



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

JENS ambulante jeugdhulp Heerlen, Landgraaf & Voerendaal

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Utrecht, januari 2023

Rapport JENS

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Medewerkers ademen de missie en visie en zijn trots op JENS.

Hoe medewerkers dagelijks invulling geven aan de missie en visie.

Ouders gaan de eigen regie meer benutten.

We zijn met de nodige snelheid het zorglandschap positief aan het veranderen qua inhoud en kwaliteit van leven voor jeugdigen.

Ondanks de weerstand, die we ervaren, boeken we resultaten.

Het bij elkaar brengen van partners in de jeugdhulpverlening.

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

Een ingediende klacht komt altijd bij de klachtenfunctionaris/commissie binnen. We vragen de klager of hij eerst het gesprek wel of niet wil aangaan. De mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de commissie is aanwezig, maar dit gaan we explicieter aangeven op de website.

We gaan gezinnen en jeugdigen meer betrekken bij de doelen; we betrekken de jeugdige bij de juiste zorgmatch en daarna bij het formuleren van de doelen, die er voor de jeugdige toe doen. JENS gaat via de website communiceren dat continue toegang tot het dossier mogelijk is en op welke wijze dit kan.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen merken dat we ondersteunen/versterken op eigen kracht/eigen regie en dat onze zorg passend is.

Dat we steeds zichtbaarder zijn in de directe leef- en leeromgeving van jeugdigen waardoor hulp een genormaliseerd onderdeel is van het opgroeien en opvoeden.

Dat we open staan voor verbeteringsuggestie/klachten en er iets mee doen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht JENS in staat om verantwoorde hulp te bieden en de huidige kwaliteit van ambulante jeugdhulp vast te houden.



1 Inleiding

In oktober 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) aangekondigd toezicht uit bij JENS.

Aanleiding

De aanleiding voor het toezicht is een thematisch toezicht dat de inspectie uitvoert in een aantal jeugdregio's in Limburg. Bij dit thematisch toezicht kijkt de inspectie naar de wijze waarop de toeleiding naar de jeugdhulp in de regio is geregeld en of dit leidt tot de hulp die de jeugdigen nodig hebben. Daarnaast kijkt de inspectie ook naar belemmeringen en oplossingen in de samenwerking met betrekking tot de kwaliteit van de jeugdhulp.

Voor dit thematisch toezicht is er bij negen jeugdhulpaanbieders in de regio Limburg toezicht uitgevoerd, waaronder JENS. In de instellingsrapporten van de negen jeugdhulpaanbieders, worden géén uitspraken gedaan over bevindingen van het regiobeeld in de regio Limburg breed. Deze terugkoppeling zal op een andere manier plaatsvinden. In dit rapport wordt uitsluitend de kwaliteit van JENS beschreven.

De inspectie heeft JENS bezocht, omdat we nog niet eerder een toezicht uitgevoerd hadden bij JENS. Doel van het toezicht was om te bepalen of JENS verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

De inspectie richt zich op een beperkt aantal normen, waarbij de focus ligt op de basale randvoorwaarden, toeleiding naar de jeugdhulp en of het jeugdhulpaanbod passend is bij de vraag. Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JII-kader', waaruit acht normen geselecteerd zijn die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Het volledige toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving JENS

De coöperatie JENS u.a.¹ staat sinds 04-09-2018 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72493674.

¹ u.a. staat voor uitgesloten aansprakelijkheid: de statuten sluiten elke verplichting van (oud) leden om in een tekort te voorzien uit.

In de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal is JENS sinds 01-01-2019 de organisatie die het jeugd- en jongerenwerk, preventieprogramma's, daghulpprogramma's, logeren en ambulante begeleiding en behandeling uitvoert. Waar de gemeenten voorheen losse contracten hadden met zorgaanbieders, kozen zij nu voor één opdrachtnemer (JENS) om de basis jeugdhulp uit te voeren. Jaarlijks ontvangt JENS een vast bedrag van de gemeenten (taakgerichte financiering) voor het uitvoeren van de basis jeugdhulp.

JENS is een coöperatie van zes zorg- en welzijnsorganisaties: Alcander, Koraal, Mondriaan, Kracht in Zorg, Radar en XONAR. Daarnaast werkt JENS samen met ruim 60 andere aanbieders. Deze aanbieders werken allemaal onder de noemer JENS, waarbij de eerstgenoemde organisaties de hoofdaanemers zijn en de andere aanbieders als onderaannemers werkzaamheden kunnen uitvoeren voor JENS. De organisaties vullen elkaar aan en bundelen hun expertise in de ondersteuning, hulp en behandeling aan jeugdigen en hun gezinnen. JENS heeft geen medewerkers in loondienst, maar maakt gebruik van personeel dat ingezet wordt vanuit de genoemde leden en strategisch onderaannemers.

JENS is verdeeld over acht gebiedsteams in de drie gemeenten. De medewerkers van JENS zijn zo veel als mogelijk aanwezig op de vindplek van jeugdigen en ouders, zoals op scholen, peuterspeelzalen, in de wijkteams en bij huisartspraktijken. Jaarlijks komen er rond de 3900 jeugdigen en/of ouders met hun zorgvraag bij JENS. Hiervan worden er gemiddeld 1600 opgepakt door de ambulante teams.

In totaal werken vijf GZ-psychologen en ongeveer 15 gedragswetenschappers binnen JENS. Per gebiedsteam zijn ongeveer twee gedragswetenschappers betrokken, afhankelijk van de zwaarte van de problematiek en de grootte van de gemeente. Er werken ongeveer 170 fulltime eenheden (Fte) medewerkers voor de gebiedsteams waarvan 62 Fte medewerkers werkzaam zijn in de ambulante teams. De gebiedsteams richten zich op hulp variërend van voorliggende zorg tot (de toeleiding naar) specialistische zorg. De ambulante teams bieden ondersteuning aan jeugdigen en hun gezinnen met veel voorkomende specialistische zorg, zowel begeleiding als behandeling bij opvoedvraagstukken en psycho-educatie.

Wanneer een verwijzing bij JENS binnenkomt, gaat een instroomcoördinator na of de inhoud van de verwijzing met hulpvraag duidelijk is. De instroomcoördinator maakt samen met de gedragswetenschapper en/of GZ-psycholoog onderdeel uit van een kernteam. Het kernteam beslist wat passend is qua type zorg. Wanneer ambulante hulp aansluit bij de aard en omvang van de zorgen, wordt de verwijzing inclusief hulpvraag door de instroomcoördinator naar het gebiedsteam doorgezet. Daarna wordt één van de ambulante begeleiders van het gebiedsteam gekoppeld aan de casus. De frequentie van contact tussen de ambulante begeleiders en ouders en jeugdige is maatwerk, van (meermaals) wekelijks contact (op school) naar eens in de maand. De gemiddelde duur van betrokkenheid van ambulante begeleiding is rond de vijf maanden.

Dit toezicht richt zich op de werkzaamheden van de ambulante teams.

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:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- 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 verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).






De inspectie vertrouwt er op dat JENS met alle aandachtspunten die genoemd zijn in het rapport aan de slag gaat en hier zichtbare verbeteringen in aanbrengt. Zo heeft JENS reeds laten weten dat ouders en jeugdigen meer betrokken worden bij de doelen, die er voor de jeugdigen toe doen. Via de website zullen ouders en jeugdigen geïnformeerd worden over de mogelijkheid van toegang tot hun dossier. En op de website zal de mogelijkheid om rechtstreeks een klacht in te dienen bij de commissie meer expliciet worden aangegeven.

Vervolg

De inspectie acht JENS in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat zij alle verbeterpunten aanpakken. De inspectie volgt dit vanuit haar reguliere toezicht.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantroef 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



**Gezonde
ontwikkeling**



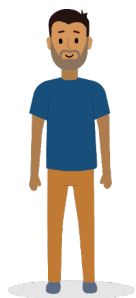
Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

De ambulante begeleiders vertellen dat zij in het eerste contact met ouders en jeugdige navragen of zij zich herkennen in de manier waarop hun hulpvraag is beschreven. Wanneer dit klopt vragen de ambulante begeleiders aan ouders en jeugdigen vanaf 12 jaar, om de 'Brief van aanbod' te ondertekenen waarmee formeel akkoord wordt gegeven op de zorgovereenkomst. De gesprekken met ouders bevestigen deze werkwijze en ook in de dossiers heeft de inspectie dit gezien.

Een ambulante begeleider vertelt het belangrijk te vinden om zorgen niet te problematiseren, maar na te gaan waar het vandaan komt en wat de vraag en behoefte van de ouders en de jeugdige is. Uit gesprekken met de ambulante begeleiders blijkt dat zij tijdens het bezoek ook letten op mogelijk andere vragen of zorgen die er spelen in het gezin, zoals schuldenproblematiek. In overleg met ouders kunnen de ambulante begeleiders dan contact leggen met andere zorgverleners of een school, om de hulp af te stemmen. Ook komt het volgens een ambulante begeleider voor dat tijdens de betrokkenheid bij het gezin de hulpvraag verandert, en het passend is als de hulp af- of opgeschaald wordt. Zo nodig en met akkoord van ouders en jeugdige, koppelen de ambulante begeleiders dit terug aan het kernteam en kan extra hulp worden ingezet. Wanneer ouders of jeugdige dit wensen, kunnen zij volgens een ambulante begeleider ook aanschuiven bij een teamoverleg. De inspectie heeft dit in de dossiers gezien en ook bleek dit uit de gesprekken met ouders.

De inspectie heeft gezien dat het registratiesysteem de ambulante begeleiders ondersteunt om de verschillende leef- en ontwikkelgebieden langs te gaan. Het is voor de inspectie zichtbaar dat daar waar zorgen liggen, de gebieden zijn ingevuld.




"Ik zoek altijd naar de ontbrekende schakel. Alles loopt al heel lang. Wat kan ik toevoegen zodat het weer beter gaat?" *Een ambulante begeleider.*

Aandachtspunt

Hoewel de ambulante begeleiders hebben aangegeven de jeugdige, mits de leeftijd en de problematiek dat toelaat, actief te betrekken bij het opstellen van de doelen en de begeleiding, kwam dit niet naar voren tijdens de gesprekken met ouders. Terwijl de leeftijd en het functioneren

van de jeugdigen daarvoor wel passend zou zijn, vertellen twee ouders dat de ambulante begeleiders geen gesprek met hun kind hebben gevoerd. Ook in twee van de vier dossiers werd de betrokkenheid van de jeugdige niet duidelijk.

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

De hulp van de ambulante begeleiders vindt veelal in de thuissituatie en op scholen plaats, maar is volgens hen niet locatie- of tijdgeboden. Een ambulante begeleider vertelt als voorbeeld een keer 's avonds de wijk in te zijn gegaan, om te zien en te horen wat speelt onder de jeugdigen. Ook geeft een ambulante begeleider aan tijdens corona te hebben gemerkt dat met ouders wandelen een fijn middel is om in gesprek te komen: "Je kunt op afstand spreken over de thuissituatie". De ambulante begeleiders nemen daarbij niet de opvoeding van ouders over, maar nemen een ondersteunende en coachende rol in. De inspectie heeft dit ook terug gehoord van ouders en dit gezien in de dossiers. De gesprekken met ouders bevestigen dit en ook in de dossiers heeft de inspectie dit gezien.

Ambulante begeleiders vertellen dat zij kijken naar het hele systeem, en het bredere netwerk (grootouders, buurman). In de gesprekken met de ambulante begeleiders en jeugdigen zijn interesses en hobby's een onderwerp van gesprek. Volgens de ambulante begeleiders is dit essentieel om een goed beeld van de jeugdigen te krijgen. Een ambulante begeleider vertelt weleens een jeugdige meegenomen te hebben naar het jongerenwerk van JENS, waar veel activiteiten worden aangeboden om talenten en interesses te ontwikkelen.



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 ambulant begeleiders vertellen tijdens huisbezoeken en in gesprekken met ouders en jeugdige te letten op veiligheid. Afwegingen van risico's, in relatie tot de ontwikkeling en op de verschillende leefgebieden, vindt volgens de ambulant begeleiders iedere drie maanden plaats. Dit gebeurt op laagdrempelige wijze in gesprekken met jeugdige en ouders, aldus de ambulant begeleiders. Zo vertelt een ambulant begeleider gezamenlijk met ouders en jeugdige de lijst met risicofactoren in het registratiesysteem door te nemen. De ouders die de inspectie gesproken heeft bevestigen dit. Bij mogelijke zorgen rondom veiligheid na het invullen van de risico inventarisatie, betrekken de ambulant begeleiders de gedragsdeskundige erbij.

De ambulant begeleiders hanteren een triageschema, welke zij aan de hand van hun eigen inschatting de kleur groen, oranje of rood geven. Wanneer een situatie als oranje of rood wordt beoordeeld, neemt de ambulant begeleider contact op met de gedragswetenschapper. Dit is onder andere het geval wanneer ouders een hulpvraag hebben en/of de risico op escalatie aanwezig is. Bovenstaande informatie komt uit een ontvangen document van JENS, en de ambulant begeleiders bevestigen dit in de gesprekken met de inspectie. Verder vertellen de ambulant begeleiders dat eens per twee weken casuïstiekbespreking plaatsvindt met de gedragswetenschapper en collega's, waarin onder andere signalen over veiligheid besproken worden.

Van de ambulante begeleiders en de instroomcoördinatoren hoort de inspectie dat het registratiesysteem zo is ingericht dat aan elk geformuleerd risico een doel verbonden moet zijn. De dossiers bevestigen dit. Ook geeft het systeem een melding wanneer de risico's qua termijn opnieuw beoordeeld moeten worden. Het systeem heeft een apart tabblad voor de meldcode en de medewerkers zijn bekend met de stappen van de meldcode. In een dossier ziet de inspectie terug dat de ambulante begeleider na een gesprek met ouders contact opneemt met de gedragswetenschapper wegens zorgen.

Aandachtspunt

De inspectie heeft in een dossier teruggezien dat op de verschillende (leef)gebieden de eventuele risico's zijn doorlopen, en dat over de geconstateerde risico's een doel of maatregel opgenomen is in het persoonlijk plan. Het is de inspectie echter opgevallen dat in een aantal dossiers de aard van de risico's staat ingevuld, maar niet de mate van zorg. Zo heeft de inspectie een dossier gezien waar 'thuiszitten' als risico geconstateerd wordt, zonder dat navolgbaar is wat het risico concreet voor deze jeugdige inhoudt, en hoe daar op te handelen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	



De ambulante begeleiders vertellen in overleg met ouders en jeugdige de doelen te bepalen. Alleen in overeenstemming met elkaar worden doelen haalbaar en is er motivatie om met elkaar aan de slag te gaan, aldus de ambulante begeleiders. De doelen worden vervolgens opgenomen in het gezinsplan. Wanneer Bureau Jeugdzorg als (gezins)voogd betrokken is bij het gezin, zijn de doelen al geformuleerd. Twee van de drie ouders noemen dat de (inhoud van de) doelen op een informele en prettige manier met hen worden besproken.

De voortgang van de hulp wordt volgens de ambulante begeleiders met een vaste frequentie eens in de drie maanden geëvalueerd. Dit gebeurt samen met ouders, de jeugdige en eventueel andere betrokkenen (grootouders, burens, gespecialiseerde hulpaanbieders). Eén van de ouders noemt dat zij zelf ook een evaluatie kan plannen, zij heeft naar eigen zeggen de regie. De ambulante begeleiders vertellen tijdens de evaluatie ook aandacht te hebben voor veranderende behoeften van de ouders of jeugdige. Dit kan inhouden dat doelen aangepast of aangevuld worden richting de jeugdige, maar ook richting de ouders. Informatie van ouders en uit de dossiers bevestigen dit. Alle ambulante begeleiders noemen het belang van passende zorg, waarbij ook een duidelijke einddatum geldt. Wanneer verlenging nodig is, vertellen de instroomcoördinatoren kritisch te kijken naar de inhoudelijke onderbouwing, zoals actuele doelen, de voortgang en evaluaties.

De ambulante begeleiders vertellen dat zij begeleidingsmomenten vastleggen in het registratiesysteem, en indien van toepassing rapporteren op de doelen. In de geraadpleegde dossiers ziet de inspectie dat de ambulante begeleiders zorgdragen voor een inzichtelijke en actuele dossiervoering.

Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat hulpverleners zorgen voor inzichtelijke en actuele dossievoering. In de gesprekken met JENS hoort de inspectie wisselende verhalen over de (on)mogelijkheid van ouders en jeugdige om hun dossier digitaal in te zien. In de gesprekken met ouders hoort de inspectie terug dat het merendeel weet dat er een dossier is, maar niet weet welke gegevens staan geregistreerd en dat er een mogelijkheid is tot inzage.

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

De ambulant begeleiders en ouders vertellen aan de inspectie dat JENS samenwerkt met relevante professionals die betrokken zijn bij de jeugdige, zoals een leerkracht, hulpverlener of fysiotherapeut. Volgens de ambulant begeleiders is sprake van korte lijnen, en een constructieve samenwerking, tussen de voorliggende voorzieningen en de specialistische zorg. Het komt voor dat binnen één gezin zowel een ambulant begeleider aanwezig is vanwege een opvoedvraag, als specialistisch zorg vanwege bijvoorbeeld een gendervraag. In een dossier ziet de inspectie dit ook terug. Een ambulant begeleider noemt altijd de ruimte te ervaren voor overleg met specialistische zorg, wanneer integrale zorg nodig maar door wachtlijsten nog niet beschikbaar is. In overleg met de specialistische zorg zoekt de ambulant begeleider dan naar mogelijkheden. Om richting ouders en de jeugdige een perspectief te scheppen, zoals overbruggingszorg en/of in de tussentijd te werken aan motivatie.

In gesprek noemt een ouder last te hebben ervaren vanwege onduidelijkheid over de regievoering. De instroomcoördinatoren bevestigen dit. Dit heeft volgens hen geleid tot de inzet van regisseurs/gezinswerkers binnen gezinnen met meervoudige problematiek, die de regie en het overzicht houden.

De meeste wijkteams van JENS en de gemeenten zitten in één gebouw, wat korte lijnen oplevert. Volgens de gedragsdeskundige is dit belangrijk, omdat er gezinnen zijn waarbij zowel volwassen- als kindzorg geboden wordt. Zij noemt dat eens in de twee weken overleg plaatsvindt met de wijkteams van de gemeenten. De bestuurder vult aan dat ieder wijkteam eigen afspraken heeft over de overlegstructuur van het wijkteam en de gemeente, waar de continuïteit van hulp voor jeugdigen na 18 jaar wordt besproken. Het jongerenwerk binnen JENS organiseert activiteiten voor jongeren tot 23 jaar.



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



JENS heeft geen medewerkers in loondienst, maar maakt gebruik van medewerkers die ingezet worden door de moederorganisaties. De directeur vertelt dat medewerkers via de moederorganisaties in staat worden gesteld om hun kennis en vaardigheden actueel te houden. Volgens de ambulante begeleiders en de instroomcoördinatoren betreft dit voldoende aanbod. Tijdens de jaargesprekken die JENS voert met alle medewerkers en de betreffende moederorganisatie, komt scholing ook aan bod. Wanneer een training voor alle medewerkers van toepassing is, kan JENS dit breed aanbieden. Een voorbeeld hiervan is de recent gegeven training 'kort en bondig rapporteren', aldus een gedragswetenschapper. Verder noemen de ambulante begeleiders en instroomcoördinatoren structureel team overstijgende intervisie te volgen. Ook vindt eens in de zes weken een caseloadoverleg plaats tussen de ambulante begeleiders en de gedragswetenschapper.

"Het is mooi hoe collega's elkaar weten te vinden en weten te bevragen op hun specialisatie."
Een ambulante begeleider.

De directeur vertelt dat JENS recentelijk weer een contract van de gemeenten heeft gekregen, om de komende vijf jaar de basis jeugdhulp te bieden. De directeur vertelt: *"Wij leveren zorg van A tot Z in het gebiedsteam. En als wij het niet kunnen leveren, dan zetten wij het door naar een zorgaanbieder (uitbestede zorg) "*. Volgens de ambulante begeleiders en de instroomcoördinatoren is samenwerking intern en met (keten)partners de sleutel voor het bieden van passende en tijdige zorg.

De gezamenlijke verantwoordelijkheid vindt zijn plaats in de missie van JENS, en dit hoort de inspectie uit de gesprekken met zowel de ambulante begeleiders als de instroomcoördinatoren terug. De ambulante begeleiders vertellen dat wanneer de gewenste zorg niet direct voorhanden is, JENS niet loslaat. Zij houden dan bijvoorbeeld contact met school en/of overbruggingszorg wordt ingezet. Ook signaleerden de ambulante begeleiders tijdens corona dat op middelbare scholen de GGZ problematiek toenam. In reactie hierop heeft JENS trainingen opgezet, om jeugdigen bij elkaar te brengen en te spreken over GGZ problemen.

JENS wordt door de ambulante begeleiders en de directeur omschreven als innovatief, creatief en flexibel in het door ontwikkelen van hulpaanbod, of creëren van nieuw hulpaanbod. Medewerkers noemen daarbij wel het belang van borging van deze ontwikkelingen. Om zodoende het aanbod van hulp binnen JENS stevig en breed neer te kunnen zetten, aldus verschillende medewerkers. Op het moment van toezicht heeft JENS voldoende capaciteit van vakbekwame medewerkers. De directeur legt uit dat binnen JENS naast HBO SKJ geregistreerde medewerkers, ook MBO geschoolde medewerkers middels de 'verlengde-arm-constructie' werken. Zij zitten in een traject voor het behalen van hun SKJ registratie. Om te voldoen aan de norm van verantwoorde werktoedeling worden hulpverleningsplannen altijd door HBO geschoolde medewerkers, met een SKJ registratie, opgesteld. De gedragswetenschapper bevestigt dit in een gesprek met de inspectie.



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

JENS is een samenwerkingsverband zonder een formeel georganiseerde in- en tegenspraak van medewerkers en ouders en/of jeugdigen. Uit ontvangen documenten maakt de inspectie op dat de ondernemings- en cliëntenraad in de moederorganisaties zitten. Omdat JENS dicht bij de ouders en jeugdigen wil staan, organiseren zij vijfmaal per jaar een klankbord groep voor alle cliënten. Verder voert JENS gesprekken met de Raden van Toezicht van de betreffende moederorganisaties.

Alle medewerkers spreken van een fijne (samenwerkings)cultuur, zowel binnen het gebiedsteam als JENS breed. JENS organiseert meerdere keren per jaar een kenniscarrousel. Deze bijeenkomsten zijn verplicht en richten zich op het informeren van medewerkers over

(organisatorische) ontwikkelingen, elkaar ontmoeten en het uitdragen van de visie en missie van JENS. Uit de gesprekken met medewerkers komt deze visie en missie als één sluitend verhaal naar voren. Uit deze gesprekken komt eveneens naar voren dat de directeur en operationeel manager zichtbaar en benaderbaar zijn en dat zij een voldoende en actueel beeld van de dagelijkse hulp aan jeugdigen en ouders hebben. Aanvullend noemt de directeur elke maand een rapportage te ontvangen van hetgeen speelt binnen JENS. Daarop wordt op bepaalde thema's de verdieping gezocht; wat veroorzaakt een bepaalde beweging, zoals het verloop van medewerkers. Ook worden volgens de directeur interne audits uitgevoerd.

Medewerkers noemen geen ervaring te hebben met incidenten en/of het registreren van incidenten. In het registratiesysteem is een apart tabblad voor het registreren van incidenten, welke dan volgens de ambulante begeleiders rechtstreeks doorgezet wordt naar de gebiedsmanager. Uit de ontvangen documenten maakt de inspectie op dat JENS een PDCA-cyclus hanteert, om bij gemelde incidenten tot verbetering te komen. Dit wordt vervolgens door het management team van JENS per kwartaal gevolgd.

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

De medewerkers noemen (voortekenen van) klachten van jeugdigen en ouders serieus te nemen, en bespreekbaar te maken. Bij de start van hulp worden jeugdigen en ouders niet geïnformeerd over hun klachtrecht, zo bleek uit de gesprekken met medewerkers en ouders.

De directeur noemt klachten te benutten voor het verbeteren van de zorg. JENS heeft een klachtenregeling die voldoet aan de Jeugdwet, welke via de website gedownload kan worden. In de klachtenregeling leest de inspectie dat de onafhankelijke klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van JENS.

Aandachtspunten

Informatie over wat te doen bij onvrede of een klacht, is voor cliënten terug te vinden op de website, onder FAQ. Hoewel een ouder of jeugdige rechtstreeks een klacht kan indienen bij de klachtencommissie, impliceert de manier waarop de klachtenregeling geïntroduceerd wordt op de website, dat er geen sprake is van een laagdrempelige toegang naar de onafhankelijke klachtencommissie. Zo staat geschreven: "(...) *Neem dan eerst contact op met je hulpverlener (...)*". Het is begrijpelijk dat de insteek is om onvrede of klachten op te lossen door een gesprek met de hulpverlener, maar het moet voor cliënten ook duidelijk zijn dat er een mogelijkheid is tot rechtstreekse toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie. Ditzelfde geldt ook voor de rol van de klachtenfunctionaris.

Informatie uit de klachtenregeling JENS (Behandeling van klachten Jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet, artikel 4a lid 2) over het recht op bijstand van een onafhankelijk vertrouwenspersoon, correspondeert niet met de website van JENS. Ook komt het niet overeen met wat de inspectie van

de verschillende medewerkers heeft gehoord. De inspectie vraagt JENS dan ook de website zodanig in te richten dat het overeenkomt met de eigen klachtenregeling. Om zodoende jeugdigen en ouders een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling te garanderen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij JENS aangekondigd uit op 18 oktober 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:

- Een telefonisch gesprek met drie ouders.
- Een gezamenlijk gesprek met directeur en de operationeel manager van JENS.
- Gestructureerde interviews met:
 - vier ambulante begeleiders
 - twee instroomcoördinatoren
 - één gedragswetenschapper
 - één GZ-psycholoog
- De check van vier dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Overeenkomst inzake Dienstverlening Coöperatie JENS u.a. – Stichting Mondriaan
 - Document waarin JENS antwoordt geeft op de aanvullende vragen van de inspectie. In dit stuk geeft JENS onder andere uitleg over het triage schema, zoals beschreven onder norm 2.1 pagina 9.
 - Klachtenregeling JENS, Behandeling van klachten Jeugdhulp in het kader van de Jeugdwet
 - Klachtenreglement Standby! en JENS
- Afwijkend van de standaard werkwijze heeft de inspectie geen check van personeelsdossiers gedaan op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van medewerkers. Dit komt omdat JENS geen personeel in loondienst heeft, maar gebruik maakt van personeel dat ingezet wordt vanuit de genoemde leden en strategisch onderaannemers. Uit een ontvangen stuk van JENS (Overeenkomst inzake Dienstverlening Coöperatie JENS u.a. – Stichting Mondriaan) leest de inspectie dat de hoofdaannemer ervoor dient te zorgen dat hij in het bezit is van een VOG van medewerkers en de vrijwilligers die betrokken zijn bij de Jeugdhulp aan cliënten. De verklaring dient daarbij niet eerder afgegeven te zijn dan drie maanden voor het tijdstip waarop de betreffende medewerker of vrijwilliger voor de hoofdaannemer ging werken.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl