

Kwaliteitsbeeld 2024

Functie documenteigenaar: raad van bestuur

Functie opsteller: bestuurssecretaris

Datum vaststelling: 24-05-2025

Versie 1.0



1. Inleiding

Juvent biedt specialistische jeugdhulp aan kinderen, jongeren (0-27 jaar) en hun gezinnen in Zeeland, binnen verschillende wettelijke kaders. Het merendeel van onze hulp (+90%) wordt verleend op basis van de Jeugdwet, via het contract tussen de Zeeuwse gemeenten en de Jeugdhulpcombinatie Zeeland (JCZ), een samenwerking van Juvent, Emergis, Almata en Inzet voor Zorg. In dit kader schakelen we ook onderaannemers in om passende zorg te bieden. Daarnaast is Juvent door de gemeenten gecontracteerd voor crisishulp en bereikbaarheidsdienst, met Incluzo en Evidendt als onderaannemers, en in samenwerking met Emergis voor GGZ-crisis zorg. Verder biedt Juvent hulp en begeleiding aan een groeiende groep 18-plussers, binnen de Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning en Beschermd Wonen. Dit betreft jongeren die, vaak na een periode van jeugdhulp, verdere ondersteuning nodig hebben bij het bereiken van meer zelfstandigheid in hun leven, wonen en werken. In 2024 had Juvent unieke cliënten 2.081 in zorg (2023: 2.216):

- Wet langdurige zorg = 6
- Wet maatschappelijke ondersteuning = 103
- Maatschappelijke opvang = 68
- Jeugdwet = 1.922
- Overige financieringsstromen = 31

Juvent maakt zich hard voor toegankelijke en gespecialiseerde jeugdhulp in Zeeland. Als een van de grote systeempartijen bieden we zorg voor jeugdigen met de meest complexe opgroei- en opvoedproblematiek en nemen we deel aan het provinciaal expertiseteam voor hoogcomplexiteit hulpvragen. Dit vraagt om nauwe afstemming tussen verschillende domeinen, zoals jeugdhulp, psychiatrie, gehandicaptenzorg en maatschappelijke opvang. De Hervormingsagenda Jeugd 2023-2028 richt zich op het zo thuis mogelijk laten opgroeien van jeugdigen en het afbouwen van residentiële jeugdhulp, een visie die Juvent onderschrijft. Tegelijkertijd zien we dat de zorgvraag niet afneemt, maar juist complexer wordt. In Zeeland gaat het om een kleine groep jongeren die intensieve zorg nodig heeft, wat de kosten relatief hoog maakt. Bovendien brengt de krappe arbeidsmarkt extra uitdagingen met zich mee. De lopende aanbesteding voor jeugdhulp in Zeeland is in maart 2025 uitgesteld en wordt opnieuw opgezet voor 2026-2027. Ondanks deze onzekerheid blijven we bouwen aan een sterke, integrale samenwerking met andere zorgaanbieders. Dit partnerschap versterkt de kwaliteit en doelmatigheid van de jeugdhulp, vooral voor de meest kwetsbare jeugd. De komende periode werken we verder aan een samenwerkingsvorm die aansluit bij de nieuwe aanbestedingsopzet en bij onze gedeelde visie op toekomstbestendige jeugdzorg.

2. Verantwoording Kwaliteitsbeeld 2024

Juvent streeft naar voortdurende verbetering van de behandelkwaliteit door een transparant kwaliteitsbeleid en naleving van kwaliteitskaders. Dit Kwaliteitsbeeld laat zien hoe Juvent binnen alle wettelijke kaders de kwaliteitsborging vormgeeft, in lijn met het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Als gecertificeerde organisatie (NEN-ISO9001:2015) signaleren we knelpunten via interne en externe audits en nemen we gerichte verbetermaatregelen. Ook incidenten, klachten, managementrapportages en onderzoeken leiden tot verbeteracties. Ons kwaliteitsbeleid is onderdeel van de jaarverantwoording en periodieke managementrapportages, die systematisch worden besproken met raad van toezicht, managementteam, ondernemingsraad, cliëntenraad en pleegouderraad. Omdat deze rapportages een volledig beeld geven, wordt dit Kwaliteitsbeeld niet apart besproken.

3. Bouwsteen 1: medewerkers en cliënten praten samen over zorg en ondersteuning

Juvent biedt behandelingen die nauw aansluiten bij de hulpvragen en behoeften van zowel de cliënt als zijn (gezins)systeem. Het doel is doorgaans om de jeugdige thuis te laten blijven of snel terug te laten keren naar huis. Als dit niet mogelijk is, zoekt Juvent bij voorkeur een gezinsvervangende oplossing, zoals een pleeggezin of gezinshuis. Het (gezins)systeem wordt altijd bij de behandeling betrokken. Elke cliënt heeft een vaste hulpverlener en een persoonlijk hulpverleningsplan, opgesteld in samenspraak met de cliënt en zijn systeem. Dit plan omvat persoonlijke doelen, ondersteuningsbehoeften en de inzet van zorgvormen. Indien nodig wordt een veiligheidsplan opgesteld ter bescherming van de cliënt, de (behandel)omgeving en anderen. Elk halfjaar worden deze documenten geëvalueerd.

Juvent implementeert doelrealisatie als verplichte outcome-indicator conform de Jeugdwet, omdat dit voor de meeste cliënten relevant is. Diagnostiek (ROM/CBCL/YSR) vindt plaats bij aanvang van zorg, met een start- en eindmeting, waarbij de resultaten met de cliënt besproken worden. Onze team van BIG-geregistreerde gedragsdeskundigen, therapeuten en gz-psychologen past relevante diagnostische methoden toe, waaronder de richtlijn diagnostisch onderzoek van het Landelijk Kenniscentrum LVB.

Twee behandelgroepen bij Juvent richten zich specifiek op jeugd met een lichtverstandelijke beperking (LVB). Het pedagogisch klimaat is ingericht volgens de Handreiking Pedagogisch Klimaat van het Landelijk Kenniscentrum LVB. Tevens volgt Juvent de professionele richtlijnen voor Jeugdhulp. Door personeelskrapte en verzuim staat de methodische aanpak soms onder druk. In samenwerking met Zeeuwse gemeenten is Juvent in januari 2024 een tweejarige pilot gestart voor kleinschalige residentiële behandelgroepen met lumpsum financiering. Deze kleinschalige aanpak biedt een betere en veiligere behandelomgeving voor jongeren en medewerkers. Het eerste pilotjaar heeft ons meer inzicht gegeven in de doelgroep. Jongeren en medewerkers waarderen de behandeling en het verblijf positiever. Samen met collega-instellingen Philadelphia, Emergis en 's Heeren Loo wordt bovendien gewerkt aan een passende aanpak voor de uitstroom van jongeren met LVB-GGZ-problematiek na hun 18e. Hiervoor is een BEN-subsidie toegekend.

In de behandelgroepen biedt Juvent een prettig, veilig en goed verzorgde leefomgeving. Het pedagogisch klimaat is afgestemd op de leeftijd en mogelijkheden van de jongeren, met veel aandacht voor individuele hulpvragen. Groepsgesprekken over onderwerpen zoals seksuele ontwikkeling, gezonde leefstijl en middelengebruik worden regelmatig gevoerd. Huisregels worden in samenspraak met de jongeren opgesteld. In 2024 is extra aandacht geweest voor het terugdringen van vrijheidsbeperkingen in jeugdhulp met verblijf.

Juvent past het Kwaliteitskader Voorkomen Seksueel Misbruik, de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, en de Handreiking Slachtoffers Mensenhandel en Loverboys toe binnen haar Protocol Kindermishandeling en Huiselijk Geweld. Het protocol is goedgekeurd door de Landelijke Vereniging van Aandachtfunctionarissen Kindermishandeling (LVAK). Het intern Consultatieteam Kind en Veiligheid speelt een cruciale rol bij vermoedens van mishandeling en complexe casuïstiek.

Een onafhankelijke vertrouwenspersoon (Jeugdstem) is beschikbaar voor alle cliënten en bezoekt regelmatig de behandelgroepen en gezinshuizen. In 2024 werden er 181 bezoeken afgelegd (2023: 223). Onvrede wordt tijdig gesignaleerd en waar mogelijk opgelost door bemiddeling. In 2024 benaderden 34 jongeren en ouders (2023: 40) de vertrouwenspersoon met 67 vragen en klachten (2023: 81), voornamelijk over bejegening (36%), uitvoering jeugdhulp (32%) en beslissingen (18%).

De onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit zes leden die niet werkzaam zijn bij Juvent. In 2024 ontving de commissie geen klachten (2023: 5). Bemiddeling wordt systematisch ingezet om onvrede eerder en laagdrempeliger op te lossen. Cliënten en pleegouders kunnen hun klacht ook direct bij de klachtencommissie indienen.

4. Bouwsteen 2: Juvent wil weten wat cliënten vinden van de zorg die ze krijgen

Juvent meet de tevredenheid van cliënten na de beëindiging van de zorg. De vragenlijst wordt voor het einde van de zorgperiode naar de cliënt gestuurd. De resultaten van deze meting worden geanalyseerd en gebruikt om de zorgkwaliteit te verbeteren. Hiermee voldoet Juvent aan het outcome-criterium tevredenheid. In de loop van 2024 is Juvent gestart met tussentijdse tevredenheidsmetingen via een laagdrempelige QR-code. Deze code wordt tijdens evaluaties aangeboden en geeft ons eerder in het zorgtraject inzicht in de tevredenheid van cliënten en verbetermogelijkheden. De resultaten van tevredenheidsmetingen worden besproken binnen de teams zodat op locatieniveau verbetermaatregelen kunnen worden opgesteld. Via managementrapportages worden op organisatieniveau verbetermaatregelen opgesteld.

5. Bouwsteen 3: medewerkers blijven leren over goede zorg en ondersteuning

Elk team bij Juvent stelt jaarlijks een teamontwikkelplan op, afgeleid van het organisatiejaarplan en eventuele verbetermaatregelen. Ieder team heeft een coachend teamleider en een gedragsdeskundige die ondersteunen bij vragen en knelpunten. Juvent hanteert beleid op het gebied van veiligheid, zoals medicatieveiligheid, middelengebruik, agressiepreventie en bedrijfshulpverlening, met als uitgangspunt het voorkomen van incidenten en fouten. Medewerkerstrainingen en veiligheidsplannen voor cliënten dragen hieraan bij. Incidenten worden gemeld, geanalyseerd en besproken binnen de teams, waarna trends worden verzameld in de jaarrapportage en voorzien van verbetermaatregelen. In 2024 werden 424 incidenten gemeld (2023: 632). De daling wordt deels verklaard door de afname van het aantal residentiële behandelplekken, waar de meeste incidenten worden geregistreerd. Agressie is al jaren de belangrijkste trend (+50%), en daarom volgen alle medewerkers training in de-escalerend werken. Het bedrijfsopvangteam biedt ondersteuning bij incidenten en voorkomt daarmee ook uitval van medewerkers.

Specialistische behandeling vereist hooggekwalificeerd personeel in zowel hulpverlenende als ondersteunende functies. Alle medewerkers zijn deskundig opgeleid en waar nodig geregistreerd (SKJ, BIG) in lijn met de professionalisering van de jeugdzorg. Om kennis van medewerkers actueel te houden, biedt Juvent interne en externe ondersteuning, zoals opleidingen, intervisie, supervisie, casuïstiekbesprekingen en teamoverleg. Diverse opleidingen van de Juvent Academie zijn Cedeo-gecertificeerd en tellen mee voor de herregistratie van medewerkers. Dit opleidingsaanbod speelt in op de veranderingen binnen de zwaardere en complexere doelgroep.

Juvent begeleidt jaarlijks circa 25 stagiaires in hulpverlenende en ondersteunende functies, zodat praktijk en onderwijs met elkaar in verbinding blijven. Met het oog op de toekomst staat vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van medewerkers hoog op de agenda. Het JuFit-beleid biedt een breed scala aan e-learning, praktische trainingen en informatievoorziening om de huidige en toekomstige medewerkers vitaal en inzetbaar te houden.

6. Bouwsteen 4: samen zorgen voor goede zorg en ondersteuning

Juvent doet niet mee aan de externe visitatie voor de VGN, vanwege de kleine WLZ-doelgroep. De zorg in alle wettelijke kaders toetsen we via interne en externe audits (NEN-ISO9001:2015 gecertificeerd) en managementrapportages. Knelpunten en de voortgang van verbetermaatregelen worden systematisch vastgelegd en opgepakt. Dit garandeert dat de verbetercyclus van kwaliteit effectief wordt geborgd.

