

Bijlage 23

Toetsingskader 2026

Specialistische Jeugdhulp Jeugdhulpregio
Drenthe

Postadres

Postbus 20.000
7900 PA Hoogeveen

Bezoekadres

Raadhuisplein 24
7901 BW Hoogeveen

Contact

info@jeugdhulpregiodrenthe.nl
www.jeugdhulpregiodrenthe.nl



De gemeenten de NMD-samenwerking en Jeugdhulp Zuid Drenthe werken samen aan de regionale inkoop van Jeugdzorg. Deze samenwerking is ondergebracht in de Jeugdhulpregio Drenthe. Vanaf 1 januari 2027 is deze samenwerking geformaliseerd middels een gemeenschappelijke regeling onder de naam van Jeugdhulpregio Drenthe (JHRD)

Documentinformatie

Versie, status en contact

Titel	Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp
Datum	Oktober 2026
Contactpersoon	Jeugdhulpregio Drenthe info@jeugdhulpregiodrenthe.nl

Inhoudsopgave

Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp JHRD

Inhoudsopgave	4
1 Inleiding	5
2 Werkwijze Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp JHRD	6
3 Het Drents kwaliteitskader	8
4 Afwegingskader.....	27
4.1 Wegingsfactor: normering Drents kwaliteitskader.....	27
4.2 Wegingsfactor vertrouwen	29
Bijlage 1 Vertrouwen herleiden: wegingsfactor vertrouwen	32
Bijlage 2 Begrippenlijst wegingsfactor vertrouwen	35
Bijlage 3 Afkortingen	38
Colofon	39

1 Inleiding

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Jeugdwet. Sinds 1 januari 2026 zijn gemeenten op grond van de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg verplicht om specialistische jeugdhulp gezamenlijk en regionaal in te kopen. In Drenthe organiseren de twee inkoopregio's, de NMD-samenwerking en Inkoopregio Zuid-Drenthe, dit samen met de Jeugdhulpregio Drenthe. De beide inkoopregio's voeren in gezamenlijkheid het overeenkomst- en kwaliteitsmanagement uit vanuit de Jeugdhulpregio Drenthe. Vanaf 2027 zal het overeenkomst- en kwaliteitsmanagement door de gemeenschappelijke regeling Jeugdhulpregio Drenthe worden uitgevoerd.

"De kwaliteitsmanagers toetsen, in afstemming met de contractmanagers, de naleving van het kwaliteitskader bij de gecontracteerde jeugdhulpaanbieders, binnen het kader van de Jeugdwet. Hierbij is het Drents kwaliteitskader leidend."

In 2016 heeft PIONN (Praktijkinnovatie en Onderzoek in Netwerken) samen met de jeugdhulpregio Drenthe het kwaliteitskader 2017 ontwikkeld. Dit kwaliteitskader is door alle 12 Drentse gemeenten omarmd. Het Drents kwaliteitskader is opgenomen in de overeenkomsten die zijn afgesloten met de jeugdhulpaanbieders.

Het Drents kwaliteitskader is in 2018 geëvalueerd en er is vanuit NMD-samenwerking een afwegingskader ontwikkeld, deze vormde samen het *Toetsingskader 2019 Wmo en Jeugdzorg van de NMD-samenwerking*. Dit Toetsingskader is de basis voor het Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp Jeugdhulpregio Drenthe (JHRD). De werkwijze van het Drents kwaliteitskader 2019 is niet gewijzigd en het kwaliteitskader 2019 kan goed gebruikt worden voor nieuw af te sluiten overeenkomsten.

Dit toetsingskader geldt voor de (specialistische) jeugdhulp die de Jeugdhulpregio Drenthe regionaal inkoopt. Het komt voort uit het Toetsingskader 2019 Wmo en Jeugdzorg van de NMD-samenwerking. Dat kader is op zijn beurt gebaseerd op het oorspronkelijke Drents kwaliteitskader voor jeugdhulp, dat later ook voor de Wmo is gebruikt. De kwaliteitscriteria en operationele eisen zijn in deze versie niet inhoudelijk herzien: waar 'Wmo' stond, staat nu 'specialistische jeugdhulp'. Onderdelen die uit de Wmo-praktijk komen, zoals de kolom 'PGB naaste' en enkele bewijsvoorbeelden, zijn daarom behouden.

Het Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp JHRD bestaat uit:

- Het Drents kwaliteitskader
- Het afwegingskader met de wegingsfactoren 'normering Drents kwaliteitskader' en 'vertrouwen'

2 Werkwijze Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp JHRD

Het Drents kwaliteitskader is een richtinggevende leidraad. Het is geen 'afvinklijstje'. Het kwaliteitskader stimuleert verbetermanagement bij jeugdhulpaanbieders en gemeenten (PDCA-cyclus), met het accent op de Check en Act. Het is een verbeterinstrument waarbij jeugdhulpaanbieders en gemeenten gezamenlijk blijk geven van risicobewustzijn door het inzetten van risicoanalyses op de kwaliteitscriteria en bijbehorende operationele eisen uit het kwaliteitskader.

Van de jeugdhulpaanbieder wordt verwacht dat het een lerende organisatie is die reflecteert op beleid en evaluatie, en het beleid bijstelt wanneer nodig. Het toezicht met behulp van het Drents kwaliteitskader en de bijbehorende wegingsfactoren normering en vertrouwen is uitdrukkelijk gericht op kwaliteitsverbetering en niet op het controleren op het bestaan van procedures.

Gemeenten integreren het Toetsingskader 2026 Specialistische Jeugdhulp JHRD in de overeenkomsten voor de regionaal ingekochte vormen van jeugdhulp. Het streven is om toetsing van het Drents kwaliteitskader op regioniveau te laten plaatsvinden. Het kan echter voorkomen dat gemeenten zelf nadere invulling geven aan het toetsen van het Drents kwaliteitskader.

Het Drents kwaliteitskader

Kwaliteitscriteria en operationele eisen per thema

3 Het Drents kwaliteitskader

Het uitgangspunt van het Drents kwaliteitskader is het leveren van 'verantwoorde hulp'. Onder verantwoorde hulp wordt verstaan dat de hulp en ondersteuning van goed niveau is: hulp die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht is (en die is afgestemd op de reële behoefte van de jeugdige en/of ouder en eventueel andere vormen van hulp en ondersteuning die wordt geboden). Deze beschrijving volgt de definitie van verantwoorde hulp in artikel 4.1.1 van de Jeugdwet¹.

Op basis van het concept verantwoorde hulp is het Drents kwaliteitskader ingericht. De bouwstenen van het Drents kwaliteitskader bestaan uit de vijf thema's:

1. Veiligheid
2. Doelmatigheid
3. Doeltreffendheid
4. Cliëntgerichtheid
5. Leefklimaat (bij verblijf)

Per thema is uitgewerkt welke kwaliteitscriteria van toepassing zijn en op welke operationele eisen de jeugdhulpaanbieder getoetst wordt.

De kwaliteitscriteria en bijbehorende operationele eisen zijn tussen 2016 en 2019 samengesteld op basis van de volgende bronnen:

- Toetsingskader Verantwoorde hulp voor jeugd
- Kwaliteitskader Jeugd (versie 2.1, 2016)
- Inspectie Jeugdzorg risico-indicatoren
- Toetsingskader Wmo (GGD-GHOR Nederland)
- Kwaliteitsstandaard Wmo
- Basisnotitie kwaliteit in de Wmo
- Basis kwaliteitseisen Beschermd Wonen
- Kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen
- PGB toetsingskader Drenthe
- Toetsingskader Veilig Thuis
- Toetsingskader Voorkomen Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag
- JIJ-kader, toetsingskader jeugdhulp van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ, 2025), als actuele bron

De operationele eisen zijn voor alle jeugdhulpaanbieders van toepassing, maar wel proportioneel. Voor een kleine zelfstandige zonder personeel betekent een kwaliteitsmanagementsysteem of cliëntparticipatie wat anders dan voor een grote organisatie. Het is belangrijk dat alle jeugdhulpaanbieders kunnen uitleggen en

¹ Bij het opstellen van het Drents kwaliteitskader in 2017 is uitgegaan van de doelen uit de toenmalige Kwaliteitswet zorginstellingen.

aantonen welke inzet zij doen als het gaat om kwaliteitsmanagement en cliëntparticipatie. Per jeugdhulpaanbieder kan dus op maat worden bepaald welke kwaliteitscriteria en bijbehorende operationele eisen het meest van toepassing zijn voor toetsingsmomenten op kwaliteit van zorg voor die betreffende jeugdhulpaanbieder.

In onderstaand figuur is het totaaloverzicht weergegeven van het aantal operationele criteria per thema in het Drents kwaliteitskader. De onderliggende betekenis per kwaliteitscriterium is terug te vinden in het kwaliteitskader. Voor professionele jeugdhulpaanbieders (ZIN en PGB) en hulp door naasten (informele zorg/niet professional) kunnen verschillende kwaliteitscriteria getoetst worden binnen een thema. Dit onderscheid per domein is ook opgenomen in het kwaliteitskader.

Veiligheid	Doelmatigheid	Doeltreffendheid	Cliëntgerichtheid	Leefklimaat	Thema's
18	6	5	13	2	Aantal operationele eisen

Het gehele Drents kwaliteitskader bestaat uit 44 kwaliteitseisen. De onderliggende betekenis per kwaliteitseis, de operationele eisen, wijze van toetsing en voorbeelden/bewijs zijn per thema verder toegelicht.

Samenvatting kwaliteitscriteria Drents kwaliteitskader

Veiligheid

Onder veiligheid wordt verstaan:

- De jeugdige en/of ouder wordt correct en respectvol bejegend.
- De veiligheid van de jeugdige en zijn systeem wordt gewaarborgd, zowel fysiek als mentaal.
- De jeugdhulpaanbieder beperkt veiligheidsrisico's voor de jeugdige en/of ouder.
- De jeugdhulpaanbieder houdt toezicht op de veiligheid van de jeugdige en/of ouder.
- De jeugdhulpaanbieder weet hoe op te treden bij acuut onveilige situaties voor een jeugdige en/of ouder.
- De privacy van de jeugdige en/of ouder is geborgd.

Doelmatigheid

Onder doelmatigheid (het op een efficiënte wijze leveren van hulp/ondersteuning) wordt verstaan:

- De jeugdhulpaanbieder werkt systematisch aan kwaliteit en voldoet aan de in de branche vigerende certificaten en Kwaliteitskeurmerken.
- De jeugdhulpaanbieder werkt zoveel mogelijk met bewezen effectieve interventies.
- De jeugdhulpaanbieder werkt planmatig aan ondersteunings-/begeleidingsdoelen van jeugdigen en/of ouders.
- De jeugdhulpaanbieder maakt gebruik van vakbekwame en deskundige medewerkers en heeft een verantwoord personeelsbeleid.
- De jeugdhulpaanbieder stemt af met andere hulpverleners en betrokkenen in alle leefdomeinen.

Samenvatting kwaliteitscriteria Drents kwaliteitskader

Doeltreffendheid

Onder doeltreffendheid (het op een effectieve wijze leveren van hulp/ondersteuning) wordt verstaan:

- De jeugdhulpaanbieder werkt resultaat gericht.
- De jeugdhulpaanbieder heeft aandacht voor veranderingen in de situatie van de jeugdige en/of ouder en speelt hier actief op in.
- De jeugdhulpaanbieder meet en werkt aan cliënttevredenheid.
- De jeugdhulpaanbieder is gericht op continue kwaliteitsverbetering van de ondersteuning/begeleiding/behandeling.

Cliëntgerichtheid

Onder cliëntgerichtheid wordt verstaan:

- De jeugdige en/of ouder beschikt over keuzevrijheid, medezeggenschap en inspraak.
- De jeugdige en/of ouder heeft de regie over zijn ondersteuningsbehoefte.
- Duidelijkheid voor de jeugdige en/of ouder over de reikwijdte van de ondersteuning.
- De jeugdige en/of ouder heeft, indien aan de orde, duidelijkheid over continuïteit van de ondersteuning.
- De jeugdhulpaanbieder werkt samen met de jeugdige en/of ouder aan (perspectief zoekende en perspectief biedende) doelen.
- De jeugdhulpaanbieder geeft jeugdigen en/of ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- De jeugdhulpaanbieder draagt zorg voor de behartiging van gemeenschappelijke belangen van jeugdigen en/of ouders.
- De jeugdhulpaanbieder waarborgt de privacy van jeugdigen en/of ouders.
- De jeugdhulpaanbieder beschikt over een klachtenprocedure.
- Jeugdigen en/of ouders hebben en kennen de mogelijkheid om klachten te uiten.

Leefklimaat

Onder leefklimaat wordt de ruimte of leefomgeving bij een jeugdhulpaanbieder (dus het gaat meestal om dagbesteding of verblijf), waar de jeugdige en/of ouder ondersteuning ontvangt:

- De jeugdhulpaanbieder beschikt over een fysieke leefomgeving die van goede kwaliteit is.
- De jeugdhulpaanbieder zorgt voor een passend leefklimaat voor de jeugdigen en/of ouders.

Bron: Drents kwaliteitskader sociaal domein 2019 (NMD-samenwerking).

Veiligheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
1. De jeugdhulpaanbieder heeft de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling geïmplementeerd en deze wordt gebruikt door de organisatie	Gesprekken met de organisatie. Keurmerkcertificering indien aanwezig beleid/scholingsplan; Website/internet	●	●	(Behalve gezaghebbende ouder)
Bewijs/ voorbeelden ● Protocol aanwezig voor hanteren van de meldcode en er is een scholingsplan voor (nieuwe) medewerkers aanwezig.				
2. De jeugdhulpaanbieder biedt een veilige ondersteunings- of behandelomgeving passend bij en in overleg met de jeugdige en/of ouder.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage, Themagerichte audits	●	●	(Behalve gezaghebbende ouder)
Bewijs/ voorbeelden ● Zorgplan, werkplan, cliëntbespreking waarin aantoonbaar kan worden gemaakt dat jeugdige en/of ouder betrokken is bij het ondersteuningsplan, participatie en veiligheid zijn onderdeel van het gesprek.				
3. De jeugdhulpaanbieder gebruikt een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen.	Gesprek met de organisatie, keurmerk indien van toepassing; Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage, Risico-inventarisatie	●	-	
Bewijs/ voorbeelden ● Er is een werkwijze (protocol/beleid) met daarin inzicht in risicovolle processen, aandacht voor cultuur, Veilig Incidenten Melden (VIM), blijvend verbeteren van cliëntveiligheid, het betrekken van jeugdigen en/of ouders bij veiligheidsbeleid en -strategie. ● Veiligheidsmanagementsysteem (VMS): Met een VMS kunnen organisaties continu risico's signaleren, verbeteringen doorvoeren en beleid vastleggen, evalueren en aanpassen. Een VMS bestaat uit 6 basiselementen: ● Beleid: het formuleren van een veiligheidsbeleid en strategie ● Cultuur: het creëren van een veilige cultuur ● PRI (prospectieve risicoanalyse): inzichten in risicovolle processen ● VIM: het veilig incidenten melden ● Continu verbeteren: het blijvend verbeteren van de cliëntveiligheid ● Cliëntenparticipatie: het betrekken van jeugdigen en/of ouders bij veiligheidsbeleid en -strategie bron: programma Veilige zorg, ieders zorg (GGZ Nederland).				

Veiligheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
4. De jeugdhulpaanbieder maakt gebruik van een meldingensysteem, waarin incidenten en afwijkingen worden geregistreerd en opgevolgd.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage, Themagerichte audits	●	●	(behalve gezaghebbende ouder)
Bewijs/ voorbeelden • Registratie, opvolging, evaluatie van incidenten en afwijkingen van geboden zorg, begeleiding of hulp; taak verantwoording bij personeel belegd. • Registreert incidenten/calamiteiten in cliëntdossier.				
5. De jeugdhulpaanbieder meldt calamiteiten en (gewelds)incidenten en volgt deze op.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Incidentenmeldingensysteem aanwezig: taak verantwoording bij personeel belegd. • Interne procedure. • De meldplicht calamiteiten en geweld bij de IGJ (Jeugdwet).				
6. De jeugdhulpaanbieder bespreekt veiligheid systematisch met jeugdigen en/of ouders, hun verwanten en collega's met relevante kennis, ervaring en betrokkenheid.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Notulen teamvergaderingen, gespreksverslagen van planbesprekingen, evaluaties.				
7. De jeugdhulpaanbieder houdt bij in te zetten hulp rekening met veiligheidsrisico's aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Gebruik van risicotaxatie-instrumenten over veiligheid, seksueel grensoverschrijdend gedrag, medicatie, etc. • Risicotaxatie door degene die daartoe bevoegd is bijvoorbeeld bij jeugd een gedragswetenschapper vindt op structurele basis plaats (bijvoorbeeld jaarlijks). • Evaluatie en aanpassing vinden op structurele basis plaats. • Vastgestelde risico's zijn vastgelegd in een plan (ook als er geen risico is).				

Veiligheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
- Naar aanleiding van de ingeschatte risico's wordt passend actie ondernomen; deze acties zijn concreet (wat/wanneer/hoe) omschreven. - Toont dat risico-inventarisatie is vastgelegd.				
8. De jeugdhulpaanbieder heeft een plan hoe direct te handelen bij acute onveiligheid. Dit plan is multidisciplinair opgesteld. Medewerkers zijn toegerust om met de acuut onveilige situaties om te gaan.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	●	(Behalve gezaghebbende ouder)
Bewijs/ voorbeelden - Werkwijze en geanonimiseerde verslagen MDO-teams, incidenten en calamiteitenrapportages en opvolging. - BHV (brandveiligheid/ ontruimingsoefeningen). - Signalerings-/ crisisplannen.				
9. Voor alle hulp, begeleiding of behandeling is duidelijk wie bevoegd en bekwaam is om wát uit te mogen voeren.	Dit onderwerp leent zich voor een themagerichte audit, welke bijvoorbeeld kan worden ingezet na een incident of (diverse) signalen vanuit jeugdigen en/of ouders/omgeving Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	●	(Behalve gezaghebbende ouder)
Bewijs/ voorbeelden - Functieomschrijvingen, rollen benoemd, functioneringsgesprekken, evaluaties, overzichten van taken en verantwoordelijkheden. - BIG, SKJ of andere beroepsregistraties. - De jeugdhulpaanbieder maakt op een passende manier gebruik van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. - Inzet van niet professioneel gekwalificeerde werkers vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van een professioneel gekwalificeerde medewerker. - De niet professioneel gekwalificeerde inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de professionele gekwalificeerde inzet. Op basis van verantwoorde werktoedeling				

Veiligheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
10. De hulpverleners beschikken over een actuele en passende VOG	Verplicht JZ/WMO -> advies verplicht voor eenieder die met kwetsbare personen/ kinderen werkt, ook als vrijwilliger	●	●	(Behalve gezaghebbende ouder)
Bewijs/ voorbeelden • Aanwezigheid van een verklaring omtrent gedrag. • Opgenomen in beleid jeugdhulpaanbieder. • De jeugdhulpaanbieder heeft van alle professionals, vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen die worden ingezet door de organisatie en werken met de jeugdigen en/of ouders een passende Verklaring omtrent gedrag (VOG) niet ouder dan 3 jaar. Jeugdhulpaanbieder hanteert een VOG-beleid.				
11. Jeugdhulpaanbieder maakt met jeugdige en/of ouder afspraken over het eventueel gebruik apparaten (bijvoorbeeld gereedschap, huishoudelijke apparaten, landbouw apparatuur) aan de hand van risicotaxaties en legt deze vast.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Afspraken vastgelegd in ondersteuningsplan en bekend bij jeugdigen en/of ouders en medewerkers.				
12. Met jeugdige en/of ouder gemaakte afspraken en de wijze van communiceren erover zijn duidelijk en vastgelegd (hoe weet een jeugdige en/of ouder wat de afspraken zijn?).	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Beleidsplan instelling/ jeugdhulpaanbieder.				
13. De jeugdhulpaanbieder heeft een klachtenprocedure en de registratie hiervan ingeregeld en heeft een onafhankelijke klachtencommissie ingericht.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Registratie en opvolging van klachten.				

Veiligheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
14. Jeugdhulpaanbieder is op de hoogte van en voldoet aan alle op de dienstverlening van toepassing zijnde landelijke kwaliteitsstandaarden (zoals meldplicht datalekken, kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik, Kwaliteitskader Slachtoffers loverboys (slachtoffers van seksuele uitbuiting) etc.).	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Interviewverslagen, beleidsplan.				
15. Jeugdhulpaanbieder beschikt over een vastgelegd privacy beleid	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Beleidsplan, privacy protocol.				
16. Jeugdhulpaanbieder maakt gebruik van de Drentse Verwijsindex, zolang de Verwijsindex een wettelijke grondslag heeft.	Gesprek jeugdhulpaanbieder, kwaliteitsjaarverslag	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Beleidsplan, werkinstructie.				
Indien van toepassing (eis 17 en 18)				
17. Afspraken over en de wijze van vervoer naar en van de locatie zijn vastgelegd en duidelijk voor hulpverleners en jeugdigen en/of ouders, rekening houdend met beperkingen van de jeugdige en/of ouder en bijbehorende risico's.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Alleen aan de orde als dit is opgenomen in de overeenkomst. • Beleid op veilig en verantwoord vervoer.				

Veiligheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
18. Het is duidelijk wie verantwoordelijk is voor het toedienen van medicijnen en hoe de uitgifte ervan geregeld is.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Medicatiefouten dienen onderdeel te zijn van incidentenmeldingssysteem • Let op bevoegd en bekwaam. Niet bekwaam is niet bevoegd. • Medicatieproces is vastgelegd in medicatiebeleid/ protocol.				
• van toepassing - niet van toepassing				

Doelmatigheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
1. De jeugdhulpaanbieder beschikt over en maakt gebruik van een erkend kwaliteitsmanagementsysteem, bijvoorbeeld ISO, HKZ of gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.	Managementreview, Certificering	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • ISO/ HKZ certificaat • Óf een eigen kwaliteitshandboek door een daarvoor gecertificeerd onafhankelijk auditor getoetst. Toelichting: een kwaliteitskeurmerk of certificering is een mogelijkheid waarmee, indien ook onderdeel van de bedrijfsvoering, het kwaliteitsmanagement vormgegeven wordt. De gemeenten stellen een keurmerk of certificaat verplicht en eisen in het geval dat de jeugdhulpaanbieder een eigen deugdelijk en geïmplementeerd kwaliteitssysteem hanteert en kan aantonen dat deze door een gecertificeerde onafhankelijke auditor is getoetst.				

Doelmatigheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
2. De jeugdhulpaanbieder werkt zoveel mogelijk met bewezen effectieve interventies. De interventies zijn op organisatieniveau beschreven en onderbouwd. De jeugdhulpaanbieder kan innovatieve interventies toepassen.	Kwaliteitsjaarverslag, Themagerichte audits	●	-	
Bewijs/ voorbeelden - Beschrijvingen van interventies, interne monitoring van de effecten van zorg, (bijvoorbeeld gebruik van effectladder van de NJI). - Passende en effectieve ondersteuning; De organisatie toont aan of en op welke wijze zij werkt met bewezen effectieve interventies (de beste zorg volgens de laatste (wetenschappelijke) onderzoeken.) Waarbij er ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.				
3. De jeugdhulpaanbieder heeft doelen op het gebied van zelfredzaamheid/meedoen, mentaal gezond zijn en/of gezond opgroeien opgenomen in het ondersteuningsplan.	Themagerichte audits	●	-	
Bewijs/ voorbeelden - Ondersteuningsplan/ zorgplan, afspraken vanuit resultatenmatrix inkoop. - De jeugdhulpaanbieder draagt er zorg voor dat sub resultaten op de domeinen Veiligheid, Zelfredzaam, Meedoen en Gezond zijn beschreven in een ondersteuningsplan.				
4. De jeugdhulpaanbieder werkt met een passend ondersteuningsplan en stemt actief af met andere hulpverleners (één-gezin-één-plan-één-regisseur) en betrokkenen binnen alle leefdomeinen (domein overstijgend werken).	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Themagerichte audit	●	●	
Bewijs/ voorbeelden - Aanwezigheid en uitvoering ondersteuningsplan/ zorgplan en/of aanwezigheid beleid en uitvoering rondom gebruik Drentse Verwijsindex. - Toont op welke wijze de zorg coördinatie is geregeld (eerstverantwoordelijke, pb'er).				
5. De jeugdhulpaanbieder heeft per dienstverlening/behandeling/ ondersteuning de benodigde deskundigheid vastgesteld.	Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag	●	-	

Doelmatigheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
De jeugdhulpaanbieder werkt met de voor de branche vigerende richtlijnen.				
Bewijs/ voorbeelden • Taken en verantwoordelijkheden beschreven, dienstrooster, uitvoering behandelplannen. • De jeugdhulpaanbieder maakt gebruik van vakbekwame medewerkers. Medewerkers zijn passend opgeleid en actueel bijgeschoold. • Beroepskrachten zijn in het bezit van een voor de werkzaamheden passende beroepskwalificatie. • De niet professionele inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de professionele inzet.				
6. De jeugdhulpaanbieder doet aan deskundigheidsbevordering van de medewerkers en zorgt voor een goede werksfeer, aanwezigheid ziekteverzuimbeleid en ontwikkelgesprekken. De jeugdhulpaanbieder hanteert verantwoorde werktoedeling (Jeugdhulp: conform het landelijke kwaliteitskader jeugd in de praktijk: de norm verantwoorde werktoedeling. Bij PGB financiering betekent dit onder andere een SKJ-registratie van de jeugdhulpzorgaanbieder).	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Personeelsplan, evaluaties, verslagen.				
• van toepassing - niet van toepassing				

Doeltreffendheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
1. De jeugdhulpaanbieder werkt gericht aan het behalen van de afgesproken resultaten uit en volgens het ondersteuningsplan.	Themagerichte audits, Kwaliteitsjaarverslag	●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Aanwezigheid van ondersteuningsplan, gespreksverslagen met jeugdige en/of ouder, resultaten op planmatige beëindiging, uitval, doelrealisatie. • Indien er sprake is van vroegtijdige uitval toont jeugdhulpaanbieder aan dat deze wordt geanalyseerd.				
2. Jeugdhulpaanbieder evalueert periodiek afspraken jeugdige en/of ouder en hulpverlener, en tussen beroepskrachten onderling. De gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met jeugdige en/of ouder, zo nodig bijgesteld en vastgelegd.	Themagerichte audits	●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Ondersteuningsplan, gespreksverslagen. • Jeugdhulpaanbieder toont aan op welke wijze hij invulling geeft aan het gedachtegoed van de Wmo en Jeugdwet van instroom, doorstroom en uitstroom. • en op- en afschalen tussen verschillende interventie niveaus (zorgvormen en intensiteit van zorg).				
3. De jeugdhulpaanbieder meet cliënttevredenheid en werkt aan verbetering van de cliënttevredenheid en kwaliteit van ondersteuning.	Kwaliteitsjaarverslag, Cliëntervaringsonderzoek, Themagerichte audits	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Monitoren van cliënttevredenheid met Exit-vragenlijst (JZ), Jeugdthermometer (GGZ), TTT (jeugdhulp). • Bespreken cliënttevredenheid met cliëntenraad. • Zie ook cliëntgerichtheid nummer 4.				

Doeltreffendheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
4. De jeugdhulpaanbieder werkt structureel en op verschillende niveaus (jeugdige en/of ouder-, team- en organisatieniveau) aan kwaliteitsverbetering (PDCA-cyclus).	Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag	●	-	
Bewijs/ voorbeelden - Ondersteuningsplannen, interne audits, jaarwerkplannen De organisatie toont aan dat de organisatie een bijdrage levert aan integrale werkwijze binnen de organisatie en aan een integrale aanpak in de keten ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de jeugdige en/of ouder en de continuïteit van de ondersteuning, waarbij in ieder geval ingegaan wordt op: (warme) Overdracht en gegevensuitwisseling - Regie en coördinatie op ondersteuning - Afstemming van activiteiten in de ondersteuning - Op- en afschalen van ondersteuning - Start van ondersteuning - Beëindiging van ondersteuning - Evalueren en verbeteren van ketensamenwerking NB. De keten van zorg en ondersteuning bestaat naast professionele organisaties en hulpverleners ook uit het informele netwerk van de jeugdige en/of ouder. Bij een integrale aanpak speelt het netwerk van de jeugdige en/of ouder een belangrijke rol!				
5. De jeugdhulpaanbieder werkt conform de resultaatafspraken uit de overeenkomst en legt hier verantwoording over af.	Verantwoording resultaatafspraken;	● (Niet van toepassing op PGB's)	-	
Bewijs/ voorbeelden Beleidsplan, verantwoordingsprotocol.				
• van toepassing - niet van toepassing				

Cliëntgerichtheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
1. De jeugdhulpaanbieder stelt samen met de jeugdige en/of ouder het ondersteuningsplan op waarin in ieder geval de vraag, behoefte, wensen en doelen van de jeugdige en/of ouder zijn vastgelegd. De jeugdhulpaanbieder betreft daarbij ook de naasten.	Managementreview, Themagericht audit	●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Aanwezigheid van afspraken met jeugdige en/of ouder en naasten in ondersteuningsplan. • Planningsoverzicht van besprekingen over en met de jeugdige en/of ouder (bewonersbespreking).				
2. De jeugdhulpaanbieder stelt met de jeugdige en/of ouder een overeenkomst of samenwerkingsovereenkomst op waarin inhoud en tijdsbesteding en de afspraken over de momenten van de dag waarop ondersteuning wordt uitgevoerd, zijn vastgelegd. Een overeenkomst of samenwerkingsovereenkomst is altijd ondertekend en het document is niet ouder dan één jaar.	Themagerichte audit	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Afspraken over reikwijdte hulp zijn zichtbaar in ondersteuningsplan. De afspraken worden ieder jaar geëvalueerd en opnieuw vastgesteld.				
3. De jeugdhulpaanbieder kan een beroep doen op een professionele instantie/ vangnet bij eventuele beëindiging van ondersteuning de jeugdige en/of ouder, waarbij risico's voor de jeugdige en/of ouder ontstaan als er geen vervolg komt op de ondersteuning via een warme overdracht.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Themagerichte audit	●	-	
Bewijs/ voorbeelden • Netwerk afspraken, samenwerkingsverbanden. • (Onafhankelijke) cliëntondersteuning. • Er is een procedure bij eenzijdige beëindiging van de zorg.				

Cliëntgerichtheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
4. De jeugdhulpaanbieder evalueert met de jeugdige en/of ouder de ondersteuningsdoelen, waarbij expliciet wordt gevraagd naar verbeterpunten en cliënttevredenheid. Het is voor jeugdigen en/of ouders duidelijk wanneer deze evaluatie plaats vinden en hoe verbeterpunten worden opgepakt.	Themagerichte audit	●	●	
Bewijs/ voorbeelden ● Ontwikkelingsplan.				
5. De jeugdhulpaanbieder heeft visie op en een methode voor het meten en evalueren van cliënttevredenheid.		●	-	
Bewijs/ voorbeelden ● Cliënttevredenheidsonderzoek.				
6. De jeugdhulpaanbieder beschikt over beleid op en visie over belangen van kinderen en ouders/ verwanten.	Themagerichte audit	●	-	
Bewijs/ voorbeelden ● Aanwezigheid vertrouwenspersoon.				
7. De jeugdhulpaanbieder beschikt over een representatieve cliëntenraad, faciliteert deze raad zodat ze kan functioneren en gebruikt aanbevelingen en adviezen om beleid en uitvoering te verbeteren; of geeft op een andere manier vorm aan cliëntparticipatie (medezeggenschap en inspraak).	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag	●	-	
Bewijs/ voorbeelden ● De jeugdhulpaanbieder brengt haar jeugdigen en/of ouders actief op de hoogte van de wijze waarop medezeggenschap geregeld is. ● De organisatie gebruikt aanbevelingen en adviezen van de cliëntenraad om beleid en uitvoering te verbeteren.				

Cliëntgerichtheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
8. De jeugdhulpaanbieder heeft afspraken en beleid over privacy vastgelegd en leeft ze na.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Website	●	●	
Bewijs/ voorbeelden - Beschrijvingen over: Wie mag het ondersteuningsplan van de jeugdige en/of ouder lezen/schrijven. - Waar in is het beleid beschreven, Hoe toegankelijk is het beleid (bv op de website).				
9. De jeugdhulpaanbieder beschikt over een klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie.	Inspectierapporten, Managementreview, Kwaliteitsjaarverslag, Incidentenrapportage	●	-	
Bewijs/ voorbeelden - Registratie en opvolging van klachten. - Aanwezigheid cliëntvertrouwenspersoon.				
10. De jeugdhulpaanbieder zorgt ervoor dat jeugdigen en/of ouders de klachtenprocedure kennen en in staat zijn hun klachten te uiten.	Themagerichte audit	●	-	
Bewijs/ voorbeelden - Afspraken over het indienen van klachten zijn zichtbaar in ondersteuningsplan. - De afspraken worden ieder jaar geëvalueerd en opnieuw vastgesteld.				
11. De jeugdhulpaanbieder kan aantonen dat jeugdigen en/of ouders voorafgaand aan de uitvoering van het ondersteuningsplan geïnformeerd worden over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en cliëntenraad		●	●	
Bewijs/ voorbeelden - Er is een informatiemap of brief. - Info op website beschikbaar.				

Cliëntgerichtheid				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
12. De jeugdhulpaanbieder kan aantonen dat de jeugdige en/of ouder beschikt over keuzevrijheid, medezeggenschap en inspraak		●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Vrijheidsbeperking (bijv. in beheer nemen van weekgeld, sigaretten, deurverklippers, camera's inperking bezoek, gebruik internet/telefoon, huisreglement). • Let op de Wet zorg en dwang (Wzd) en de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz).				
13. Het aanbod past bij de problematiek. Doelgroep beschrijving en aannamebeleid is omschreven.		●	●	
Bewijs/ voorbeelden • Specifiek doelgroepen vragen specifiek aanbod en deskundigheid. • Doelgroep en uitsluitingscriteria zijn geformuleerd. • Aanmeld- en intakeprocedure.				
• van toepassing - niet van toepassing				

Leefklimaat				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
1. De jeugdhulpaanbieder biedt een schone, veilige en passende fysieke leefomgeving aan jeugdigen en/of ouders.	Cliëntervaringsonderzoek, Themagerichte audit, Inspectierapporten, Incidentenrapportage	●	● (Behalve gezaghebbende ouder)	
Bewijs/ voorbeelden • Jeugdigen en/of ouders zijn betrokken bij de inrichting van de leefomgeving, hygiënevoorschriften zijn vastgelegd en bekend bij jeugdigen en/of ouders. • Jeugdigen en/of ouders zijn tevreden over de leefomgeving.				

Leefklimaat				
Operationele eisen	Wijze van toetsen	ZIN en PGB prof.	PGB naaste	
2. De jeugdhulpaanbieder zorgt voor een leefklimaat dat geschikt, passend en veilig is voor de leeftijd en de ondersteuningsbehoefte van de jeugdige en/of ouder.	Cliëntervaringsonderzoek, Themagerichte audit, Inspectierapporten, Incidentenrapportage	●	● (Behalve gezaghebbende ouder)	
Bewijs/ voorbeelden • De aangeboden activiteiten zijn passend voor de ondersteuningsbehoefte van jeugdigen en/of ouders. • De dagelijkse routine en regels zijn vastgelegd en bekend bij jeugdigen en/of ouders. • Jeugdigen en/of ouders voelen zich veilig in de groep. • Aanbod passend bij problematiek van jeugdige en/of ouder. • Gevoel van veiligheid /bescherming, groep samenstelling, afwezigheid van geweld/intimidatie, ontwikkelingsgericht, structuur, continuïteit, leefregels, onderlinge interactie /sfeer, bejegening.				
• <i>van toepassing</i> - <i>niet van toepassing</i>				

Afwegingskader

Wegingsfactoren normering Drents kwaliteitskader en
vertrouwen

4 Afwegingskader

Om de juiste maatregel te bepalen hanteert de Jeugdhulpregio Drenthe de volgende wegingsfactoren:

De ernst van de situatie.

- Ernst van het risico c.q. type schade.
- De omvang van de groep mensen waarop het risico van toepassing is of kan zijn.
- Het aantal kwaliteitseisen (procentueel) waaraan een jeugdhulpaanbieder niet voldoet.

De kans op herhaling van de gebeurtenis of niet verbeteren van de situatie.

- De structuur/organisatie van de hulpverlening gericht op kwaliteit en veiligheid.
- De houding van de jeugdhulpaanbieder (wegingsfactor vertrouwen).
- Of er sprake is van recidive bij de desbetreffende jeugdhulpaanbieder.

De wegingsfactoren 'normering Drents kwaliteitskader' en 'vertrouwen' worden in onderstaande paragrafen verder toegelicht.

4.1 Wegingsfactor: normering Drents kwaliteitskader

Het uitgangspunt is dat alle kwaliteitseisen – die opgenomen zijn in het Drents kwaliteitskader – voldoende dienen te zijn. Omdat het voorstelbaar is dat een jeugdhulpaanbieder bij een eerste toetsing niet aan alle kwaliteitseisen voldoet, houden de kwaliteitsmanagers daar rekening mee bij het in te zetten vervolgtraject. De wegingsfactoren normering bepalen het vervolg, waarbij het herleidbaar en transparant is hoe het besluit tot het vervolgtraject tot stand is gekomen.

Als beslisregel voor het vervolgtraject hanteren de kwaliteitsmanagers het volgende. Is 75% of meer van de getoetste kwaliteitseisen voldoende, dan hebben zij er vertrouwen in dat de jeugdhulpaanbieder alle verbetermaatregelen zonder hertoets op orde brengt. De monitoring vindt dan plaats vanuit contractmanagement.

Als 65% tot 75% van de getoetste kwaliteitseisen voldoende is, moet de jeugdhulpaanbieder een verbeterplan opstellen. De kwaliteitsmanagers beoordelen het verbeterplan en voeren een hertoets uit. Als minder dan 65% van de getoetste kwaliteitseisen voldoende is, overwegen de kwaliteitsmanagers voor het vervolgtraject of een zwaardere maatregel nodig is.

Ook als binnen één van de vijf thema's minder dan 65% van de eisen voldoende is, kan dit aanleiding zijn tot een maatregel. De drempels per thema zijn 65% van het aantal eisen, afgerond op een kwartpunt: Veiligheid 11,75, Doelmatigheid 4, Doeltreffendheid 3,25, Cliëntgerichtheid 8,5 en Leefklimaat 1,25.

Beslisregel: Drents kwaliteitskader met totaal 44 kwaliteitseisen

Goed: 75% of meer	Voldoende: 65% tot 75%	Onvoldoende: minder dan 65%
33 tot en met 44 van de 44 kwaliteitseisen zijn voldoende.	29 tot en met 32 van de 44 kwaliteitseisen zijn voldoende.	28 of minder van de 44 kwaliteitseisen zijn voldoende.
<i>De kwaliteitsmanagers hebben vertrouwen dat de jeugdhulpaanbieder verbetermaatregelen doorvoert. Monitoring vanuit contractmanagers.</i>	<i>Opstellen verbeterplan door jeugdhulpaanbieder. De kwaliteitsmanagers beoordelen het verbeterplan van de jeugdhulpaanbieder en voeren een hertoets uit.</i>	<i>De kwaliteitsmanagers overwegen een zwaardere maatregel.</i>
100 % = totaal 44 kwaliteitseisen (het totaal kan in absolute getallen afwijken)		

Iedere kwaliteitseis wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande scores:

Voldoet	Voldoet grotendeels	Voldoet grotendeels niet	Voldoet niet
75% of meer	65% tot 75%	45% tot 65%	minder dan 45%
1	0,75	0,25	0

De kwaliteitsmanagers kunnen gegeven de omstandigheden gemotiveerd afwijken van bovenstaande beslisregel. Te denken valt aan de mate van vertrouwen in een jeugdhulpaanbieder, de aard en ernst van de overtredingen en de samenhang tussen de tekortkomingen. Hiervoor dient de hier opvolgende wegingsfactor vertrouwen. De wegingsfactor vertrouwen is een hulpmiddel bij de analysefase om tot een oordeel te komen over welke vervolgstappen er nodig zijn en welke verbeteringen haalbaar zijn.

4.2 Wegingsfactor vertrouwen

De kwaliteitsmanagers gaan tijdens de controle op kwaliteit uit van vertrouwen. Om vervolgens een afweging te kunnen maken of de kwaliteitsmanagers vertrouwen hebben dat het gedrag van de jeugdhulpaanbieder of de organisatie bijdraagt om de best mogelijke zorg te verlenen. Er zijn situaties waarin de geconstateerde tekortkomingen hersteld moeten worden. De interventie is dan afhankelijk van zowel de ernst van de tekortkomingen als het vertrouwen dat de kwaliteitsmanagers hebben dat de jeugdhulpaanbieder in staat is om (weer) goede zorg te verlenen. Het vertrouwen is dan gebaseerd op het gedrag van de jeugdhulpaanbieder zoals het lerend vermogen en de context. Het afwegingskader vertrouwen kan hierbij worden gebruikt.

Vertrouwen als uitgangspunt betekent niet dat de kwaliteitsmanagers geen inspanningen hoeven te leveren. Integendeel. Vertrouwen krijgen betekent hard werken om het proces en de organisatie te leren kennen. Dat geldt bij een kwaliteitscontrole, bij een verbetertraject onder toezicht en bij een cliëntenstop of contractontbinding. De kwaliteitsmanagers werken daarom ook aan de relationele kant en de wederkerigheid van vertrouwen.

Vertrouwen in dit afwegingskader is gericht op het gedrag. Met dit afwegingskader kan aan de hand van concrete gedragingen expliciet gemaakt worden waarom het vertrouwen is geschaad, is hersteld of wordt versterkt.

Doelstellingen wegingsfactoren vertrouwen

1. De wegingsfactoren vertrouwen helpen bij het op een gestructureerde wijze expliciet maken van de factoren waar vertrouwen van de kwaliteitsmanagers in de jeugdhulpaanbieder op berust. Het is bedoeld om de kwaliteitsmanagers inzicht, structuur en handvatten te geven bij het gebruik van het begrip vertrouwen.
2. De wegingsfactoren vertrouwen helpen bij het op een eenduidige wijze communiceren met de jeugdhulpaanbieder wanneer het begrip vertrouwen een rol speelt bij een oordeel en het advies richting het college van burgemeester en wethouders.
3. De wegingsfactoren vertrouwen helpen intern en extern (collega's, jeugdhulpaanbieder, maatschappij) bij het afleggen van verantwoording wanneer het begrip vertrouwen een rol speelt bij een oordeel en het vervolgadvis.

De wegingsfactoren vertrouwen zijn een hulpmiddel, ze vormen expliciet geen afvinklijst. Het is een aandachtspuntenlijst die helpt bij het maken van een afweging of er vertrouwen is dat het gedrag van de jeugdhulpaanbieder bijdraagt aan een goede zorgverlening of de ontwikkeling hiervan.

De kwaliteitsmanagers toetsen als eerste de kwaliteit van de jeugdhulpaanbieder op grond van het Drents kwaliteitskader (DKK) naast de naleving van wet- en regelgeving voortvloeiende uit de Jeugdwet. Daarnaast nemen de kwaliteitsmanagers ook de context mee uit het verleden en het heden: zijn er bijvoorbeeld verklarende

factoren waarom (momenteel) niet wordt voldaan aan bepaalde richtlijnen. En als laatste maken de kwaliteitsmanagers de afweging of er vertrouwen is in het gedrag van de jeugdhulpaanbieder en of dit bijdraagt aan het verlenen van goede zorg in het licht van de eerdergenoemde feiten.

De volgende vijf gedragingen bevatten verschillende elementen waarmee de kwaliteitsmanager het vertrouwen in een jeugdhulpaanbieder kunnen herleiden en inzichtelijk maken:

- 1.** Integer handelen
- 2.** Lerend vermogen tonen
- 3.** Verantwoording afleggen
- 4.** Toetsbaar opstellen
- 5.** Open en transparant opstellen

Bovenstaande gedragingen zijn verder beschreven in bijlage 1, de begrippenlijst wegingsfactor vertrouwen staat in bijlage 2.

Bijlagen

Bijlage 1

Vertrouwen herleiden: wegingsfactor vertrouwen

1. Integer handelen

De jeugdhulpaanbieder handelt in het belang van de organisatie of de samenleving volgens de gangbare normen en waarden.

De jeugdhulpaanbieder:

- Is eerlijk en vertelt geen onwaarheden.
- Houdt zich aan zijn woord/toezeggingen.
- Handelt respectvol (er is bijv. aandacht voor de betrokken medewerkers bij calamiteitenrapportages).
- Houdt geen informatie achter.
- Toont consistent gedrag.
- Houdt zich aan wet- en regelgeving.
- Respecteert vertrouwelijkheid.
- Houdt zich aan gedragsregels van de beroepsgroep/branche.
- Maakt geen misbruik van bevoegdheden of positie.
- Handelt niet frauduleus.
- Vermijdt ongepaste relaties: er is bijv. aandacht voor het voorkomen van belangenverstrengeling bij de Raad van Bestuur.
- Laat zich leiden door het belang van de doelgroep waarvoor hij functioneert.
- Heeft voldoende oog voor maatschappelijke belangen.
- Besluit op basis van een integere afweging van belangen van goede zorg, interne betrokkenen en het publieke belang.

2. Lerend vermogen tonen

De jeugdhulpaanbieder laat zien in staat te zijn om te leren van ervaringen en het geleerde toe te passen in nieuwe situaties en neemt hiertoe bewuste stappen.

De jeugdhulpaanbieder:

- Schept een klimaat waarin continu leren vanzelfsprekend is, bijvoorbeeld door het bieden van faciliteiten om kennis en ervaring te realiseren rondom het thema veiligheid.
- Staat open voor nieuwe ideeën.
- Organiseert deskundigheidsbevordering.
- Stimuleert persoonlijke ontwikkelingsplannen.
- Neemt deel aan deskundigheidsbevordering.

- Neemt maatregelen om leercondities te verbeteren.
- Verspreidt informatie en kennis.
- Mobiliseert tijd, middelen, expertise en ervaring voor deskundigheidsbevordering.
- Streeft naar beter handelen door middel van het opsporen en corrigeren van tekortkomingen.
- Kent de risico's en verbeterpunten en acteert hierop.
- Leert van incidenten, calamiteiten en klachten.
- Doorloopt bij verbetermaatregelen de PDCA-cyclus.
- Stelt het leren voorop en niet het aanwijzen van een schuldige.

3. Verantwoording afleggen

De jeugdhulpaanbieder toont zich verantwoordelijk voor zijn handelen en licht dit desgevraagd nader toe.

De jeugdhulpaanbieder:

- Toont bereidheid om verantwoording af te leggen, daarbij rekening houdend met jeugdigen en/of ouders /medewerkers (verantwoord personeelsbeleid).
- Geeft uitleg over zijn handelen aan jeugdige en/of ouder.
- Geeft uitleg over zijn handelen aan interne actoren zoals OR, cliëntenraad, medewerkers, collega's.
- Beargumenteert, verduidelijkt en verantwoordt zijn handelwijze.
- Geeft uitleg over zijn handelen aan interne toezichthouder(s).
- Geeft uitleg over zijn handelen aan externe toezichthouder(s).
- Is open over zijn goede en minder goede prestaties.
- Legt uit wanneer niet voldaan wordt aan verwachtingen en normen.

4. Toetsbaar opstellen

De jeugdhulpaanbieder stimuleert en organiseert intercollegiale toetsing, beoordelingsprocedures, evaluatiegesprekken en reflectie.

De jeugdhulpaanbieder:

- Betrekt medewerkers in het veiligheidsproces, bijvoorbeeld bij het toetsen van de RI&E, bij de ontwikkeling van een interventie, via speciale trainingen of in bestaande overlegstructuren.
- Roept op tijd hulp in zodat hij zelf onderdeel kan zijn van het verbeterproces (bijvoorbeeld door een onafhankelijk externe in te schakelen).
- Heeft relevante informatie over zijn functioneren.
- Is bereikbaar voor verzoeken om informatie over zijn functioneren.
- Verstrekt adequate informatie over zijn functioneren.
- Is aanspreekbaar op zijn functioneren.
- Vraagt feedback.
- Is in staat om regelmatige reflectie te geven op zijn functioneren.

- Bevordert een rechtvaardige cultuur bijvoorbeeld door het als een concreet thema op de agenda te zetten, door mensen te trainen in het geven en ontvangen van feedback.
- Neemt deel aan een systeem voor onderlinge feedback, intervisie, kwaliteitstoetsing, accreditatie of certificering.
- Werkt adequaat mee aan onderzoek bij twijfels omtrent zijn functioneren.
- Werkt mee aan intern en extern toezicht.

5. Open en transparant opstellen

De jeugdhulpaanbieder heeft een open houding, waarbij hij laat zien gevraagd en ongevraagd informatie te delen en eerlijk te communiceren zowel intern alsook richting toezichthouder en samenleving.

De jeugdhulpaanbieder:

- Laat een intrinsieke motivatie zien ten aanzien van transparantie.
- Verstrekt adequate informatie over (de kwaliteit van) zijn zorgaanbod/product.
- Voorziet een eventuele raad van toezicht, cliëntenraad, ondernemingsraad en zorgverleners tijdig van adequate informatie.
- Voorziet de kwaliteitsmanagers tijdig van concrete informatie daar waar de kwaliteit van zorg of de jeugdige en/of ouder- of productveiligheid mogelijk in het geding komt of niet geborgd kan worden.
- Gaat een open dialoog aan met een eventuele interne toezichthouder, cliëntenraad, ondernemingsraad en (andere) zorgverleners.
- Is transparant over conflicterende doelen en belangen en bespreekt dilemma's met interne en externe belanghebbenden.
- Geeft antwoord op de vragen.
- Is open over incidenten/calamiteiten die hebben plaatsgevonden of risico's van producten en toont een constructieve houding bij het verstrekken van informatie.
- Stimuleert op verschillende niveaus en lagen van de organisatie veiligheidsgedrag, ondersteunt medewerkers bij het bewust worden van de onderliggende overtuigingen en waarden en vertoont voorbeeldgedrag.

Bijlage 2

Begrippenlijst wegingsfactor vertrouwen

Aanspreekcultuur

De aanspreekcultuur is de cultuur in een organisatie waarbij iedereen gewend is om kritische vragen te stellen, complimenten te geven, een collega ergens verantwoordelijk voor te stellen of om feedback te vragen op het eigen handelen. Een organisatie waar een goede aanspreekcultuur heerst, toont een cultuur waarin alle medewerkers elkaar op een open, lerende en rechtvaardige manier aanspreken. In veel organisaties is men niet gewend om regelmatig positieve of kritische feedback te ontvangen. Hoe meer men eraan gewend is, hoe makkelijker men het verwerkt. Daarnaast geldt dat een steunende omgeving, waarin ruimte is voor falen, enorm helpt om feedback om te zetten in een leerervaring.

Consistentie in gedrag

Een bestuurder toont consistentie in gedrag als hij zichzelf niet tegenspreekt en handelt naar zijn woord, ook bij tegenslag. Een consistente bestuurder blijft trouw aan zijn principes, zonder daarbij inflexibel of dogmatisch te worden. Bij consistentie in gedrag hoort ook betrouwbaarheid en het nakomen van afspraken. De bestuurder toont bereidheid om afspraken te maken en houdt zich aan de zelf opgestelde normen. De missie en visie worden in de praktijk nageleefd door alle medewerkers (inclusief de bestuurder) en gefaciliteerd door de bestuurder.

Defensieve houding

Een defensief ingesteld persoon reageert over het algemeen reactief en zakelijk. Deze persoon kijkt eerder de kat uit de boom en zal niet snel het initiatief nemen. Defensieve personen kunnen afstandelijk, behoudend en stug overkomen, soms zelfs verongelijkt of klagerig. Een defensieve houding bij een jeugdhulpaanbieder is voor de kwaliteitsmanagers te herkennen aan het afhoudend reageren op verzoeken om informatie.

Informatie wordt niet tijdig of niet volledig verstrekt en de jeugdhulpaanbieder toont geen initiatief om met de kwaliteitsmanagers mee te denken welke informatie nog meer van nut kan zijn. Een defensieve jeugdhulpaanbieder zal ook afwerend reageren op (kritische) bevindingen van de toezichthouder en zal over het algemeen niet open staan voor zelfreflectie en het nemen van verbetermaatregelen.

Deskundigheid

Deskundigheid wordt wel gedefinieerd als het bezitten van een specifieke expertise op een bepaald gebied, dikwijls gekoppeld aan bepaalde vaardigheid. Deskundigheid is derhalve verbonden met kennis en handelen. Er zijn allerlei domeinen van handelen.

Een deskundige herkent de complexiteit van de zorgsituatie en beoordeelt of andere deskundigen geraadpleegd dienen te worden. Vraagstukken worden benaderd vanuit een methodisch kader of theoretisch oogpunt. De deskundige jeugdhulpaanbieder is leergierig, verwerkt nieuwe kennis en ervaring in het eigen denken en handelen en deelt kennis en ervaring met anderen.

Disfunctioneren

Disfunctioneren wordt gedefinieerd als een (veelal) structurele situatie van tekortschietende beroepscompetenties of onverantwoorde zorgverlening waarin jeugdigen en/of ouders worden geschaad of het risico lopen te worden geschaad en waarbij de betreffende beroepsbeoefenaar niet (meer) in staat of bereid is zelf de problemen op te lossen.

Gekoppeld aan het begrip disfunctioneren is het begrip **Verminderd functioneren**: het niet meer voldoen aan de benodigde beroepscompetenties of het leveren van onverantwoorde zorg. Investeren in het niveau van zorgprofessionals komt de kwaliteit van zorg en de cliëntveiligheid ten goede en is cruciaal om disfunctioneren te voorkomen.

Fraude

Fraude is opzettelijke misleiding door het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens dan wel het verzwijgen of niet (tijdig) verstrekken van relevante gegevens om onrechtmatig voordeel te verkrijgen.

Frauduleus handelen

Een zorginstelling handelt frauduleus wanneer er aanwijzingen zijn voor oplichting, valsheid in geschrifte, het opmaken van valse jaarrekeningen en witwassen. Onder frauduleus handelen wordt ook verstaan het indienen van declaraties voor behandelingen en verstrekkingen die niet zijn verricht dan wel geleverd, (financieel) verkregen voordeel, het overtreden van declaratieregels en het opzettelijk misleidend handelen.

Intrinsieke motivatie

Intrinsieke motivatie is motivatie die vanuit de persoon zelf komt. Als iemand een waarde zelf belangrijk vindt (en deze dus niet van buitenaf wordt opgelegd, zoals bij een beloning of straf het geval is), is deze persoon gemotiveerd om overeenkomstig die waarde te handelen. De kwaliteitsmanagers gaan uit van vertrouwen in de intrinsieke motivatie van zorgverleners om de best mogelijke zorg te leveren. Het leveren van verantwoorde zorg is primair de verantwoordelijkheid van de jeugdhulpaanbieder zelf. Dit uitgangspunt is een belangrijke pijler voor de uitvoering van de werkzaamheden van de kwaliteitsmanagers. Fouten en ongelukken zijn helaas onvermijdelijk, ook in de zorg. Van belang is dat daarvan wordt geleerd, zodat de veiligheid wordt gewaarborgd en de kwaliteit verbetert. Met als doel betere beheersing van risico's en beperking van gezondheidsschade.

Zelfreflectie

Om te kunnen leren en verbeteren is het nodig dat medewerkers (en bestuurders) in staat zijn tot zelfreflectie. Zelfreflectie betekent het zich kritisch verhouden tot

normen en regels (zowel die van de instelling als van jezelf) en tot de wijze waarop deze normen al dan niet in de praktijk worden gebracht (het persoonlijk beroepsmatig handelen en het handelen van de organisatie als geheel). Kritische reflectie is nodig om integer te opereren in zogenaamde 'grijze gebieden', waar regelgeving geen uitsluitsel geeft. Kritische reflectie is ook nodig om gedrag bij te stellen, om te leren van fouten en voor het dragen van verantwoordelijkheid. Een zorginstelling laat goede zelfreflectie zien als het eigen handelen op een structurele manier wordt geëvalueerd.

Bijlage 3

Afkortingen

BHV	bedrijfshulpverlening
BIG	Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG-register)
DKK	Drents kwaliteitskader
GGZ	geestelijke gezondheidszorg
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
JHRD	Jeugdhulpregio Drenthe
JIJ-kader	toetsingskader van de IGJ voor het toezicht op jeugdhulp (2025)
JW	Jeugdwet
JZ	jeugdzorg
MDO	multidisciplinair overleg
NJI	Nederlands Jeugdinstituut
NMD	Noord- en Midden-Drenthe (NMD-samenwerking)
OR	ondernemingsraad
PDCA	Plan, Do, Check, Act (verbetercyclus)
PGB	persoonsgebonden budget
PIONN	Praktijkinnovatie en Onderzoek in Netwerken
PRI	prospectieve risicoanalyse
RI&E	risico-inventarisatie en -evaluatie
SKJ	Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
TTT	Traject Tevredenheids Toets (cliënttevredenheidsinstrument, ontwikkeld voor Jeugdhulp Plus)
VIM	veilig incidenten melden
VMS	veiligheidsmanagementsysteem
VOG	verklaring omtrent het gedrag
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
Wvggz	Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg
Wzd	Wet zorg en dwang
ZIN	zorg in natura

Colofon

Uitgave en contact

Uitgave

Jeugdhulpregio Drenthe

Oktober 2026

Contact

Postadres

Postbus 20.000, 7900 PA Hoogeveen

Bezoekadres

Raadhuisplein 24, 7901 BW Hoogeveen

E-mail

info@jeugdhulpreiodrenthe.nl

Website

www.jeugdhulpreiodrenthe.nl

Verantwoording

Opgesteld door Jeugdhulpregio Drenthe (kwaliteitsmanagement). Dit toetsingskader bouwt voort op het Toetsingskader 2019 Wmo en Jeugdzorg van de NMD-samenwerking en het Drents kwaliteitskader sociaal domein 2019.