



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Crisishulp Zeeland

Ambulante crisishulp en opvang door Juvent

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Crisishulp Zeeland

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

De afgelopen twee jaar zijn we erin geslaagd om onze twee teams (ambulante & verblijf) met elkaar te verbinden waardoor de samenwerking in onze crisishulp steeds gunstiger verloopt. Gezinnen ontvangen snel (binnen 24 uur) crisishulp en de crisisduur is verkort van 28 naar 14 dagen. Dit succes is ook dankzij de samenwerking met onze partners in het werkveld, die we voldoende hebben meegekregen in onze nieuwe werkwijze. Door intensievere samenwerking met GGZ Emergis kunnen we nu vervolgstappen zetten in de doorontwikkeling naar integrale crisishulp.

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

We stellen een verbeterplan op met alternatieven in pedagogisch handelen voor vrijheidsbepalende maatregelen. Ook verbeteren we de risicotaxatie bij triage en in het cliëntdossier door het Risico-inventarisatieoverzicht meer te integreren binnen crisishulp. De wijze waarop hulpverleners verslagleggen wordt verbeterd waarbij explicieter en overeenkomstig de methodische afspraken in het dossier wordt gerapporteerd. Toegang tot actuele protocollen en werkafspraken voor de collega's van IncluZo en EvidEndt is geregeld. De informatie voor jeugdigen op de Loopplank is geactualiseerd.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

We zullen meer expliciete vragen stellen over en nog meer oog hebben voor de risico's in elke casus. Dit komt ook expliciet terug in het verslag en plan van aanpak. Jeugdigen en ouders ervaren minder vrijheidsbepalingen tijdens het verblijf op de Loopplank en we zetten in op een meer individuele benadering van jeugdigen, dan op een groepsgerichte aanpak. Jeugdigen en ouders weten wat ze mogen verwachten dankzij actuele informatie bij aanvang van het verblijf.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden, vertrouwt erop dat Crisishulp Zeeland van Juvent de voorgenomen verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen.



1 Inleiding

In oktober 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) aangekondigd toezicht uit bij de crisishulp Zeeland van Juvent (hierna: crisishulp Zeeland) in Vlissingen.

Aanleiding

De aanleiding voor het toezicht is een thematisch toezicht dat de inspectie uitvoert in de jeugdhulpregio Zeeland. Bij dit thematisch toezicht kijkt de inspectie naar hoe 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 bij verschillende jeugdhulpaanbieders in Zeeland toezicht uitgevoerd, waaronder de crisishulp Zeeland. In de instellingsrapporten van de jeugdhulpaanbieders worden geen uitspraken gedaan over bevindingen met betrekking tot toeleiding en samenwerking die de regio Zeeland als geheel betreffen. Deze terugkoppeling zal op een andere manier plaatsvinden. In dit rapport wordt uitsluitend de kwaliteit van de hulp van crisishulp Zeeland beschreven.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Crisiszorg Zeeland verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

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. De inspectie richt zich op een beperkt aantal normen, vanwege de aard en het doel van het thematisch toezicht.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving crisishulp Zeeland van Juvent

Juvent is de grootste jeugdhulpaanbieder in Zeeland en heeft een eigen crisisdienst.

Vanaf 1 april 2021 voeren Juvent en Emergis Kind & Jeugd de crisishulp voor de Jeugd en Opvoedhulp en Jeugd-GGZ uit, maar de diensten zijn wel apart aanbesteed door de gemeenten.

Vanaf die datum is er ook één telefoonnummer voor alle crisissen jeugd in Zeeland.

Bij aanmelding volgt een korte telefonische triage door een crisiswerker. Wanneer er sprake is van jeugd- en opvoedingsproblematiek gaat de casus naar Crisishulp Zeeland van Juvent, als er sprake is van GGZ-problematiek dan gaat de zaak naar de crisisdienst Kind & Jeugd van Emergis.

Wanneer er sprake is van gecombineerde problematiek (Jeugd-GGZ en Jeugd- en Opvoedhulp) dan gaan medewerkers van beide organisaties naar het gezin toe.

Crisishulp Zeeland is gedurende 7 dagen 24 uur per dag bereikbaar en richt zich op jeugdigen tot 18 jaar (soms ouder dan 18 jaar). Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een crisissituatie en een spoedsituatie. In geval van crisis start de hulp binnen 4 uur, in geval van spoed start de hulp binnen 24 uur. Om dit te beoordelen gebruikt de crisishulp de standaarden crisis GGZ en de richtlijnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming. De crisis- of spoedhulp bestaat uit ambulante hulp bij de jeugdige thuis voor maximaal 14 kalenderdagen en/of een crisisverblijf of een time-out in het eigen netwerk, in een crisispleeggezin of op de crisisopvang van Juvent, De Loopplank in Vlissingen.

Op De Loopplank worden alleen jeugdigen opgenomen die ouder zijn dan 12 jaar voor maximaal 14 dagen. De Loopplank heeft 6 crisisbedden en 3 overbruggingsbedden voor het geval dat niet meteen een vervolgplek beschikbaar is.

Crisishulp Zeeland van Juvent bestaat uit twee teams: een ambulante team van 6 HBO geschoolde medewerkers, waarvan 2 medewerkers van Incluzo en EvidEndt vanuit hun eigen organisatie onderdeel zijn van dit team. Daarnaast is er een team voor de crisisopvang De Loopplank waarvan 2 groepsleiders HBO geschoold, 6 groepsleiders MBO geschoold en een gastvrouw die o.a. de warme maaltijden verzorgt. Beide teams hebben een gedragsdeskundige en een teamcoach tot hun beschikking. Een teamcoach die het team en/of individuele medewerkers kan coachen in het begeleiden van jeugdigen.

Het ambulante team en de crisisopvang De Loopplank werken vanuit dezelfde locatie en werken nauw samen. Ook wanneer een jeugdige wordt opgenomen is er altijd een ambulante crisiswerker die de regie heeft en de hulpverlening in de thuissituatie oppakt.

De gedragsdeskundige die verbonden is aan het crisisteam denkt in alle casussen mee over de aanpak en is aanwezig bij de wekelijkse teamvergadering van het ambulante team en de wekelijkse teamvergadering van het residentiële team. Samen met de HBO geschoolde medewerkers heeft hij een gedeelde eindverantwoordelijkheid als het gaat om de hulpverleningsplannen.

Zowel het ambulante- als het crisisopvangteam zijn zelfsturend. De manager ambulante hulp en pleegzorg van Juvent is ook verantwoordelijk voor het ambulante team van de crisishulp en de manager residentieel is ook verantwoordelijk voor de crisisopvang De loopplank. Zij bewaken de grote lijnen en zijn samen verantwoordelijk voor de externe contacten (bijvoorbeeld gemeenten en Emergis) op beleidsniveau.

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 analyse is een verdieping op de resultaten waaruit blijkt wat goed gaat en waar verbetering nodig is.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

De aanbieder heeft laten weten inmiddels drie verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zo hebben ze een verbeterplan gemaakt met alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen op De Loopplank. De informatie voor jeugdigen die op De Loopplank verblijven is hier op aangepast. Verder hebben zij het risico-inventarisatieoverzicht meer geïntegreerd binnen de crisishulp. Medewerkers van EvidEndt en IncluZo die onderdeel zijn van het crisisteam hebben nu ook toegang tot de actuele protocollen en werkafspraken van Juvent.






De inspectie acht Crisishulp Zeeland van Juvent in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Juvent de door hen zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft. Waar het kan hebben ze de verbeterpunten meteen opgepakt. Voor de vrijheidsbeperkende maatregelen hebben zij een verbeterplan opgesteld met pedagogische alternatieven en ook met het verbeteren van de verslaglegging van de hulpverleners in het dossier gaan ze aan de slag.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden, vertrouwt erop dat Crisishulp Zeeland van Juvent concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen.

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. |  |

Een ambulante crisiswerker vertelt de inspectie dat zij en de andere ambulante collega's de triage doen wanneer een aanmelding binnenkomt. Binnen 24 uur na de start van de hulp is er een Zorgafstemmingsgesprek (hierna: ZAG) met de ouders, jeugdige, de verwijzer en één of twee medewerkers van het crisisteam. In dit ZAG beoordeelt de crisismedewerker samen met de aanwezigen wat nodig is om de crisishulp zo snel als mogelijk en maximaal na 14 dagen te beëindigen. Tijdens dit overleg worden hulpvragen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdige, ouders en diens netwerk geïnventariseerd. Dit vindt ook nog eens plaats aan het einde van de crisisperiode en zo nodig ook tussentijds (na 5-7 kalenderdagen).

In de dossiers ziet de inspectie dat voor iedere aanmelding (zowel ambulante als de crisisopvang) eenzelfde format wordt gebruikt. Zorgen en krachten worden op meerdere leefgebieden uitgevraagd. In dit werkdocument staan ook de hulpverleningsdoelen, evaluaties en afspraken over het vervolg vanuit de ZAG's. Een groepsleider van De Loopplank vertelt dat als een jeugdige wordt opgenomen zij de jeugdige observeren en met hem of haar in gesprek gaan over wat er speelt. Deze informatie wordt teruggekoppeld aan de ambulante crisiswerker en meegenomen in de ZAG besprekingen.

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

De gedragsdeskundige geeft aan dat de ambulante crisiswerkers altijd kijken naar de mogelijkheden om de crisis ambulante op te lossen of, daar waar mogelijk, de jeugdige tijdelijk onder te brengen bij een plek in het eigen netwerk. Ook bij een opname op De Loopplank blijft het doel om, indien mogelijk, de jeugdige zo snel mogelijk weer naar huis te laten gaan of over te plaatsen naar een andere passende vervolgplek. Een thuisplaatsing gebeurt vaak in combinatie met een intensief ambulante thuisprogramma. Crisiswerkers vertellen dat ook tijdens de crisishulp ouders en jeugdigen handvatten krijgen over hoe met de situatie om te gaan, zodat de crisis afgewend wordt. Afschaling lukt volgens de gedragsdeskundige niet altijd en soms laat een residentiële plek op zich wachten, waardoor de jeugdige gebruik moet maken van een overbruggingsplek bij De Loopplank.

Groepsleiders van De Loopplank vertellen dat ze op de groep structuur, rust en veiligheid willen bieden. Zo wordt er naar gestreefd dat de jeugdige gewoon naar de eigen school blijft gaan en/of

de (bij)baan voortzet. Zij besteden individuele aandacht aan de jeugdigen en nodigen hen uit om 's avonds niet alleen op hun kamer door te brengen maar ook in de huiskamer gezamenlijk een spelletje te spelen of naar een TV programma te kijken. Belangrijk is volgens een groepsleider ook het gesprek met ouders dat zij hebben bij opname waarin verwachtingen op elkaar worden afgestemd. Zo vertellen groepsleiders van De Loopplank dat sommige ouders denken dat De Loopplank er voor zorgt dat hun kind niet alleen naar buiten gaat. Dan is het volgens deze groepsleiders belangrijk om te benoemen dat het gaat om een open groep waarbij de jeugdige het recht heeft om gewoon naar buiten te gaan.

Verbeterpunt:

Tijdens de rondleiding op De Loopplank constateert de inspectie dat er verschillende vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. Zo is er elke avond een verplicht kamermoment, moeten de jeugdigen ook elke avond hun telefoon inleveren en geldt op zaterdagochtend dat ze die pas terugkrijgen nadat ze hun kamer hebben schoongemaakt. 's Nachts worden de gangdeuren van en naar de slaapkamers afgesloten, waardoor jeugdigen niet zomaar het pand kunnen verlaten.

De inspectie ziet dat deze vrijheidsbeperkende maatregelen in de huisregels zijn vastgelegd en dat er ook andere vrijheidsbeperkende maatregelen in worden genoemd. Zo moeten bij het naar bed gaan standaard de telefoon en andere multimedia-apparaten worden ingeleverd.

Als een jeugdige geen school of dagbesteding heeft, moet hij tot 14.00 uur op de groep blijven en ligt zijn telefoon op het kantoor van de groepsleiding. Ook staat beschreven in de huisregels dat het team eens in de 14 dagen op donderdag vergadering heeft van 9.00 uur tot 12.00 uur en dan moeten jeugdigen die geen school of dagbesteding hebben op hun slaapkamer blijven.

Deze inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen bij De Loopplank is niet toegestaan binnen een open woonvoorziening. Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet zijn vrijheidsbeperkende maatregelen namelijk niet toegestaan in de open jeugdhulp. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag¹ om vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie het directe gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht, ter afwending van de acute noodsituatie, de inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel noodzakelijk blijken dan verwacht de inspectie dat De Loopplank hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de Jeugdzorg Plus². De inspectie verwacht dat De Loopplank het toepassen van

¹ Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (W ggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarnaast zouden vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen worden ingezet op grond van toestemming van het kind of de jongere (en/of zijn ouders), zoals bedoeld in artikel 7:450 van de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de vrijheidsbeperkende maatregelen gericht moeten zijn op het vaststellen, genezen of voorkomen van een ziekte. Dit kan bijvoorbeeld bij behandeling van suicidaliteit of een eetstoornis waarbij een kind of jongere open staat voor behandeling en daar, zonder enige druk van buiten, zelf toestemming voor geeft. Wanneer een kind of jongere deze toestemming intrekt, is de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen niet meer toegestaan. De Wgbo geldt niet voor jeugdigen die hulp krijgen voor gedragsproblemen, waar geen psychiatrisch ziektebeeld aan ten grondslag ligt.

² Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen

vrijheidsbeperkende maatregelen zo snel mogelijk afbouwt en op zoek gaat naar alternatieven voor deze vrijheidsbeperkende maatregelen.

Wanneer vrijheidsbeperkende maatregelen herhaaldelijk bij een jeugdige moeten worden toegepast vanwege acute noodsituaties, dan is het noodzakelijk om af te wegen of de geboden hulp voor deze jeugdige wel passend is en wat er nodig is om meer passende hulp binnen de wettelijke kaders te bieden, bijvoorbeeld door een (voorwaardelijke) gesloten machtiging aan te vragen.

Daarnaast verwacht de inspectie dat De Loopplank alleen huisregels hanteert die voldoende ruimte bieden voor maatwerk en die geen repressief karakter hebben.

De aanbieder heeft inmiddels laten weten dat zij een verbeterplan hebben opgesteld met alternatieven voor vrijheidsbeperkende maatregelen. Ook de informatie voor jeugdigen op De Loopplank (met daarin o.a. de huisregels) is hier op aangepast.



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 ambulante crisiswerker vertelt dat als Veilig Thuis doorverwijst, de medewerker van Veilig Thuis vaak al een risicotaxatie gemaakt heeft. Om de veiligheid te onderzoeken kijkt de ambulante crisiswerker zelf tijdens het huisbezoek naar de omgeving (bijv. is het huis opgeruimd en schoon) en naar de manier waarop verschillende betrokkenen erbij zitten. Om risico's verder in te schatten

gebruikt de ambulante crisiswerker geen standaard instrument. Eventuele veiligheidsafspraken komen in het crisisplan te staan.

De groepsleider van De Loopplank vertelt de inspectie dat ze vooral de veiligheid inschatten door met de jeugdige het gesprek aan te gaan. Als een jeugdige gedragsproblemen heeft, maken ze een signaleringsplan aan de hand van de stoplichtmethode. Dan praten ze met de jeugdige over wanneer hij/zij boosheid voelt aankomen, wat hij/zij dan kan doen om het niet uit de hand te laten lopen en wat de groepsleiding kan doen om hem/haar te helpen. Wanneer een jeugdige veel agressie laat zien wordt soms besloten dat twee mensen tegelijkertijd dienst hebben, zodat één groepsleider alle aandacht aan die jeugdige kan besteden indien nodig.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat bij de aanmelding enkele risico's globaal worden uitgevraagd. De inspectie leest dat meerdere risico's in één gesloten vraag worden uitgevraagd, zoals "is er sprake van suïcidaliteit, agressie of vluchtgevaar". De aanmelder wordt volgens een medewerker gevraagd deze vragen in te vullen.

De inspectie ziet dat concrete risico's bij de aanmelding in de cliëntdossiers in meerdere dossiers ontbreken en enkel bevestigend of niet-bevestigend worden beantwoord. Na het eerste ZAG worden ook andere risico's beschreven in het cliëntdossier, zoals bijzonderheden op het gebied van seksualiteit en intimiteit.

In de meeste dossiers ziet de inspectie de belangrijkste risico's die spelen vervolgens terug omtrent de veiligheid van de jeugdige en het gezin na het eerste ZAG of na afloop van het crisistracect. Een verdere taxatie van deze risico's ontbreekt echter, ook doordat de risico's niet in alle dossiers concreet beschreven staan.

In drie cliëntdossiers van jeugdigen die op de crisisopvang hebben verbleven, ziet de inspectie een document waarin meerdere risico's op meerdere leefgebieden worden uitgevraagd. Deze inventarisatielijst is beknopt ingevuld en kent één bron, namelijk de jeugdige. Een medewerker van de crisisopvang vertelt dat deze inventarisatielijst wordt gebruikt als gespreksinstrument met de jeugdige. Als de jeugdige weinig wil vertellen, is de inventarisatielijst daarom erg beknopt.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat vanaf de start van de crisishulp en gedurende het crisistracect risico's op meerdere leefgebieden in kaart worden gebracht en concreet beschreven worden in het cliëntdossiers. Daarnaast verwacht de inspectie dat de aard en ernst van deze risico's, voor zover bekend, bepaald worden, en navolgbaar is wat gedaan wordt om de risico's en onveiligheid af te wenden.

De aanbieder heeft inmiddels laten weten dat zij reeds bij de triage een risicotaxatie maken zodat de risico-inventarisatieoverzicht meer geïntegreerd wordt binnen de crisishulp.

Norm 2.3**Oordeel**

Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.



Volgens de ambulante crisiswerker die de inspectie spreekt gaat het bij de crisishulp in de eerste plaats om het herstellen van de veiligheid en het bepalen van de vervolghulp. De ZAG's één dag na de start van de crisishulp, eventueel na 5 à 7 dagen en voor het einde van de crisishulp zijn de basis om er voor te zorgen dat alle betrokkenen vanaf het begin gezamenlijk nadenken over de vervolghulp. Tijdens de crisishulp kijkt de ambulante crisiswerker bijvoorbeeld naar welke randvoorwaarden in de thuissituatie op orde moeten zijn om er voor te zorgen dat het voor een jeugdige veilig is.

Een groepsleider van De Loopplank vertelt dat ze naast het observeren van de jeugdige ook aandacht besteden aan primaire zaken zoals dag-/nachtritme, schoolgang en zelfverzorging. Daarnaast gaan ook zij het gesprek aan met de jeugdige over de vervolghulp die nodig is en welke ideeën de jeugdige daar zelf bij heeft. Tijdens het tweede en het derde ZAG vindt er een evaluatie plaats op basis waarvan de vervolghulp wordt bepaald en of bijgesteld.

Verbeterpunt:

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat bij sommige dossiers geen ZAG verslag is ingevuld terwijl het ZAG wel heeft plaatsgevonden volgens een medewerker. Ook staat niet in alle cliëntdossiers vermeld wie bij het ZAG aanwezig waren en of ouders en jeugdige wel of niet akkoord gaan met het plan. In niet alle cliëntdossiers is daarnaast navolgbaar wat de overwegingen zijn ten behoeve van het besluit tot vervolghulp. In de dossiers is bijvoorbeeld niet zichtbaar dat casuïstiek overleggen genotuleerd worden of dat afwegingen en besluiten multidisciplinair genomen worden. De inspectie verwacht dat in de cliëntdossiers navolgbaar is welke evaluaties hebben plaatsgevonden, wie daarbij aanwezig was, wat daarin besproken is en welke overwegingen er zijn geweest om te komen tot vervolgbesluiten.

Norm 2.4**Oordeel**

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



Door de werkwijze van het crisisteam, waarbij een ZAG binnen 24 uur na de start van de crisishulp wordt gehouden, wordt er vanaf het begin nauw samengewerkt en afgestemd met jeugdigen, ouders, andere betrokkenen uit het netwerk en betrokken hulpverleners. Doordat het ambulante team werkt vanuit dezelfde locatie als de crisisgroep zijn er korte lijntjes en de inspectie hoort vanuit verschillende gesprekken dat er onderling goed wordt samengewerkt.

De managers geven in een gesprek met de inspectie aan dat ze een belangrijke rol hebben in het vlot trekken en verbeteren van een goede samenwerking met andere organisaties en bijvoorbeeld gemeenten. Hierbij is het volgens hen belangrijk dat bijvoorbeeld verwijzers hun verantwoordelijkheid nemen en vanaf het eerste ZAG meedenken over de vervolghulp en een actieve rol innemen om dit te bewerkstelligen.

Vervolghulp is volgens de ambulante crisiswerker niet altijd direct voor handen omdat er wachtlijsten zijn of omdat aanbod ontbreekt in de regio. Het is dan een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de verwijzer en de ambulante crisiswerker om hier een oplossing voor te vinden. Soms wordt er te snel een beroep gedaan op de crisishulp, bijvoorbeeld omdat een moeder aangeeft dat haar zoon niet meer thuis kan wonen. Dan ligt het volgens de ambulante crisiswerker voor de hand dat de eerstelijns hulpverlening dit oppakt.

Ook de samenwerking met Emergis vraagt aandacht volgens de ambulante crisiswerker, omdat beide organisaties een andere werkwijze en cultuur hebben. Medewerkers geven aan dat Emergis en Juvent een andere definitie van crisis hanteren. Daarnaast vertellen medewerkers dat regelmatig onduidelijkheid bestaat over wat voorliggend is; GGZ-problematiek of jeugd- en opvoedhulp. Ook het delen van informatie tussen GGZ-aanbieders en Juvent gaat volgens medewerkers moeizaam, zelfs als ouders hiervoor toestemming hebben gegeven. Dit alles komt volgens de medewerkers een goede samenwerking tussen Emergis en Juvent niet ten goede.

Aandachtspunt:

De inspectie vraagt aandacht voor een goede samenwerking tussen Juvent, Emergis en andere jeugdhulpaanbieders ten behoeve van integrale en continuïteit in de hulp wanneer nodig. Dit gezien het feit dat Juvent en Emergis zich presenteren als één crisiszorg richting ouders, jeugdigen en andere ketenpartners en communiceren samen op te trekken als dat nodig is.



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. |  |

De managers vertellen de inspectie dat zowel het ambulante team als het team van de crisisopvang De Loopplank bestaat uit goed geschoolde mensen die al jaren dit werk doen. Het ambulante team is geschoold in de methodiek ambulante spoedhulp en daarnaast maken de hulpverleners ook gebruik van de eigen Juvent Academie met verplichte trainingen zoals samenwerken aan veiligheid, de-escaleren werken en de beroepscode. Medewerkers noemen tijdens het gesprek met de inspectie ook verdiepende trainingen te volgen over bijvoorbeeld hechtingsproblematiek, mensen met een licht verstandelijke beperking en trauma hulpverlening.



Bij inzage van de personeelsdossiers ziet de inspectie dat alle medewerkers een relevante opleiding hebben voor de taak die ze verrichten. Alle medewerkers hebben ook een verklaring omtrent het gedrag (VOG) die voor de indiensttreding is afgegeven voor de functie die ze vervullen.

De manager zegt dat Juvent met gemeenten voor het crisisteam een lumpsum financiering heeft afgesproken voor zes bedden en een aanvullende financiering voor overbruggingszorg. Op deze manier kan Juvent deze locatie met dit team kostendekkend draaiend houden.

Verbeterpunt:

Twee crisiswerkers van het ambulante team zijn vanuit IncluZo en EvidEndt onderdeel van het team. Doordat zij niet in dienst zijn bij Juvent is het voor hen niet mogelijk om in de systemen van Juvent protocollen en werkafspraken te raadplegen. De inspectie verwacht dat deze gedetacheerde medewerkers dezelfde stukken kunnen raadplegen als hun collega's die in vaste dienst zijn bij Juvent, zodat ook zij kunnen werken vanuit dezelfde professionele standaarden en kwaliteitseisen.

De aanbieder heeft laten weten de collega's van IncluZo en EvidEndt inmiddels toegang hebben tot de actuele protocollen en werkafspraken van Juvent.



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

Tijdens het toezicht stelt de inspectie vast dat medewerkers bekend zijn met het melden van incidenten. Dit blijkt uit de gesprekken en uit drie recente incidentmeldingen die de inspectie heeft ingezien.

Een incidentmelding wordt volgens een ambulante crisiswerker altijd besproken in de vergadering. Soms leidt dit ook tot verbeteracties. Zo is er na een incident vastgesteld dat De Loopplank voor deze jeugdige toch niet de beste plek was. Daarop is een verbeteractie ingezet om bij telefonische triage nog meer met andere collega's van het ambulante team te overleggen, zodat allen meer op één lijn zitten.

De incidenten worden ook opgenomen in een jaarrapportage van Juvent. De medewerkers vertellen dat de manager de jaarrapportage van de incidenten tijdens de teamvergadering met hen bespreekt.

Een medewerker geeft aan dat ze één keer per maand intervisie krijgen. Dit wordt begeleid door de gedragsdeskundige en elke medewerker moet minstens twee keer per jaar een situatie inbrengen. Een medewerker vertelt dat Juvent een actieve ondernemingsraad heeft met negen leden die zij ook wel eens heeft benaderd om bij de bestuurder meer aandacht te vragen voor zieke medewerkers en het moeten gebruiken van de privé telefoon voor het werk. Daarnaast heeft Juvent een cliëntenraad.

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

Groepsleiders van De Loopplank vertellen dat de onafhankelijke vertrouwenspersoon elke maand langskomt op de groep en de inspectie ziet dat de contactgegevens ook op het informatiebord bij de ingang hangen. Wanneer jeugdigen een klacht hebben, wordt altijd een gesprek aangeboden met de teamcoach om te kijken of de klacht verholpen kan worden.

Daarnaast is Juvent aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie Zeeland. De informatie over de klachtenregeling is terug te vinden op de website van Juvent en wordt ook vermeld in het informatieboekje van De Loopplank.

Verbeterpunt:

In het informatieboekje voor jeugdigen en ouders leest de inspectie dat Juvent verwacht dat je eerst je klacht kenbaar maakt bij diegene waar het over gaat, daarna bij de leidinggevende en dan bij de algemeen directeur. Indien de klacht nog niet is opgelost, kan de klager naar de onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie verwacht dat jeugdigen en de ouders zich rechtstreeks tot de klachtencommissie kunnen wenden indien ze dat wensen en dat zij over deze mogelijkheid duidelijk worden geïnformeerd. Verder blijkt uit de website van Juvent dat zij ook een eigen onafhankelijke klachtencommissie hebben ingesteld. Uit de informatie op de website en het informatieboekje wordt niet duidelijk wanneer welke klacht bij welke commissie terecht komt. De inspectie verwacht daarom ook dat jeugdigen en ouders volledig en op passende wijze geïnformeerd worden over de klachtenregeling.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Crisiszorg Zeeland uit op dinsdag 3 oktober 2023. 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 1 jeugdige.
- Gestructureerde interviews met:
 - 3 ambulante crisiswerkers
 - De gedragsdeskundige
 - 2 groepsleiders
(wanneer vermeld wordt medewerkers kunnen dit zowel ambulante crisiswerkers zijn als groepsleiders)
 - De manager ambulante zorg en de manager residentiële zorg
- De check van 10 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 5 dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - 3 incidentmeldingen
 - Website van Juvent
 - Informatieboekje de Loopplank
 - Begeleidend schrijven Crisishulp jeugd in Zeeland per 1 april 2021

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl