

# Kwaliteitsbeeld 2025

Functie documenteigenaar: raad van bestuur

Functie opsteller: bestuurssecretaris

Datum vaststelling: 21-05-2026



## 1. Wij zijn Juvent! Waar het nodig is.

Niet elk kind groeit op in rust en niet elk gezin vindt vanzelf de weg vooruit. Dan stappen wij als Juvent naar voren: thuis, op school, dichtbij. We luisteren, zoeken en geven richting, met hart en handen, met hoofd én gevoel. Zorg is voor ons geen protocol, maar een belofte: we zijn er waar het nodig is.

Wij helpen kinderen, jongeren en gezinnen bij complexe vragen over opgroeien en opvoeden. Het gezin en zijn omgeving staan daarbij altijd centraal. Onze missie is dat ieder kind veilig kan opgroeien tot een zelfstandige volwassene.

Daarbij werken we systeemgericht, hechting-georiënteerd en trauma-sensitief. Want veilige en sterke relaties vormen de basis voor herstel. Veiligheid, vertrouwen, zelfreflectie en samenwerking vormen de basis van onze behandelvisie en daarmee voor ons werk. Samen met gezinnen, collega's en partners bouwen we aan een duurzaam netwerk, waardoor gezinnen weer perspectief krijgen en kinderen en jongeren de ruimte om te groeien.

Vanuit deze visie biedt Juvent specialistische jeugdhulp aan kinderen en jongeren (0–27 jaar) en hun netwerken in Zeeland. Tot 2026 gebeurde dit via de Jeugdhulpcombinatie Zeeland; vanaf 2026 gaat dit via het samenwerkingsverband Samen Rondom Jeugd, met inzet van onderaannemers waar nodig. De regionale crisishulp en bereikbaarheid organiseren we samen met IncluZo, Evidendt en Emergis.

Daarnaast ondersteunen we jongvolwassenen (18+) die na jeugdhulp nog begeleiding nodig hebben bij zelfstandig wonen, werken en participeren in de samenleving, binnen kaders zoals de Wet langdurige zorg, Wmo, Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen. Zo blijven we, samen met gezinnen en partners in Zeeland, werken aan wat voor ons centraal staat: dat kinderen en jongeren veilig kunnen opgroeien, vertrouwen ontwikkelen en de ruimte krijgen om hun eigen toekomst vorm te geven.

Zorgcategorie	2025	2024
Wet langdurige zorg	6	6
Wet maatschappelijke ondersteuning	99	103
Maatschappelijke opvang	63	68
Jeugdwet	1.847	1.922
Overige financieringsstromen	30	31
<b>Totaal unieke cliënten</b>	<b>2.045</b>	<b>2.081</b>

## 2. Juvent: sterke zorg voor de meest kwetsbare jeugd

Juvent zet zich in voor toegankelijke en gespecialiseerde jeugdhulp in Zeeland. Als een van de grote systeempartijen bieden we zorg aan jeugdigen met de meest complexe opgroei- en opvoedproblematiek en maken we deel uit van het provinciaal expertiseteam voor hoogcomplexere 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 vormt de krappe arbeidsmarkt een extra uitdaging. Dit partnerschap versterkt de kwaliteit en doelmatigheid van de jeugdhulp, vooral voor de meest kwetsbare jeugd.

Het jaar 2025 stond voor Juvent in het teken van grote onzekerheid en intensieve inzet rondom de aanbesteding Jeugdhulp Zeeland. Herhaaldelijke uitstel van contracten, personeelstekorten en de trage uitvoering van de landelijke Hervormingsagenda Jeugd vergden veel van management en medewerkers. Tegelijkertijd zette Juvent belangrijke stappen richting integrale en toekomstbestendige specialistische jeugdhulp: we versterkten de interne samenwerking en resultaatgerichte sturing, en namen als grootste jeugdzorgspecialist in Zeeland een leidende rol in het nieuwe samenwerkingsverband Samen Rondom Jeugd. Samen met partners als Lelie Zorggroep, Timon, KIO, Educonsult en circa 40 onderaannemers legden we een solide basis voor behoud en borging van specialistische jeugdhulp, onder andere via een centraal aanmeldteam dat jeugdigen sneller passende ondersteuning biedt. Zo bleef Juvent, ondanks complexe zorgvragen en krappe arbeids- en financiële markten, continu werken aan toegankelijke, kwalitatief hoogwaardige zorg voor de meest kwetsbare jeugd in Zeeland.

### **3. Verantwoording Kwaliteitsbeeld 2025**

Juvent streeft naar voortdurende verbetering van behandelkwaliteit door een transparant kwaliteitsbeleid en naleving van wettelijke en sectorale kwaliteitskaders, zoals het Kwaliteitskompas Gehandicaptenzorg 2023-2028. Als NEN-ISO9001:2015-gecertificeerde organisatie signaleren we knelpunten via interne en externe audits, incidenten, klachten, managementrapportages en onderzoeken, waarna gerichte verbetermaatregelen worden uitgevoerd. Ons kwaliteitsbeleid is geïntegreerd in jaarverantwoording en periodieke managementrapportages, die systematisch worden besproken met de raad van toezicht, het managementteam, ondernemingsraad, cliëntenraad en pleegouderraad. Omdat deze rapportages een volledig beeld geven, wordt dit Kwaliteitsbeeld niet apart besproken. Kwaliteit borgen we via de PDCA-cyclus: risico's beheersen, knelpunten analyseren en verbeteracties systematisch uitvoeren. Fouten en klachten zien we als leermomenten binnen een veilige, lerende cultuur. Voor Juvent gaat kwaliteit verder dan goede zorg; het betekent veiligheid, perspectief en stabiliteit voor kinderen, gezinnen en medewerkers. Onze drie kwaliteitsdomeinen Samen, Veilig en Perspectief sturen ons werk, evaluatie en continue verbetering, waarbij we expliciet focussen op kinderen en hun netwerk, medewerkers en de organisatie, om zo een toekomstbestendige en ondersteunende cultuur te versterken.

#### **1. 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 2025 werden er 202 bezoeken afgelegd (2024: 181). Onvrede wordt zo tijdig gesignaleerd en waar mogelijk opgelost door bemiddeling. In 2025 benaderden 50 jongeren en ouders (2024: 34) de vertrouwenspersoon met 139 vragen en klachten (2024: 67), voornamelijk over bejegening (31%), uitvoering jeugdhulp (26%) en beslissingen (23%); deze percentages zijn vergelijkbaar met 2024. Een mogelijke verklaring voor het grotere aantal vragen is dat de vertrouwenspersonen binnen Juvent in 2025 stabiel aanwezig waren en meer bezoeken konden afleggen. Hierdoor is het vertrouwen om vragen te stellen mogelijk toegenomen.

In 2025 is besloten de eigen klachtencommissie van Juvent te beëindigen vanwege vertrek van leden en beperkte beschikbaarheid van nieuwe commissieleden. Sinds 1 maart 2026 zijn we aangesloten bij de regionale Klachtencommissie Zeeland, een keuze die zorgvuldig is afgestemd met cliëntenraad, pleegouderraad en ondernemingsraad om continuïteit, onafhankelijkheid en deskundigheid te waarborgen. In 2025 werden twee klachten ontvangen (2024: 0) over bejegening, dossiervorming en het onvoldoende luisteren naar kinderen; bemiddeling leidde niet tot oplossing. Door het ontbreken van een functionerende commissie werden klagers verwezen naar alternatieve procedures of de toekomstige regionale commissie. Historisch gezien blijft het aantal formele klachten beperkt, gemiddeld drie tot vijf per jaar, waarvan de meeste in bemiddeling worden opgelost. Cliënten en pleegouders kunnen hun klacht ook direct bij de klachtencommissie indienen.

## **2. 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. Ook meet Juvent tussentijds de cliënttevredenheid 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.

## **3. 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 gedragswetenschapper 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. Medewerkertrainingen 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 2025 werden 471 incidenten gemeld (2024: 424), wat wijst op een redelijk stabiel aantal meldingen en een verbeterde meldcultuur. Agressie blijft het meest gemelde incident, maar opvallend is dat het aandeel agressie voor het eerst in jaren is gedaald: van meer dan 50% naar 46% in 2025. Opvallend is de stijging van meldingen over onttrekken aan zorg, met 94 meldingen (2024: 57), vaak van jeugdigen die weglopen of zich aan zorg onttrekken, terwijl hun vermoedelijke verblijfplaats bekend is en er geen directe zorgen zijn over hun welzijn. Omdat agressie jarenlang de belangrijkste trend was, volgden alle medewerkers training in de-escaleren werken. Ook de introductie van Nieuwe Autoriteit en Geweldloos Verzet lijkt effect te hebben. Het bedrijfsopvangteam ondersteunt medewerkers bij incidenten en helpt uitval te voorkomen.

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.

## **4. 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.