



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

FIVE2CONNECT in Amsterdam

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport FIVE2CONNECT

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn er trots op om te lezen dat hetgeen waar wij voor staan bij FIVE2CONNECT ook wordt ervaren door onze cliënten. Wij vinden het belangrijk om op een transparante wijze samen met onze cliënten (en hun netwerken) een vertrouwensrelatie op te bouwen. Binnen ons team zijn we trots op onze functiemix, zodat we vanuit meerdere invalshoeken kunnen meedenken en meerdere interventies kunnen aanbieden. We beschikken over een HKZ-certificering. Dit betekent dat wij bezig zijn om continu onze kwaliteit van zorg te behouden en te verbeteren. Het houdt tevens in dat wij onze zaken op orde hebben.

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

Wij hebben een verbeteringslag geleverd op de punten die naar aanleiding van de HKZ audit en inspectie bezoek naar voren zijn gekomen. De verbetering is onderdeel van ons primair proces, welke wij hebben herschreven naar de wijze zoals wij (n.a.v. opgedane ervaringen) in de huidige praktijk werken. Hierdoor werken wij aan onze dossiervorming, wijze van evalueren en opstellen van doelen. Daarnaast zijn wij aan de slag gegaan met het actief informeren van jeugdigen en ouders (onafhankelijke vertrouwenspersoon/ onafhankelijke klachtencommissie), waardoor wij voldoen aan de verbeterpunten.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Er ligt een hulpverleningsplan binnen de afgesproken termijn na start van ons traject. Daarnaast is er een duidelijke structuur (door ons herschreven primair proces) t.a.v. evalueren, waarin wij ervoor zorgen om op onze wijze doelen te evalueren en worden doelen SMART geformuleerd. Na bezoek van de inspectie zijn jeugdigen en ouders (los van onze verwijzing op ons aanmeldformulier) actief geïnformeerd over zowel de onafhankelijke klachtencommissie als de onafhankelijke vertrouwenspersoon. We hebben ons aangemeld bij het AKJ (i.v.m. onafhankelijke vertrouwenspersoon).

Conclusie van de inspectie

De inspectie heeft een positief beeld gekregen over de werkwijze van de aanbieder. De hulpverleners kunnen goed aansluiten bij jeugdigen en hun netwerk en werken systeemgericht aan de opgestelde doelen.

FIVE2CONNECT heeft tijdens het toezicht een reflectieve en lerende houding getoond. In de reactie op het conceptrapport benoemt FIVE2CONNECT aan welke verbetermaatregelen zij hebben gewerkt.

De inspectie acht FIVE2CONNECT in staat om verantwoorde jeugdhulp te bieden.



1 Inleiding

In november 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij FIVE2CONNECT in Amsterdam.

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 eigen 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 FIVE2CONNECT 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-ijj-kader.

De norm 1.5 "de hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving" die meestal getoetst wordt bij nieuwe aanbieders is minder van toepassing bij de ambulante aanbieders. Daarom is gekozen om deze aanbieders te toetsen op norm 2.4 van het JIJ kader "hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders".

Beschrijving FIVE2CONNECT

FIVE2CONNECT is in maart 2021 gestart en staat en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80202748 onder de rechtsvorm Vennootschap Onder Firma (VOF). Zij beschikken over een HKZ certificering. FIVE2CONNECT is ingekocht door gemeente Amstelveen en Aalsmeer (hoog specialistische jeugdhulp) en Amsterdam (enkelvoudige jeugdhulp). Vanaf 2023 zijn ze ingekocht door regio Alkmaar en regio Haarlemmermeer.

FIVE2CONNECT is opgericht door drie maatschappelijk werkers, een orthopedagoog en een GZ-psycholoog. Zij zijn zowel de hulpverleners, als de bestuurders en eigenaren van de VOF. Er zijn geen andere medewerkers werkzaam voor FIVE2CONNECT.

De praktijk biedt ambulante begeleiding/ behandeling aan jeugdigen van 10 tot 21 jaar (verlengde jeugdwet), die (tijdelijk) kampen met verhoogde risicofactoren, zoals boosheid, opstandig gedrag, verlatingsangst, verkeerde vrienden, (school)verzuim of andere problemen binnen het gezin die het dagelijkse functioneren van jeugdige ontregelt.

De bestuurders vertellen dat de kennis en expertise van FIVE2CONNECT is om vroegtijdig te kunnen signaleren, om achter het gedrag te kunnen kijken en om een analyse te maken van hetgeen speelt. Middels het bundelen van hun expertise en samenwerking met het sociale netwerk rondom de cliënt/leerling bieden zij ondersteuning op meerdere leefgebieden waardoor zij breed inzetbaar zijn.

Ten tijde van het toezicht waren zeven jeugdigen onder de begeleiding van FIVE2CONNECT.

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 FIVE2CONNECT en de door haar geboden jeugdhulp. De kracht van FIVE2CONNECT is de brede deskundigheid binnen het team, het goed kunnen aansluiten bij de belevingswereld en de interesses van jeugdigen en een vertrouwensrelatie met hen op te bouwen. Daarbij werkt FIVE2CONNECT systeemgericht waarbij de sleutelfiguren binnen een gezin actief worden betrokken bij het traject. De exclusiecriteria die zij hanteert zijn duidelijk waardoor ze geen cliënten aanneemt die niet binnen haar expertise vallen.

FIVE2CONNECT raadpleegt hun professionele netwerk bij ingewikkelde zaken om het beste resultaat binnen een traject te behalen. Het team is bezig om de kwaliteit van de jeugdhulp te behouden en te verbeteren.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1)
- 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)

Er is verbetering nodig op de volgende normen:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1)
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3)
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4)

FIVE2CONNECT is na het inspectiebezoek aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit het rapport. De inspectie leest dat FIVE2CONNECT het hulpverleningsplan binnen de afgesproken termijn na start van het traject rond heeft. Daarbij heeft FIVE2CONNECT het format van het dossier op bepaalde onderdelen aangepast om consequent de doelen vast te kunnen leggen en de voortgang te evalueren. Tot slot zijn jeugdigen en ouders actief geïnformeerd over de klachtenregeling en de mogelijkheid zich tot een vertrouwenspersoon te wenden.

De inspectie verwacht dat FIVE2CONNECT in het vervolg meer aandacht besteedt aan het inschatten van de risico's, en dat dit op een systematische wijze op vaste momenten gebeurt. Daarbij is het van belang dat bij evaluaties en veranderende omstandigheden de risico-inventarisatie geactualiseerd wordt.






Vervolg

De inspectie acht FIVE2CONNECT in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat de aanbieder de door hen zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft. De inspectie blijft de ontwikkelingen volgen vanuit haar 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 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



Norm 1.1**Oordeel**

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



FIVE2CONNECT biedt met een vast team hulpverleners hulp aan jeugdigen. De hulpverleners bespreken een aanmelding in het team. Als op basis van deze informatie verwacht wordt dat de hulp mogelijk passend kan zijn, vindt een gesprek plaats met jeugdige, ouders en verwijzer. Uit de gesprekken met de behandelaar, ouders, jeugdigen en uit het dossieronderzoek blijkt dat de hulpverleners relevante informatie over de jeugdige opvragen bij de verwijzer, de jeugdige zelf en de ouders.

In de praktijk kennen de hulpverleners de jeugdigen goed en kunnen op een natuurlijke manier aansluiten bij de jeugdigen. De kracht van FIVE2CONNECT is de laagdrempeligheid, flexibiliteit, humor en systemisch werken. De inspectie heeft hier voorbeelden van gehoord tijdens het bezoek. Een ouder vertelt dat de hulpverlener een goed beeld heeft van haar kind en dat ze elkaar, op vaste momenten, twee keer per week spreken. Daarnaast voelt de ouder zich goed ondersteund door de hulpverlener en wordt het netwerk betrokken bij de zoektocht naar passende oplossingen.

In de onderzochte dossiers treft de inspectie de aanmelding van de verwijzer waarin de hulpverleningsgeschiedenis, de reden van aanmelding en de hulpvraag van de jeugdige en verwijzer zijn benoemd. Het hulpverleningsplan komt tot stand op basis van gesprekken met jeugdigen. In een casus trof de inspectie geen hulpvraag van de jeugdige, maar de hulpverleners en de behandelaar hadden hier een passende verklaring voor. Wanneer het gezin eerder ondersteund is geweest door andere vormen van hulp, onderzoeken de hulpverleners samen met de gezinsleden waarom die hulp niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.



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.	



FIVE2CONNECT schat momenteel de risico's systematisch in met behulp van het LIRIK risicotaxatie instrument. Aangezien de LIRIK bedoeld is om een vermoeden van kindermishandeling te onderkennen en het risico op kindermishandeling in de nabije toekomst in te schatten, wil FIVE2CONNECT stoppen met het afnemen van de LIRIK. De hulpverleners vertellen dat zij in de toekomst de risicotaxatie door de verwijzer willen laten uitvoeren.

Daarnaast beschrijven de hulpverleners in het plan de risico's van de jeugdige, het gezin en de omgeving. Hierin worden niet standaard een aantal levensgebieden of risicogedragingen nagelopen, zoals bij een standaard risico-taxatie instrument wel gebeurt. In de dossiers staat niet beschreven wat de jeugdigen, ouders en hulpverleners hebben afgesproken over hoe zij omgaan met de geconstateerde risico's.

Uit het dossieronderzoek, de gesprekken met de hulpverleners en een gesprek met een ouder komt naar voren dat de hulpverleners snel en doeltreffend reageren bij signalen van onveiligheid. Bij het opstellen van een veiligheidsplan, worden verschillende partijen betrokken, zoals de politie, Veilig Thuis, de school, het netwerk en de gezinsleden. De meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is bekend bij alle hulpverleners van FIVE2CONNECT.

Verbeterpunten:

De inspectie verwacht dat FIVE2CONNECT risico's op een systematische wijze inschat bij start van de hulpverlening, zo nodig met andere professionals. Daarbij is het van belang dat bij evaluaties en veranderende omstandigheden de risico-inventarisatie geactualiseerd wordt. De risico-inventarisaties en afwegingen dienen navolgbaar te worden vastgelegd in het dossier van de jeugdigen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Hulpverleners leggen elk contact met de jeugdige, ouders en andere betrokkenen vast in het contactjournaal in het dossier. Met elkaar bespreken de hulpverleners en de orthopedagoog en GZ-psycholoog wekelijks de individuele casuïstiek.

In de dossiers heeft de inspectie gezien dat de hulpverleners voor elke jeugdige een plan met doelen hebben opgesteld. De doelen in de plannen komen overeen met de doelen van de verwijzer en zijn niet SMART geformuleerd.

De wettelijke termijn van zes weken voor het vaststellen van een plan, halen de hulpverleners vaak niet. Zij geven aan dat ze veel investeren in het opbouwen van een goede werkrelatie waardoor inhoudelijke gesprekken pas later op gang komen. De inspectie ziet in de plannen terug dat de datum waarop een plan is vastgesteld en de reactie van betrokkenen is opgenomen.

De voortgang en de resultaten van de hulp worden tijdens 'uitvoerders overleggen', onder de leiding van de verwijzer (meestal een professional van het lokaal team) geëvalueerd in aanwezigheid van de ouders en jeugdige. Het initiatief voor de onderwerpen die besproken worden ligt bij de verwijzer, waardoor de evaluaties niet altijd concreet, systematisch en gericht op het plan zijn uitgevoerd. In de dossiers zijn de evaluatiemomenten lastig te vinden, omdat het verslag op chronologische volgorde is opgenomen in de contactjournaals.

Verbeterpunten:

De inspectie verwacht dat FIVE2CONNECT op korte termijn de dossiervorming verbetert. Het eerste plan dient binnen zes weken vastgesteld te zijn, met daarin opgenomen SMART beschreven doelen. Daarnaast verwacht de inspectie dat de hulpverleners van FIVE2CONNECT de plannen en de doelen van de jeugdige periodiek op navolgbare wijze evalueren.

Norm 2.4**Oordeel**

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



Het team van FIVE2CONNECT heeft ervaring opgedaan binnen het (speciaal) onderwijs, de specialistische GGZ, de (gesloten) jeugdzorg en het wijkgericht werken. Het team bestaat uit drie hulpverleners, een orthopedagoog en een GZ-psycholoog.

De orthopedagoog en GZ-psycholoog kunnen verschillende individuele behandelingen aanbieden, bijvoorbeeld cognitieve gedragstherapie, Eye Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR, gericht op enkelvoudig trauma) en steunende structurerende therapie. De richtlijnen vanuit het NJI zijn bekend en worden op de achtergrond meegenomen.

Voor ingewikkelde casuïstiek hebben de hulpverleners de mogelijkheid om deze, op consultatiebasis, anoniem te bespreken met twee klinisch psychologen.

De begeleiding is afgestemd met de ouders, de jeugdige, andere hulpverleners, school, en verwijzers van de gemeenten. De onderlinge verantwoordelijkheden zijn, volgens de hulpverleners, helder. De inspectie ziet in de onderzochte dossiers dat de contactgegevens van andere betrokken hulpverleners duidelijk staan vermeld. Eén dossier was niet compleet ingevuld, daarin ontbraken de gegevens van een actieve ondersteuner.

Daarnaast heeft de inspectie een voorbeeld van een hulpverlener gehoord van nauwe samenwerking rondom een jeugdige met school en politie, waardoor een passende oplossing werd gevonden in een crisissituatie.

Een ouder vertelt dat de hulpverlener ondersteuning en adviezen geeft aan ouders waardoor zij zich meer vaardig voelen in hun rol. De hulpverlener helpt hen om te focussen op de grotere belangen waardoor het hen lukt om de negatieve emoties onder controle te houden.



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.	

FIVE2CONNECT beschikt over een HKZ-certificering.

Uit de gesprekken met de hulpverleners en de inzage van de personeelsdossiers blijkt dat drie van de vier hulpverleners SKJ-geregistreerd zijn en dat de GZ-psycholoog BIG geregistreerd is. De niet SKJ-geregistreerde hulpverlener trekt zich, in goed overleg met de andere bestuurders, terug aan het einde van het jaar en zal niet meer actief zijn binnen FIVE2CONNECT.

Alle vijf medewerkers van FIVE2CONNECT beschikken over een bij de functie passende Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Alle VOG's zijn ouder dan drie maanden voor de start van de organisatie. Aangezien de hulpverleners momenteel ook werkzaam zijn bij een andere instelling, volgen ze bij hun huidige werkgever opleidingen, trainingen en intervisie. Op termijn willen ze zich volledig inzetten voor FIVE2CONNECT.

De organisatie beschikt over een opleidingsplan en de medewerkers zijn momenteel met elkaar in gesprek over de hoogte en de verdeling van een opleidingsbudget.



De exclusiecriteria staan niet vermeld op de website maar die zijn opgenomen in het kwaliteitsboek. De exclusiecriteria zijn: geen woon- of verblijfplaats, op de voorgrond staande verslaving of eetstoornis, acute crisissituatie, 24-uurs zorg is nodig of ambulante zorg is niet toereikend (bijvoorbeeld blijkend uit hulpverleningsgeschiedenis), meervoudige handicap, ernstige

psychiatrische (secundaire) problematiek anders dan licht verstandelijke beperking zoals: psychose, ernstige depressie, suïcide dreiging of dissociatieve identiteitsstoornissen.

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

FIVE2CONNECT is een VOF zonder Raad van Toezicht, ondernemingsraad of cliëntenraad. Op den duur wil FIVE2CONNECT een cliëntenraad oprichten, het beleid hiervoor is in uitvoering. De inspectie heeft de voorbereidingen hierop ingezien. Daarnaast organiseert FIVE2CONNECT inspraak door middel van evaluatiemomenten met de cliënt, het gezin en de verwijzers. De tegenspraak is georganiseerd middels HKZ-audits en zij spreken periodiek met twee klinisch psychologen over zowel inhoudelijke als organisatorische zaken. Tenslotte huren zij een administratiekantoor in die meedenkt over financiële zaken.

FIVE2CONNECT heeft de werkwijze incidenten, calamiteiten & geweld beschreven en vastgesteld zodat alle medewerkers veilig onzorgvuldigheden, incidenten en calamiteiten kunnen melden. Ten tijde van het toezicht konden de hulpverleners niet goed uitleggen wat deze werkwijze inhoudt. Een aandachtspunt voor FIVE2CONNECT is het implementeren van het incidentenbeleid.

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

FIVE2CONNECT vraagt ouders en jeugdigen een tevredenheidslijst in te vullen voor het einde van het traject. Tijdens de gesprekken worden ze gevraagd in hoeverre de hulp aansluit bij hun wensen en behoeften. FIVE2CONNECT beschikt niet over een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De oprichters geven aan dat zij niet op de hoogte waren met deze vereiste van de wet.

FIVE2CONNECT is aangesloten bij het Klachtenportaal Zorg en de klachtenregeling staat beschreven op de website. Bij de start van de hulp, vertellen de hulpverleners, worden de ouders en jeugdigen niet actief gewezen op de klachtencommissie. FIVE2CONNECT heeft tot nu toe geen klacht ontvangen. De gesproken ouder heeft geen reden gehad om naar de informatie op de website te zoeken. De ouder zou, bij een eventuele klacht, zich vrij voelen om het ongenoegen met de hulpverlener bespreekbaar te maken.

Verbeterpunten:

De inspectie verwacht dat FIVE2CONNECT zich aanmeldt bij het AKJ. Daarnaast verwacht de inspectie dat de behandelaar jeugdigen en ouders actief informeert over zowel de onafhankelijke vertrouwenspersoon als de onafhankelijke klachtencommissie.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij FIVE2CONNECT uit op 7 november 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 gesprek met één ouder.
- Een gestructureerd interview met drie bestuurders, tevens de uitvoerende hulpverleners van FIVE2CONNECT.
- De check van vijf personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag.
- De check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij waren de betrokken hulpverleners aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Intakeformulier;
 - Hulpverleningsplan;
 - Plan van aanpak;
 - Kwaliteitshandboek.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl