



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Cardea, Pleegzorg

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Cardea pleegzorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn er trots op dat pleegouders, kinderen en ketenpartners over het algemeen erg tevreden zijn over de pleegzorg van Cardea. En natuurlijk op ons deskundige en vakbekwame pleegzorgteam! Uit de gesprekken blijkt dat we maatwerk bieden, aandacht hebben voor het netwerk en het kind centraal zetten in de hulpverlening. Kortom, we "Doen wat Werkt", in lijn met waar Cardea als organisatie voor staat. Dit blijkt ook uit de lage hoeveelheid breakdowns.

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

Het rapport komt op een goed moment. Voor de geplande uitbreiding bestaat een projectplan waarin de in het rapport genoemde verbeterpunten worden meegenomen. De basis wordt zo nog steviger neergezet! We pakken dit in elk geval op in het project:

- Verbetering van de dossiervoering;
- Vastleggen van de werkprocessen (waaronder matching, vastlegging professionele afweging van de veiligheid, caseload pleegzorgwerkers);
- Structureel overleg met de GI's over de samenwerking.

We blijven werken aan medezeggenschap van pleegouders en de incidenten-procedure. Bestuur en managers zullen hierbij zicht houden op zowel het project als op het team.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Het effect van de voorgestelde verbeteringen is dat pleegouders en -kinderen zullen merken dat er structureler en explicieter aandacht is in de contacten met pleegzorgwerkers en Cardea voor thema's als veiligheid en medezeggenschap. Door het versterken van de samenwerking met jeugdbescherming zal het maken en vormgeven van de afspraken over de plaatsing met hen soepeler verlopen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie constateert op een aantal normen alleen positieve punten. Op een aantal normen is verbetering nodig. Cardea heeft laten weten aan de slag te gaan met de verbeter- en aandachtspunten uit het rapport. De inspectie is positief over de reflectieve houding van Cardea. De inspectie verwacht dat Cardea de verbeterpunten opneemt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In september 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit naar de pleegzorg bij Cardea Jeugdzorg.

Aanleiding

De inspectie besloot om in het najaar van 2022 meerdere instellingen te bezoeken die pleegzorg bieden. Reden voor deze bezoeken is dat de inspectie al langere tijd geen toezichten heeft uitgevoerd binnen pleegzorg. Met dit toezicht krijgt de inspectie een breder beeld over de kwaliteit en veiligheid van dit jeugdhulpaanbod en geeft hier op instellingsniveau een oordeel over.

Doel van het toezicht was om te bepalen of de pleegzorg afdeling van Cardea Jeugdzorg 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. In dit onderzoek is naar alle normen uit het toetsingskader gekeken.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Cardea

Cardea Jeugdzorg (hierna: Cardea) is in januari 2000 opgericht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 28084849. Het hoofdkantoor is gevestigd in Leiderdorp. Cardea is een organisatie voor specialistische jeugd- en opvoedhulp in de regio Holland-Rijnland en Haaglanden. Cardea biedt ambulante hulp, dagbehandeling, trainingen en 24-uurs-zorg.

Onder het 24-uurs aanbod van Cardea valt pleegzorg. Cardea heeft een team van drie pleegzorgwerkers die zowel de screening en matching uitvoeren als de pleegzorgbegeleiding. Deze professionals zijn hbo- geschoold en SKJ-geregistreerd. Aan dit team is een gedragswetenschapper en een teammanager gekoppeld. Het pleegzorgteam valt onder de integraal manager zorg met daarboven de bestuurder. Ten tijde van het toezicht had Cardea 56 jeugdigen in pleegzorg. Cardea is voornemens de pleegzorgafdeling uit te bereiden.

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:

- 1.1 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.3 Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- 1.4 Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.5 Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- 3.1 De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3 De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.






Cardea heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachtspunten en het verbeterpunt uit het rapport. Zo geeft de aanbieder aan verbeteringen door te zullen voeren in de dossiervoering en het vastleggen van werkprocessen. Daarnaast zal Cardea structureel overleg organiseren met de gecertificeerde instellingen over de samenwerking.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Cardea bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 3 maart 2023 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

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.	

De pleegzorgwerkers vertellen dat zij zich een beeld van (aspirant) pleegouders vormen door middel van de screening. De screening bestaat uit gemiddeld twee gesprekken met pleegouders bij pleegouders thuis, waarbij hun levensverhaal uitgebreid wordt uitgevraagd. Pleegouders vullen vragenlijsten in en er vinden gesprekken plaats met ouders en het pleegkind. Pleegouders vertellen dat ze de screening als uitgebreid ervaren. Om het pleeggezin te leren kennen geven pleegzorgwerkers aan ook de biologische kinderen van pleegouders te spreken. Pleegzorgwerkers vertellen dat zij altijd met de pleegkinderen spreken om uit te vragen wat hun wensen en behoeften zijn als het gaat om de plaatsing. Ook de biologische ouders hebben een stem in de pleegzorg plaatsing en pleegzorgwerkers geven aan hun mening en wensen serieus te nemen. De informatie uit de screening is opgenomen in de dossiers zag de inspectie. Tijdens de plaatsing in het pleeggezin hebben de pleegzorgwerkers contact met de pleegouders, het pleegkind en de ouders om veranderingen in wensen, behoeften en mogelijkheden te signaleren en hierop in te spelen.

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

Medewerkers en pleegouders vertellen dat er zowel een ondersteuningsplan is voor de pleegouders als een begeleidingsplan voor het pleegkind. In de dossiers heeft de inspectie gezien dat er afspraken gemaakt worden over de doelen waaraan gewerkt wordt en welke hulp is ingezet. De wensen en behoeften van pleegkinderen zijn leidend geven medewerkers aan. Tevens heeft de inspectie in dossiers positieve voorbeelden gezien van manieren waarop ouders betrokken worden bij de pleegzorg die hun kinderen ontvangen.

Aandachtspunt



- Hoewel de inspectie in dossiers positieve voorbeelden heeft gezien van manieren waarop ouders betrokken worden bij de pleegzorg die hun kinderen ontvangen, sprak de inspectie ook een ouder die niet tevreden is over de wijze waarop ze betrokken wordt bij de pleegzorg vanuit Cardea. Deze ouder gaf meerdere voorbeelden waaruit blijkt dat beslissingen over diens kind niet in samenspraak genomen worden.
- In de dossiers is niet altijd terug te vinden dat pleegkinderen (apart) zijn gesproken, bijvoorbeeld over een eventuele hulpvraag en de doelen.

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



Uit de gesprekken met pleegouders en de vragenlijsten die pleegouders hebben ingevuld blijkt dat zij over het algemeen erg tevreden zijn over de pleegzorgwerkers. Zij voelen zich ondersteund, en geven aan dat de pleegzorgwerkers goed bereikbaar zijn en snel en efficiënt hulp inschakelen als dit nodig is. Ook pleegkinderen zijn positief over de pleegzorgwerkers. In de gesprekken die de inspectie heeft gevoerd met pleegkinderen en pleegouders hoort zij tevens terug dat pleegzorgwerkers investeren in het opbouwen van een (vertrouwens)relatie met de jeugdigen.



“Wij zijn ontzettend blij met onze pleegzorgwerker. Ze denkt met ons mee, geeft handvatten en neemt contact met ons op als zij weet dat er wat speelt. Het is een super fijn contact en er is vertrouwen wederzijds” pleegouder

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

Uit de gesprekken met pleegkinderen, pleegouders en medewerkers blijkt dat de pleegzorgwerkers aandacht besteden aan het onderhouden en/of uitbreiden van het netwerk van de pleegkinderen. Pleegzorgwerkers geven aan dat zij hun best doen om bij bezoeken met biologische ouders ook broertjes en zusjes van het pleegkind aan te laten sluiten. Ook bespreken zij met pleegouders het belang van bezoek van broertjes en zusjes en vriendjes van het pleegkind bij pleegouders. Ook hoort de inspectie in de gesprekken met pleegkinderen, pleegouders en medewerkers terug dat pleegkinderen een passende vrijetijdsbesteding hebben, dat geprobeerd wordt om het lidmaatschap bij een sportclub na plaatsing in een pleeggezin aan te houden en dat, waar gewenst, nieuwe lidmaatschappen of bijvoorbeeld muzieklés wordt georganiseerd.

