

Rapport

Youth Turn

(Ambulante ondersteuning)

Splinterlaan 156A
2352 SM Leiderdorp

Toezichthouder	: GGD Hollands Midden
In opdracht van de gemeente(n)	: Leiden
Datum onderzoek	: 16-05-2024
Type onderzoek	: Regulier onderzoek Kwaliteitstoezicht
Status	: definitief
Datum vaststellen rapport	: 06-08-2024

Inleiding

Waarom toezicht?

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is opgenomen dat gemeenten per 1 januari 2015 verantwoordelijk zijn voor de maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen voor de kwetsbare burger. De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning wordt door de toezichthouder getoetst aan de hand van kwaliteitseisen.

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

De aanbieder van een voorziening is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de voorziening. Conform artikel 6.1 van de Wmo 2015 heeft het college van burgemeester en wethouders, de GGD Hollands Midden aangewezen als toezichthouder. De GGD Hollands Midden is daarmee belast met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens de Wmo 2015; met andere woorden: de GGD Hollands Midden houdt toezicht op de kwaliteit van de voorziening. Zo nodig adviseert de GGD of maatregelen nodig zijn om te voldoen aan de kwaliteitseisen.

Waarop is het toezicht gebaseerd?

Het toezicht is gebaseerd op de kwaliteitseisen die zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015, de gemeentelijke verordening en de focus die is bepaald in overleg met de gemeente(n) die opdracht geven. Het toetsingskader kunt u terug vinden op <https://www.ggdhm.nl/portal-vervolgpagina/regulier-kwaliteitstoezicht-wmo>. Tevens vindt u achter in het rapport een overzicht van de eisen die tijdens het huidige onderzoek zijn onderzocht.

Wat is het doel van dit rapport?

Dit rapport is opgesteld in het kader van het kwaliteitstoezicht (KT) naar aanleiding van het onderzoek naar de kwaliteit van de voorziening, dat door de toezichthouder is uitgevoerd. Het doel van dit rapport is:

1. beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. informeren van de aanbieder over de kwaliteit van de voorziening;
3. informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1: onderzoeksopzet;
- Hoofdstuk 2: per domein en onderdeel de observaties en bevindingen van de toezichthouder;
- Hoofdstuk 3: gegevens van de aanbieder en toezichthouder;
- Tot slot in de bijlage: de eventuele schriftelijke reactie van de aanbieder op de bevindingen van de toezichthouder.

Inhoudsopgave

Het onderzoek

Observaties en bevindingen

Cliënten

- Cliëntgerichtheid
- Afstemming in de keten
- Medezeggenschap
- Klachtenregeling

Personeel

- Professionele standaard

Veiligheid

- Veilige verstrekking
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Calamiteiten en meldingsplicht

Gegevens voorziening

Gegevens toezicht

Het onderzoek

Onderzoeksopzet

Op 16 mei 2024 is op grond van artikel 6.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (2015), een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van Wmo maatwerkarrangementen perceel 2 en 3 die door Youth Turn B.V. wordt geboden.

Youth Turn B.V. biedt Wmo maatwerkarrangementen perceel 2 en 3 aan cliënten uit de gemeenten Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude (hierna: Leidse regio).

Het onderzoek bestaat uit:

- Een gesprek met de directie op locatie
- Gesprekken met medewerkers
- Gesprekken met cliënten
- Inzage cliëntdossiers
- Inzage personeelsdossiers
- Een beoordeling van documenten

Het onderzoek is uitgevoerd door twee toezichthouders, hierna te noemen: de toezichthouder. Het toezicht vindt plaats op een selectie van de eisen afkomstig uit landelijke en lokale regelgeving. Het toetsingskader vindt u terug op <https://www.ggdhm.nl/portal-vervolgpagina/regulier-kwaliteitstoezicht-wmo>.

Beschouwing

Aanbieder

Youth Turn B.V. (hierna: Youth Turn) is een zorgaanbieder die in de Leidse regio op grond van de Wmo, Wmo maatwerkarrangementen perceel 2 en 3 (hierna: ambulante ondersteuning) aanbiedt. De ondersteuning die wordt geboden bestaat uit het bevorderen en/of behouden van de zelfredzaamheid.

Team

Youth Turn heeft met 18 ZZP-ers een opdrachtovereenkomst en 2 medewerkers in loondienst in de Leidse regio voor ambulante ondersteuning. De ambulant hulpverleners (hierna: begeleiders) worden aangestuurd door drie zorgcoördinatoren. Uit de ontvangen cliëntlijst blijkt dat Youth Turn 42 cliënten met een Wmo-beschikking voor ambulante ondersteuning in de Leidse regio ondersteunt.

Combinantschap

Trimente, Massive Care en Youth Turn bieden in de vorm van een combinantschap ambulante ondersteuning aan Wmo cliënten in de Leidse regio. Trimente is de penvoerder.

Trimente geeft aan in 2022 voorafgaand aan de aanbesteding een aantal partijen bij elkaar geroepen te hebben. Dit om op zoek te gaan naar partijen om mee samen te werken. Massive Care en Youth Turn pasten bij de visie en werkwijze van Trimente. Er is onderling besloten om gezamenlijk aan te besteden. Trimente geeft aan dat de ondersteuning complementair aan elkaar is – er is overlap, maar ieder heeft zijn eigen expertise. Youth Turn en Massive Care bevestigen dit.

De drie aanbieders geven aan geen knelpunten te ervaren in de samenwerking. Aangegeven wordt dat aan de voorkant afspraken zijn gemaakt en processen zijn vastgelegd over o.a. het aanmeldtraject en dagbesteding. Er zijn korte lijnen, waardoor er snel geschakeld kan worden als er nieuwe afspraken moeten worden gemaakt.

Eén keer per zes weken komt het bestuur bij elkaar voor overleg. Eén keer per twee weken komen de zorgcoördinatoren bij elkaar voor overleg over de aanmeldingen en de wachtlijst.

Conclusie en aanbevelingen

Wat moet beter?

De toezichthouder heeft geen constatering gedaan over zaken die beter moeten.

Wat kan beter?

De toezichthouder beveelt aan te inventariseren naar welke scholing of cursussen vraag is vanuit de medewerkers. De toezichthouder heeft opgemerkt dat er weinig scholingsaanbod is en dit hebben de gesproken medewerkers ook aangegeven tijdens de interviews.

Blijf zicht houden op dat het schriftelijke proces met betrekking tot dossieropbouw en evaluaties in de

praktijk wordt uitgevoerd.

Wat gaat goed?

De toezichthouder ziet een lerende organisatie. Sinds het toezichtbezoek in 2022 heeft Youth Turn in twee jaar tijd een goed kwaliteitsmanagementsysteem opgezet, met zorgcoördinatoren die wekelijks de kwaliteit van alle begeleiders controleert. De toezichthouder ziet hierin een grote kwaliteitsslag, wat zich ook uit in andere onderdelen van het bedrijf. Youth Turn laat hiermee zien dat zij open staan voor onder andere de aanbevelingen vanuit de toezichthouder kwaliteit en hier ook werk van hebben gemaakt.

Daarnaast ziet en hoort de toezichthouder dat cliënten zich vertrouwd voelen met de begeleiding en ook tevreden zijn met de ondersteuning die zij ontvangen. Tevens heeft de toezichthouder medewerkers gesproken die allen tevreden zijn over Youth Turn als werkgever en professioneel handelen in het belang van de cliënt. De wijze van begeleiding is gericht op de zelfredzaamheid vergroten en behouden van de cliënten.

Medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode en weten wat zij moeten doen tijdens incidenten.

Advies aan college van B&W

De toezichthouder heeft geen tekortkomingen geconstateerd en adviseert kennis te nemen van de inhoud van dit rapport.

Observaties en bevindingen

Cliënten

Cliëntgerichtheid

Intake

De toezichthouder leest in de ontvangen documenten terug dat de zorgcoördinator het eerste contact legt met de cliënt. Na het eerste telefonisch contact vindt er binnen 14 dagen een intakegesprek met de cliënt plaats. Tijdens het toezichtbezoek geeft Youth Turn aan dat het intakegesprek bij de cliënt thuis plaatsvindt.

In de ontvangen documenten leest de toezichthouder dat de zorgcoördinator het intakegesprek doet. Tijdens het intakegesprek wordt het intakeformulier ingevuld, online account voor dossierinzage aangemaakt, de identiteit van de cliënt gecontroleerd en de zorgovereenkomst en toestemmingsformulier digitaal ondertekend. Tevens wordt de werkwijze van Youth Turn uitgelegd en de website onder de aandacht gebracht.

Na het intakegesprek gaat de zorgcoördinator op zoek naar een begeleider welke past bij de hulpvragen en verwachtingen van de cliënt. De toezichthouder leest terug dat wanneer er geen 'klik' is tussen de voorgestelde begeleider en de cliënt de zorgcoördinator weer opnieuw op zoek gaat naar een match.

Bovenstaande wordt bevestigd tijdens gesprekken met cliënten en medewerkers.

Wachtlijst

Youth Turn geeft aan momenteel geen wachtlijst te hebben. Binnen 10 werkdagen wordt een cliënt te woord gestaan. Youth Turn geeft aan prioriteit te stellen aan een goede match tussen cliënt en begeleider. Hoelang dit duurt is afhankelijk van de hulpvraag en de verwachtingen van de cliënt. Wanneer een cliënt specifiek de voorkeur heeft voor een begeleider vanuit een bepaalde cultuur, kan dit meer tijd kosten wanneer deze niet in het personeelsbestand beschikbaar is.

Start ondersteuning

De toezichthouder leest in de documenten dat 14 dagen na de intake de begeleiding start.

Youth Turn geeft aan dat cultuursensitief werken de basis is van hun werk. Belangrijk is de presentiebenadering, aldus Youth Turn. Aangegeven wordt dat het begeleidingsplan op het 8-fase model is gebaseerd. Aan de hand van het begeleidingsplan worden doelen opgesteld. De toezichthouder ziet dit ook terug tijdens de steekproef.

Desgevraagd geeft Youth Turn aan de ZZP-ers op het gebruik van dit model te controleren. De zorgcoördinatoren bewaken de kwaliteit van de cliëntendossiers. Daarnaast zijn zorgcoördinatoren altijd betrokken bij casuïstiek, nemen rapportages van begeleiders door en zijn aanwezig bij evaluatie momenten. De zorgcoördinatoren komen ook onderling bij elkaar om casussen te bespreken, aldus Youth Turn. Tijdens het toezichtbezoek bevestigen de gesproken zorgcoördinatoren dit ook.

Youth Turn benadrukt tijdens het toezichtbezoek dat begeleiding start met het opbouwen van vertrouwen van de cliënt naar de begeleider. Aangegeven wordt dat wanneer het vertrouwen er is gestart wordt met aan de doelen te werken. Youth Turn geeft aan dat de praktijk heeft geleerd dat wanneer men direct aan de doelen gaat werken, de kans groot is de cliënt kwijt te raken. Per casus wordt gekeken wat de juiste benadering is. Youth Turn geeft aan hierin maatwerk te leveren.

Tijdens de ondersteuning

Door middel van een matching proces wordt een vaste begeleider toegewezen aan de cliënt, aldus Youth Turn. De zorgcoördinator controleert op basis van de rapportages of de afgesproken begeleiding plaatsvindt. Youth Turn geeft aan dat de zorgcoördinator zowel met de cliënt als met de begeleider contact heeft. Dit wordt bevestigd door zowel de gesproken zorgcoördinatoren als de gesproken begeleiders.

Het uitgangspunt is huisbezoek, dit kan thuis bij de cliënt zijn, maar op verzoek van cliënt ook buitenshuis plaatsvinden. Youth Turn geeft aan dat cliënt en begeleider samen afstemmen hoe zij het contact buiten de afspraken willen onderhouden, bijvoorbeeld via Whatsapp of telefonisch. De gesproken begeleiders geven allen aan dat de begeleidingsmomenten thuis plaatsvinden. Tenzij het een onderdeel is van een doel om buitenshuis de begeleidingsmomenten te hebben. Zowel de gesproken cliënten als begeleiders bevestigen dat zij buiten de huisbezoeken ook telefonisch of via Whatsapp contact hebben met elkaar. Gesproken cliënten geven aan dat dit vaak gaat over brieven die binnen zijn gekomen, waarvan zij niet zeker zijn of de inhoud spoed heeft of niet.

Youth Turn geeft aan dat het voorkomt dat de doelen vanuit het sociaal wijkteam niet aansluiten op de hulpvragen welke de cliënt uiteindelijk bij Youth Turn neerlegt.

Doelen van cliënten worden concreter na het opbouwen van een vertrouwensband met een begeleider. Youth Turn past de doelen aan of nieuwe doelen worden opgezet zodat deze beter aansluiten op de hulpvraag van de cliënt. Youth Turn is zich ervan bewust dat dit niet volgens de beleidsregels van de Leidse regio is. Een gesprek met de gemeente hierover is vlak voor het toezichtbezoek geweest.

Tijdens de steekproef ziet de toezichthouder dat de doelen vanuit het sociaal wijkteam worden opgesplitst in subdoelen.

Zorgmijding

Bij zorgmijding wordt samen met het bestuur, zorgcoördinator en manager kwaliteit gekeken naar de situatie. Nagegaan wordt of alles is gedaan om contact te krijgen of dat een andere benaderingswijze nodig is, aldus Youth Turn.

Aangegeven wordt dat het met regelmaat voorkomt dat de doelgroep verwachtingen heeft welke niet binnen de kaders van de Wmo vallen. Dit kan leiden tot het stopzetten van de zorg vanuit cliënt, terwijl ondersteuning wel nodig is.

Continuïteit van de ondersteuning

Wanneer een begeleider gepland of ongepland niet het begeleidingsmoment kan doen, wordt getoetst of cliënt een vervanger nodig heeft. Bij geplande afwezigheid wordt van tevoren met cliënt besproken of hij een vervanger wil. De zorgcoördinator is op de achtergrond tijdens de afwezigheid van de begeleider betrokken, aldus Youth Turn. Indien nodig kan de zorgcoördinator inspringen, dit is afhankelijk van wat de cliënt wil. Dit wordt bevestigd door de gesproken begeleiders en zorgcoördinatoren

Evaluatiebeleid

De toezichthouder leest in de documenten dat het eerste evaluatiemoment 5 maanden na start begeleiding plaats vindt. De zorgcoördinator is hierbij aanwezig. Desgevraagd geeft Youth Turn aan dat hierna iedere 6 maanden een evaluatiemoment plaatsvindt.

Tevens geven gesproken begeleiders en zorgcoördinatoren aan dat na zes weken start ondersteuning een gesprek plaatsvindt met de cliënt, zorgcoördinator en begeleider. Gekeken wordt of de aangeboden ondersteuning voldoende is. Tevens gaat de zorgcoördinator na of er nog steeds een klik is tussen begeleider en cliënt.

Bejegening

Aangegeven is dat cultuur sensitief werken de basis is van de begeleiding. Tijdens de steekproef hoort en ziet de toezichthouder dit duidelijk terug. Tevens tijdens de interviews met cliënten ziet de toezichthouder ook dat de begeleiders professioneel omgaan met de cliënten. Cliënten geven ook aan dat begeleiders aardig zijn. Cliënten zijn over het algemeen tevreden met de ondersteuning.

De toezichthouder heeft tevens de gedragscode van Youth Turn ingezien.

Bereikbaarheid

Begeleiders en cliënten kunnen elkaar tijdens kantoortijden bereiken, aldus Youth Turn. Op de website van Youth Turn kon de toezichthouder niet de openingstijden terugvinden. Wel waren de contactmogelijkheden goed te vinden op de website.

Tijdens gesprekken met cliënten blijkt dat de begeleiders goed bereikbaar zijn. Begeleiders geven aan dat de bereikbaarheid van de zorgcoördinatoren ook goed is.

Einde ondersteuning

De begeleiding kan stoppen op verzoek van cliënt of begeleider. Daarnaast is het behalen van de doelen ook een moment om de ondersteuning stop te zetten, aldus Youth Turn.

Wanneer een begeleider in een casus wil stoppen, maar begeleiding is wel noodzakelijk, dan gaat Youth Turn opzoek naar een nieuwe begeleider. Aangegeven wordt dat het is voorgekomen dat een begeleider stopte bij Youth Turn, cliënt wilde toen ook stoppen met begeleiding.

Youth Turn geeft aan dat het afgelopen kwartaal vier cliënten succesvol het begeleidingstraject hebben afgesloten. De duur van de trajecten verschilt per cliënt, een gemiddelde hiervan was tijdens het toezichtbezoek lastig aan te geven, aldus Youth Turn.

Ondersteuningsplannen

Steekproef

De toezichthouder heeft op locatie 5 cliëntdossiers ingezien. Tijdens de steekproef waren 3 zorgcoördinatoren aanwezig. Allen konden de toezichthouder voldoende informatie geven over de casus.

De toezichthouder heeft de volgende documenten ingezien in de cliëntdossiers:

- Ondertekende zorgovereenkomst
- Doelen
- Frequente rapportages passend bij de ondersteuning
- Signaleringsplan
- Indien van toepassing toestemmingsformulier contact met derden.

In de 3 van de 5 cliëntdossiers waren geen acties beschreven. De toezichthouder ziet daarnaast in tweetal dossier dat niet consequent de evaluaties zijn gedaan. De zorgcoördinatoren geven aan beide zaken op te pakken met de begeleiders en dat het bekend is dat aan deze dossiers nog gewerkt moet worden.

In de cliëntdossiers ziet de toezichthouder de volgende doelen en bijbehorende acties terug:

- Doel: netwerk vergroten, actie: aanmelden voor maatjes project;
- Doel: schoonhouden van de woning en de administratie op 2 vaste plekken bewaren, actie: de administratie daadwerkelijk op 2 plekken bewaren;
- Doel: Woning vinden, actie: inschrijven Wonen Holland Rijnland.

De overige doelen welke de toezichthouder heeft gezien tijdens de steekproef zijn allen Wmo gerelateerd, gericht op het behouden of vergroten van zelfredzaamheid. De doelen zijn niet in alle gevallen identiek aan de doelen van het sociaal wijkteam. De toezichthouder ziet hierdoor duidelijk terug dat de begeleiders kiezen om doelen op te splitsen in kleinere doelen, om zodoende het hoofddoel te behalen. In combinatie met de achtergrond van de cliënt hoort de toezichthouder dat de begeleiders maatwerk bieden.

De toezichthouder ziet dat de begeleiders frequent en uitgebreid rapporteren. De toezichthouder leest terug aan welke doelen zijn gewerkt, wat er is besproken en welke acties zijn ondernomen.

Clientervaringen

De toezichthouder heeft 3 cliënten bij hen thuis gesproken en 2 cliënten telefonisch gesproken. Uit cliëntgesprekken blijkt dat cliënten tevreden zijn over de ondersteuning. Enkele cliënten hebben meerdere begeleiders gehad. De wisseling had of te maken met ontevredenheid over de begeleider of dat de begeleider zelf stopte bij Youth Turn.

Cliënten geven aan dat de begeleiders goed bereikbaar zijn, kunnen benoemen wie er aanwezig waren bij de intake. Cliënten geven aan dat eerst een intake plaats vond en daarna een kennismakingsgesprek met de begeleider.

Cliënten kunnen goed aangeven aan welke doelen worden gewerkt, wat de begeleider hierin voor taken heeft en wat zij zelf doen.

Niet alle cliënten weten hoe zij een klacht kunnen indienen bij Youth Turn. Een van de begeleiders, tevens zorgcoördinator geeft aan dat dit bekend is bij Youth Turn. De zorgcoördinator geeft aan dat zij momenteel de klachtenprocedure aan het vertalen zijn naar onder andere Engels en Arabisch.

Aanbevelingen vanuit het vorige toezichtbezoek

2022: Naar aanleiding van het bezoek en de steekproef bij de cliëntendossiers ziet de toezichthouder een aantal punten voor verbetering. Momenteel wordt er maandelijks gerapporteerd en de kwaliteit van de rapportages is zeer verschillend tussen de ZZP-ers. De lage frequentie van rapporteren in combinatie met de matige inhoudelijke kwaliteit, maakt dat voortgang in de ondersteuning onvoldoende inzichtelijk is en wordt de continuïteit te weinig geborgd.

2024: De toezichthouder ziet een positieve verandering in de wijze van rapporteren en de frequentie. Tijdens de steekproef is duidelijk zichtbaar dat de kwaliteit en de frequentie van rapporteren sterk is toegenomen. Hierdoor is de voortgang van de ondersteuning vele malen beter inzichtelijk en wordt de continuïteit van de zorg gewaarborgd.

Aanbevelingen

Blijf zicht houden op dat het schriftelijke proces in de praktijk wordt uitgevoerd.

Afstemming in de keten

Youth Turn geeft aan met partijen in gesprek te zijn voor onderaannemerschap met betrekking tot dagbesteding. Tevens geeft Youth Turn aan op cliëntniveau samenwerking met de betrokken zorgorganisaties te hebben.

Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat waar noodzakelijk contact wordt gelegd met ketenpartners. Medewerkers benoemen dat zij alleen contact opnemen met ketenpartners als de cliënt daar toestemming voor heeft gegeven.

Desgevraagd geven medewerkers aan bekend te zijn met het voorliggend veld in de Leidse regio.

Aanbevelingen vanuit het vorige toezichtbezoek

2022: De toezichthouder adviseert meer controle op het werk van de ZZP-ers en meer gebruikt te maken van het netwerk dat Youth Turn heeft en verder aan het opbouwen is.

2024: Op dit moment heeft Youth Turn een samenwerking in de vorm van een combinantschap samen met Massive Care en Trimente. Daarnaast maakt de toezichthouder uit de gesprekken met de medewerkers op dat de sociale kaart van Leiden inzichtelijk is. Het voorliggend veld is ook voldoende bekend bij de medewerkers en er wordt hier ook gebruik van gemaakt.

Aanbevelingen

De toezichthouder heeft geen aanbevelingen voor dit onderdeel.

Medezeggenschap

Youth Turn geeft aan momenteel geen cliëntenraad te hebben. In het verleden is hier wel aandacht aan besteed, maar dit is niet van de grond gekomen. Wel worden cliënten individueel om inbreng gevraagd bij veranderingen binnen Youth Turn.

Tevens neemt Youth Turn jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (hierna: CTO) af. De toezichthouder heeft de CTO van 2023 ingezien. Het gemiddelde cijfer was een 8,6.

Aanbevelingen vanuit het vorige toezichtbezoek

2022: Hoewel niet in de eisen is opgenomen dat een cliëntenraad verplicht is, adviseert de toezichthouder om na te gaan of er contractueel met de gemeente hierover afspraken zijn gemaakt.

2024: Youth Turn vraagt cliënten individueel inbreng, een cliëntenraad is overwogen, echter niet van de grond gekomen.

Aanbevelingen

De toezichthouder heeft geen aanbevelingen voor dit onderdeel.

Klachtenregeling

De toezichthouder heeft de klachtenregeling ontvangen van Youth Turn. Tevens heeft de toezichthouder het jaarverslag ontvangen.

Desgevraagd geeft Youth Turn aan de klachten te analyseren en bij afronding na te gaan of intern verbeteringen nodig zijn om toekomstige klachten te voorkomen. Youth Turn geeft aan van diverse klachten input te hebben gehaald om de kwaliteit van de begeleiding te verbeteren. Onder andere door de exclusiecriteria voortaan strenger na te leven en de communicatie tussen begeleider, zorgcoördinator en cliënt te verbeteren. Dit laatste om verwachtingen over en weer beter vast te leggen.

Tijdens de cliëntinterviews kwam naar voren dat niet alle cliënten op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Een begeleider geeft aan dat zij momenteel bezig zijn om de klachtenregeling te vertalen naar Engels en Arabisch. Hiermee wil Youth Turn de klachtenregeling toegankelijker maken. Indien er klachten zijn kan de cliënt met de zorgcoördinator contact opnemen.

De klachtenregeling kan de toezichthouder direct op de homepage van de website van Youth Turn terugvinden.

Aanbevelingen vanuit het vorige toezichtbezoek

2022: Hoewel niet verplicht beveelt de toezichthouder de aanbieder aan om met het afgeven van het welkomstpakket het stroomdiagram door te nemen en ook duidelijk aan te geven aan de cliënt dat het een mogelijkheid is om direct naar de externe klachtencommissie te gaan.

2024: tijdens cliëntgesprekken kwam naar voren dat de klachtenregeling niet bij iedere cliënt bekend is. Tijdens de gesprekken is ook naar voren gekomen dat de klachtenregeling zal worden vertaald naar andere talen, zodat het meer toegankelijk wordt voor de cliënten doelgroep.

Aanbevelingen

Hoewel niet verplicht moedigt de toezichthouder ten eerste aan om de klachtenregeling in meerdere talen uit te brengen en tijdens de intake hier ook aandacht aan te blijven besteden. De toezichthouder ziet hier anders het risico dat cliënten onvoldoende in staat worden gesteld om klachten te delen met Youth Turn.

Gebruikte bronnen

- Toezichtbezoek op locatie 16 mei 2024
- Steekproef cliëntdossiers op locatie
- Interviews medewerkers

- Interviews cliënten
- Website Youth Turn, voor het laatst geraadpleegd 23 juli 2024
- Gedragscode
- Huisregels en beleidsmaatregelen voor cliënten
- Privacy reglement
- Kwaliteitshandboek Youth Turn
- Begeleidingsplan
- Steekproef cliëntdossiers op locatie
- Beschrijving primair proces
- Cliënttevredenheidsonderzoek 2023
- Intakeformulier
- Jaaroverzicht klachten 2023 over Youth Turn
- Klachtenprocedure

Personeel

Professionele standaard

Personeelsbeleid

Het personeelsbestand van Youth Turn bestaat voor het merendeel uit ZZP-ers. In maart 2024 heeft Youth Turn voor het eerst een medewerker in loondienst aangenomen. Youth Turn heeft eerst het kernteam arbeidsovereenkomsten aangeboden. Veel medewerkers hebben hiervoor getekend, aldus Youth Turn. Aangegeven wordt dat het de bedoeling is dat ook begeleiders in loondienst komen. Desgevraagd geeft Youth Turn aan dat het aanbieden van een arbeidsovereenkomst werknemers een toekomstperspectief en ontwikkelingskansen biedt binnen het bedrijf. Het voordeel van ZZP-ers is dat Youth Turn snel kan schakelen en meer mogelijkheden heeft tot het vinden van een match voor een cliënt, aldus Youth Turn.

Youth Turn heeft een gedragswetenschapper in loondienst.

Desgevraagd geeft Youth Turn aan voldoende begeleiders beschikbaar te hebben. Een aantal begeleiders zijn op oproepbasis beschikbaar. Youth Turn geeft aan dat verschillende begeleiders langere tijd blijven. De overgang van ZZP-ers naar loondienst gaat langzaam, aldus Youth Turn.

Diploma's, werkervaring en VOG

Youth Turn vraagt minimaal een Mbo-4 opleiding. De voorkeur heeft een opleiding richting cultureel medewerker, maatschappelijke zorg of begeleider specifieke doelgroepen, aldus Youth Turn. Daarnaast geeft Youth Turn desgevraagd aan dat een begeleider iemand moet zijn die initiatief toont, stressbestendigheid is en het werk oppakt. Geduld is ook een belangrijke competentie, omdat sommige cliënten meer tijd vragen dan anderen, aldus Youth Turn.

Tijdens de sollicitatie vraagt Youth Turn aan de sollicitant om op DUO in te loggen. Hiermee kan Youth Turn direct verifiëren of iemand daadwerkelijk de aangegeven opleiding heeft behaald. De toezichthouder ziet deze check ook terug in de ontvangen procedures.

Scholing

Youth Turn biedt leer-werkplekken voor zowel MBO als HBO-opleidingen. Aangegeven wordt dat er samenwerkingen lopen met de Haagse Hogeschool en MBO Rijnland. Tevens staat online een scholing klaar voor meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De medewerkers dienen een leesbewijs aan te leveren. Daarnaast hebben de medewerkers ook een gesprek met de kwaliteitsmanager om na te gaan of de begeleider daadwerkelijk de scholing heeft gevolgd, aldus Youth Turn. Dit laatste wordt bevestigd door de gesproken medewerkers.

Eén keer per halfjaar wordt er een reflectiemoment door de zorgcoördinatoren georganiseerd. Indien er vraag is naar een reflectiemoment kan dit ook tussentijds worden georganiseerd. De zorgcoördinatoren komen met casussen en thema's. Medewerkers kunnen inbreng leveren, aldus Youth Turn.

De gesproken medewerkers geven aan dat er verder weinig scholingsaanbod is binnen Youth Turn, de toezichthouder merkt dit ook op.

Steekproef personeelsdossiers

De toezichthouder heeft vijf personeelsdossiers ingezien.

De personeelsdossiers bevatten allen:

- Een ondertekende overeenkomst
- Een VOG conform PvE
- Gerelateerde diploma's of andere beroeps bekwame registratie

Kwaliteitsbeleid

De aanbieder inventariseert momenteel niet wat voor scholing de medewerkers behoefte hebben. Begeleiders hebben wekelijks een telefonisch gesprek met de zorgcoördinatoren om eventuele casussen tussentijds te bespreken. Begeleiders geven aan dat de zorgcoördinatoren goed bereikbaar zijn.

De toezichthouder heeft een ISO-certificaat ingezien welke geldig is tot 7 januari 2027.

Omgang (gevoelige) persoonsgegevens

Youth Turn maakt gebruik van een beveiligde omgeving waar cliëntdossiers worden bewaard. Tevens heeft de toezichthouder het privacy reglement van Youth Turn ingezien.

Interview medewerkers

De toezichthouder heeft 3 medewerkers gesproken. Allen geven aan tevreden te zijn met Youth Turn als werkgever. De gesproken medewerkers geven aan de verhouding aantal cliënten en uren goed werkbaar is. De gesproken medewerkers benoemen allen de inwerktraining te hebben gevolgd bij de start van de overeenkomst. De toezichthouder hoort tijdens het interview dat de begeleiding start met het opbouwen van een vertrouwensband met de cliënt. Tijdens de gesprekken maakt de toezichthouder op dat begeleiders de cliënten zoveel mogelijk motiveren en activeren taken zelf uit te voeren.

Tijdens de interviews van cliënten waren ook begeleiders aanwezig. De toezichthouder zag tijdens het interview dat cliënten zich op hun gemak voelde en waar nodig hulp vroegen aan de begeleider. De begeleiders waren vooral op de achtergrond aanwezig. Waar nodig, eventueel op verzoek van de toezichthouder, werd het een en ander vertaald naar de moedertaal van de cliënt om zodoende het interview door te laten gaan. De toezichthouder werd ook betrokken tijdens eventuele vertaalmomenten, wat maakte dat de interviews prettig verliepen. De toezichthouder baseert onder andere hierop dat de gesproken medewerkers professioneel omgaan met cliënten, maar ook met derden.

Aanbevelingen vorig toezichtbezoek

2022: De toezichthouder constateert dat niet iedere ZZP-er de juiste kwalificaties heeft. De zorgcoördinator werkt op basis van vertrouwen met de ZZP-ers, hij gaat ervan uit dat de ZZP-er de kwaliteit levert die je van een hulpverlener mag verwachten. Uit het inspectiebezoek blijkt dat het leveren van kwaliteit van rapporteren zeer verschilt tussen de ZZP-ers. Daarnaast constateert de toezichthouder dat een orthopedagoog, die nog niet officieel aan het werk is voor Youth Turn (d.w.z. er is nog geen opdrachtovereenkomst getekend) toegang heeft tot een lopend cliëntdossier. De gedragscode en beleid zijn summier en geven niet expliciet aan de geheimhouding omtrent cliëntgegevens.

2024: De toezichthouder ziet een grote kwaliteitsslag in vergelijking met het vorige toezichtbezoek. Begeleiders worden gecontroleerd door een zorgcoördinator op kwaliteit. Dit is tijdens de steekproef onder de cliëntdossiers en tijdens interviews met medewerkers duidelijk naar voren gekomen. Tijdens het toezichtbezoek waren documenten voor de steekproef onder de personeelsdossiers aanwezig.

Aanbevelingen

De toezichthouder heeft geen aanbevelingen voor dit onderdeel.

Gebruikte bronnen

- Toezichtbezoek op locatie 16 mei 2024
- Steekproef personeelsdossiers op locatie
- Interviews medewerkers
- ISO certificaat geldig t/m 7 januari 2027
- Gedragscode
- Werving en selectie
- Privacy reglement
- Kwaliteitshandboek Youth Turn

Veiligheid

Veilige verstrekking

Veilige verstrekking van de voorziening

De toezichthouder heeft de gedragscode en huisregels voor personeel en cliënten ingezien.

Youth Turn geeft aan bewust de zorgcoördinatoren op casus niveau betrokken te houden.

Aangegeven wordt dat aan de hand van gebeurtenissen, (bijna) incidenten en andere zaken die opvallen het beleid wordt bekeken en waar nodig beleid wordt gemaakt of aangepast. Wanneer de kwaliteitsmanager een aanpassing in het beleid brengt krijgen begeleiders automatisch een verzoek dit te lezen. Wanneer de begeleider dit heeft gedaan krijgt de kwaliteitsmanager een leesbevestiging.

Youth Turn biedt daarnaast reflectiemomenten aan begeleiders. Het afgelopen jaar heeft dit één keer plaatsgevonden, aldus Youth Turn. Na incidenten nemen zorgcoördinatoren contact op met de betrokken medewerker, aldus de gesproken medewerkers.

Youth Turn geeft aan dat zij nu strenger zijn op de naleving van de in- en exclusiecriteria. Tijdens de begeleiding is de individuele risicoanalyse belangrijk. Aangevuld wordt dat bij de intake opgevangen signalen meer worden uitgevraagd en Youth Turn vanuit het wijkteam meer informatie krijgt.

Tevens geeft Youth Turn aan ook diverse trainingen te geven waarbij de veilige verstrekking van de ondersteuning centraal staat. Dit zowel vanuit begeleiders- als cliëntenperspectief. Bijvoorbeeld de training hechting en trauma. Wanneer tijdens de evaluatiemomenten aangegeven wordt dat een medewerker behoefte heeft aan bepaalde kennis wordt er gekeken of er een training geregeld kan worden, aldus Youth Turn.

Aanbevelingen vorig toezichtbezoek

2022: Momenteel biedt Youth Turn geen thuisbegeleiding aan. De begeleiding vindt op verschillende plekken plaats onder andere op kantoor. Om de privacy van ZZP-ers en de cliënten te waarborgen adviseert de toezichthouder om na te gaan of er een aparte (werk-)ruimte kan worden gecreëerd voor ZZP-ers en/of cliënten ontvangst.

2024: De toezichthouder heeft tijdens het toezichtbezoek, gesprekken met medewerkers en cliënten vernomen dat de begeleiding grotendeels thuis plaats vindt. Indien noodzakelijk om een begeleidingsdoel te behalen vinden begeleidingsmomenten buitenshuis plaats.

Aanbevelingen

De toezichthouder heeft geen aanbevelingen voor dit onderdeel.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Tijdens het onderzoek op organisatieniveau is geconstateerd dat Youth Turn een meldcode heeft vastgesteld voor de organisatie. De meldcode is conform het wettelijk besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat zij bekend zijn met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

De aanbieder biedt op dit moment structureel scholing over de meldcode. Onder andere als onderdeel van de inwerktraining. Medewerkers konden de toezichthouder vertellen in februari 2024 een training over de meldcode te hebben gevolgd.

De aanbieder beschikt over een aandachtsfunctionaris.

Aanbevelingen vorige toezichtbezoek

2022: Draag er zorg voor dat de kennis en het gebruik van de meldcode onder het personeel wordt bevorderd en pas de meldcode dusdanig aan dat iedereen weet met welke collega zij kunnen overleggen als er vermoedens zijn van huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

2024: Tijdens gesprekken met medewerkers is gebleken dat de meldcode wordt behandeld. Een medewerker kon de toezichthouder aangeven in februari 2024 een training hiervoor te hebben gevolgd. Tevens is het een verplicht onderdeel tijdens de inwerktraining en worden nieuwe medewerkers hierop getoetst, aldus Youth Turn en de gesproken medewerkers. Desgevraagd is er tijdens een medewerkersinterview aangegeven dat het meer onder de aandacht brengen van de meldcode een actueel agendapunt is binnen de organisatie. Tijdens de gesprekken met medewerkers heeft de toezichthouder gehoord dat zij bekend zijn met de meldcode en weten waar zij een melding intern kunnen doen.

Aanbevelingen

De toezichthouder heeft geen aanbevelingen voor dit onderdeel.

Calamiteiten en meldingsplicht

De aanbieder is voldoende op de hoogte van de meldingsplicht op grond van de Wmo. De aanbieder heeft de werkwijze bij calamiteiten schriftelijk vastgelegd. De toezichthouder heeft een procedure meldingen van calamiteiten ontvangen. Hierin is de procedure van de GGD Hollands Midden terug te lezen.

Aanbevelingen vorige toezichtbezoek

2022: Draag zorg voor een juist stappenplan voor het melden van calamiteiten en incidenten en breng dit onder de aandacht bij de ZZP-ers en stagiaires.

2024: De toezichthouder is in 2022 benaderd door Youth Turn inzake een mogelijk incident. Youth Turn weet waar zij een melding moeten doen.

Aanbevelingen

De toezichthouder heeft geen aanbevelingen voor dit onderdeel.

Gebruikte bronnen

- Toezichtbezoek op locatie 16 mei 2024
- Steekproef cliëntdossiers op locatie
- Interviews medewerkers
- Interviews cliënten
- Melden incidenten
- Incidenten en calamiteiten procedure
- Gedragscode
- Huisregels en beleidsmaatregelen voor cliënten

Gegevens voorziening

Locatiegegevens

Naam locatie : Youth Turn
Website : <https://youthturn.nl/>

Gegevens aanbieder

Naam aanbieder : Youth Turn
Adres aanbieder : Splinterlaan 15A
Postcode en plaats : 2352 SM Leiderdorp
K.v.K. nummer : 7441586
Website : <https://youthturn.nl/>

Gegevens toezicht

Gegevens toezichthouder (GGD)

Naam GGD : GGD Hollands Midden: WMO/Inspectie Kinderopvang
Postadres : Postbus 121
Postcode en plaats : 2300 AC LEIDEN
Telefoonnummer : 088 308 3460
Onderzoek uitgevoerd door : Toezichthouder Wmo
In opdracht van de gemeente(n) : Leiden

Planning

Datum onderzoek : 16-05-2024
Opstellen concept rapport : 25-07-2024
Schriftelijke reactie aanbieder : 05-08-2024
Vaststellen rapport : 06-08-2024
Verzenden rapport naar betrokkenen :

Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder

De schriftelijke reactie betreft een reactie van de aanbieder op de inhoud van het rapport.

De aanbieder gaat akkoord met de inhoud van het rapport.