



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Ctrl Care B.V., Alkmaar

*Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder*

# Rapport Ctrl Care B.V.

## De hulpaanbieder aan het woord

### Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Het rapport is een bevestiging dat onze methoden en benaderingen effectief zijn in het ondersteunen en verbeteren van het welzijn van de jeugdigen en gezinnen. Het benadrukt dat ons team goed is opgeleid, gemotiveerd en in staat is om kwalitatieve zorg te bieden. Het toont aan dat we effectief samenwerken om de beste zorg en ondersteuning te bieden aan de jeugdigen. De waardering voor onze cliëntgerichte aanpak is bijzonder motiverend. Het rapport geeft verder aan dat de behoeften en wensen van de jeugdigen centraal staan in onze dienstverlening, wat een kernwaarde is binnen onze organisatie.

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

De waardevolle verbeterpunten die zijn aangedragen, zullen wij met de hoogste prioriteit aanpakken. Het rapport wijst erop dat onze risicobeoordelingen nog beter kunnen worden gekoppeld aan concrete actiepunten en afspraken. Ook dat er behoefte is aan striktere controles op de geldigheid van de VOG's van ons personeel. Het direct vastleggen van maatregelen en richtlijnen na het identificeren van (actuele) risico's en het regelmatig en zorgvuldig bijhouden van VOG-controles zijn beide essentieel. Beiden verbeterpunten zullen worden aangescherpt in onze processen.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

We zijn vastberaden om deze verbeterpunten met spoed en zorgvuldigheid door te voeren. Door verbeteringen te treffen op het gebied van onze risicobeoordelingen kunnen wij pro-actiever en efficiënter reageren op potentiële risico's. Voor de jeugdigen betekent dit een nog veiliger en preventievere aanpak op maat. Verder draagt het waarborgen dat al ons personeel over geldige VOG's beschikken bij, aan het versterken van de veiligheid binnen onze instelling. Voor de jeugdigen en ouders betekent dit dat ze altijd worden begeleid door betrouwbaar en gescreend personeel.

---

## Conclusie van de inspectie

Ctrl Care biedt cultuursensitieve zorg aan jeugdigen van 12 tot 18 jaar. Jeugdigen en ouders hebben tijdens het toezicht aan de inspectie verteld dat de hulpverlening van Ctrl Care passend en behulpzaam is en de hulpverleners betrokken zijn. De inspectie heeft gezien dat de bestuurders en hulpverleners zich inspannen om een goed beeld van de jeugdige en zijn of haar netwerk te krijgen om vervolgens passende hulp te kunnen bieden. Ctrl Care werkt methodisch en evalueert systematisch met betrokkenen. De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft de ontwikkelingen vanuit haar reguliere toezicht volgen.

---



# 1 Inleiding

In juni 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) toezicht uit bij Ctrl Care in Alkmaar.

## Aanleiding

De inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Ctrl Care B.V. (hierna: Ctrl Care) verantwoorde hulp biedt.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: [www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Ctrl Care

Ctrl Care B.V. is op 27 maart 2023 geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) als besloten vennootschap onder nummer 89752716. Op de website van Ctrl Care staat het volgende over de geboden hulp en doelgroep: 'Bij Ctrl Care bieden we cultuursensitieve zorg aan jeugdigen van 12 tot 18 jaar. Onze focus ligt op het herkennen en benutten van de krachten en kwaliteiten van de jongere, het stimuleren van positieve aspecten in hun leven en het vergroten van hun mogelijkheden. Dit met het doel hun klachten te minimaliseren. We hanteren een herstelgerichte aanpak en leggen de nadruk op talentontwikkeling en cultuursensitiviteit.'

Daarnaast biedt Ctrl Care behandeld wonen. Op de website van Ctrl Care staat hierover het volgende: 'De behandelgroep van Ctrl Care is een 24-uurs open afdeling voor jeugdigen in de leeftijd van 12 t/m 18 jaar. Gedurende de opname is het de bedoeling dat de jeugdigen in het weekend naar huis gaan.'

### *Bestuur*

Ctrl Care kent twee bestuurders, die daarnaast beiden in de dagelijkse hulpverlening betrokken zijn. Eén bestuurder is tevens gedragswetenschapper, zorgcoördinator en biedt individuele begeleiding. De andere bestuurder is verantwoordelijk voor de financiën en werkt als begeleider op de behandeld wonen locatie. Beide bestuurders zijn SKJ-geregistreerd.

### *Aanbod*

Ctrl Care B.V. biedt behandeld wonen, ambulante begeleiding en ambulante behandeling. Op het moment van toezicht verbleef één jeugdige op de behandeld wonen locatie van Ctrl Care en kregen tien jeugdigen ambulante begeleiding of behandeling. Alle hulp is gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Het toezicht heeft zich in verband met het waarborgen van de anonimiteit van de jeugdigen alleen gericht op de ambulante begeleiding en behandeling die Ctrl Care biedt.

### *Medewerkers*

Ctrl Care werkt met een aantal vaste ZZP'ers:

- één zorgcoördinator,
- twee regiebehandelaren,
- vier ambulante begeleiders,
- één ambulante pedagogisch medewerker,
- één pedagogisch medewerker (behandeld wonen),
- twee systeemtherapeuten en één transcultureel systeemtherapeut,
- twee beeldend vaktherapeuten.

## 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

Tijdens het toezicht heeft de inspectie zich een positief beeld gevormd over de door Ctrl Care geleverde hulp. Jeugdigen en ouders hebben tijdens het toezicht aan de inspectie verteld dat de hulpverlening van Ctrl Care passend en behulpzaam is en de hulpverleners betrokken zijn. De inspectie heeft gezien dat de bestuurders en hulpverleners zich inspannen om een goed beeld van de jeugdige en zijn of haar netwerk te krijgen om vervolgens passende hulp te kunnen bieden. Ctrl Care werkt methodisch en evalueert systematisch met betrokkenen.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1);
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3);
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3);
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Op de volgende normen constateerde de inspectie met name positieve punten maar zijn tevens aandachtspunten geformuleerd:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1);
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).






De bestuurders hebben in reactie op het rapport aan de inspectie laten weten dat zij met de aandachtspunten aan de slag gaan. Zo hebben de bestuurders de inspectie geïnformeerd over een aangepaste werkwijze met betrekking tot het meer structureel uitvoeren van risicobeoordeling en het vastleggen van maatregelen en richtlijnen om eventuele risico's te minimaliseren. Daarnaast hebben de bestuurders laten weten een striktere controle op de geldigheid van verklaringen omtrent het gedrag aan de processen te hebben toegevoegd.

### Vervolg

De inspectie vindt het positief dat Ctrl Care direct met de aandachtspunten uit het rapport aan de slag is gegaan. De inspectie acht Ctrl Care in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft de ontwikkelingen vanuit het reguliere toezicht volgen.

### 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



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.	

### *Aanmelding en intake*

De bestuurders vertellen aan de inspectie dat de aanmelding meestal verloopt via Zorgdomein of de gemeente. Verwijzers worden gevraagd een aanmeldformulier in te vullen. In de dossiers die zijn ingezien door de inspectie was het aanmeldformulier aanwezig. De inspectie hoort in gesprek met de bestuurders dat één van de bestuurders de aanmelding bespreekt met een regiebehandelaar. Wanneer er geen contra-indicaties zijn, belt één van de bestuurders met de verwijzer en legt het behandelplan voor. Indien akkoord wordt de jeugdige uitgenodigd voor een intake. In gesprek met de inspectie vertellen de bestuurders dat de betrokken regiebehandelaar en begeleider(s), de intake met de jeugdige doen.

### *Gedeeld en integraal beeld*

Tijdens het dossieronderzoek ziet de inspectie relevante informatie in de dossiers. Zo ziet de inspectie in de dossiers diverse verslaglegging van eerdere hulpverlening, uitkomsten van beschermtafels en formuleringen van de hulpvragen. In één dossier ziet de inspectie een 'gebruiksaanwijzing' die een jeugdige zelf heeft geschreven in het format van Ctrl Care.

De inspectie hoort in gesprek met bestuurders dat wanneer er bij aanmelding onvoldoende informatie beschikbaar is, zij toestemming vragen jeugdige en ouders om op andere plekken informatie op te vragen, zoals bij school, POH GGZ, het wijkteam of eerder betrokken hulpverlening. Een ouder vertelt aan de inspectie dat de begeleiders samen met de jeugdige goed de hulpvraag onderzoeken.

### *Contact en verbinding met jeugdigen*

Van ouders en jeugdigen hoort de inspectie dat de begeleiders van Ctrl Care de jeugdigen goed kennen. Een jeugdige vertelt aan de inspectie dat hij het gevoel heeft dat de begeleider goed weet hoe zijn thuissituatie eruitziet. Hij benoemt dat zijn begeleider zijn woorden goed naar 'grote mentaal' weet te vertalen. Een andere jeugdige vertelt aan de inspectie dat zij zich vertrouwt voelt om aan de begeleider te vertellen hoe zij zich voelt en waar ze tegenaan loopt.

Een ouder vertelt dat de begeleiders goed aansluiten op het niveau van zijn kinderen. Een andere ouder vertelt dat hij vindt dat de begeleiders goed hun best doen om hun situatie te begrijpen. Hij vertelt dat de regiebehandelaar gesprekken met de ouders en hun dochter voert, waarin de ouders kunnen vertellen wie zij zijn en waarin hun dochter kan vertellen waarom het voor haar moeilijk is om naar school te gaan. Hij vertelt dat de begeleiders hen goed op de hoogte houden en dat zij vaak naar hun mening vragen.



"De begeleider weet wat er speelt, ze weet wie ik ben, ze weet wat ik doe." *jeugdige*

In gesprek met de inspectie vertellen de bestuurders dat het fysiek zien van de jeugdigen en eventueel het gezin een belangrijke waarde is bij Ctrl Care. Vanuit deze visie heeft Ctrl Care in het verleden afscheid genomen van twee medewerkers, die de hulpverlening uitsluitend online lieten plaatsvinden.

Van de bestuurders hoort de inspectie dat er goed gekeken wordt of er een match is tussen de jeugdige, het gezin en de begeleider. Deze manier van werken hoort de inspectie terug in gesprek met een medewerker, die vertelt over een casus waarin zij de begeleiding van een jeugdige heeft overgenomen nadat de jeugdige had aangegeven geen goede klik (meer) te hebben met de vorige begeleider. Een ouder vertelt aan de inspectie dat een andere ambulante begeleider aan hun gezin werd gekoppeld toen de moeder had aangegeven geen klik te voelen met de op dat moment betrokken ambulante begeleider.



## 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.



**Veiligheid**



**Methodisch handelen**



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.	

### *Risico-inventarisatie*

In gesprek met de inspectie vertellen de bestuurders dat zij de ARIJ gebruiken om risico inschattingen te kunnen maken. De inspectie ziet deze werkwijze terug in de dossiers. De bestuurders vertellen over een situatie waarin een jeugdige suïcidale uitspraken deed. Er is toen een signaleringsplan gemaakt en Ctrl Care heeft een externe beoordeling van de suïcidaliteit laten maken. In deze specifieke casus is er extra hulpverlening ingezet, zo vertellen de bestuurders.

Van een ouder hoort de inspectie dat de begeleider samen met hun dochter een enquête heeft ingevuld over de emoties van de dochter. De begeleider heeft met hun dochter besproken in welke situaties er een risico zou kunnen zijn dat zij zichzelf iets aan doet. De risico's die hieruit zijn gekomen bespreekt de begeleider regelmatig met de ouders, zo hoort de inspectie. Ook vertelt de vader dat hij ziet dat de begeleider door middel van kleurcodes tijdens iedere afspraak checkt hoe zijn dochter zich voelt.

### *Meldcode*



In gesprek met de intercultureel systeemtherapeut en een ambulante begeleider (hierna: medewerkers) hoort de inspectie dat Ctrl Care met gemeenten bij de start van een traject afspraken maakt over de veiligheid. Bestuurders en medewerkers kennen de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling, zo vertellen zij de inspectie. Ook hoort de inspectie over een voorbeeld waarbij de meldcode is doorlopen.

### Dossiervoering

In één dossier ziet de inspectie dat risicofactoren expliciet worden genoemd en dat bijbehorende veiligheidsafspraken worden geëvalueerd. In een ander dossier ziet de inspectie dat de ARIJ is ingevuld. Het is in het dossier echter niet zichtbaar welke afspraken er zijn gemaakt naar aanleiding van de risico inschatting. De bestuurders vertellen aan de inspectie dat er voor een bepaalde jeugdige een signaleringsplan voor school is. Dit signaleringsplan is niet in het dossier aanwezig.

### Verbeterpunt

Tijdens het dossieronderzoek heeft de inspectie gezien dat de dossiervoering van Ctrl Care over het algemeen uitvoerig en navolgbaar is. Als verbeterpunt geeft de inspectie Ctrl Care mee er zorg voor te dragen dat afspraken naar aanleiding van een risico inschatting altijd in het dossier worden vastgelegd en signaleringsplannen van andere instanties ook bij Ctrl Care bekend zijn.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

### Zorgplannen met doelen

De inspectie hoort in gesprek met bestuurders en medewerkers dat de aanmeldende instantie vaak een plan inclusief doelen aanlevert. Tijdens de intake bespreekt de behandelaar vervolgens deze doelen en de hulpvraag met jeugdige en ouders. Wanneer de doelen inzichtelijk zijn, verwerkt de behandelaar deze in het plan, waar de doelen worden opgedeeld in kleinere, realistische doelen. In de dossiers ziet de inspectie zorgplannen waarin de doelen gespecificeerd zijn in subdoelen. Een medewerker vertelt in gesprek met de inspectie dat medewerkers het herzien van doelen en inzet van hulpverlening bespreken met de jeugdige en ouders. Er wordt op zo'n moment actief uitgevraagd of de jeugdige en ouders zich goed kunnen vinden in de herziening.

Deze werkwijze herkent de inspectie terug in de gesprekken met ouders en jeugdigen. Zo vertelt een jeugdige aan de inspectie dat aan het begin aan haar werd gevraagd waar zij hulp bij nodig heeft. Ze vertelt dat haar begeleider haar plan in de loop van de tijd gewijzigd heeft aan de hand van gesprekken die haar begeleider met haar voerde. In gesprek met de inspectie vertelt een ouder dat voordat de hulpverlening startte, hij en zijn zoon input hebben kunnen aanleveren voor het plan. Dit plan is vervolgens in een gesprek doorgenomen met de vraag of iedereen ermee akkoord was. Ook vertelt hij dat in overleg met de begeleider, zijn zoon en zijn vrouw er onlangs een nieuwe hulpvraag is geformuleerd.

### Evalueren

Medewerkers vertellen aan de inspectie dat structureel plannen eens in de drie maanden worden geëvalueerd. Als het nodig is, wordt er eerder dan deze drie maanden een multidisciplinair overleg (MDO) ingepland.

Een medewerker vertelt dat in een bepaalde casus zij naast geplande MDO's, regelmatig evaluaties heeft met de betrokken school. De bestuurders vertellen aan de inspectie dat zij bij iedere evaluatie aan de jeugdigen en ouders vragen of die tevreden zijn over de hulpverlening en of de match tussen hulpverlening en jeugdige/ouders nog passend is.

Dit beeld hoort de inspectie terug in de gesprekken met jeugdigen en ouders. In gesprek met de inspectie vertelt een jeugdige dat er regelmatig gesprekken zijn over de gestelde doelen met alle betrokken hulpverleners, haar ouders en zichzelf als zij dat wil. Een ouder vertelt aan de inspectie dat er met regelmaat evaluatiegesprekken zijn, waar hij vervolgens een evaluatieverslag van ontvangt. In deze verslagen staat vermeld of doelen zijn behaald en wat hiervan de reden is. Een andere ouder vertelt dat er regelmatig bijeenkomsten op school zijn met de betrokken hulpverleners, afvaardiging van school, zijn dochter en de ouders om te bespreken hoe het gaat en wat er eventueel beter kan.



“Alle hulpverleners samen voelt als een team dat om mijn dochter heen staat.” *ouder*

In de dossiers ziet de inspectie verslaglegging van een MDO waar o.a. de regiebehandelaar, hulpverleners en verwijzers bij aanwezig zijn en ziet de inspectie een evaluatieverslag in een ander dossier. In de dossiers ziet de inspectie dat doelen frequent worden geëvalueerd.



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

### *Methodisch werken*

De bestuurders vertellen aan de inspectie dat Ctrl Care sinds kort werkt met de rol van zorgcoördinator. Eén van de bestuurders vervult deze rol zelf en één andere medewerker is specifiek als zorgcoördinator als ZZP'er betrokken bij Ctrl Care. De zorgcoördinatoren vervullen een belangrijke rol in het houden van overzicht, het coachen van medewerkers en het onderhouden van contacten met o.a. verwijzers en beschermtafels. In gesprek met de inspectie vertelt een medewerker dat zij positief is over de toevoeging van de (extra) zorgcoördinator, zodat de processen meer geformaliseerd worden en het helder is welke protocollen nodig zijn.

### *Professionalisering*

De bestuurders vertellen dat zij op dit moment bezig zijn met een ISO-certificering. De inspectie hoort dat de interne audit is geweest en dat als gevolg daarvan het bestuur een professionaliseringslag maakt. Zo wordt onder andere alles nu genotuleerd en geregistreerd.

### *Verantwoorde hulp*

De bestuurders vertellen aan de inspectie dat bij iedere intake een regiebehandelaar betrokken is. Van bestuurders en medewerkers hoort de inspectie dat zij vinden dat Ctrl Care een compleet zorgaanbod biedt. De inspectie hoort voorbeelden van situaties waarin er door Ctrl Care passend opgeschaald is om beter aan de hulpvraag te kunnen voldoen. In gesprek met een jeugdige hoort de inspectie dat gedurende haar traject een systeemtherapeut betrokken is voor (ook) haar ouders.

De inspectie hoort van de bestuurders dat zij de continuïteit van zorg waarborgen door per casus drie 'achterwachten' te organiseren. Daarnaast zijn beide zorgcoördinatoren beschikbaar om indien nodig in te springen.

In gesprek met de bestuurders komt zo nu en dan het behandeld wonen ter sprake. De bestuurders vertellen dat er momenteel één jeugdige woont en dat er aanvragen zijn geweest om andere jeugdigen te plaatsen. De bestuurders vertellen dat zij deze aanvragen tot nu toe hebben afgewezen, omdat zij goed screenen of de aanmeldingen een match zijn met de al geplaatste jeugdige. In de optiek van de bestuurders waren deze aanmeldingen geen match en zou een nieuwe plaatsing de behaalde stappen en persoonlijke groei van de momenteel geplaatste jeugdige in de weg staan.

#### *Personeel*

In gesprek met de inspectie vertellen de bestuurders dat zij bij het aannemen van ZZP'ers de sollicitanten op kantoor uitnodigen en daarbij gelijk de VOG en het diploma controleren. De bestuurders vinden een SKJ-registratie een vereiste om voor Ctrl Care te werken. De verantwoordelijkheid voor het bijhouden van de eigen registratie is opgenomen in de samenwerkingscontracten met ZZP'ers.

De bestuurders vertellen aan de inspectie dat zij als organisatie met voornamelijk ZZP'ers zoekende zijn in hoe zij een team kunnen vormen met de aan hen verbonden ZZP'ers. Zo willen de bestuurders voor de sociale verbinding teamuitjes gaan organiseren. Op zorginhoudelijk vlak vertellen de bestuurders dat de regiebehandelaren op korte termijn frequent bijeenkomsten gaan organiseren over specifieke thema's, zoals autisme.

#### *Verklaring Omtrent het Gedrag*

Tijdens de controle van de VOG's ziet de inspectie dat de bestuurders in het bezit van passende VOG's van medewerkers die voor Ctrl Care werken. Bij het inzien van de personeelsdossiers bleek dat één VOG te laat is aangevraagd en één VOG meer dan drie maanden voor de indiensttreding is aangevraagd.

#### *Verbeterpunt*

De Jeugdwet stelt dat de jeugdhulpaanbieder in het bezit moet zijn van een VOG van personen die in hun opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met jeugdigen of ouders. De VOG moet er zijn op het moment van indiensttreding. Dan mag de VOG niet ouder zijn dan 3 maanden.



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



### *Inzicht in eigen organisatie*

In gesprek met de inspectie vertelt een bestuurder dat zij wekelijks een gesprek heeft met de (andere) zorgcoördinator om zo een totaal en actueel beeld van de jeugdigen en de organisatie op zorginhoudelijk vlak te krijgen. Van de medewerkers hoort de inspectie dat de bestuurders inhoudelijk goed op de hoogte zijn van de verschillende casussen, o.a. doordat één van de bestuurders standaard bij een MDO aanwezig is.

Eén keer in de zes weken hebben de zorgcoördinatoren werkbegeleidingsmomenten met de begeleiders, zo vertellen de bestuurders. Tijdens deze overleggen bespreekt de zorgcoördinator de caseload met de begeleider. Ook is er in dat gesprek aandacht voor waar de begeleider tegenaan loopt en hoe de zorgcoördinator kan helpen.



“Als ik er niet uitkom kan ik hulp inschakelen.” *medewerker*

### *Lerende organisatie*



De medewerkers omschrijven de cultuur bij Ctrl Care als prettig en gelijkwaardig. In gesprek met de inspectie vertelt een medewerker dat zij zich in een casus zorgen maakte of de therapie die ingezet werd, wel geschikt was. Ze vertelt dat toen zij haar zorgen deelde met de regiebehandelaar, haar input serieus is genomen en dat er in overleg besloten is een systeemtherapeut aan het gezin toe te voegen.

De medewerkers vertellen aan de inspectie dat er formulieren op intranet aanwezig zijn om een incidentenmelding te doen. Zij hebben zelf nog geen incidentenmeldingen gedaan. Daarnaast beschikken de bestuurders over een organisatieoverzicht voor de incidenten die plaatsvinden binnen de organisatie. Op basis van dit overzicht kunnen zij een analyseren op organisatieniveau en verbeteringen toepassen.

In gesprek met de inspectie vertellen de bestuurders dat intervisie nog praktisch ingeregeld moet, maar dat er al wel ideeën voor zijn.

### Raad van Commissarissen

De bestuurders vertellen aan de inspectie dat Ctrl Care een Raad van Commissarissen heeft, waar de bestuurders ieder kwartaal mee overleggen. Onderwerpen van gesprek zijn knelpunten op client-, organisatie-, en bestuursniveau. De inspectie heeft de notulen van maart 2024 ingezien.

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

De bestuurders vertellen in gesprek met de inspectie dat wanneer een jeugdige in zorg komt zij hen op Jeugdstem en op de klachtenroute wijzen. De inspectie ziet op de website van Ctrl Care een heldere toelichting op de klachtenregulier inclusief een klachtenformulier.

Eén ouder vertelt aan de inspectie dat hij zich niet kan herinneren of er iets is verteld over een klachtenregeling. Hij geeft aan dat hij wanneer hij een klacht zou hebben, hij eerst Ctrl Care zou benaderen, omdat hij hen als heel toegankelijk ervaart en vermoedt dat zij openstaan voor feedback. Van ouders en jeugdigen hoort de inspectie dat de medewerkers vaak de vraag stellen of zij nog tevreden zijn.



“Ze vragen vaak: gaat het goed, wat kan er beter, wat zou fijn zijn voor jou?” *jeugdige*

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Ctrl Care uit op 11 juni 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:

- Telefonische gesprekken met twee jeugdigen;
- Telefonische gesprekken met twee ouders;
- Gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van Ctrl Care;
- Gestructureerde interview met twee medewerkers, namelijk een ambulante begeleider en een transcultureel systeemtherapeut;
- De check van vier 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 twee 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;
- Notulen van een vergadering met de Raad van Commissarissen.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)