



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Praktijk Denktank, Borculo

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Praktijk Denktank

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots dat onze missie en visie voor zorg op maat en oplossingsgericht werken met een positieve benadering in de organisatie is verankerd en we ook zonder wachttijden met kwalitatief goed opgeleid personeel zorg kunnen verlenen aan ouders en jeugdigen. We investeren daarbij veel in de samenwerkingsrelatie met het systeem.

Elk kind en elk gezin is uniek en verdient zorg op maat, we denken niet vanuit problemen maar vooral vanuit kansen en ontwikkeling. Dit komt terug in het rapport en daar zijn we trots op. Het is verder fijn om te lezen dat cliënten zich gerespecteerd voelen, open kunnen zijn en aangeven dat we ze goed in beeld hebben.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

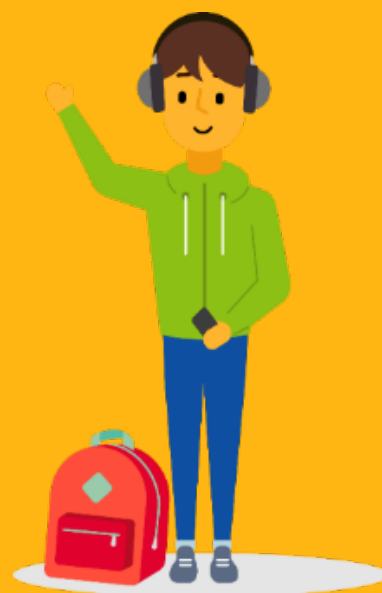
We zijn reeds aan de slag gegaan met de inrichting van het gebouw en zullen dit blijven doen per thema van het jaar. Daarnaast zijn we een verbeterlus gestart voor het actiever betrekken van de cliënten omtrent klanttevredenheid. Verder zullen we ons aansluiten bij het AKJ en zorgen we dat de klachtenprocedure voldoet en jeugdigen en ouders hier actief over worden geïnformeerd.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Zorg op maat en kwalitatief goede zorg is onze maatstaf waar we altijd op blijven investeren. We zullen daarbij actiever input en feedback gaan vragen van jeugdigen. Op de site zullen ouders en jeugdigen kunnen vinden waar ze terug kunnen bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon van het AKJ en zal de klachtenprocedure worden aangepast.

Conclusie van de inspectie

De inspectie constateerde op de thema's 'Ontwikkelingsgerichte hulp' en 'De kundige hulpverlener' bijna alleen positieve punten. Zo constateerde de inspectie dat Praktijk Denktank de jeugdigen en gezinnen goed in beeld heeft en werkt met deskundige hulpverleners. De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Praktijk Denktank concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen in het reguliere toezicht.



1 Inleiding

In januari 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Praktijk Denktank B. V. (hierna Praktijk Denktank) in Borculo en Winterswijk.

Aanleiding

In 2021 deed Praktijk Denktank een melding bij de inspectie op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Praktijk Denktank was op dat moment voor de inspectie een onbekende hulpaanbieder. Dit gaf de inspectie aanleiding om een toezichtbezoek uit te voeren. Doel van het toezicht was om te bepalen of Praktijk Denktank verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Omdat Praktijk Denktank nog niet eerder bekend was, onderzocht de inspectie alle thema's uit het JIJ-kader. De inspectie heeft één norm (norm 1.4) niet getoetst.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

www.iqj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader.

Beschrijving Praktijk Denktank

Praktijk Denktank biedt ambulante hulp en hulp op locatie aan jeugdigen met leer- en gedragsproblemen. De praktijk biedt zowel diagnostiek als begeleiding en behandeling. Daarnaast biedt de praktijk ook ouderbegeleiding. De praktijk is in 2016 opgericht door de bestuurder en inmiddels uitgegroeid tot een praktijk met vier locaties in Borculo, Haaksbergen, Wehl en Winterswijk. De hoofdvestiging is in Borculo. Praktijk Denktank staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82619786.

Praktijk Denktank biedt op het moment van toezicht hulp aan ongeveer 223 cliënten op basis van de Jeugdwet. Er werken op het moment van het toezicht twintig mensen bij de praktijk. Het team bestaat uit pedagogen die begeleiding bieden aan jeugdigen en hun ouders, orthopedagogen die behandeling bieden en drie regiebehandelaren, waarvan er twee op het moment van het toezicht nog in opleiding zijn. De regiebehandelaren zijn eindverantwoordelijk voor de geboden hulp. Daarnaast is er nog een psychodiagnostisch werker en drie praktijkondersteuners. De directie van Praktijk Denktank bestaat uit de bestuurder, die tevens regiebehandelaar is (in opleiding) en een leidinggevende die zich bezighoudt met kwaliteitszorg.

Na het toezicht heeft de aanbieder laten weten inmiddels te zijn uitgebreid naar 25 medewerkers, waaronder een extra beeldend therapeut. Ook heeft de aanbieder laten weten dat de twee regiebehandelaren in opleiding inmiddels hun opleiding hebben afgerond.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateerde op de thema's 'Ontwikkelingsgerichte hulp' en de 'Kundige hulpverlener' bijna alleen positieve punten. Zo constateerde de inspectie dat Praktijk Denktank de jeugdigen en gezinnen goed in beeld heeft en werkt met kundige hulpverleners. Gezien de groei van de organisatie heeft Praktijk Denktank al verschillende stappen gezet in de verdere professionalisering van de hulp. Verbetering is nog mogelijk en nodig op de volgende normen:

- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De aanbieder heeft na het toezicht verbetermaatregelen getroffen en de aandachts- en verbeterpunten uit het rapport gebruikt voor de verdere verbetering van de kwaliteit van de hulp. Zo heeft Praktijk Denktank de kamers van de locaties laten inrichten door medewerkers. Ook heeft de aanbieder laten weten haar werkwijze te hebben aangepast zodat een VOG aanwezig is voordat een nieuwe medewerker start met werkzaamheden.






Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Praktijk Denktank concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen in het reguliere toezicht.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *De aanbieder voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten, verbetering is op punten mogelijk.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.*
-  *De aanbieder voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie over wat zij aantrof.



Norm 1.1		Oordeel
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Uit de gesprekken met de hulpverleners van Praktijk Denktank bleek dat zij tijdens het intakeproces de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen en hun ouders in kaart brengen. In de zorgplannen van de jeugdigen las de inspectie over de wensen van de jeugdigen en hun ouders. Daarnaast zag de inspectie in de dossiers uitgebreide informatie over de problematiek, maar ook over de aanwezige kansen en mogelijkheden van het gezin.

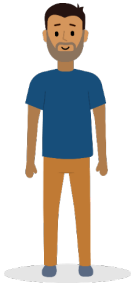
De inspectie heeft ouders gesproken die bevestigen dat de hulpverleners een goed beeld hebben van de jeugdigen en hun achtergrond. Ook een jeugdige die de inspectie sprak, vertelde open te kunnen zijn richting diens hulpverlener.



"Praktijk Denktank heeft mijn kind goed in beeld. Dit merk ik aan de verslagen die ik ontvang en aan de evaluatiegesprekken die we voeren." *Ouder*

Norm 1.2		Oordeel
	Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.	

De hulpverleners van Praktijk Denktank gaven in gesprek met de inspectie aan dat de hulpvraag van een jeugdige en diens gezin bij de aanmelding vaak al bekend is. Tijdens de intake wordt de benodigde hulp door Praktijk Denktank verder besproken met de ouders en de jeugdige, passend bij diens leeftijd. Ouders gaven aan een actieve rol te hebben bij het hulpverleningsproces.



"Bij het kennismakingsgesprek heb ik een eigen intake gehad. Ik heb daar de mogelijkheid gehad om mijn vragen te stellen en input te geven. Tussendoor kan ik ook mijn input en koers aangeven en daar wordt naar geluisterd." *ouder*

De zorgplannen zijn inhoudelijk gevuld met hypothesebepaling en duiding van de problematiek. Een aandachtspunt is dat Praktijk Denktank er op let dat zorgplannen ook goed te begrijpen zijn voor jeugdigen en ouders.

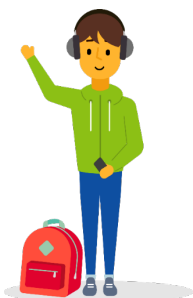
Norm 1.3		Oordeel
	Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.	

De inspectie sprak ouders en een jeugdige die aangaven tevreden te zijn over hun hulpverlener van Praktijk Denktank.



"Ik voel me erg gerespecteerd door hulpverleners van Praktijk Denktank. Ze leggen rustig uit, geven handvaten en als het niet gaat, zoeken we samen verder." *ouder*



De hulpverleners gaven richting de inspectie aan dat zij zich bewust positief en ondersteunend richting jeugdigen en ouders opstellen.



"Ik kan open zijn bij mijn hulpverlener en zij heeft genoeg tijd voor mij." *jongere*

De inspectie hoorde dat de hulpverleners ook een logboek bij kunnen houden van de gesprekken met jeugdigen en dat het logboek ook gedeeld wordt met ouders. De hulpverleners vertelden hierover dat ze bij jeugdigen, afhankelijk van hun leeftijd, navragen welke informatie ze op kunnen nemen in het logboek. Het is een aandachtspunt dat de hulpverleners over deze werkwijze nader met elkaar in gesprek gaan. Dit met als doel om een gezamenlijke werkwijze te ontwikkelen

rondom het gebruik van het logboek en de afstemming met de jeugdige over wat hier wel en niet in staat en wat wel en niet wordt gedeeld met derden.

Norm 1.5		Oordeel
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.	

Praktijk Denktank biedt hulp aan jeugdigen in hun eigen regio's. Jeugdigen bezoeken ongeveer één keer in de week de praktijk op één van de locaties. De inspectie zag een aantal gesprekskamers en deze waren, naar mening van de inspectie, wel wat sober. Van de jeugdige en ouders hoorde de inspectie dat de gesprekskamers op hen wel wat saai en verouderd overkomen. De inspectie hoorde van de directie dat de kamers waar diagnostiek plaatsvindt, bewust niet te kleurrijk zijn ingericht om afleiding te voorkomen. Een hulpverlener die de inspectie hierover sprak, zag wel mogelijkheden voor het huiselijker inrichten van de behandelkamers voor de jongere kinderen. Verder viel het de inspectie op dat op de locatie in Winterswijk de gesprekskamers wat gehorig zijn.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank onderzoekt of het mogelijk is om de locaties meer huiselijk in te richten.
- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank voor de locatie in Winterswijk nagaat hoe de cliënten eventuele gehorigheid ervaren en of aanpassingen nodig zijn op dit gebied.



Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulpverleners in staat zijn om met voldoende actuele en passende kennis en kunde te handelen en in hoeverre hulpverleners met anderen samenwerken waar dat nodig is.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.





Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 2.1	Oordeel
 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.	



Praktijk Denktank gebruikt verschillende instrumenten om emotionele- en gedragsproblemen van jeugdigen in kaart te brengen, blijkt uit de gesprekken met hulpverleners en dossieronderzoek. Tijdens een intake wordt gebruik gemaakt van een formulier waarmee verschillende leefgebieden en eventuele risico's in kaart worden gebracht, waaronder op het gebied van alcohol en drugsgebruik en relaties. De criteria van Rutter worden door de hulpverleners gebruikt om problematiek te duiden. In de zorgplannen las de inspectie over aanwezige risicofactoren en protectieve factoren, waarbij duidelijk aandacht is voor het gezinssysteem, de schoolsituatie en de bredere context. De inspectie constateerde op basis van de dossiers dat risico's op andere leefgebieden niet volgens een gestandaardiseerd instrument tussentijds en bij veranderde omstandigheden worden ingeschat. De aanbieder geeft aan dat bij geconstateerde risico's een alert in het dossier wordt aangemaakt en dat dit wordt gemonitord bij evaluatiemomenten en veranderingen.

Van de hulpverleners hoorde de inspectie dat veiligheidsrisico's multidisciplinair worden besproken. Zo gaf de regiebehandelaar aan geregeld te worden geconsulteerd door hulpverleners, bijvoorbeeld in situaties waarin een jeugdige suïcidale uitspraken doet. De inspectie sprak een hulpverlener die vertelde in zo'n situatie het protocol voor suïcidedreiging te doorlopen. De hulpverlener vertelde ook dat de regiebehandelaar recent uitleg heeft gegeven aan de hulpverleners over de meldcode en hoe je situaties van (mogelijke) onveiligheid bespreekbaar kan maken.



Norm 2.2		Oordeel
	Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.	

De behandelaren gaven tijdens de gesprekken met de inspectie aan dat zij op basis van het beeld dat zij hebben van de jeugdige de hulp inzetten die daarbij past. Er is altijd een regiebehandelaar betrokken bij de totstandkoming van het zorgplan. De werkprocessen en richtlijnen van Praktijk Denktank worden hierbij als uitgangspunt genomen. De hulpverleners gaven aan dat de hulpvraag van de jeugdige en diens ouders leidend is en dat er maatwerk wordt geleverd. Daar waar nodig, omdat Praktijk Denktank zelf niet over bepaalde deskundigheid beschikt, wordt er doorverwezen naar hulp van buiten. Bijvoorbeeld bij de beoordeling van suïcidaliteit of indien systeemtherapie nodig wordt geacht.

Uit de gesprekken met hulpverleners bleek dat er richtlijnen en procesbeschrijvingen zijn voor het werken bij Praktijk Denktank. Deze richtlijnen zijn toegankelijk voor hulpverleners via Sharepoint.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Praktijk Denktank maakt voor elke jeugdige een zorgplan met concrete doelen. De zorgplannen staan in de cliëntdossiers, zo zag de inspectie. Hulpverleners vertelden aan de inspectie dat zij de doelen tijdens de intake bespreken en daarna het plan opstellen op basis van de hulpvragen van de jeugdige en diens ouders. Het plan wordt daarna met de jeugdige en de ouders besproken. Een lopend traject wordt iedere drie maanden geëvalueerd met de jeugdige en/of diens ouders. Tijdens een vierwekelijkse multidisciplinaire overleg bespreken de hulpverleners de voortgang met de regiebehandelaar. De ouders die de inspectie sprak gaven aan dat de doelen van de hulp regelmatig worden besproken en waar nodig worden bijgesteld.



Norm 2.4		Oordeel
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders	

Uit de gesprekken met de directie en de hulpverleners kwam naar voren dat Praktijk Denktank veel samenwerkt met scholen. De directie vertelde aan de inspectie dat er een werkwijze is om, met toestemming van de cliënt, ook informatie uit te wisselen met scholen. Verder wordt er

samengewerkt met de gemeenten, zoals rondom de indicaties of het bepalen en inzetten van vervolghulp. Uit het gesprek met de directie bleek dat er op de ene locatie wat actievere samenwerking is met bepaalde partijen dan op een andere locatie. Zo is er in Haaksbergen een wekelijks overleg met de praktijkondersteuner van de huisarts.

In het gesprek met de regiebehandelaar hoorde de inspectie dat samenwerking met andere partijen minder voorkomt. Omdat een jeugdige onderdeel uitmaakt van een (gezins)systeem, is het belangrijk dat Praktijk Denktank wel alert blijft op de noodzaak tot afstemming met eventuele andere hulpverleners in een gezin. Dit is een aandachtspunt.

Na het toezicht heeft de aanbieder laten weten dat medewerkers van Praktijk Denktank altijd bij multidisciplinaire overleggen aansluiten indien er meerdere partijen betrokken zijn, veelal met regie bij een gemeenteregisseur.

Norm 2.5		Oordeel
	Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.	

In de gesprekken met hulpverleners hoorde de inspectie dat zij reflecteren op hun eigen handelen en dat van hun collega's. De hulpverleners hebben zes keer per jaar intervisie. De twee regiebehandelaren in opleiding volgen op het moment van het toezicht daarnaast supervisie buiten de organisatie.

Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

In onderstaand figuur ziet u direct wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



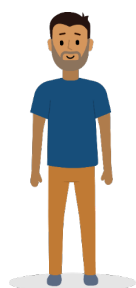
In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 3.1**Oordeel**

De bestuurder¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.



Bij Praktijk Denktank staat cliëntgerichtheid voorop, zo vertelde de bestuurder aan de inspectie. De organisatie staat voor een positieve oplossingsgerichte benadering in plaats van de nadruk te leggen op de problematiek van jeugdigen. De inspectie hoorde deze visie terug in zowel de gesprekken met hulpverleners als met een jeugdige en ouders.



“Ons uitgangspunt is om samen met de jeugdige en ouders op zoek te gaan naar een oplossing en hierbij niet uitgaan van een diagnose maar de behoefte van de jeugdige en diens ouders.” *hulpverlener*

Praktijk Denktank heeft op het moment van het toezicht een meerjarenbeleidsplan opgesteld voor 2021 tot en met 2023. In het beleidsplan staan meerdere speerpunten genoemd op het gebied van kwaliteit van zorg, voldoen aan professionele standaarden en eigentijdse kwaliteit van zorg en de visie om te werken vanuit de positieve cliëntgerichte benadering.

Praktijk Denktank heeft over het jaar 2020 en 2021 het wettelijk verplichte Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aangeleverd².

Norm 3.2**Oordeel**

De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.



Praktijk Denktank werkt met een team van hoogopgeleide hulpverleners. Het zorgpersoneel bestaat voor een groot deel uit mensen met een relevante WO-opleiding die SKJ- of BIG-en NVO geregistreerd zijn. Daarnaast is er een aantal HBO-ers in dienst met passende opleiding en een SKJ-registratie of een registratie bij het registerplein. De bestuurder omschreef het team aan de inspectie als jong en enthousiast. In de verschillende gesprekken hoorde de inspectie wel dat het voor de praktijk soms moeilijk is om hulpverleners aan de organisatie te binden, waardoor er verloop is van hulpverleners zoals regiebehandelaren. Dit speelt breder in het jeugddomein. Het valt de inspectie hierbij ook op dat een groot deel van de hulpverleners tijdelijk in dienst is bij de

¹ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

² Zie [VWS | Jaarverantwoording zorg \(desan.nl\)](#)

praktijk. De aanbieder geeft hierover aan dat Praktijk Denktank een jonge organisatie is, waar nieuwe hulpverleners net zijn gestart met hun contract.

Op basis van een steekproef van de personeelsdossiers constateerde de inspectie dat van de zeven dossiers, in zes dossiers een actuele en relevante Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig was. Het dossier waar de VOG niet aanwezig was betrof een hulpverlener die gedetacheerd is bij Praktijk Denktank. Het is belangrijk dat de praktijk ook in deze situaties zich ervan vergewist dat iemand een VOG heeft. Daarnaast bleek uit de inzage van de personeelsdossiers dat niet alle VOG's voor indiensttreding in het bezit waren van Praktijk Denktank. De inspectie acht het van belang dat een zorgaanbieder voor indiensttreding nagaat of de hulpverleners geschikt en competent zijn en of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp.

Hulpverleners worden in de gelegenheid gesteld om zich te ontwikkelen. Zij kunnen een individueel opleidingsplan opstellen en bespreken met de directie van Praktijk Denktank. Een deel van de hulpverleners die de inspectie sprak was zich hier nog op aan het oriënteren. Na het toezicht heeft de inspectie van de aanbieder een strategisch opleidingsplan en een overzicht van de individuele opleidingsplannen ontvangen. Hieruit blijkt dat Praktijk Denktank stuurt op de deskundigheid van medewerkers.

Een ander belangrijk onderdeel van verantwoorde hulp is de tijdige inzet van hulp. De inspectie hoorde dat Praktijk Denktank het belangrijk vindt om na aanmelding van een jeugdige snel te starten met de hulp. De directie, hulpverleners en ouders gaven aan dat dit ook goed lukt in de praktijk.





"We werden binnen 2 weken geholpen. Dat gaf ons ademruimte."

Ouder

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank bewaakt dat zij in het bezit is van een actuele en relevante VOG voorafgaand aan de indiensttreding van alle personen die niet incidenteel contact hebben met de jeugdigen en hun ouders.

Norm 3.3		Oordeel
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	

Praktijk Denktank wordt jaarlijks geaudit in het kader van hun certificaat HKZ Kleine organisaties. De directie vertelde aan de inspectie dat, gezien de groei van de organisatie, ze de overstap gaan maken naar een certificeringsschema voor grotere organisaties. De aanbieder heeft na het toezicht laten weten inmiddels het ISO 9001 certificaat te hebben behaald.



De praktijk heeft een werkwijze voor het registreren van incidenten. De praktijk heeft drie incidenten geregistreerd via een incidentenformulier. Uit de registratie blijkt dat Praktijk Denktank reflecteert op het eigen handelen.

Om zicht te houden op de resultaten van de hulp is het meten van cliënttevredenheid belangrijk. Praktijk Denktank doet dit door middel van cliënttevredenheidsonderzoeken en door het vragen van feedback aan cliënten tijdens evaluatiemomenten en eindgesprekken. De respons op de cliënttevredenheidsonderzoeken is echter laag, zo vertelde de directie. Praktijk Denktank heeft daarom maatregelen getroffen om de respons te vergroten. Een deel van de hulpverleners gaven aan de inspectie aan dat ze niet veel terughoren over het cliënttevredenheidsonderzoek. De aanbieder heeft aan de inspectie laten zien medewerkers hiervan wel op de hoogte te hebben gebracht. Praktijk Denktank heeft geen andere formele werkwijze voor in- en tegenspraak van jeugdigen en hun ouders, zoals een cliëntenraad.

Praktijk Denktank heeft daarnaast ook geen formele werkwijze voor de in- en tegenspraak voor de medewerkers van de praktijk. In de gesprekken met de hulpverleners hoorde de inspectie dat zij niet altijd zicht hebben op de bedrijfsvoering en besluitvorming in de organisatie. De aanbieder heeft aan de inspectie wel voorbeelden genoemd waarop zij medewerkers actief bevroegd om feedback en betreft bij de bedrijfsvoering en besluitvorming, bijvoorbeeld tijdens vergaderingen, werkoverleggen en bij het opstellen van pilots voor de verbetering van de kwaliteit van zorg. De inspectie hoorde daarnaast dat de rol- en taakverdeling van de directie en leidinggevende niet voor iedereen helemaal duidelijk is. Aangezien de aansturing van de praktijk wordt uitgevoerd door familieleden, is het extra belangrijk dat de praktijk kritische tegenspraak organiseert. De aanbieder heeft in reactie op dit rapport laten weten dat de verschillende rol- en taakverdelingen wel uitgewerkt zijn in werkprocessen en functieprofielen, welke inzichtelijk zijn voor medewerkers.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank hulpverleners, jeugdigen en hun ouders uitnodigt en faciliteert voor actieve in- en tegenspraak.
- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank de uitkomsten van in- en tegenspraak betreft bij de besluitvorming en doorontwikkeling van de organisatie, en hierover communiceert met hulpverleners, jeugdigen en hun ouders.

Norm 3.4		Oordeel
	De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.	

Praktijk Denktank heeft de toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voor jeugdigen en ouders niet geregeld.

De praktijk heeft wel een klachtenregeling en is aangesloten bij P3NL. Op de website van Praktijk Denktank leest de inspectie dat de huidige klachtenprocedure gebaseerd is op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Praktijk Denktank biedt echter zorg aan cliënten die wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Voor deze cliënten dient Praktijk Denktank te voldoen aan de eisen die de Jeugdwet stelt aan de behandeling van klachten. Jeugdigen en hun ouders moeten op een zo laagdrempelig mogelijke manier toegang hebben tot de klachtencommissie. Het moet voor hen duidelijk zijn dat zij direct, zonder tussenkomst van een professional van Praktijk Denktank, een klacht in kunnen dienen bij de klachtencommissie. De inspectie concludeert dat de klachtenprocedure van Praktijk Denktank niet aan alle vereisten voldoet die de Jeugdwet stelt aan de behandeling van klachten.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank ervoor zorgt dat jeugdigen en hun ouders toegang hebben tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het AKJ.
- De inspectie verwacht dat Praktijk Denktank ervoor zorgt dat de klachtenprocedure voldoet aan de Jeugdwet en jeugdigen en ouders hier vervolgens actief over informeert.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Praktijk Denktank uit in januari en februari 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met één jeugdige.
- Een (telefonisch) gesprek met twee ouders.
- Een gesprek met de bestuurder (en regiebehandelaar in opleiding) en een leidinggevende van Praktijk Denktank.
- Gestructureerde interviews met:
 - Twee pedagogen
 - Twee orthopedagogen
 - Twee regiebehandelaren (waarvan één in opleiding)
- De check van zeven dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van een deel van de gespreksruimten.
- Het bijwonen van een multidisciplinair overleg.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Meerjarenbeleidsplan Praktijk Denktank voor 2021-2023.
 - Informatiemap Praktijk Denktank voor nieuwe cliënten.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl