



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting Youké Sterke Jeugd Amersfoort en Hilversum

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Youké

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We lichten drie punten uit waar we trots op zijn. Allereerst dat we jongeren een veilig pedagogisch klimaat bieden waarin zij aan hun eigen hulpvragen werken. Daarin leveren we maatwerk en creatieve oplossingen. Ouders en hun netwerk zijn van harte welkom. Hun betrokkenheid heeft meerwaarde. Ten tweede op het integraal aanbieden van hulp. We gebruiken verschillende bronnen om een completer beeld van de jongere en diens gezin te vormen. Waar nodig betrekken we andere organisaties. Ten derde dat het lukt om continuïteit in de teams te waarborgen, met veel aandacht voor professionele ontwikkeling

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

We vinden betrokkenheid van een *JIM* zeer waardevol. Uit het onderzoek bleek echter dat de *JIM* bij de jongeren en een verwijzer onvoldoende bekend was. We brengen het *JIM* gedachtegoed opnieuw onder de aandacht samen met Stichting *JIM*. We zetten de afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen voort. We zoeken alternatieven en gebruiken daarvoor o.a. de *NJI*-handreiking. We zoeken naar best practices bij andere organisaties. Dit helpt ons de dilemma's te adresseren en passende vervolgstappen te zetten. Veiligheid van jongeren en medewerkers staat centraal met inachtneming van de wettelijke kaders.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Het borgen van de veiligheid van jongeren én medewerkers is belangrijk. We onderschrijven het doel van geen generieke vrijheidsbeperkende maatregelen, maar dit is in de praktijk een spanningsveld. We zoeken naar alternatieven zoals maatwerk in het contact met jongeren en ouders en dit vastleggen in het dossier. De dilemma's uit de *NJI*-handreiking nemen we mee in individuele behandeltrajecten en vergaderingen op de groep. Indien nodig, vragen we externen zoals Jeugdstem om advies. We zoeken naar de balans tussen voldoende vrijheid en veiligheid. We blijven hierover met elkaar in gesprek.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de kwaliteit van zorg die Youké biedt. De inspectie beoordeeld overwegend donker- en lichtgroen op de getoetste normen bij Youké. Dit houdt in dat de inspectie vooral positieve punten constateert.

Op één norm zijn er verbeterpunten op onderdelen van de norm geconstateerd.

Youké heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachtspunten en verbeterpunten. De voorgenomen verbeteracties geven de inspectie vertrouwen in het aanpakken van de aandachts- en de verbeterpunten en het voortzetten van de zorg die Youké biedt.



1 Inleiding

In maart 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij Stichting Youké Sterke Jeugd (hierna: Youké), locatie Amersfoort en Hilversum.

Aanleiding

De inspectie richt een deel van haar toezicht in 2023 en 2024 op hulp aan jeugdigen met complexe problematiek, die zonder behandeling een gevaar voor zichzelf op hun omgeving vormen. De inspectie kiest voor deze focus vanwege de [af- en ombouw van de JeugdzorgPlus](#). De inspectie wil weten of deze jeugdigen buiten de gesloten jeugdzorg tijdig passende hulp krijgen van voldoende kwaliteit en of dit lukt zonder inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarom heeft de inspectie specifiek aandacht of de instelling maatregelen toepast die vrijheidsbeperkend zijn, welke maatregelen dit zijn en in welke situaties en om welke reden de instelling inzet hiervan nodig acht.

Doel van het toezicht is in de eerste plaats te bepalen of Youké verantwoorde hulp biedt. Hierover schrijft de inspectie in dit rapport. Daarnaast gebruikt de inspectie de bevindingen van dit toezicht als input voor de beantwoording van de vraag in hoeverre jeugdigen met complexe problematiek (die zonder behandeling een gevaar voor zichzelf of voor anderen vormen en die niet uit zichzelf open staan voor hulp) tijdig passende hulp krijgen.

De inspectie gebruikt de resultaten van dit toezicht – en toezicht bij andere aanbieders die hulp bieden aan jongeren met complexe problematiek - in een overstijgende rapportage over de af- en ombouw van de JeugdzorgPlus, die naar verwachting in september 2024 zal verschijnen.

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. In dit onderzoek is vrijwel naar alle normen uit het toetsingskader gekeken.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving Youké

Stichting Youké Sterke Jeugd is in oktober 2013 opgericht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58934413. Het hoofdkantoor staat in Zeist en er zijn uitvoeringslocaties in de regio's, waaronder in Utrecht, Amersfoort, Veenendaal, Hilversum, Woerden, De Bilt, Nieuwegein en Houten. Youké biedt specialistische jeugdhulp aan kinderen en jongeren van 0 tot 23 jaar en hun gezinnen.

Youké is actief in acht gemeentelijke regio's, namelijk Eemland, Food Valley, Gooi- en Vechtstreek, Lekstroom, Utrecht West, Gemeente Utrecht, Zuid Oost Utrecht en Centraal Gelderland. Deze gemeentelijke regio's zijn contractueel opdrachtgever van Youké. Daarnaast biedt Youké incidenteel hulp in Regio Rivierenland. In de Stad Utrecht en in de Regio Amersfoort is Youké niet rechtsreeks gecontracteerd, maar werken ze in onderaannemerschap van Vereniging Koos Utrecht respectievelijk netwerkorganisatie BSA Jeugdhulp (2023) en sinds januari 2024 in MetMaya.

Youké biedt jeugdhulp met verblijf, ambulante hulp, crisisopname en ambulante crisishulp, dagbehandeling, pleegzorg en 1-op-1 begeleiding. De hulp richt zich op jongeren met psychische en psychiatrische problematiek, gedragsproblematiek en complexe meervoudige problematiek. Op 31 december 2023 werkten er 626 medewerkers bij Youké, totaal 488,1 FTE.

Voor het inspectie onderzoek heeft de inspectie gekozen voor de InVerbinding leefgroepen, te weten twee InVerbinding groepen in Amersfoort en een InVerbinding groep in Hilversum. De keuze voor deze leefgroepen is gemaakt vanwege de complexe doelgroep die hier verblijft en de aansluiting bij het onderzoek van de inspectie naar alternatieven voor de gesloten jeugdzorg. De inspectie heeft twee huizen in Amersfoort bezocht en met medewerkers en managers van Amersfoort en Hilversum gesproken. De groepen in Amersfoort zijn gehuisvest in twee huizen, een huis voor jeugdigen van negen tot twaalf jaar en een huis voor jeugdigen van veertien tot achttien jaar. De groep in Hilversum is voor jeugdigen van twaalf tot achttien jaar.

Op de website van Youké leest de inspectie: "InVerbinding er is voor gezinnen en jongeren van 12 tot 23 jaar, voor wie het niet langer vanzelfsprekend is dat de jongere thuis kan blijven wonen. Deze jongeren dreigen vast te lopen op school, werk en thuis doordat er al langere tijd sprake is van diverse problemen, zoals bijvoorbeeld drugsgebruik en geweld. De hulp wordt zo georganiseerd dat ze kunnen blijven wonen op een vertrouwde en veilige plek. Waar ze school en werk volgen en hun mogelijkheden ontwikkelen. Dat lijkt niets nieuws. De werkwijze is echter uniek door twee ingrediënten. Als eerste het werken met JIM (Jouw Ingebrachte Mentor), oftewel een vertrouwenspersoon uit de persoonlijke omgeving van de jongere. Ten tweede het werken met een expertteam dat naar de jongere en het gezin toekomt."

Sinds juli 2022 werkt Youké met ervaringsdeskundigen. Er zijn op het moment van toezicht vier ervaringsdeskundigen in dienst, waarvan één bij MetMaya. De ervaringsdeskundige die de inspectie sprak, vertelt dat ze de opdracht heeft om zich op te stellen als tolk, rolmodel en bondgenoot van de jeugdige en daarnaast als bruggenbouwer tussen jeugdige en hulpverleners. De focus ligt op de verbinding tussen de jeugdige en de hulpverleners die betrokken zijn bij de jeugdige en/of het gezin.

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 volgende normen alleen positieve punten:

- 1.1. Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.2. Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- 1.4. Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- 2.1. Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.2. Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- 2.3. Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 2.5. Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- 3.1. De bestuurder¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- 3.2. De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.4. De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Verbetering is nodig op de volgende norm:

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

De verbetering die noodzakelijk is heeft betrekking op de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Youké heeft al veel gedaan rondom de afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen, maar ook de overige vrijheidsbeperkende maatregelen moeten worden afgebouwd.






Conclusie en Vervolg

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

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

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.

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



Gedragswetenschappers en medewerkers vertellen aan de inspectie dat meldingen voor Youké binnenkomen bij "Start", de toegang. Daar verzorgt een Start-medewerker een eerste screening van de hulpvraag, met informatie uit het aangeleverde dossier aangevuld met relevante informatie van anderen, zoals eventuele behandelaren en de mentor van school. De medewerker maakt hiervan een verslag. Een gedragswetenschapper screent het verslag en bepaald of de hulpvraag passend is voor de InVerbinding groep. Als de beoordeling positief is volgt een eerste gesprek waarbij de jeugdige, ouders, eventuele anderen uit het netwerk en de verwijzer aanwezig zijn. Het doel van dit gesprek is bepalen of de vraag aansluit bij wat er op de groep geboden wordt. Of zoals een medewerker het zegt: "Bieden wij wat jij nodig hebt". Als beide partijen denken dat het passend is volgt een startgesprek waarbij de jeugdige, ouders en verwijzer aanwezig zijn. In Amersfoort is bij het startgesprek ook een ervaringsdeskundige aanwezig om de jeugdige te steunen, op de locatie in Hilversum is geen ervaringsdeskundige aanwezig. In het startgesprek komen onder andere krachten en belemmeringen aan de orde, hoe het netwerk betrokken kan worden en wordt de datum van plaatsing besproken, zo vertellen medewerkers en gedragswetenschappers.

De inspectie ziet in de zeven dossiers die ze inzag geen verklarende analyse opgenomen. Van medewerkers, teamhoofden, managers en gedragswetenschappers hoort de inspectie dat Youké sinds kort werkt met het "7-factorenmodel" voor het maken van een verklarende analyse. Er wordt vanuit dit model een analyse gedaan op zeven relevante thema's, zoals verwachtingen, stressoren, kwetsbaarheid, krachten, steunfactoren en een samenhangend beeld.

Gedragswetenschappers en medewerkers vertellen dat iedereen hierin geschoold is maar dat het nog wat onwennig is om het ook echt te gebruiken.

De inspectie ziet in alle bekeken dossiers een uitgebreid en actueel beeld van de jeugdige. De actuele informatie van de ambulant begeleider wordt gedeeld met de mentor en de groepsbegeleiders zodat iedereen goed geïnformeerd is.



De jeugdigen die de inspectie sprak vertellen dat de begeleiders goed weten hoe het met ze gaat. Verwijzers vertellen de inspectie dat er een Plan van Aanpak gemaakt wordt samen met alle betrokkenen. Een ouder die de inspectie sprak vertelt dat de groepsleiding echt moeite doet om de jeugdige te leren kennen en dat ze als ouder herkent wat er over de jeugdige verteld wordt door de groepsleiding. Ook vertelt de ouder dat het positief is dat de groepsleiding aandacht heeft voor de rol van de ouder en vraagt waar de ouder behoefte aan heeft.

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

Twee jeugdigen die de inspectie sprak vertellen aan de inspectie dat ze mee mogen beslissen over wat hun doelen zijn, dat het duidelijk is hoe hieraan gewerkt wordt en dat ze ook hun behandelplan hebben gelezen. In alle zeven dossiers die de inspectie inziet, ziet de inspectie de mening van de jeugdige en ouder(s) en de wensen van de jeugdige staan.

Medewerkers en gedragswetenschappers vertellen dat ze in het startgesprek veel aandacht hebben voor de rol van de ouder. Ze vertellen dat ze in het startgesprek bespreken welke regels er thuis zijn en welke ze daarvan over kunnen nemen, bijvoorbeeld of een jeugdige uit mag gaan, zo ja, tot hoe laat en wat de regels zijn over, van, voor bedtijd en telefoongebruik thuis. Ze vertellen dat ze geen taken over nemen die ouders zelf kunnen blijven doen. Als voorbeeld noemen de medewerkers dat ze niet meegaan op doktersbezoek of naar de tandarts als ouders dat zelf kunnen doen. Ouders maken zelf de afspraken hiervoor. Medewerkers vertellen dat als er sprake is van een buiten regionale plaatsing ze taxivervoer regelen of dat ouders zelf de jeugdigen op komen halen. Het komt ook voor dat ouders gebeld worden als een jeugdige iets wil, zodat ouders zelf kunnen bepalen of ze iets toestaan of niet. Zo vertelt een medewerker dat een jeugdige in de nacht een MP3-speler had die kapotging. De jeugdige heeft daarna zelf de ouder gebeld of deze vervangen mocht worden door een telefoon.

Medewerkers vertellen dat er voor iedere jeugdige een groepsapp is, met jeugdige, moeder, verwijzer en groepsleiding waardoor de lijntjes kort zijn. Ook kan de jeugdige eventuele vragen direct stellen aan de ouder, bijvoorbeeld of de jeugdige bij een vriendje mag blijven slapen. Afspraken zijn op deze manier ook voor iedereen terug te lezen.



Norm 1.4		Oordeel
	Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.	

Medewerkers, gedragswetenschappers en managers vertellen de inspectie dat er direct bij het startgesprek aandacht is voor het netwerk en hoe deze te betrekken bij het traject van de jeugdige. Een ouder vertelt aan de inspectie dat de groepsleiding spelenderwijs probeert te achterhalen wat belangrijke personen voor de jeugdige zijn en dat ze hier echt moeite voor doen. Op de website van Youké leest de inspectie dat er gesproken wordt van "sterkmakers". Ze beschrijven op de website dat ze hiermee de mensen bedoelen die om de jeugdige heen staan, zoals een tante, sporttrainer of vriend.

Verwijzers vertellen de inspectie dat ze zien dat er in het hulpverleningsplan aandacht is voor het onderhouden van het sociaal netwerk, waaronder contacten met vrienden. Verwijzers vertellen ook dat er aandacht is voor hobby's. Zo hoort de inspectie dat een jeugdige opgehaald wordt door een ouder om naar paardrijden te gaan.

De inspectie leest in de dossiers dat het netwerk uitgebreid in beeld is gebracht en dat er veel contact is met ouders. Ook hoort de inspectie van jeugdigen en medewerkers voorbeelden van het betrekken van het netwerk, zoals een ouder die kookt op de groep, een oom en tante die op de groep langs komen, een broertje dat aanwezig mag zijn bij een bespreking of een jeugdige die gaat eten bij oma. Medewerkers vertellen dat iedereen welkom is op de groep, mits in overleg (niet iedereen tegelijk) en als het veilig is. Als jeugdigen willen afspreken checken medewerkers bij ouders of het contact goed is. Ze vertrouwen op het oordeel van ouders en als er zorgen zijn gaan ze daarover het gesprek aan.

Bestuurder en gedragswetenschappers vertellen dat er gewerkt wordt met de JIM-methodiek (Jouw Ingebrachte Mentor). Ze vertellen dat de visie van Youké is dat hulpverleners tijdelijk zijn en dat een JIM blijft. Een JIM is een persoon uit het netwerk van de jeugdige, die de jeugdige zelf kiest. De jeugdigen die de inspectie sprak vertellen dat ze geen JIM hebben en niet op de hoogte zijn van wat dit is. Ook een verwijzer vertelt niet op de hoogte te zijn van een JIM. In de zeven dossiers die de inspectie inziet wordt een JIM niet genoemd.

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

Leefomgeving

De bestuurder vertelt aan de inspectie dat plaatsing op een de InVerbinding groep altijd onderdeel is van een (ambulant) traject waarbij het uitgangspunt is dat een jeugdige er tijdelijk is en perspectief heeft naar huis te gaan of naar een zelfstandigheidstraject.

De inspectie bezoekt de twee InVerbinding groepen in Amersfoort, die sinds 2020 gehuisvest zijn in twee nieuwe huizen. De huizen staan op een klein erfje, midden in een woonwijk. De inspectie ziet dat de huizen huiselijk zijn ingericht, er is spelmateriaal aanwezig, zoals spelletjes en puzzels, en een plek om achter de computer te zitten. Er is een kast met knutselmateriaal en een ruimte waar een televisie staat. De inspectie ziet in Amersfoort dat de indeling van de huizen overzichtelijk is, slaapkamers zijn op gehoorafstand van de slaapwachtkamer. De huizen zijn schoon en opgeruimd, medewerkers vertellen dat dit dagelijks door een schoonmaakbedrijf gebeurt.

De buitenruimte bij het ene huis is wat groter dan bij het andere huis. In de voortuin zijn speelmogelijkheden zoals een basketbalnet en een dartbord. Medewerkers vertellen de inspectie dat er spelletjesavonden zijn en dat jeugdigen de mogelijkheid hebben om te helpen met koken als ze dat leuk vinden. Ouders mogen ook komen koken als ze dat leuk vinden. Jeugdigen blijven bij voorkeur de activiteiten doen die ze al deden in hun eigen netwerk. Als ze dat willen kunnen ze ook sporten bij basic-fit, daar hebben ze vanuit de groep een abonnement voor.

Een ouder vertelt dat ze van de jeugdige hoort dat er gezellige activiteiten gedaan worden, zoals film kijken, samen eten en samen bowlen.

De inspectie ziet dat de slaapkamers ingericht kunnen worden naar eigen smaak, bijvoorbeeld met een eigen dekbedovertrek of met eigen posters. De inspectie ziet dat jeugdigen zelf hun kamer op slot kunnen doen.

Medewerkers van de groep in Hilversum vertellen de inspectie dat de locatie in Hilversum een woonhuis is, een rijtjeshuis. Ze faciliteren in Hilversum geen sport, dat organiseren de jeugdigen zelf. Jeugdigen in Hilversum blijven in het weekend op de groep en spreken dan af met vrienden. Medewerkers vertellen dat het in Hilversum heel huiselijk is, zo hebben ze bijvoorbeeld een open haard en een grote tuin.

Jeugdigen krijgen op beide locaties bij hun komst op de groep een welkomsmat met daarin de huisregels. Medewerkers en gedragswetenschappers vertellen dat de huisregels voornamelijk afspraken zijn om de omgeving prettig en veilig te houden. Voorbeelden hiervan zijn we eten op tijd, gaan respectvol met elkaar om, maken geen filmpjes van elkaar en zetten niets van elkaar op social media. Medewerkers vertellen dat ze het gesprek aan gaan als jeugdigen zich hier niet aan houden.

De inspectie ziet tijdens het bezoek dat de interactie tussen jeugdigen en medewerkers respectvol gebeurt, met waar passend een grapje en aandacht voor de-escalerend werken. De medewerker benoemt bijvoorbeeld druk gedrag en spanning bij een jeugdige waardoor deze weer rustig kan worden.

Van een verwijzer, medewerkers en gedragswetenschappers hoort de inspectie dat er gewerkt wordt met waarschuwingsbrieven en herstelopdrachten als er iets voor is gevallen. Bij drie waarschuwingen kan een time-out ingezet worden. Een time-out plek kan ook worden ingezet als de spanning op de groep of bij een jeugdige te hoog oploopt. De duur kan variëren van een aantal uur tot een nachtje elders. De inspectie ziet een time-out maatregel terug in het dossier van een jeugdige. Een gedragswetenschapper vertelt dat ze op de groep aan het onderzoeken zijn of het waarschuwingssysteem aangepast kan worden bij goed gedrag, bijvoorbeeld een waarschuwing vervalft of een jeugdige kan iets terugverdienen.

Onderwijs/dagbesteding

Gedragswetenschappers vertellen aan de inspectie dat de groepen zo ingericht zijn dat jeugdigen er overdag niet zijn, maar naar school gaan of een vorm dagbesteding hebben. Het lukt niet altijd alle jeugdigen passend onderwijs te bieden. In dat geval is er wel aandacht voor dagbesteding waarbij ook één-op-één begeleiding ingezet wordt waar nodig. Gedragswetenschappers vertellen dat jeugdigen in Amersfoort ook naar “Het Plein” kunnen, een ontwikkelingsgericht dagcentrum, waar ze onderwijs of dagbesteding kunnen volgen.

Een ouder die de inspectie sprak vertelt dat de jeugdige niet voltijdsonderwijs aankan, maar dat Youké aandacht besteedt aan de dagbesteding, zoals wandelen, een bezoek aan de sportschool of hulp bij het solliciteren naar een baantje. De twee jeugdigen die de inspectie sprak vertellen de inspectie dat ze naar school gaan.

De bestuurder en managers vertellen dat het uitgangspunt bij Youké is dat men aansluit bij het onderwijs en dat dat goed lukt. Er lopen meerdere projecten, waar Youké in betrokken is, gericht op te voorkomen van “thuiszitters”.

Een verwijzer vertelt dat er een andere plek voor de jeugdige wordt gezocht omdat de jeugdige al langere tijd geen dagbesteding heeft en er meer begeleiding nodig is dan nu geboden kan worden op de groep.

Medewerkers van de groepen in Amersfoort vertellen dat als jeugdigen geen netwerk hebben, ze samen met BeActive (weekend- en vakantieopvang voor jeugdigen) kijken naar een goede invulling van de vakantie.

Vrijheid beperkende maatregelen

Medewerkers van de twee groepen in Amersfoort vertellen dat er deurverklippers zijn en dat er een camera hangt in de gang, de inspectie ziet deze ook tijdens de rondleiding. De inspectie hoort dat de camera overdag niet wordt gebruikt en de monitor om beelden live te zien of terug te kijken is uit beide kantoren verwijderd. De monitor hangt in de slaapwachtruimte en wordt enkel in de nacht gebruikt. Medewerkers vertellen zelf geen toegang te hebben om de beelden terugkijken. De verantwoordelijkheid voor het terugkijken van beelden ligt bij teamhoofd en de gedragswetenschapper en gebeurt alleen met een goede reden, zo laat de manager weten.

Medewerkers vertellen de inspectie dat vaste kamertijden zijn afgeschaft en dat dit is omgezet naar een moment voor jezelf. Dat mag op de eigen kamer, maar het mag ook in de tuin of in de televisiekamer.

Afspraken over telefoon gebruik zijn afgestemd op de jeugdige en er zijn afspraken met ouders gemaakt over wat een jeugdige wel of niet mag om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de thuissituatie. De inspectie hoort van medewerkers en gedragswetenschappers dat er telefoon controles zijn op de groep, voor de veiligheid van de jeugdigen, die bij de controle aanwezig mogen zijn. De inspectie ziet niet terug in de dossiers dat deze controles zijn afgestemd met ouders en/of verwijzers.

Medewerkers vertellen dat er huisregels zijn over vaste bedtijden, afgestemd op de leeftijd, en wanneer kinderen naar beneden mogen komen in de ochtend. Ook hoort de inspectie dat er kamercontroles zijn, waar jongeren bij mogen zijn, als er sprake is van een vermoeden van drugsgebruik of bezit van brandgevaarlijke stoffen.

Medewerkers van de groep in Hilversum vertellen de inspectie dat er deurverklippers en camera's op de gang zijn, maar dat die op het moment van toezicht niet werken. Ze vertellen dat er nieuwe komen en dat de inzet zal worden afgestemd op wat een jeugdige nodig heeft.

De bestuurder en manager vertellen de inspectie dat ze naar aanleiding van signalen van Jeugdstem (voorheen AKJ) een (intern) onderzoek hebben gedaan naar de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Naar aanleiding van dit onderzoek zijn al veel maatregelen afgeschaft. Ze vertellen dat ze weten wat er verwacht wordt van de organisatie maar dat er nog een paar vrijheid beperkende maatregelen, deurverklippers en een camerasysteem in de gang, worden ingezet in het belang van de veiligheid van jeugdigen en medewerkers. Ze willen de afbouw van deze laatste maatregelen op een zorgvuldige manier aanpakken.

De inspectie hoort van de ervaringsdeskundige en de voorzitter van de Raad van Toezicht dat er, organisatie breed, een dag rondom het thema vrijheid beperkende maatregelen is georganiseerd. Op deze dag is stilgestaan bij het effect van de afbouw van vrijheid beperkende maatregelen op jeugdigen en medewerkers.

Verbeterpunt:

- De inspectie ziet de inspanning die Youké heeft geleverd rondom de afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen, waarmee een groot deel van de vrijheidsbeperkende maatregelen verdwenen zijn. Tegelijkertijd verwacht de inspectie van Youké dat ze ook de overige vrijheidsbeperkende maatregelen, deurverklippers, kamercontroles, cameratoezicht en generieke telefooncontrole, afbouwt en zoekt naar alternatieven. De inspectie begrijpt dat het, gelet op de doelgroep die Youké jeugdhulp biedt, een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming voor jeugdigen en medewerkers en het bieden van voldoende mate van vrijheid aan jeugdigen. De huidige inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen strookt echter niet met de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld. Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet is voor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen buiten de gesloten jeugdhulp geen wettelijke grondslag². Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag om vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie direct gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht van een noodsituatie sprake zijn, dan verwacht de inspectie dat Youké hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de JeugdzorgPlus³.

² Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd).

³ [Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen](#)


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
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	Goed

De inspectie ziet in alle dossiers die ze inzag dat bij de jeugdige een risico taxatie wordt gemaakt op basis van het 7-factoren model. De inspectie ziet ook dat er een extra risico taxatie instrument is ingezet, zoals een ARIJ, daar waar meer nodig is. In de dossiers ziet de inspectie dat er een relatie is tussen de risico's en de opgestelde doelen voor een jeugdige en dat signaleringsplannen worden aangepast op basis van incidenten. Incidenten zijn uitgebreid beschreven en er is goed terug te vinden wat er is gebeurd. In het dossier is ook terug te vinden welke proces stappen hierna genomen zijn.

Een verwijzer vertelt aan de inspectie dat hulpverleners bij Youké goed weten wat er nodig is voor een jeugdige en dat er gerichte vragen gesteld worden over veiligheid.

De inspectie hoort van de bestuurder en manager en leest in de opleidingsplannen van de teams en op de website van het interne opleidingsinstituut (Youkademie) dat er veel aanbod en training is op het gebied van veiligheid, zoals het Vlaggensysteem, Herkennen en Signaleren van Kindermishandeling en gespreksvoering bij onveiligheid, Beschermjassen, Verbindend Gezag en training Veiligheid en Agressie.

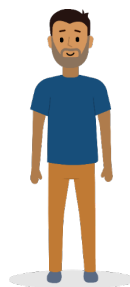
Norm 2.2		Oordeel
	Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.	

De inspectie hoort van bestuurder en managers dat Youké werkt met hbo-opgeleide medewerkers die allen SKJ-geregistreerd zijn.



Een verwijzer vertelt de inspectie dat de medewerkers deskundig zijn en dat er korte lijnen zijn met de groepsleiding en de gedragswetenschapper die bij de jeugdige betrokken is. Ze hebben bij Youké goed in beeld wat de jeugdige nodig heeft. De verwijzer merkt dat medewerkers kritisch kunnen zijn en goed hun grenzen aan kunnen geven in wat er mogelijk is op de groep en binnen Youké.

De inspectie hoort dat er voor ouders en jeugdigen behandelingen en therapieën mogelijk, zijn die aansluiten bij wat nodig is voor de jeugdige en het netwerk, bijvoorbeeld psycho-educatie van de jeugdige en ouders bij een autismespectrumstoornis.

“We zeggen altijd dat als jongere gemotiveerd is en je kan ermee samenwerken dan kan er veel.”
hulpverlener





De inspectie hoort van managers, gedragswetenschappers en medewerkers dat Youké zich richt op jeugdigen met complexe problematiek die voldoende gemotiveerd zijn voor hulp. Als blijkt dat zij onvoldoende gemotiveerd zijn, worden ze overgeplaatst.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Gedragswetenschappers en medewerkers vertellen aan de inspectie dat er standaard een evaluatie is op vier thema's, te weten psychisch functioneren van de jeugdige, diens gezondheid, het systeem rondom een jeugdige en een vervolgplek voor de jeugdige. Ze vertellen dat de doelen op maat worden gemaakt en dat belangrijke personen hierbij betrokken worden. Dit kan bijvoorbeeld een verwijzer zijn die een vervolgplek moet regelen of een behandelaar van de jeugdige. Voor iedere jeugdige is er maandelijks een multidisciplinair overleg. Daarnaast is er iedere twee weken vergadering en casuïstiek bespreking. Evaluaties met alle betrokkenen rondom een jeugdige vinden plaats na drie maanden en na zes maanden, of vaker als het nodig is.

De inspectie ziet in de dossiers dat medewerkers dagelijks drie keer rapporteren en dat er een duidelijk en actueel beeld is van de jeugdige. In de dossiers ziet de inspectie actuele hulpverleningsplannen en evaluaties terug, die regelmatig en op tijd zijn. De doelen zijn smart geformuleerd en zichtbaar met de jeugdige afgestemd.

Een ouder die de inspectie sprak vertelt dat ze ervaart dat er een goede overdracht is bij de diensten, ze vertelt dat medewerkers weten hoe het gaat en dat ze ook weten wat de ouder tegen collega's heeft gezegd.

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

De inspectie leest in de dossiers van de jeugdigen dat de voorgeschiedenis van de hulpverlening goed in kaart is gebracht. Eventuele eerdere hulpverleners worden uitgenodigd bij het startgesprek als dit helpend is voor de start van het traject. De inspectie leest in de dossiers dat er diverse bronnen en vragenlijsten gebruikt worden om een zo compleet mogelijk beeld van de jeugdige te hebben bij de start van de hulp, bijvoorbeeld de informatie van een leerkracht en een uitgebreide gezinsanamnese.

De bestuurder, managers, gedragswetenschappers en medewerkers vertellen de inspectie dat bij een opname op een groep, altijd een ambulante hulpverlener gekoppeld is aan de jeugdige en diens gezin. Medewerkers vertellen dat de verslaglegging van de evaluaties en afspraken gebeurt door medewerkers van de ambulante zorg, zodat medewerkers van de groep zoveel mogelijk beschikbaar zijn voor de jeugdigen. Verwijzers en een ouder vertellen dat er goed contact is met de groepsleiding en de ambulante hulp die een gezin ontvangt, en dat de informatie-uitwisseling tussen de partijen goed verloopt.

“De samenwerking met de groep gaat heel fijn en ook tussen de ambulante begeleider en de groep gaat het heel goed. Youké doet het goed.” *ouder*



Medewerkers en gedragswetenschappers vertellen de inspectie dat ze therapieën en behandelingen intern beschikbaar hebben, met uitzondering van verslavingszorg en Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ). Ze ervaren de samenwerking met de verslavingszorg en de GGZ als goed. Zo hoort de inspectie een voorbeeld waarbij een behandelaar van de verslavingszorg heel actief betrokken is en aansluit in een traject. Medewerkers en gedragswetenschappers vertellen aan de inspectie dat er goede samenwerking is met MetMaya, al is het even wennen omdat MetMaya nog maar kort gestart is.



Gedragswetenschappers vertellen dat er wachtlijsten zijn voor de inzet van sommige therapieën en dat jeugdigen hierdoor langer op de groep verblijven. Gedragswetenschappers en een ouder vertellen dat ze afhankelijk zijn van de verwijzer voor de inzet van een vervolgplek of andere hulp. De verwijzer moet ook de noodzaak inzien voor het inzetten van andere hulp en dat vraagt soms wat tijd, zo vertellen de medewerkers. De bestuurder en een manager vertellen aan de inspectie dat er geïnvesteerd wordt in voorbereiding van kennis bij medewerkers, ook bij individuele vragen rond een jeugdige. Medewerkers vertellen dat er soms een specialist aansluit bij de vergadering, zoals recent omdat een jeugdige met suïcide uitingen in zorg is.

De inspectie hoort van bestuurder en managers dat Youké investeert in begeleiding naar zelfstandigheid indien terugkeer naar huis niet mogelijk is. Zo zijn er voor deze doelgroep studio's ingericht waar jeugdigen begeleid worden naar zelfstandigheid.

Van de ervaringsdeskundige hoort de inspectie dat ze een rol heeft in bespreken wat er nodig is voor een jeugdige omdat ze een band op kan bouwen met de jeugdige en zo goed kan signaleren wat er nodig is. De jeugdigen die de inspectie sprak uit Amersfoort weten niet wat een JIM is en van medewerkers uit Amersfoort hoort de inspectie dat er meer jeugdigen in Amersfoort zijn waar geen JIM betrokken is. De medewerkers van Hilversum geven aan dat bij de jeugdigen in Hilversum wel een JIM betrokken is.

Aandachtspunt

- De inspectie verwacht van Youké dat ze de methodiek die ze zeggen in te zetten (JIM aanpak) ook daadwerkelijk gebruiken, zodat verwijzers, ouders en jeugdigen hierop kunnen vertrouwen en jeugdigen de best mogelijke hulp krijgen.

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

De inspectie hoort van medewerkers in Amersfoort dat er vier keer per jaar werkbegeleiding is met een gedragswetenschapper. Ook is er standaard intervisie waarbij per sessie gekeken wordt via welke methodiek de vraag van de inbrenger wordt benaderd. Medewerkers uit Hilversum vertellen dat er iedere twee maanden werkbegeleiding is met een gedragswetenschapper en dat ze daarnaast intervisie hebben. Medewerkers uit Amersfoort en Hilversum vertellen dat ze ook in het team regelmatig bespreken hoe het gaat en feedback geven als dat nodig is, bijvoorbeeld bij overdrachtmomenten.

Een verwijzer vertelt de inspectie dat ook in evaluatiegesprekken gereflecteerd wordt samen en dat de verwijzer serieus genomen wordt en er goed geluisterd wordt.

Medewerkers vertellen aan de inspectie dat ze in (mentor-) gesprekken met jeugdigen regelmatig checken of ze nog op de goede weg zijn en of ze nog het juiste doen of dat er dingen moeten veranderen.

In Amersfoort hebben ze één keer per twee weken een groepsvergadering met de jeugdigen, waar besproken wordt hoe het gaat. Daarnaast kunnen jeugdigen ook met een ervaringsdeskundige bespreken waar ze tegenaanlopen en het via die weg met de groepsleiding delen.

In Hilversum maken ze veel gebruik van een JIM bij de gesprekken. Medewerkers uit Hilversum vertellen dat er één keer per week een bewonersvergadering is waar ook feedback gegeven kan worden door de jeugdigen.



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
 <p>De bestuurder⁴ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

De inspectie leest op de website van Youké en hoort van de bestuurder, gedragswetenschappers, managers, medewerkers, ervaringsdeskundige en de voorzitter van de Raad van Toezicht dat er vanuit een duidelijke visie gewerkt wordt: "Het kind zo liefst mogelijk thuis en anders zo thuis mogelijk". De visie is gebaseerd op de overtuiging dat jeugdigen en gezinnen het best geholpen zijn met mensen die ze al kennen vanuit hun eigen vertrouwde omgeving. Youké heeft als toekomstambitie voor 2025: "Iedereen een sterkmaker", waarbij een sterkmaker iemand uit het eigen netwerk van de jeugdige is, dit kan ook een JIM zijn. Youké heeft voor deze toekomstambitie een plan opgesteld met concrete actiepunten, waarbij medewerkers organisatie breed betrokken zijn.

⁴ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

De inspectie hoort van de bestuurder en een manager dat Youké ex-medewerkers principieel niet als zzp'ers inzet. Een manager vertelt dat Youké heeft geïnvesteerd in vaste teams met daarom heen een flexibele schil, die onder meer bestaat uit oud-stagiaires van Youké. Dit zorgt voor zoveel mogelijk vaste gezichten op de groep.

Norm 3.2		Oordeel
	De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.	

De inspectie hoort van de bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht en leest in het jaardocument van 2023⁵ dat Youké een financieel gezonde organisatie is. Ze vertellen dat Youké gelieerd is aan de "Stichting Ontwikkelen", van waaruit ze kunnen innoveren en er ruimte is om te ontwikkelen.

De inspectie hoort van bestuur, managers en gedragswetenschapper dat Youké werkt met hbo-geschoolde medewerkers. Al deze medewerkers zijn SKJ geregistreerd. Youké checkt jaarlijks of alle SKJ-registraties nog actueel zijn en de inspectie ziet dit terug in het toegestuurde overzicht. De inspectie ziet in alle zeven personeelsdossiers die ze inzag een VOG, waarvan een VOG van een medewerker die in 2017 in dienst is gekomen en een VOG van een stagiaire niet op tijd zijn aangevraagd.

De inspectie hoort van bestuurder, managers, gedragswetenschappers en medewerkers dat Youké medewerkers aan zich weet te binden, veel medewerkers werken al lang voor Youké en zijn hier trots op. De inspectie hoort verschillende factoren die hierin een rol spelen. Zo investeert Youké in scholing van medewerkers door een eigen opleidingsinstituut ([Youkademy](#)) en is er voldoende ruimte voor reflectie en verdieping. De inspectie leest in het jaardocument 2023 dat Youké ook investeert in medewerkers met het vitaliteitsprogramma YouFit, waarbij ze medewerkers ondersteunen om de balans te vinden tussen effectief en efficiënt hulpverleners en innoveren en tegelijk de werk-privébalans, veerkracht en gezondheid te behouden.

De inspectie hoort van medewerkers ook een voorbeeld van de inzet van een traject voor team coaching in een team waar het niet zo goed ging, waardoor dit team weer goed samen verder kon. Medewerkers vertellen dat in het inwerkprogramma een basispakket aan cursussen opgenomen is. Ze vertellen dat ze ook training krijgen in de-escalerend handelen en geven voorbeelden van hoe ze dit inzetten om fysiek ingrijpen te voorkomen.

⁵ Jaardocument 2023 Stichting Youké Sterke Jeugd



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



Youké heeft een vijfköppige Raad van Toezicht, met ervaren toezichthouders die een brede ervaring hebben. De inspectie hoort van de voorzitter van de Raad van Toezicht dat de bestuurder en het managementteam goed benaderbaar zijn en open staan voor feedback. De voorzitter geeft aan dat ze naast gesprekken met de bestuurder en het managementteam ook langsgaan bij medewerkers om te toetsen hoe het gaat binnen de organisatie. Ook nemen ze één á twee keer per jaar deel aan workshops of de expertise dag die Youké jaarlijks organisatie breed organiseert.

Youké heeft een cliëntenraad, genaamd YouSay. Deze raad bestaat uit zowel ouders als jeugdigen, vanaf zestien jaar, die hulpverlening van Youké hebben gekregen of krijgen. Youké heeft een Ondernemingsraad (OR) die de bestuurder gevraagd en ongevraagd van advies voorziet.

Gedragswetenschappers vertellen aan de inspectie dat zij de cultuur binnen Youké als open, stabiel en prettig ervaren. Ze vertellen dat ze ervaren dat er gemakkelijk overleg mogelijk is als er een incident gebeurd is, en dat collega's en leidinggevenden goed kunnen meedenken en goed benaderbaar zijn.

De inspectie leest in de toegezonden rapportage dat Youké jaarlijks een overzicht en een analyse maakt van alle meldingen die ze heeft afgehandeld. Dit betreft meldingen van (gewelds-) incidenten, meldingen van huiselijk geweld/kindermishandeling, meldingen bij de inspectie, klachten bij de klachtencommissie en datalekken die gemeld zijn bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

De inspectie hoort van de managers en medewerkers dat incident meldingen (MIC-meldingen) besproken worden op de vergadering. In de dossiers die de inspectie inzag, ziet de inspectie dat er in de rapportage verwezen wordt naar de MIC-melding. De inspectie ziet dat de melding waar nodig besproken is met de gedragswetenschapper.

De inspectie leest in de toegezonden informatie dat Youké clienttevredenheid toets als een jeugdige de instelling verlaat. De inspectie leest in deze rapportage over 2023 dat er zeven jeugdigen uitgestroomd zijn bij de InVerbinding groep in Amersfoort waarbij twee keer de exit-vragenlijst is ingevuld.

Aandachtspunt

- De inspectie verwacht dat Youké onderzoekt hoe het percentage jeugdigen dat de exit-vragenlijsten invult verhoogt kan worden.



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



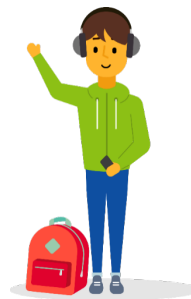
Twee jeugdigen vertellen de inspectie dat de medewerker van Jeugdstem regelmatig langs komt en mee eet. Ze kennen haar maar hebben beiden geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om met haar te praten.

Medewerkers uit Amersfoort vertellen aan de inspectie dat jeugdigen bij binnenkomst een boekje ontvangen met alle informatie, ook over de klachtenprocedure. Daarnaast vertellen ze de jeugdige in een gesprek wat met de vertrouwenspersoon van Jeugdstem besproken kan worden. Jeugdigen krijgen daarnaast ook informatie over de ervaringsdeskundige die op de groep werkt. In Hilversum is geen ervaringsdeskundige.

De ervaringsdeskundige vertelt aan de inspectie dat ze elke week op een vast avond een groepsvergadering leidt. Jeugdigen kunnen kiezen of de vergadering tijdens het eten plaats vindt of erna en ze kiezen er vrijwel altijd voor om tijdens het eten te vergaderen, zo vertelt de ervaringsdeskundige. Het gesprek gaat over van alles gaan waar jeugdigen mee bezig zijn of waar ze tegen aan lopen. Soms praten ze ook over een thema, bijvoorbeeld "veiligheid".

De inspectie ziet de informatie over de vertrouwenspersoon en de ervaringsdeskundige duidelijk op een prikbord hangen zodat het voor jeugdigen goed toegankelijk is.

"Ik geef de hulp van Youké een acht, maar als ik directeur was zou ik een latere bedtijd invoeren" *jeugdige*



Youké heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie, de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.

Een ouder vertelt aan de inspectie dat er geen sprake is van het indienen van een klacht, maar dat ze op de site zou kijken als het wel nodig is. De inspectie ziet dat de klachtenregeling op de website beschikbaar staat.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Youké uit op 22 maart 2024. 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 twee jeugdigen.
- Een telefonisch gesprek met twee ouders/gezinsvoogden.
- Een telefonisch gesprek met twee verwijzers.
- Een gesprek met de bestuurder en een manager kwaliteit.
- Een telefonisch gesprek met de voorzitter van de Raad van Toezicht.
- Een onlinegesprek met een ervaringsdeskundige in dienst van Youké.
- Gestructureerde interviews met:
 - Vier medewerkers waarvan twee uit Amersfoort en twee uit Hilversum,
 - Twee gedragswetenschappers,
 - Een manager zorg,
 - Twee teamhoofden,
- 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 zeven dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Analyse incidentmeldingen 2023
 - Overzicht MIC-meldingen 2024, tot 20 maart 2024
 - Cliënttevredenheidsmeting 2023
 - Jaarrapportage Jeugdstem 2023
 - Jaardocument Youké 2023
 - Klachtenregeling Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland
 - Document: "Het afhandelen van informele klachten"
 - Stand van zaken monitoren Beroeps(her)registratie professionals binnen Youké, oktober 2023
 - Focus Leeraanbod 2024
 - Opleidingsplannen van drie teams 2024
 - Youké Factsheet crisis en spoedhulp
 - Flyer InVerbinding met JIM – uithuisplaatsing voorkomen
 - Wachttijden Youké februari 2024

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl