

Kwaliteit van jeugdhulp – Thema fysieke Inkooptafel – februari 2016

Inleiding:

Tijdens het inkoopproces in 2015 voor de inkoop van 2016 is afgesproken dat we tijdens de 'fysieke inkooptafel' in 2016 apart een keer verder zouden spreken over de kwaliteit van jeugdhulp en hoe gemeenten en aanbieders daar samen goed vorm aan (kunnen) geven.

Tijdens deze bijeenkomst willen we bespreken wat gemeenten en aanbieders nog (willen/kunnen) doen om de kwaliteit van de jeugdhulp te verbeteren.

Dit willen we doen aan de hand van een aantal bespreekpunten (zie hieronder). Ter informatie hebben we vervolgens nog kort wat achtergrond rond kwaliteit en de jeugdwet geschetst en een artikel over kwaliteit uit de deelovereenkomst toegevoegd..

Besprek-/actie-/discussiepunten:

Tijdens de bijeenkomst fysieke inkooptafel rondom het thema kwaliteit.

1. Hoe effectiviteit en resultaat van inzet jeugdzorg meten:

Gemeenteraden hebben steeds vragen over wat is de effectiviteit/resultaat van een interventie (in relatie tot de kosten) en hoe kun je dat meten. Van aanbieders willen we graag horen wat zij zouden antwoorden op deze vraag.

2. Clienttevredenheid meten

Voor gemeenten is de cliënt tevredenheid een belangrijk onderdeel van de kwaliteit. Zij zullen dit vormgeven aan cliënt tevredenheid voor wat betreft de lokale teams en de inzet van zorgaanbieders. Door het organiseren van cliënttevredenheidonderzoek (o.a. via lokale teams, maar mogelijk ook op andere wijze)

Daarnaast rapporteren veel aanbieders in hun jaarverslag over clienttevredenheid: hoe worden die verzameld?

3. Rechtspositie jeugdigen en ouders en cliënt ondersteuning:

Gesprek met aanbieder over dit onderwerp. Wat doen gemeente en aanbieders en wat ontbreekt nog of kan nog beter.

4. Klachten, klachtenprocedures en - afhandeling

Gemeenten willen graag op de hoogte gesteld worden van het aantal klachten dat een organisatie jaarlijks heeft ontvangen. Wanneer gemeente/lokale teams/regionale backoffice geconfronteerd worden met klachten wordt contact opgenomen met betrokken aanbieder.

Ook willen gemeenten graag tijdig contact, als een traject niet goed loopt, zodat samen met de aanbieder gekeken kan worden of aanpassing/beëindiging nuttig is.

5. Kwaliteit rond naar gezinnen met geringe sociale zelfredzaamheid:

Hieronder staan de belangrijkste conclusies uit het onderzoek van de integrale inspecties naar hoe de zorg voor gezinnen met geringe sociale zelfredzaamheid in regio's is gewaarborgd..

- Zicht op gezinnen met complexe problematiek ontbreekt (taak: gemeente/lokale teams)
- 1 gezin , 1 plan, 1 regisseur is overal uitgangspunt, maar voorwaarden vooral rondom regie zijn onvoldoende geregeld
- Beschikbaarheid zorg laat te wensen over
- Meer aandacht voor nazorg nodig.

Herkennen we het beeld van het inspectie onderzoek en wat moet er in de regio nog geregeld worden rondom deze doelgroep?

Achtergrond:

Met de transitie jeugdzorg zijn de gemeenten inhoudelijk en budgettair verantwoordelijk voor de preventie, jeugdhulp en de uitvoering van de jeugdbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering. Het borgen van kwaliteit is daarbij een belangrijk onderdeel.

In de Jeugdwet zijn kwaliteitseisen voor jeugdhulpaanbieders opgenomen (zie handreiking jeugdhulp VNG - 2014).

De *aanbieders* moeten voldoen aan deze kwaliteitseisen en deze borgen.

De *inspectie* jeugdzorg houdt toezicht op de kwaliteit van de jeugdhulp. Waarbij verantwoorde hulp centraal staat (verantwoorde hulp omvat: uitvoering hulpverlening, veiligheid, leefklimaat, cliëntenpositie en organisatie). Hiervoor heeft de inspectie een toetsingskader opgesteld. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen jeugdigen in beeld (meer voor de lokale teams) en jeugdigen in zorg (geldt meer voor de aanbieders, maar ook voor lokale teams).

Naast de kwaliteitseisen voor de jeugdhulpaanbieders gelden ook kwaliteitsbepalingen voor *gemeenten* (zie handreiking jeugdhulp VNG – 2014). Eisen stellen aan kwaliteit kan 4 dimensies betreffen, namelijk: cliënt (eigen kracht), professional (professionalisering), middelen (effectiviteit) en organisatie (logistieke kwaliteit).

Belangrijk is dat gemeenten – samen met aanbieders – continue sturen op kwaliteit. Dit gebeurt o.a. via de inkoop (zie basisovereenkomst en specifiek artikel 28 uit de deelovereenkomst – zie bijlage), .

Toezichtkader Stelseltoezicht Jeugd:

Het toezicht kader kijkt naar de vraag: Worden jeugdigen en gezinnen die zorg en ondersteuning nodig hebben door organisaties gezamenlijk effectief geholpen.

Jeugdigen in beeld: Wanneer is het goed?

- Als jeugdigen en gezinnen zorg en/of ondersteuning nodig hebben worden gesignaleerd
- Jeugdigen/gezinnen die zorg en ondersteuning nodig hebben, worden adequaat naar ondersteuning en zorg toegeleid
- De veiligheid van jeugdigen/gezinnen in de signalering en toeleiding naar zorg en ondersteuning is geborgd.

Jeugdigen in zorg: Wanneer is het goed:

- Jeugdigen/gezinnen staan centraal in de zorg en ondersteuning
- Zorg en ondersteuning wordt in samenhang geboden
- Er is continuïteit in zorg en ondersteuning van jeugdigen en gezinnen
- De zorg en ondersteuning aan jeugdigen/gezinnen is resultaat gericht
- De veiligheid van de jeugdige/gezinnen in de zorg en ondersteuning is geborgd.

Op de site van de inspectie staat uitgewerkt hoe je kunt zien dat bovenstaande is geregeld en waarom dat belangrijk is.

Visie en uitgangspunt voor regio Lekstroom

In de visie van de gemeenten in de regio Lekstroom is werken aan het verbeteren van de kwaliteit van jeugdhulp een continue - en cyclisch proces, waarbij zowel de gemeente als de aanbieders een rol hebben en hierbij waar mogelijk ook gezamenlijk in optrekken.

Veel zaken zijn al in geregeld of in gang gezet, maar op diverse onderwerpen moeten nog acties worden ondernomen om te komen tot verbetering en vernieuwing..

Voor gemeenten:

- Continue monitoren: via informatie opvragen over zorg per cliënt, kwartaalrapportages, financiële verslagen (rechtmatigheid controleren) vergelijkingen maken met andere jaren – trends opsporen, etc.
- Nieuwe toetreders aanmelden – zodat inspectie nieuwe aanbieders kan toetsen of ze voldoen aan de kwaliteitscriteria (zie toetsingskader nieuwe toetreders)
- Bekijken van de inspectierapporten over jeugdzorg aanbieders en gaan n.a.v. een rapport zo nodig in gesprek met aanbieders
- Lokale teams laten voldoen aan de criteria van het toetsingskader voor wijkteams opgesteld door de inspectie (zie toetsingskader onderzoek wijkteams inspectie jeugdzorg)

Gebruikte documenten:

- Factsheet kwaliteitseisen jeugdhulpaanbieders en gemeenten zoals gesteld in de jeugdwet, VNG, juni 2014
- Toetsingskader Inspectie jeugdzorg www.inspectiejeugdzorg.nl/toezicht
- Toesingskader onderzoek wijkteams
- Toetsingskader nieuwe toetreders jeugdhulp

Bijlage:

Artikel 28 Kwaliteit uit deellovereenkomst Lektroom

1. Aanbieder levert kwalitatief goede jeugdhulp, waaronder in ieder geval wordt verstaan:
 - a. De levering van jeugdhulp in overeenstemming met de toepasselijke privacy wet- en regelgeving.
 - b. De garantie van aanbieder dat hij voldoet aan alle voor hem geldende professionele standaarden en landelijke richtlijnen jeugdhulp, beschikbaar op <http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl>. De bij de aanbieder in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode, en zijn, indien van toepassing op de branche, ingeschreven bij het Kwaliteitsregister Jeugdhulp en beschikken zonodig over een voor hun branche geldend kwaliteitscertificaat.
 - c. Het uitvoeren van de behandeling op basis van een met de cliënt en diens ouders overeengekomen doelenplan.
 - d. De verplichting tot het verlenen van tijdige jeugdhulp zoals genoemd in artikel 25. Indien aanbieder hier niet toe in staat is, doet hij hiervan onmiddellijk mededeling aan de contactpersoon van het lokaal team. Het wachten op een behandeling mag nooit de oorzaak zijn van verergering van de problematiek. In een dergelijk geval dient er eerder hulp geboden te worden.
 - e. Het direct in zorg opnemen in het geval het crisishulp betreft. Indien dit niet binnen de instelling van aanbieder mogelijk is, dan zoekt aanbieder binnen 24 uur een alternatief.
 - f. Aanvullend op het gestelde in dit artikel levert aanbieder de met hem overeengekomen jeugdhulp, zoals beschreven in bijlage 1, conform de in genoemde bijlage opgenomen aanvullende kwaliteitscriteria.
 - g. De Dienstverleners hanteren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Begeleiding Overgangrecht de geldende cao VVT, GGZ, Gehandicaptenzorg of Welzijn, afhankelijk van of een CAO van toepassing is, en zo ja welke. Indien er geen CAO van toepassing is kan de organisatie van de Dienstverlener, met nadruk op in te zetten personen, door de Gemeente getoetst en beoordeeld worden. Hierbij zijn de beroepscompetentieprofielen en – vaardigheden, zoals omschreven in de op de branche van toepassing zijnde CAO, als norm hanteerbaar. Deze eis geldt zowel voor medewerkers in vaste dienst, voor ingehuurd personeel als voor ZZP'ers. Dit laat onverlet dat een gecombineerde inzet van professionals en vrijwilligers gewenst is, zonder dat dit afbreuk doet aan de kwaliteit zoals die geleverd wordt en dient te worden.
2. Indien de jeugdhulp niet geleverd wordt volgens de in dit artikel genoemde kwaliteit, dan treden opdrachtgever en aanbieder binnen twee weken met elkaar in overleg over een verbetertraject.
3. Indien het verbetertraject binnen 2 maanden geen resultaat heeft, dat wordt aanbieder geacht niet aan de bepalingen van de deellovereenkomst te voldoen. Artikel 10 lid 3 is onverkort van toepassing.
4. Aanbieder organiseert de jeugdhulp laagdrempelig op de plaats en tijdstip dat, binnen redelijke grenzen, de jeugdige en wettelijk vertegenwoordigers wensen. In ieder geval dichtbij de woonomgeving van de jeugdige.
5. Aanbieder heeft beleid om reistijd voor de jeugdige te beperken.