

# Samenvatting reactie op het inspectieonderzoek naar de kwaliteit van jeugdhulp in buurtteam West in Utrecht

Auteur:  
Datum:

Annemiek Schooten  
Januari 2016



# Reactie op het inspectieonderzoek naar de kwaliteit van jeugdhulp in buurtteam West in Utrecht

## 1. Inleiding

Op 16 juli 2015 heeft de Inspectie Jeugdzorg een toezichtbezoek gebracht aan buurtteam Jeugd & Gezin West. Met dit bezoek wilde de inspectie een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van de geboden jeugdhulp. Daarbij is het uitgangspunt van de inspectie om ruimte te laten voor nieuwe en innovatieve concepten. De inspectie heeft ook rekening gehouden met de fase waarin Lokalis zich bevindt: het eerste jaar van de transformatie, het buurtteam nog volop in ontwikkeling. Doel van het onderzoek van de inspectie is inzicht te verkrijgen in de mate waarin Lokalis bij het bieden van jeugdhulp voldoet aan eisen op het gebied van de veiligheid van kinderen en voldoet aan organisatorische voorwaarden om verantwoorde jeugdhulp te leveren. De inspectie had een positief overall beeld van Lokalis en sprak over een heldere organisatiestructuur, een duidelijke positie van Lokalis in het veld en over gezinswerkers die als kwalitatief hoogwaardige professionals gedreven hun werk doen. Verantwoordelijkheden zijn duidelijk vastgelegd.

Medewerkers kennen hun eigen verantwoordelijkheid, zijn deskundig als individu en nog deskundiger als team. Als aandachtspunt noemde de inspectie dat gezinsplannen en dossiers verschillend worden vormgegeven door medewerkers. Ten aanzien van het thema veiligheid merkt de inspectie ten positieve op dat risico's multidisciplinair worden ingeschat en dat er goede afspraken zijn met Samen Veilig Midden-Nederland en andere partners. Ook is er duidelijkheid over de vervolgstap richting hulp van een specialist. Een punt van verbetering is dat risicotaxaties niet in het dossier worden bewaard. De inspectie vraagt zich af hoe wordt gemeten of risico's afnemen. Ook is het belangrijk om minimaal vast te leggen wat nodig is om te onderbouwen waarom je een bepaalde afweging hebt gemaakt als hulpverlener. Bovengenoemde aandachtspunten bespreken we in paragraaf 2 en 3.

## 2. Verbeteracties op de werkafspraken

De opmerkingen naar aanleiding van het bezoek van de Inspectie hebben geleid tot ondergenoemde verbeteracties. We beschrijven hier de verbetering in termen van het gewenste resultaat en ondernomen acties.

### Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor de kinderen.

- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's
- Professionals stellen vast of de veiligheidsrisico's zijn verminderd (*verantwoorde hulp voor jeugd, criterium 2.2.*)

De inspectie vindt dat acties op veiligheidsrisico's onvoldoende worden geborgd en gemonitord. Doel van onze verbetering is dat in het gezinsplan goed het verband tussen de veiligheidsinschatting en de ingezette hulp is terug te zien, en dat gemonitord en geborgd wordt dat de veiligheidsrisico's zijn verminderd. De gezinswerkers hebben instructies nodig, hoe zij dit goed kunnen weergeven in het gezinsplan, met als doel dat de veiligheid van de kinderen centraal staat.

Actie 1: Bovengenoemd doel staat helder beschreven in de nieuwe werkinstructie en risicotaxatie. Deze werkinstructie is vastgesteld in het M.T. van 12 januari 2016. (werkinstructie en risicotaxatie, zie bijlage)

Actie 2: De aandachtsfunctionarissen veiligheid bespreken de nieuwe werkinstructie en risicotaxatie in het eerste kwartaal van 2016 in hun team. Daarmee wordt de veiligheidschecklist een verplicht instrument voor alle hulpverleners in zake onveilige situaties. Bovendien wordt in het gezinsplan concreet beschreven hoe er aan de veiligheid gewerkt wordt en wanneer dit geëvalueerd wordt. Het is belangrijk om regelmatig de balans op te maken of vrijwillige hulp toereikend is. Het 4-ogenprincipe (zie nadere toelichting hoofdstuk 3) is hierbij belangrijk of consultatie intern bij de aandachtsfunctionarissen veiligheid of extern bij SAVE. (stap 2 uit de verplichte meldcode: Overleg met een deskundig collega en/of met Veilig Thuis).

Actie 3: De aanpassing in de werkinstructie wordt opgenomen in de training zicht op veiligheid, actie eind januari 2016.

**Professionals weten hoe zij incidenten en calamiteiten kunnen registreren.** (Verantwoorde hulp voor jeugd, aanvullende thema's voor wijkteams)

De documenten zijn terug momenteel te vinden op intranet, maar worden nog niet altijd goed gebruikt.

Actie korte termijn: we hebben een filmpje op intranet geplaatst met een toelichting over de definitie van, het melden van, en de route rondom incidenten en calamiteiten en een link naar het formulier. In het eerste kwartaal 2016 leggen de aandachtsfunctionarissen kwaliteit en privacy aan de teams de definities en routes uit.

Actie voor de langere termijn: Inrichten meldsysteem van Meldvin voor Lokalis. Het is gemakkelijk en gebruiksvriendelijk systeem. Op 11 december 2015 heeft een gesprek plaats gevonden met de bouwer van Meldvin. We verwachten het systeem september 2016 in gebruik te gaan nemen.

**Het wijkteam heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het handelen van professionals.**

**De onafhankelijke klachtencommissie (KJU) is voldoende in beeld bij de gezinswerkers** (*Verantwoorde hulp voor jeugd, criterium 5.2*)

Actie: in november 2015 zijn de nieuwe folders 2015 van het KJU verspreid in de teams via de teammanagers.

Actie: in december 2015 zijn de nieuwe folders van het AKJ verspreid in de teams door de aandachtsfunctionarissen kwaliteit en privacy.

Actie: De tekst op de website van de buurtteams wordt in eerste kwartaal 2016 aangevuld met de route binnen het buurtteam jeugd en gezin. (Eerst het gesprek met de gezinswerker, vervolgens teammanager en daarna KJU.)

Actie: De aandachtsfunctionarissen kwaliteit en privacy informeren in het eerste kwartaal de teams over de route bij klachten, de belangrijke aandachtspunten bij klachten en de jaarrapportage klachten

Actie: Momenteel wordt het klachtenformulier gebruiksvriendelijker gemaakt om registratie te vergemakkelijken. Er is in december hiervoor input opgehaald bij de aandachtsfunctionarissen privacy en kwaliteit. Dit is gereed in het eerste kwartaal van 2016.

Actie lange termijn: Lokalis is bezig met de implementatie van een geautomatiseerd meldsysteem Meldvin (zie incidenten en calamiteiten), waarmee ook klachten in de toekomst op een laagdrempelige en snelle manier gemeld kunnen worden.

### **3. Doorontwikkelen van de werkzame factoren in de organisatie van ons werk**

In dit hoofdstuk beschrijven we, aan de hand van de werkzame factoren die de inspectie noemde hoe we verder zijn gegaan in het doorontwikkelen van de kwaliteit van ons werk.

**Professionals zorgen ervoor dat acuut onveilige situaties voor kinderen worden opgeheven.**

*(verantwoorde hulp voor jeugd, criterium 2.3.)* De op- en afschaling bij (acuut) onveilige situaties werkt binnen buurtteam J&G West snel en goed. Daarbij is het belangrijk dat we goed zijn aangesloten op de zorg en ondersteuning die door netwerkpartners wordt geboden, zoals bijv. bij wijkagenten en de SAVE-teams en Veilig Thuis van Samen Veilig Midden Nederland. De samenwerking met ketenpartners rond acute onveiligheid is in alle buurtteams van Lokalis goed geborgd o.a. middels convenanten. Iedere gezinswerker heeft de training "Zicht op veiligheid" gevolgd (of zal dat binnenkort doen). De gezinswerkers in het buurtteam, SAVE en Veilig Thuis werken vanaf 2016 met hetzelfde, door de ketenpartners gezamenlijk ontwikkelde, risicotaxatie-instrument. Met deze partners zijn samenwerkingsafspraken gemaakt in de vorm van convenanten, zoals het crisisconvenant, convenant met de politie en samenwerkingsafspraken met SAVE.

**Lokalis zet gekwalificeerde professionals in.** *(Verantwoorde hulp voor jeugd, criterium 5.2)*

Binnen Lokalis is iedereen op HBO-niveau of hoger geschoold en (voor)geregistreerd in het kwaliteitsregister van jeugdzorg. Er is een goede diversiteit in achtergrond, aansluitend bij de problematiek in de wijk. De gezinswerkers hebben de gelegenheid hun expertise uit te breiden en te onderhouden door middel van scholingsaanbod vanuit Lokalis.

In het inspectierapport komt regelmatig naar voren dat de inspectie ziet dat er een groot reflecterend vermogen is op het eigen handelen en dat van teamgenoten. Wij vinden het belangrijk dat de gezinswerkers een lerende houding hebben in hun werk. Eén onderdeel van het bouwen aan een lerende houding is de inzet op dagelijkse reflectie van de professionals en inzicht in eigen patronen. Hiertoe is in het laatste kwartaal van 2015 intervisie gestart. Alle medewerkers van Lokalis kunnen deelnemen aan intervisie onder leiding van een geschoolde intervisie begeleider. Bovendien kent Lokalis de structuur van teamcasuïstiek. De bijeenkomsten worden voorbereid door de professionals en hebben tot doel het verhelderen van de professionaliteit van de gezinswerkers en de verbetering van het werkresultaat van het hele team door verdiepend overleg waarbij de casus en de professional centraal staan. De vragende en lerende houding van de professionals wordt gestimuleerd en de wijze van ondersteuning wordt getoetst aan de uitgangspunten van basiszorg en de leidende principes. (bijlage 1 het document team casuïstiek).

**Lokalis heeft richtlijnen en procedures vastgesteld voor het gebruik van het gezinsplan.** *(Verantwoorde hulp voor jeugd, criterium 5.2)*

Lokalis hanteert het uitgangspunt dat het gezinsplan van het gezin is en niet van de hulpverlener en dat deze centraal staat in de hulpverlening. Afgelopen herfst is een traject gestart om toepassing en gebruik van het gezinsplan meer te uniformeren. Het doel is om duidelijke kaders en richtlijnen te hebben waar een gezinsplan minimaal aan moet voldoen om de kwaliteit van de hulpverlening te waarborgen, zonder dat het een strak format wordt waarin hulpverleners en gezinnen moeten rapporteren. Lokalis hanteert het 4 ogen principe: Voor elke casus geldt dat er een collega (maatje), is die meekijkt in het dossier en actief meepraat over belangrijke beslissingen omtrent veiligheid of behandeling en verwijzing. Juist vanwege onze open werkwijze met zo min mogelijk protocollen, is het belangrijk dat het 4 ogen principe strak wordt gehanteerd. Medewerkers moeten weten wanneer zij een maatje vooraf moeten raadplegen en dat zij als maatje medeverantwoordelijk zijn voor besluiten van hun collega.

Acties die tussen september en nu hebben plaatsgevonden:

- Opstellen van de belangrijkste uitgangspunten van het gezinsplan.
- Opstellen van een 'werkformat'/'werkinstructie', die voor alle gezinswerkers leidend zal worden in het werken met het gezinsplan. De verwachting is dat dit in het eerste kwartaal van 2016 gereed zal zijn.
- Doorvoeren van wijzigingen in het registratiesysteem KTSD, waarmee het gezinsplan ook daar fysiek een meer centrale plek krijgt (gereed februari 2016)
- Standaardiseren van de veiligheidschecklist en de registratie hiervan in het gezinsplan (zie bijlage 2).

#### **4 Tot slot**

Het bezoek van de jeugdinspectie heeft ons geïnspireerd. We zijn met de verbeteringen en werkzame factoren aan de slag gegaan. Dit past bij een lerende organisatie die volop in ontwikkeling is. Naast de externe toetsing door o.a. de jeugdinspectie zijn we stappen aan het zetten naar meer interne toetsing, bijvoorbeeld door visitatie tussen teams. Zo blijven we onszelf ontwikkelen ten bate van de jeugd en hun gezinnen.