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 medewerkers hoort de inspectie terug dat het uitgangspunt van Cardea is om bij problemen zoveel mogelijk te proberen om het kind met hulp thuis te laten wonen. Als alles geprobeerd is, de problemen te groot zijn en/of de veiligheid van de jeugdige in gevaar is, wordt waar mogelijk pleegzorg ingezet. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van netwerkpleegzorg, om het kind zo thuis mogelijk op te laten groeien en voor het kind zo min mogelijk veranderingen te laten plaatsvinden.

Medewerkers en het management geven aan dat Cardea verder gaat in het organiseren van netwerkplaatsingen dan andere pleegzorgaanbieders dat doen, door op maat te kijken wat nodig is om een netwerkplaatsing te realiseren en waar nodig extra stut en steun te organiseren.

Medewerkers en pleegouders vertellen dat de pleegzorgwerker bij de screening en matching kijkt in hoeverre het pleeggezin in staat is om een ontwikkelingsgerichte en veilige (fysieke) omgeving aan de pleegkinderen te bieden.



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>	



Medewerkers geven aan dat zij zicht houden op de veiligheid binnen een pleeggezin door middel van een veiligheidschecklist en gesprekken met pleegkinderen en pleegouders. Ook ontvangen zij informatie van de biologische ouders en ketenpartners zoals school en betrokken hulpverleners over hoe het gaat in het pleeggezin. Uit de gesprekken met medewerkers en pleegouders blijkt dat

pleegzorgwerkers veiligheidsinschattingen maken zonder veiligheid altijd expliciet als thema te bespreken met een pleeggezin. Pleegzorgwerkers vertellen in te zetten in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de pleeggezinnen. Intuïtie speelt hierbij een belangrijke rol, vertellen zij. Als de pleegzorgwerker het idee heeft dat het goed loopt binnen een pleeggezin en er weinig zorgen zijn over de veiligheid, kan het zijn dat de pleegzorgwerker een pleeggezin en pleegkind slechts één tot enkele keren per jaar ziet.

De dossiers die de inspectie heeft ingezien zijn wisselend van kwaliteit op het gebied van veiligheid. In een aantal dossiers is er in het plan van aanpak aandacht voor het thema veiligheid en is er een ingevulde veiligheidschecklist opgenomen. In een aantal andere dossiers is beperkt tot geen informatie opgenomen over mogelijke veiligheidsrisico's voor de pleegkinderen en is er geen ingevulde veiligheidschecklist opgenomen. Ook heeft de inspectie gezien dat in enkele dossiers veiligheidschecklisten wel zijn ingevuld, maar dat de conclusie ontbreekt met wat dit betekent voor het pleeggezin, het pleegkind of de begeleiding vanuit de pleegzorgwerkers. Ook wordt uit de dossiers niet duidelijk of de gedragswetenschapper betrokken is bij afwegingen die veiligheid betreffen. De gedragswetenschapper geeft aan zicht te hebben op een groot aantal zaken, maar zaken die al langer lopen en zaken waar pleegzorgwerkers weinig komen heeft zij minder goed in beeld.

Verbeterpunt

- Het maken van professionele afwegingen over veiligheid van pleegkinderen dient systematisch en regelmatig plaats te vinden. Dit moet navolgbaar in het dossier worden opgenomen.
- Tevens moet navolgbaar zijn welke hulp of begeleiding wordt ingezet om risico's op het gebied van veiligheid te verminderen.



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

Uit de gesprekken met medewerkers en (pleeg)ouders blijkt dat de pleegzorgwerkers over actuele kennis beschikken die nodig is voor een goede uitvoering van hun werk en zich baseren op geldende professionele richtlijnen. Uit de gevoerde gesprekken met medewerkers en door het inzien van meerdere personeelsdossiers blijkt dat veel medewerkers al lange tijd in dienst zijn van Cardea, veel ervaring hebben en hun kennis op peil houden door het volgen van trainingen.

Medewerkers en pleegouders vertellen dat pleegzorgwerkers zelf ondersteuning bieden aan pleegouders of pleegkinderen, zoals het geven van psycho-educatie of trainingen op het gebied van trauma en hechting, of aanvullende hulp inzetten. Pleegouders geven aan dat de pleegzorgwerkers snel en efficiënt hulp inschakelen als dit nodig is.

Verbeterpunt

De inspectie heeft tijdens het dossieronderzoek enkele cliëntdossiers aangetroffen waarin minimale informatie was opgenomen. Het is voor de inspectie daarom niet duidelijk welke ondersteuning de betreffende pleegkinderen en pleeggezinnen krijgen en of dit aansluit bij de problematiek en ontwikkelingsbehoeften van deze pleegkinderen en pleegouders. Dit is een kwetsbaar punt, onder andere voor de continuïteit van zorg bij uitval of vertrek van de pleegzorgwerker.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	



Uit de gesprekken met medewerkers en de door Cardea aangeleverde informatie blijkt dat de pleegzorgwerkers getraind zijn in de algemene methodieken van Cardea, Gezin Centraal en Werken aan Veiligheid in gezinnen. Binnen Cardea wordt niet gewerkt aan de hand van een methodiek specifiek gericht op pleegzorg. In de gesprekken met medewerkers hoort de inspectie terug dat maatwerk binnen Cardea een groot goed is en in de dossiers heeft de inspectie hier mooie voorbeelden van gezien. Echter, de inspectie ziet ook dat deze manier van werken risico's met zich mee brengt. Zo zijn er geen uitgangspunten vastgelegd die gelden als basis van waaruit maatwerk kan worden geboden. Bijvoorbeeld hoe vaak een pleeggezin bezocht wordt, wat er minstens besproken wordt in de gesprekken met pleegouders en pleegkinderen en hoe vaak de pleegkinderen (alleen) worden gesproken.

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat er ook geen matchingsmethodiek of criteria worden gebruikt. De pleegzorgwerkers matchen 'in het hoofd' op basis van de informatie die zij hebben van het pleegkind en het beoogde bestandspleeggezin. In de dossiers die de inspectie heeft ingezien is geen informatie over de matching opgenomen.

Medewerkers vertellen dat de pleegzorg begeleiding minstens één keer per jaar met het pleeggezin wordt geëvalueerd. Betrokken ketenpartners sluiten hierbij aan. Bij de start van de pleegzorg of als de situatie erom vraagt vinden evaluaties vaker plaats. De inspectie heeft dit ook in de dossiers terug gezien.

Verbeterpunten

- De inspectie ziet in de huidige wijze van matching risico's in de kwaliteit van de matching voor pleegkind en pleeggezin en verwacht dat Cardea hier verbetering in aanbrengt.
- De inspectie vindt het belangrijk dat Cardea een gangbare manier van werken ontwikkelt die als basis kan dienen en van waaruit maatwerk binnen de pleeggezinnen geboden kan worden. Dit wordt extra van belang gezien de uitbereidingsplannen van Cardea op het gebied van pleegzorg.



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

De ketenpartners die de inspectie heeft gesproken zijn positief over de samenwerking met de pleegzorgwerkers. De pleegzorgwerkers van Cardea zijn meedenkend, benaderbaar en goed bereikbaar geven zij aan. Met jeugdbeschermers vanuit één van de gecertificeerde instellingen waar de pleegzorgwerkers van Cardea mee samenwerken is er met enige regelmaat sprake van samenwerkingsproblemen. Dit blijkt uit de gesprekken met medewerkers. Het betreft visieverschillen op het gebied van (in te zetten) hulp of veiligheid, maar ook problemen rondom de taakverdeling. Zo hoort de inspectie in de gesprekken met medewerkers terug dat pleegzorgwerkers regelmatig taken uitvoeren die formeel belegd zijn bij jeugdbeschermers, maar anders niet of met onvoldoende slagkracht worden opgepakt. Medewerkers geven aan dat zij de samenwerkingsproblemen zelf oppakken op casusniveau, maar dit niet opschalen binnen hun organisatie.

Uit het gesprek met de manager blijkt dat Cardea-breed problemen worden ondervonden in de samenwerking met deze gecertificeerde instelling, maar bij de manager was niet bekend dat hier ook sprake van is bij de pleegzorgafdeling van Cardea. De bestuurder heeft in reactie op het conceptrapport laten weten dat zij op de hoogte was van de samenwerkingsproblemen en dit met de betreffende gecertificeerde instelling in een gesprek aan de orde heeft gesteld.

Aandachtspunten

- De landelijke richtlijnen rondom de samenwerking met gecertificeerde instellingen zijn algemeen geformuleerd en vragen om verdiepende (regionale) samenwerkingsafspraken over de onderlinge rol- en taakverdeling tussen pleegzorgwerkers en ketenpartners van gecertificeerde instellingen en wijkteams.

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

De pleegzorgwerkers en de gedragswetenschapper volgen intervisie. Daarnaast vertellen medewerkers dat de pleegzorgwerkers iedere zes tot acht weken individuele werkbegeleiding hebben van de gedragswetenschapper. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat de gedragswetenschapper de pleegzorgwerkers regelmatig trainingen geeft rondom voor pleegzorg relevante thema's. Hiernaast merkt de inspectie op dat de medewerkers die zij heeft gesproken zich tijdens de gesprekken reflectief opstelden.



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
 <p>De bestuurder¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

Uit documenten die de inspectie tijdens dit toezicht kreeg, blijkt dat in de visie van Cardea is opgenomen dat hulp gericht dient te zijn op het vinden en versterken van krachten en mogelijkheden van gezinnen, zodat samen gewerkt kan worden aan duurzame verandering. Hierbij staat de vraag 'wat heeft dit kind nodig?' centraal en wordt hulp op maat geboden, gericht op (de relaties binnen en tussen) het gezin en het bredere sociale systeem.

De inspectie heeft in de gesprekken met medewerkers gehoord dat het Cardea lukt om dit naar hen uit te dragen. Uit de gesprekken blijkt dat medewerkers maatwerk bieden, aandacht hebben voor het netwerk en het van groot belang vinden om het kind centraal te zetten in de hulpverlening.

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

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



Uit de gesprekken die de inspectie met medewerkers en ketenpartners heeft gevoerd, blijkt dat Cardea voldoet aan professionele standaarden en kwaliteitseisen die passend zijn bij de ontwikkelingen in het veld.

De inspectie maakt uit de gesprekken met medewerkers en inzage in personeelsdossiers op dat de pleegzorgafdeling van Cardea beschikt over deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. De medewerkers vertellen dat zij hun kennis up to date houden door middel van trainingen die door de gedragswetenschappers worden gegeven. De inspectie heeft gezien dat Cardea beschikt over een verklaring omtrent het gedrag van de medewerkers.

De pleegzorgwerkers vertellen dat zij een hoge caseload hebben van zesentwintig pleeggezinnen per fte. Het management vertelt dat er geen maximum caseload is. Wel is er in het werkoverleg structureel aandacht voor de omvang van de caseload. Daarbij wordt uit gegaan van ongeveer één uur per kind per week per pleegzorgwerker. De inspectie ziet pleegzorgwerkers die alles aanpakken en hard werken. Omdat het team te klein is om een bereikbaarheidsdienst te organiseren, houden de pleegzorgwerkers bij een crisis hun telefoon 24/7 aan. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat het pleegzorgteam van Cardea een relatief zelfstandig team is, dat problemen waar zij tegenaan lopen zoveel mogelijk zelf probeert op te lossen. Het management geeft aan dat zij vanwege wisselingen op dit moment nog onvoldoende zicht hebben op de kwetsbaarheden en de werkdruk van het team. Het management vertelt dat er sollicitaties lopen om het pleegzorg team uit te breiden, maar dat nog niet helder is of het aannemen van nieuwe pleegzorgwerkers zal leiden tot een uitbreiding van het aantal pleeggezinnen bij Cardea of tot een caseload verlaging voor de pleegzorgwerkers.

Aandachtspunt

De combinatie van een hoge caseload, klein team en onvoldoende zicht vanuit het management op de werkdruk en kwetsbaarheden van dit team maakt de pleegzorg afdeling op dit moment erg kwetsbaar.

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

Uit gesprekken met medewerkers en het management blijkt dat Cardea in- en tegenspraak georganiseerd heeft door middel van de ondernemingsraad en de cliëntenraad. In de cliëntenraad zit geen vertegenwoordiging vanuit pleegzorg. Cardea beschikt niet over een pleegouderraad. Pleegzorgaanbieders zijn wettelijk verplicht een pleegouderraad te organiseren. Het management licht in gesprek met de inspectie toe dat Cardea hiertoe verschillende pogingen heeft ondernomen, maar geen pleegouders bereid heeft gevonden deel te nemen aan de pleegouderraad. Mogelijk speelt schaalgrootte, de pleegzorg afdeling van Cardea is klein, hierin een rol geeft het management aan. Het management vertelt dat er binnenkort zowel fysiek als online een



bijeenkomst wordt georganiseerd om input van pleegouders te verkrijgen ten behoeve van kwaliteitsverbetering voor de organisatie.

Cardea beschikt over een incidentenregistratiesysteem. Uit het dossieronderzoek blijkt dat niet alle incidenten worden geregistreerd. Medewerkers geven aan dat voor hen niet duidelijk is wat binnen de organisatie wel en niet wordt beschouwd als een incident dat geregistreerd moet worden.

Hierdoor komt het voor dat incidenten niet als zodanig geregistreerd worden. Uit de gesprekken en het dossieronderzoek blijkt tevens dat incidenten niet altijd worden geanalyseerd, met als doel van het incident te leren en incidenten in de toekomst te voorkomen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Cardea blijft proberen medezeggenschap vanuit pleegouders te organiseren en dat hierbij wordt gekeken naar creatieve mogelijkheden. Tevens verwacht de inspectie dat Cardea blijft proberen om een pleegouderraad op te zetten.
- Daarnaast verwacht de inspectie dat Cardea vast stelt welke situaties als incident beschouwd en geregistreerd moeten worden en dat deze geanalyseerd worden om hiervan te leren en te verbeteren.

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

Cardea beschikt over een klachtenregeling, deze is opgenomen op de website. Op de website is tevens een link naar het klachtenformulier opgenomen en informatie over de externe klachtencommissie waar Cardea bij is aangesloten; Klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland.

Medewerkers geven aan dat pleegouders en pleegkinderen bij de start een algemene informatie folder krijgen met informatie over Cardea. Hierin staat opgenomen dat een beroep kunnen doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugd (AKJ). Bij pleegkinderen komt de vertrouwenspersoon van het AKJ niet langs, waar dit bij andere vormen van jeugdhulp wel gebeurt.

Aandachtspunt

In de klachtenregeling van Cardea, die te vinden is op de website, is opgenomen dat voor hulp bij het formuleren van de klacht het AKJ benaderd kan worden. De inspectie mist op de website duidelijke informatie voor jeugdigen over de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ. De pleegzorgbegeleiders geven aan dat zij functioneren als vertrouwenspersoon voor de pleegkinderen. De inspectie vindt het belangrijk dat de informatie over de vertrouwenspersoon van het AKJ laagdrempelig toegankelijk is voor de pleegkinderen van Cardea.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Cardea uit op 29 september 2022. 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:

- Gesprekken met twee pleegkinderen.
- Telefonische gesprekken met twee biologische ouders.
- Telefonische gesprekken met twee pleegouders.
- Vragenlijsten ingevuld door zeventien pleegouders.
- Gestructureerde interviews met:
 - drie pleegzorgwerkers
 - de gedragswetenschapper
 - de teammanager
 - de integraal manager zorg en de bestuurssecretaris
- Gesprekken met twee verwijzers (een gecertificeerde instelling en een wijkteam)
- De check van vijf dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van acht dossiers van pleegkinderen en zeven pleeggezinnen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen en een verklaring van geen bezwaar. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Opleidingsplan
 - Pleegzorghandboek voor pleegouders
 - Cliënttevredenheidsonderzoek Q2 2022
 - Informatiefolder cliënten

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl