten te registreren en/of te melden.

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

In het behandelplan wordt opgenomen dat als er tijdens het traject onvrede ontstaat, dit onderwerp te allen tijde bespreekbaar is. Na elke sessie wordt er stil gestaan bij de ervaring van de jeugdige.

Jeugdigen en ouders worden niet actief op de hoogte gesteld van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling. Wel kunnen jeugdigen en ouders gebruik maken van de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling die beschikbaar is via LVVP. Op de website staat de route naar de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling beschreven.

De gesproken jeugdige is niet expliciet geïnformeerd over de klachtenregeling, maar geeft aan het ook niet gemist te hebben. Desgevraagd geeft de jeugdige aan dat eventuele onvrede uitsluitend met de ouders zou worden besproken en niet met de hulpverlener of met een vertrouwenspersoon. De ouder zegt dat in de behandelovereenkomst vermeld werd waar ze heen kunnen als er onvrede wordt ervaren of een klacht hebben. Omdat het contact goed voelde heeft de ouder niet veel aandacht aan de procedure besteed. Wel heeft de ouder, voorafgaand aan de aanmelding, op de website van de praktijk voldoende informatie gevonden over de deskundigheid van de hulpverleners, de verenigingen waarbij ze zijn aangesloten en de aanwezigheid van de klachtenregeling.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Praktijk Lenta uit op 7 december 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 telefonisch gesprek met één jeugdige.
- Een telefonisch gesprek met één ouder.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur/ behandelaren van Praktijk Lenta
- De check van twee dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van de medewerkers.
- De check van drie 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.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl