



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

CoachEmUp, Den Haag

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport CoachEmUp

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn gepast trots op dit waardevolle rapport met positieve feedback en ruimte voor verbetering. De inspectie constateert en ziet in dossiers terug dat we de wensen en behoeften van cliënten goed in kaart kunnen brengen. Wij zijn verheugd dat de inspectie van mening is dat wij grotendeels aan deze norm voldoen. De inspectie ziet onze laagdrempelige werkwijze die aansluit bij de behoefte van cliënten. Ook ontvingen we een mooi compliment over de wijze waarop we met cliënten aan doelen werken. Voorts is de inspectie positief over onze werkwijze van regelmatige evaluaties. Tot slot zijn we trots dat we al goed op weg waren met ons klachtenprotocol en reeds aangesloten waren bij een klachtencommissie.

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

Het inspectierapport is scherp, maar wij zien juist kansen om een professionaliseringslag te slaan. Met betrekking tot alle aanbevelingen zullen wij onze huidige werkprocessen opnieuw onder de loep nemen en externe adviseurs betrekken om zo de tekortkomingen die de inspectie heeft geconstateerd te kunnen verbeteren. Op een aantal punten is al direct inzet gepleegd, bijvoorbeeld de ontbrekende VOG, de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, het risicotaxatie instrument en het consulteren van externe bureaus die ons kunnen ondersteunen in dit proces. Een gedetailleerde reactie met specifieke maatregelen per verbeterpunt kunnen wij u desgewenst doen toekomen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Met het verder optimaliseren van onze werkprocessen zullen onze cliënten op meerdere vlakken het verschil merken. Meer vakbewame en SKJ-geregistreerde professionals, die goed op de hoogte zijn van actuele thema's en protocollen. Een geüpdate website waar cliënten eenvoudig relevante informatie kunnen vinden. Nog meer kwaliteit in onze organisatie door het consulteren van een extern advies- en trainingsbureau, en het zorgen voor een evenredige aanwezigheid van expertise in onze organisatie, zoals SKJ-geregistreerde professionals. Wij nemen alle aanbevelingen en aandachtspunten van de inspectie ter harte en zien dit als een kans om onze cliënten van nog betere zorg te kunnen voorzien.

Conclusie van de inspectie

CoachEmUp richt zich middels een cultuur sensitieve aanpak op het versterken van de eigen kracht van cliënten. Bij een deel van de cliënten van CoachEmUp is sprake van complexe problematiek. Er werken veelal jonge medewerkers die recent zijn afgestudeerd of waarvoor dit de eerste baan in de (jeugd) hulpverlening is. De toezichthouders concluderen dat erop meerdere normen verbetering noodzakelijk is. De toezichthouders verwachten dat CoachEmUp een verbeterplan opstelt met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De toezichthouders toetsen dit plan op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepalen de toezichthouders het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In december 2022 en januari en februari 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) samen met de Toezichthouder Kwaliteit Wmo van GGD Haaglanden toezicht uit bij CoachEmUp.

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.

CoachEmUp biedt zowel hulp vanuit de Jeugdwet als vanuit de Wmo. Om de toezichtslast voor CoachEmUp zo beperkt mogelijk te houden heeft de inspectie de Toezichthouder Wmo van GGD Haaglanden gevraagd een gezamenlijk onderzoek uit te voeren. Hiertoe ontving Toezicht Wmo een opdracht van de gemeente Den Haag. In dit rapport zal verder worden gesproken over 'toezichthouders', daarmee worden zowel de toezichthouders van de inspectie als van GGD Haaglanden bedoeld.

Doel van het toezicht was om te bepalen of CoachEmUp 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.

De toezichthouder van GGD Haaglanden gebruikt een bezoekinstrument dat is afgeleid van de landelijke kwaliteitstandaard Wmo. De geformuleerde uitgangspunten uit de regionale kwaliteitsstandaard van GGD Haaglanden zijn:

1. Veiligheid, een veilige uitvoering.
2. Doeltreffendheid, de ondersteuning is doeltreffend.
3. Doelmatigheid, de ondersteuning is doelmatig.
4. Cliëntgerichtheid, bij de ondersteuning staat de cliënt centraal.
5. Afstemming, de ondersteuning is afgestemd op de vraag van de cliënt en de draagkracht van zijn netwerk.
6. De voorziening wordt verstrekt in overeenkomst met de op organisatie/beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard.
7. Respect voor de rechten van de cliënt.

De toetsingskaders zijn te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader en <https://www.ggdhaaglanden.nl/wp-content/uploads/2021/11/Kwaliteitsstandaard-Toezicht-Kwaliteit-Wmo-december-2019-002.pdf>.

Beschrijving CoachEmUp

CoachEmUp staat als besloten vennootschap ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 81971788. CoachEmUp is opgericht in 2016 en bood destijds enkel begeleiding bij re-integratie op de arbeidsmarkt. Sinds juni 2021 biedt CoachEmUp ook ambulante (jeugd)hulp. CoachEmUp heeft een kantoor in Rijswijk en Den Haag.

Ten tijde van het toezicht ontvangen 31 cliënten¹ hulp van CoachEmUp, waarvan 23 Jeugdwet cliënten en acht Wmo cliënten. CoachEmUp is sinds 2021 in de H10 gecontracteerd voor Jeugdhulp, de Wmo cliënten ontvangen hulp via een Persoonsgebonden Budget (PGB). De Wmo cliënten komen voornamelijk uit Den Haag, maar CoachEmUp heeft ook cliënten die zorg vanuit de Wmo ontvangen in Delft, Rijswijk en Rotterdam. CoachEmUp biedt jongerencoaching en persoonlijke begeleiding, opvoedondersteuning als ambulante gezinsbegeleiding. De hulp is gericht op het vinden en behouden van dagbesteding voor de cliënten, terugkeer naar school, een veilige opgroei- en opvoedomgeving, het voorkomen van contacten met justitie en het voorkomen of herstellen van maatschappelijk uitval van jongeren en (jong)volwassenen met (voornamelijk) een bi-culturele achtergrond.

De bestuurder van CoachEmUp heeft bedrijfseconomie gestudeerd en is begonnen met het bieden van hulp omdat hij merkte dat er veel jeugdigen zijn met problemen, die zich onbegrepen voelen en waarbij een cultuur sensitieve aanpak nodig is. CoachEmUp biedt laagdrempelig hulp, voornamelijk aan cliënten en gezinnen met een bi-culturele achtergrond, waarbij tijd en moeite wordt gestoken in het opbouwen van een vertrouwensband. CoachEmUp richt zich op het versterken van de eigen kracht van hun cliënten.

Bij CoachEmUp werken ongeveer vijftientig mensen, waarvan veertien als coach. Vijf coaches zijn in dienst, tien coaches werken op ZZP basis. Zes coaches hebben een afgeronde hbo opleiding, daarvan zijn er drie SKJ geregistreerd. Zes hebben een afgeronde mbo zorgopleiding niveau 4. Twee coaches hebben geen afgeronde zorgopleiding. Hiernaast heeft Coach Em Up een coördinator ambulant en een zorgcoördinator. De coördinator ambulant heeft een hbo opleiding afgerond en is SKJ geregistreerd. De zorgcoördinator heeft een opleiding HBO Social Work gevolgd, met als afstudeerrichting ggz.

Gedurende het toezicht volgen zowel de zorgcoördinator als de bestuurder een EVC traject om zich te kunnen registreren bij het SKJ als jeugd- en gezinsprofessional. De zorgcoördinator heeft haar SKJ registratie kort na het toezicht behaald. De zorgcoördinator is naast haar zorgcoördinatie taken actief als coach voor een aantal cliënten. De bestuurder begeleidt als coach één Rotterdamse Wmo cliënt en is zijdelings betrokken als coach bij een aantal Haagse cliënten. Verder is een gedragswetenschapper voor vier uur per week beschikbaar voor jeugdhulp cliënten en daarnaast voor consultatie. Tot slot werken binnen CoachEmUp drie stagiaires.

CoachEmUp is HKZ gecertificeerd.

¹ Waar in dit rapport verder wordt gesproken over 'cliënten' bedoelen de toezichthouders zowel jeugdigen die vallen onder de Jeugdwet als de cliënten die vallen onder Wmo.

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

CoachEmUp biedt laagdrempelige hulp aan voornamelijk cliënten en gezinnen met een bi-culturele achtergrond. CoachEmUp richt zich middels een cultuur sensitieve aanpak op het versterken van de eigen kracht van cliënten en steekt veel tijd en moeite in het opbouwen van een vertrouwensband. Een deel van de cliënten van CoachEmUp heeft praktische ondersteuning en begeleiding nodig bij het functioneren in het dagelijks leven. CoachEmUp heeft hiernaast ook cliënten waarbij sprake is van complexe problemen en (ernstige) veiligheidsrisico's voor de jeugdigen. Hierbij is, volgens de norm van de verantwoorde werktoedeling, betrokkenheid van SKJ-geregistreerde en vakbekwame professionals noodzakelijk. CoachEmUp is een lerende organisatie, met medewerkers die ook (nog) lerende zijn. Er werken veelal jonge medewerkers die recent zijn afgestudeerd of waarvoor dit de eerste baan in de (jeugd) hulpverlening is. Dat maakt deze medewerkers startende professionals die, met de juiste ondersteuning, moeten groeien in hun vakbekwaamheid en bevoegdheden. Binnen CoachEmUp is de verhouding van medewerkers die zowel de kennis en kunde hebben als bevoegd zijn niet in verhouding met de nog lerende medewerkers. Het risico hierbij is dat er onvoldoende begeleiding is voor de lerende medewerker.

De inspectie constateerde op de volgende normen veelal positieve punten waarbij verbetering op punten mogelijk is:

- *Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.*
- *De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.*

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- *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.*

Vervolg






De toezichthouders verwachten dat CoachEmUp 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 9 mei 2023 aan de toezichthouders worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepalen de toezichthouders 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



**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.	

Jeugdwet cliënten worden via de huisarts, het CJG of een jeugdbeschermingsorganisatie aangemeld bij CoachEmUp. De zorgcoördinator geeft aan vervolgens te bellen met de aanmelder om te bespreken of de hulp die de cliënt nodig heeft past bij wat CoachEmUp kan bieden. Uit de dossiers en de interviews met de medewerkers blijkt dat bij aanmeldingen van de huisarts summiere voorinformatie wordt meegestuurd. Als de aanmelding komt van het CJG of een jeugdbeschermingsorganisatie, wordt voorinformatie over de problematiek en de hulpvraag van de jeugdigen of het gezin meegestuurd. De zorgcoördinator vertelt dat zij het belangrijk vindt om altijd, ongeacht de informatie uit de aanmelding, tijdens de intake breed uit te vragen, omdat er meer problemen kunnen spelen dan in de aanmelding staat beschreven. Hiertoe heeft de zorgcoördinator zelf een intake formulier ontwikkeld, waarmee de verschillende leefgebieden worden uitgevraagd. De toezichthouders hebben in de dossiers gezien dat tijdens de intake de verschillende leefgebieden met het gezin worden besproken. Echter, de toezichthouders hebben niet in alle dossiers het intake formulier aangetroffen.


De Wmo-clieënten komen vaak zelf naar CoachEmUp. Zij hebben via vrienden of kennissen gehoord over CoachEmUp. CoachEmUp gaat met de cliënt in gesprek om in te schatten of de problematiek van de cliënt kan leiden tot een PGB-aanvraag. Wanneer de cliënt niet bij CoachEmUp terecht kan, verwijzen zij door naar andere zorgaanbieders. De cliënten die wel bij CoachEmUp terecht kunnen, helpt CoachEmUp met de aanvraag van de PGB bij de betreffende gemeente.

Medewerkers vertellen dat de zorgcoördinator bepaalt welke medewerker aan een nieuwe cliënt wordt gekoppeld. De zorgcoördinator geeft aan dit samen te doen met de coördinator ambulante. Hierna gaat de medewerker veelal op huisbezoek bij de cliënt om de intake uit te voeren. Tijdens de intake vullen de medewerkers het beeld vanuit de aanmelding aan, vragen zij de wensen en behoeften van de jeugdigen en diens ouders uit en krijgen middels het huisbezoek een beeld van de woonomgeving. In dossiers hebben de toezichthouders de wensen van de jeugdigen en ouders teruggezien.

De recent aangestelde gedragswetenschapper is (nog) niet betrokken bij de intakefase. Zij geeft aan dat zij dit wel wil, om zo vanuit haar achtergrond mee te kunnen denken of de (hulpvraag van) de cliënt past bij wat CoachEmUp kan bieden. Op deze manier kan zij naar eigen zeggen ook zicht krijgen en houden op welke jeugdigen CoachEmUp begeleiding biedt en met welke hulpvraag.

Aandachtspunten

- De intakeformulieren die niet consequent in de dossiers van de jeugdigen worden gehangen zijn een aandachtspunt. Dit kan ertoe leiden dat de kennis over de individuele behoeften van de jeugdigen en diens ouders en het functioneren op de verschillende leefgebieden, enkel bekend is bij de medewerker die met de begeleiding is belast.
- Een ander aandachtspunt is de 1^e screening en de verdeling van een casus, welke volledig belegd is bij de zorgcoördinator. De veelzijdige en soms complexe problematiek die de toezichthouders in enkele dossiers heeft teruggezien, overstijgen laagdrempelige lichte (opvoed)hulp. Het is dan ook raadzaam om direct bij binnenkomst van een casus een professional te betrekken met specifieke kennis van en vaardigheden voor het omgaan met deze problematiek. Enerzijds om zodoende tot een weloverwogen afweging te komen of de casus past binnen de inclusiecriteria van CoachEmUp. En anderzijds om ervoor zorg te dragen dat de juiste hulp op het juiste moment wordt geboden, met inzet van de juiste medewerker (wel/ niet SKJ geregistreerd of stagiaire).

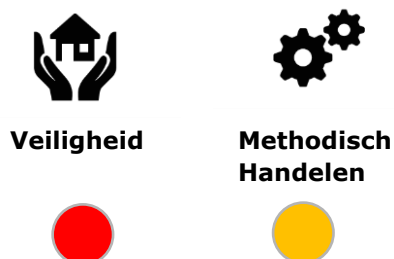
Norm 1.5		Oordeel
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.	

Vanwege de vorm van begeleiding die geboden wordt bij CoachEmUp ligt er geen specifieke rol voor het bijdragen aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving. Deze norm is daarom 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.	

Uit zowel de gesprekken met medewerkers als uit de cliëntdossiers komt naar voren dat tijdens de intake aandacht is voor het in kaart brengen van de mogelijke veiligheidsrisico's voor (de ontwikkeling van) de cliënten, bijvoorbeeld middels de vraag verhelderende checklist. Verder vertellen de medewerkers zich een beeld te vormen van mogelijke veiligheidsrisico's door de overleggen met ketenpartners en het veelal bieden van begeleiding in de thuissituatie. Medewerkers geven aan risico's op gevoel in te schatten. Zij gebruiken geen risicotaxatie instrument om de veiligheid in de opvoedsituatie of in de individuele situatie van de cliënt in te schatten. Hierdoor ontbreekt ook een uitwerking van wat de geconstateerde veiligheidsrisico's betekenen voor de begeleiding van CoachEmUp.



Uit de dossiers wordt duidelijk dat bij een deel van de cliënten en gezinnen waar CoachEmUp betrokken is, meerdere zorgen spelen op de verschillende leefgebieden, zoals (getuige zijn van) huiselijk geweld, problemen met financiën en schooluitval. Uit de gesprekken met medewerkers en de gedragswetenschapper blijkt dat er sprake is van handelingsverlegenheid op het moment dat medewerkers mogelijke onveiligheid signaleren. Uit de personeelsdossiers en de gesprekken met medewerkers komt naar voren dat voor een groot deel van de medewerkers geldt dat zij relatief kort bij CoachEmUp werken en dit hun eerste baan binnen de (jeugd)hulpverlening betreft. Medewerkers voelen zich naar eigen zeggen onvoldoende toegerust om in dergelijke situaties te handelen. Medewerkers geven aan bij signalen van onveiligheid de zorgcoördinator te betrekken. Als zij er samen niet uitkomen, wordt de gedragswetenschapper benaderd.

De toezichthouders hebben meerdere cliëntdossiers ingezien waarbij sprake is van onveiligheid in de thuissituatie. Uit de plannen en de rapportages in die dossiers wordt niet duidelijk op welke manier de begeleiding zich richt op het verminderen c.q. wegnemen van de risico's of leidt tot het inzetten van passende/aanvullende hulp.

Zo wordt in één dossier beschreven dat een veiligheidsplan moet worden opgesteld, dit veiligheidsplan is in het dossier niet terug te vinden. In een ander dossier is er sprake van oplopende zorgen. Uit het gesprek met de medewerker en uit het betreffende dossier blijkt dat de medewerker onbekend is wat betreft de routes in het sociale domein, zoals de jeugdbeschermingstafel. Verder komt uit de gesprekken met medewerkers naar voren dat niet alle medewerkers bekend zijn met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Verbeterpunten

- De toezichthouders verwachten dat voor alle cliënten op eenduidige, gestandaardiseerde wijze een inschatting en beoordeling wordt gemaakt van de veiligheidsrisico's. Dit dient te gebeuren bij de start van de hulp, maar ook gedurende de hulp en bij veranderende omstandigheden. Bij de inschatting dient een SKJ-geregistreerde professional betrokken te zijn en waar nodig een gedragswetenschapper.
- De toezichthouders verwachten dat alle medewerkers, maar bovenal de SKJ-geregistreerde professionals, in het bezit zijn van een goede basiskennis op het thema veiligheid en inschatten van risico's. Met betrekking tot de meldcode verwachten de toezichthouders dat alle medewerkers hierin zijn geschoold. Daarmee wordt geborgd dat medewerkers alert zijn op signalen van onveiligheid en als dat nodig is de stappen van de meldcode volgen.
- De toezichthouder verwacht dat medewerkers getraind en gecoacht worden in het handelen in situaties waarin zij (mogelijke) onveiligheid signaleren.
- Medewerkers dienen te worden ondersteund in het op passende wijze betrekken van ketenpartners. Om dit mogelijk te maken is het een vereiste dat medewerkers bekend zijn met de voorzieningen op het gebied van jeugdhulp.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken met medewerkers en cliënten en uit de dossiers blijkt dat medewerkers veelal wekelijks contact hebben met de cliënten. Het contact is laagdrempelig en het is voor de toezichthouders duidelijk dat medewerkers aansluiten bij de behoefte van de cliënt. Zo wordt in de thuissituatie aan de doelen gewerkt, maar kunnen gesprekken ook op kantoor plaatsvinden als jeugdigen dat prettig vinden. Of wordt met cliënten over de doelen gesproken tijdens een activiteit, zoals voetballen of wandelen. De medewerkers geven in de gesprekken met de toezichthouders mooie voorbeelden van de wijze waarop ze met cliënten aan bepaalde doelen hebben gewerkt, bijvoorbeeld om de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten. De bestuurder vertelt het belangrijk te vinden dat op maat wordt gekeken naar wat nodig is en daaropvolgend de best passende methodiek wordt toegepast. Medewerkers geven aan niet aan de hand van bepaalde methodieken te werken en niet te zijn getraind in het gebruik een methodiek.

Indien de aanmelding bij CoachEmUp plaatsvindt door het CJG, een jeugdbeschermingsorganisatie of de gemeente zijn er vaak al doelen opgesteld. Medewerkers vertellen dat zij voortborduren op deze doelen en deze verwerken in het plan van CoachEmUp. Uit de gesprekken en dossiers blijkt dat er over het algemeen met regelmaat evaluaties plaatsvinden met cliënten, ouders en ketenpartners, zoals de aanmeldende partij.

Niet in alle dossiers hebben de toezichthouders een plan aangetroffen. De plannen die de toezichthouders hebben ingezien waren wisselend van kwaliteit. In enkele plannen zit een overzicht

van zorgen en krachten en een overzicht van betrokken professionals en het sociaal netwerk. In die plannen zijn doelen tevens concreet uitgewerkt. In andere plannen staan doelen onvoldoende uitgewerkt in kleine, behapbare doelen en is onduidelijk wie wat gaat doen om de doelen te bereiken. Uit een interview met een cliënt bleek dat de doelen uit het plan reeds behaald waren, maar nog geen nieuwe doelen waren opgesteld.

CoachEmUp werkt met een digitaal systeem voor de dossiervoering. De toezichthouders hebben gezien dat het dossier niet altijd voldoende navolgbaar is. Zo zagen de toezichthouders in verschillende dossiers dat kort voor het tweede toezichtbezoek oudere documenten, zoals intakeformulieren en evaluatieverslagen, aan het dossier waren toegevoegd. Ook zagen de toezichthouders in het systeem verslagen zonder naam en datum, waardoor onvoldoende navolgbaar is wanneer het verslag is opgesteld en door wie. Ook zagen de toezichthouders diagnoses opgenomen in verslagen zonder dat daarbij vermeld stond wie deze diagnose heeft gesteld en wanneer. Tevens zagen en hoorden de toezichthouders dat er naast het digitale systeem ook documenten in een dropbox bewaard worden, die (nog) niet waren toegevoegd aan het cliëntdossier.

Verbeterpunten

- De toezichthouders zijn positief over de werkwijze van regelmatige evaluaties bij CoachEmUp. Om de geboden hulp inclusief de voortgang daarvan navolgbaar te maken is heldere, doelmatige en continue dossiervoering echter van belang.
- In alle plannen zorgdragen voor haalbare, concrete, actuele en ontwikkelingsgerichte doelen.
- Werk aan de hand van (evidence based) methodieken/ erkende interventies, zoals te vinden bij het NJI. Zorg ervoor dat medewerkers hierin geschoold worden en begeleid worden in het inzetten van de methodieken/interventies.



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 medewerkers en uit het dossieronderzoek blijkt dat een deel van de cliënten van CoachEmUp praktische ondersteuning en begeleiding nodig heeft bij het (sociaal en maatschappelijk) functioneren in het dagelijks leven. Echter worden ook gezinnen door medewerkers begeleid, waarbij sprake is van complexe problemen en (ernstige) veiligheidsrisico's voor de jeugdigen. Hierbij is, volgens de norm van de verantwoorde werktoedeling, betrokkenheid van SKJ-geregistreerde en vakbekwame professionals noodzakelijk. Uit de gesprekken met medewerkers en inzage in de cliëntdossiers en personeelsdossiers blijkt dat bij deze zaken veelal geen SKJ-geregistreerde medewerker betrokken is.

Over het algemeen geldt dat zowel SKJ-geregistreerde als niet-geregistreerde professionals vakbekwaam dienen te zijn, en voldoende toegerust moeten zijn voor de taak waarmee ze belast worden. Ze moeten beschikken over de voor de werkzaamheden benodigde competenties, kennis en vaardigheden. Uit de gesprekken met medewerkers, de bestuurder en de gedragswetenschapper maken de toezichthouders op dat CoachEmUp een lerende organisatie is, met medewerkers die ook (nog) lerende zijn. De toezichthouders hebben gezien dat bij CoachEmUp veelal jonge medewerkers werken die recent zijn afgestudeerd of waarvoor dit de eerste baan in de (jeugd) hulpverlening is. Dat maakt deze medewerkers startende professionals die, met de juiste ondersteuning, mogen groeien in hun vakbekwaamheid en bevoegdheden. Binnen CoachEmUp is de verhouding van medewerkers die zowel de kennis en kunde hebben als bevoegd zijn niet in verhouding met de nog lerende medewerkers. Het risico hierbij is dat er onvoldoende begeleiding is voor de lerende medewerker. Zo blijkt uit de gesprekken met medewerkers dat binnen CoachEmUp veelal een beroep wordt gedaan op de zorgcoördinator, die als spin in het web fungeert. Echter, de zorgcoördinator heeft geen jeugdhulp opleiding gedaan, heeft geen (andere) werkervaring in de jeugdhulp en is niet SKJ-geregistreerd. Ook is het de toezichthouders opgevallen dat meerdere medewerkers in de gesprekken verwezen naar één medewerker als zijnde 'de ervaren medewerker', die ondersteuning biedt waar nodig. Ook deze medewerker heeft geen andere werkervaring in de jeugdhulp en is (nog) niet SKJ-geregistreerd.

De bestuurder geeft aan dat de gedragswetenschapper betrokken is bij de casuïstiek, maar uit de gesprekken met medewerkers en de gedragswetenschapper blijkt dat deze rol beperkt is. De gedragswetenschapper vertelt niet betrokken te zijn bij de intake en bij de plannen van de cliënten. Eens per maand verzorgt zij de casuïstiekbespreking, waarbij per keer twee casussen worden besproken. Hiernaast is de gedragswetenschapper op vraag beschikbaar voor consultatie. Van dit laatste wordt tot nu toe voor ongeveer 15 uur per maand gebruikt gemaakt, waarbij de afspraak is dat de gedragswetenschapper alleen wordt betrokken als de medewerker en de zorgcoördinator er samen niet uitkomen.

Medewerkers van CoachEmUp hebben geen intervisie.

Volgens de bestuurder en zorgcoördinator zijn de uitsluitcriteria bij CoachEmUp: dakloosheid, loverboyproblematiek, GGZ-problematiek en scheidingsproblematiek. Ook noemen beiden dat CoachEmUp voorzichtig is met autisme. Zowel uit de dossiers als uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat het is voorgekomen dat de uitsluitcriteria niet zijn gehanteerd. Op de website staat opgenomen dat de leeftijdscriteria voor persoonlijke begeleiding achttien tot zeventwintig jaar is, maar uit de gesprekken en uit de dossiers blijkt CoachEmUp ook cliënten te hebben die ouder zijn.

De toezichthouders hebben vijf personeelsdossiers ingezien. In één dossier zat geen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opgenomen. De HR-medewerker gaf aan dat altijd wordt gecontroleerd of de VOG in bezit is van CoachEmUp voordat een medewerker start met werkzaamheden en daarom niet te snappen waarom de VOG ontbreekt. CoachEmUp heeft na afloop van het toezicht de nog missende VOG (opnieuw) aan gevraagd en nagezonden aan de toezichthouders.

Verbeterpunten

- CoachEmUp dient te voldoen aan de norm van de verantwoorde werktoedeling. Dat betekent dat de medewerkers die CoachEmUp inzet (onder begeleiding) vakbekwaam moeten zijn en dat sommige werkzaamheden alleen door geregistreerde professionals mogen worden uitgevoerd. Dit kan door het betrekken van een vakbekwame SKJ-geregistreerde medewerker/gedragswetenschapper en door een goede afspiegeling van medewerkers met een opleiding en bekwaamheid in de zorg.
- Aanvullend op norm 1.1 is van belang om een vakbekwame medewerker of gedragswetenschapper te betrekken bij de eerste screening van een casus, om zodoende tot een weloverwogen afweging te komen of de casus past binnen de inclusiecriteria van CoachEmUp. En om ervoor zorg te dragen dat de juiste medewerker (wel/ niet SKJ geregistreerd of stagiaire) betrokken is.
- CoachEmUp dient ervoor te zorgen dat medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil houden en voldoende kennis hebben van de problematiek van de doelgroep.
- Zorg dat medewerkers intervisie kunnen volgen. Intervisie kan zorgen voor een vergroot leereffect en meer (zelf)reflectie.
- Formuleer, op basis van wat CoachEmUp aan hulp kan bieden, heldere uitsluitcriteria. Leg bij het afwijken van de uitsluitcriteria vast waarom de inschatting is dat CoachEmUp toch passende hulp kan bieden.
- Ga na of aanpassingen nodig zijn in de werkwijze rondom (het aanvragen en opslaan) van VOG's. Om zodoende zorg te dragen dat een VOG te allen tijde aanwezig is voor aanvang van de werkzaamheden van een medewerker.



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



De bestuurder geeft in het gesprek met de toezichthouders aan dat er op dit moment geen belangrijke verbeterpunten liggen voor CoachEmUp, en daarmee voor hem als bestuurder. Wel noemt de bestuurder dat recent door medewerkers en hemzelf in gezamenlijkheid is geconstateerd dat de betrokkenheid van een gedragswetenschapper van meerwaarde zou zijn. Dit heeft ertoe geleid dat sinds november 2022 een gedragswetenschapper voor jeugdhulp cliënten beschikbaar is.

De bestuurder vertelt een open bestuurscultuur te hanteren, waarbij alle medewerkers inspraak hebben in de organisatie. Tijdens de vergadering is hier ruimte voor. De medewerkers die de toezichthouders hebben gesproken zijn positief over het werkklimaat bij CoachEmUp. Eén medewerker vertelt dat er een periode is geweest waarin sprake was van een negatieve sfeer tussen een aantal medewerkers. De medewerker licht toe hoe de zorgcoördinator heeft gehandeld om ervoor te zorgen dat het positieve werkklimaat werd hersteld. CoachEmUp heeft geen cliëntenraad.



De toezichthouders hebben gezien dat CoachEmUp beschikt over een protocol Klachtenbeheer en Incidenten, waarin de werkwijze rondom het registreren van incidenten (MIC-meldingen) staat beschreven. Na een registratie beoordeelt de MIC-commissie, bestaande uit één kwaliteitsmedewerker, of er maatregelen genomen kunnen worden om soortgelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. In hetzelfde document staat opgenomen dat calamiteiten gemeld moeten worden bij de inspectie. Hierin mist informatie over het melden van calamiteiten als het Wmo cliënten betreft. Het protocol is onvoldoende bekend bij medewerkers, medewerkers geven aan dat als er zich iets voordoet zij de zorgcoördinator kunnen contacten voor advies.

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat voor hen niet duidelijk is wat CoachEmUp verstaat onder een incident (dat geregistreerd moet worden). Een medewerker vertelt één keer een incident te hebben geregistreerd. Bij de verdere afhandeling van het incident, zoals een analyse of eventuele verbetermaatregelen, was de medewerker niet betrokken geeft zij aan. De bestuurder vertelt aan de toezichthouders het onderdeel incidenten niet als zijn taak te zien, en hierover ook geen terugkoppeling te hebben gehad.

Verbeterpunten

- De toezichthouders verwachten dat de bestuurder zicht heeft op de kwaliteit van de door CoachEmUp geboden hulp en (middels een pdca-cyclus) zorgt voor het verbeteren van de hulp.
- Zorg dat alle medewerkers weten wat wordt verstaan onder een incident, zodat zij dit als zodanig registreren. Breng het Klachten en incidentenprotocol onder de aandacht bij de medewerkers.

- Zorg dat na een incident reflectie plaatsvindt middels een analyse. Waarbij ook wordt gekeken wat voorafging aan het incident, met als doel van het incident te leren en incidenten in de toekomst te voorkomen door het formuleren van verbetermaatregelen.
- Breng trends in kaart met verbetervoorstellen op basis van alle meldingen en agendeer dit onderwerp in teambijeenkomsten voor teamreflectie.
- Voeg in de handleiding rondom het melden van calamiteiten toe hoe en waar calamiteiten rondom Wmo cliënten gemeld moeten worden.
- Denk na over hoe binnen CoachEmUp in- en tegenspraak geregeld kan worden van cliënten, met als doel de resultaten van de hulpverlening van CoachEmUp te verbeteren.

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

De bestuurder vertelt dat de werkwijze is dat cliënten bij de intake worden geïnformeerd over de mogelijkheden om hun onvrede te uiten, of een klacht in te dienen. Een medewerker bevestigt deze werkwijze in een gesprek met de toezichthouders. Een cliënt vertelt een klacht te hebben ingediend bij de bestuurder, de bestuurder heeft dit toen naar wens afgehandeld.

CoachEmUp is aangesloten bij de klachtencommissie van 'Erisietsmisgegaan.nl'. Hiermee wordt voldaan aan de verplichting om een formele regeling te treffen, voor de behandeling van klachten in het kader van de verlening van jeugdhulp. Op de website van CoachEmUp is niet opgenomen waar de cliënten terecht kunnen met een klacht. Dit betekent dat cliënten zichzelf niet op een laagdrempelige wijze kunnen informeren over de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Aandachtspunten

- Naast cliënten tijdens de intake op de hoogte te brengen, verwachten de toezichthouders ook dat op de website de klachtenregeling staat vermeld.
- Vanuit de Jeugdwet en Wmo moeten jeugdigen contact kunnen opnemen met een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Dit is een landelijke voorziening. De toezichthouders verwachten dat CoachEmUp dit onder de aandacht van jeugdigen en ouders brengt.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De toezichthouders van de inspectie en Wmo voerde het toezicht bij CoachEmUp uit op 12 december 2022 en 17 januari, 27 januari en 14 februari 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de toezichthouders voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Interviews met:
 - Twee cliënten
 - Vier coaches
 - De bestuurder en de zorgcoördinator
 - De gedragswetenschapper
- De check van vijf dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de toezichthouders op basis van een aantal criteria zelf de dossiers hebben geselecteerd.
- De check van negen dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was deels een medewerker aanwezig. De toezichthouders hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Kwaliteitshandboek
 - Klachtenbeheer en incidenten
 - Intake proces
 - Auditrapport HKZ d.d. juli 2022
 - Opleidingsplan
 - Checklist vraagverheldering
 - Organogram
 - Sociale kaart

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl