



Kwaliteitscriteria residentiële jeugdzorg



Kwaliteitscriteria residentiële jeugdzorg

Omdat effectieve jeugdzorg begint met goede basiszorg

Het rendement van het jeugdzorgaanbod wordt niet alleen bepaald door de inzet van effectieve interventies. Zeker in de residentiële zorg is het maar de vraag of een behandeling aanslaat, als de orthopedagogische basiszorg beneden de maat is.

Residentiële jeugdzorg behelst altijd meer dan de uitvoering van een interventie. In een residentiële setting waar kinderen en jongeren voor kortere of langere tijd in een leefgroep leven en dus ook verzorgd en opgevoed moeten worden, heeft de basiszorg een niet te verwaarlozen invloed op een behandeling. Pedagogisch medewerkers moeten jongeren namelijk stimuleren om nieuwe vaardigheden te leren en dat wat ze in een therapie geleerd hebben, ook in het dagelijks leven toe te passen. Het is dus essentieel dat een pedagogisch medewerker op een leefgroep over de opvoedvaardigheden beschikt om dit op een effectieve manier te begeleiden.

De gekozen kwaliteitscriteria

Om de kwaliteit van de orthopedagogische basiszorg te kunnen bespreken en verbeteren, heeft het Nederlands Jeugdinstituut samen met zes jeugdzorgaanbieders in de stadsregio Rotterdam kwaliteitscriteria opgesteld, ontleend aan:

- kennis over werkzame principes in de residentiële jeugdzorg;
- kwaliteitsstandaarden volgens cliënten in de jeugdzorg (Q4C);
- risico-indicatoren voor de residentiële jeugdzorg (van de Inspectie jeugdzorg).

Voor deze kwaliteitscriteria zijn indicatoren geformuleerd om duidelijk te maken wat dit betekent voor de jongere, de pedagogisch medewerker en de organisatie. De kwaliteitscriteria zijn verwerkt in vragenlijsten die jeugdzorgorganisaties kunnen voorleggen aan jongeren en pedagogisch medewerkers. Op grond van de uitkomsten stellen zij gezamenlijk een actieplan op om sterke punten te behouden en te werken aan verbeterpunten.

1. Jeugdigen en hun familie hebben de regie

De jongere: waar merkt hij dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none">• Mijn ouders en ik zijn aanwezig bij behandelplan- en evaluatiebesprekingen.• In het behandelplan staan alleen doelen waar mijn ouders en ik het mee eens zijn.• Mijn ouders en ik hebben invloed op regels en afspraken die voor mij gelden op de groep.• Ik bepaal met mijn ouders en de hulpverlening waar ik na de leefgroep ga wonen.	<ul style="list-style-type: none">• Pedagogisch medewerkers vragen bij het opstellen van behandeldoelen en werkpunten specifiek naar wensen van kind en ouders.• Bij het bepalen van de aanpak maken medewerkers gebruik van positieve opvoedervaringen van ouders.• In de behandelrapportage is expliciet ruimte ingeruimd voor de jongere en ruimte voor zijn ouders om de doelen en werkwijze te evalueren.• De mentor vraagt ook buiten formele evaluatiemomenten feedback van ouders en jongere op de voortgang en werkwijze.	<ul style="list-style-type: none">• Organisatie heeft heldere interne communicatielijnen en communicatieafspraken met ketenpartners (BJZ): besluiten over het gezin worden in overleg met het gezin en betrokkenen rondom het gezin genomen.• De organisatie heeft een visie op het betrekken van ouders en jeugdigen bij de hulpverlening.• De organisatie beschikt over uitgewerkte methodische hulpmiddelen voor het betrekken van ouders en jongere bij het opstellen van doelen.• Organisatie zorgt voor voldoende aansprekende en begrijpelijke informatie over werkwijze van de leefgroep.

2. De plaatsing wordt goed voorbereid en begeleid

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Ik heb voor plaatsing informatie gehad over het soort hulp dat ik ga krijgen. • Voor plaatsing heb ik kennis gemaakt met de pedagogisch medewerkers en andere jeugdigen in de leefgroep. • Hulpverleners hebben voor de start van de hulp aan mijn ouders en mij gevraagd hoe je het beste met mij om kunt gaan (gebruiksaanwijzing). • Er is mij verteld wat ik kan verwachten van de hulp. Wat het gaat opleveren, maar ook wat er niet mogelijk is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogisch medewerkers geven informatie bij kennismaking op papier (informatiemap) en mondeling. • Pedagogisch medewerkers geeft jongere en ouders een rondleiding door het gebouw. • Pedagogisch medewerkers hebben in overleg met jongere en ouders contact met eerdere hulpverleners over wat wel en niet goed werkt bij deze jongere. • Er is in de eerste weken minimaal twee keer per week telefonisch contact met ouders om hen te informeren en de gelegenheid te geven vragen te stellen. 	<ul style="list-style-type: none"> • De organisatie beschikt over een heldere 'cliëntroute' van aanmelding tot definitieve plaatsing. • Er zijn scherpe indicaties en contra-indicaties voor de verschillende hulpvormen. Er is regelmatig afstemming met BJZ over plaatsingsbeleid. • Wachtlijstbegeleiders vanuit het team die jeugdigen/ouders begeleiden bij de voordeur. • De organisatie beschikt over een cliëntgerichte, toegankelijke en actuele website met informatie over hulpvormen.

3. De plaatsing en de hulp bieden de jeugdigen een zo gewoon mogelijk leven

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Ik woon in een gewoon ingericht huis in een gewone woonwijk en heb een eigen kamer. • Mijn vrienden en familie zijn welkom op de groep: ze kunnen iets komen drinken of mee eten. • Er is buiten gesprekken om aandacht voor mij, bijvoorbeeld als ik uit school of werk kom tijdens de koffie/thee. • Ik kan naar mijn eigen sportclub of vrijetijdsactiviteit. 	<ul style="list-style-type: none"> • De pedagogisch medewerker doet (in de eerste fase) gezamenlijk met jeugdigen huishoudelijke taken en betreft hen bij alledaagse activiteiten. • De pedagogisch medewerker is op momenten dat de jeugdigen thuis zijn op de groep en niet op kantoor. • De pedagogisch medewerker stimuleert het onderhouden van het eigen netwerk van de jongere door bekenden van de jongere uit te nodigen. • Naast regels voor iedereen, is er ruimte voor individuele afspraken met jeugdigen die meer vrijheid aan kunnen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er is geen naambordje op de gevel van het pand met de naam van de organisatie. • Er zijn middelen gereserveerd voor inrichting en onderhoud van woonkamer en de kamer van de jongere. • Bij nieuw te plaatsen jeugdigen houdt de opnamecoördinator rekening met de samenstelling van de groep (leeftijd, geslacht en problematiek) en plaatsing nabij het eigen netwerk. • Levensmiddelen kopen pedagogisch medewerkers en jeugdigen zelf in en worden niet centraal ingekocht.

4. De hulpverlening garandeert de veiligheid van de jeugdigen

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Ik weet wie mijn vertrouwenspersoon is en kan een afspraak maken als ik dat wil. • Op onze groep wordt weinig gepest omdat we daar duidelijke afspraken over hebben en er over praten in het groepsoverleg. • Er is altijd een pedagogisch medewerker aanwezig op de groep die ingrijpt als iemand zich niet aan de regels houdt. • Pedagogisch medewerkers hebben het door als ik me bang voel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogisch medewerkers leven de dagelijkse routine (structuur) en leefregels eenduidig na. • Pedagogisch medewerkers geven alleen na overleg met de jongere informatie door aan derden. • Bij ernstige regelovertreding is dezelfde dag voor de jongere en de groep duidelijk wat de consequenties zijn. • De sfeer en veiligheid in de groep (groepsdynamiek en machtsverhoudingen) en van individuele jeugdigen zijn een terugkerend thema in teamoverleg. 	<ul style="list-style-type: none"> • Er worden trainingen gegeven in beïnvloeden groepsdynamiek, de-escalatie en agressieregulatie-technieken. • Er vindt regelmatig technisch onderhoud plaats aan het gebouw (brand, alarm, sloten e.d.). • De organisatie beschikt over mogelijkheden voor time-out van jeugdigen binnen en buiten de groep. • Er is direct contact met en hulp van de bereikbaarheidsdienst mogelijk die 24 uur per dag bereikbaar is.

5. Het hulpverleningsplan garandeert continuïteit, samenhang en resultaten

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> In mijn behandelplan staat een duidelijk stappenplan. Ik weet dan ook wat ik nog moet leren voor mijn vertrek en hoe lang ik hier nog blijf wonen. Met mijn vaste mentor overleg ik minstens een keer per twee weken hoe het gaat met mijn werkpunten en bespreken wij voorstellen voor nieuwe werkpunten. In mijn behandelplan staat niet alleen iets over mijn problemen, maar ook hoe het verder met mij gaat. Ik krijg dagelijks feedback op de voortgang op mijn werkpunten. 	<ul style="list-style-type: none"> Bij het opstellen van een plan besteedt de pedagogisch medewerker aandacht aan alle ontwikkelgebieden van de jeugdige. Pedagogisch medewerkers bespreken evaluaties van behandelplannen met de jeugdige voor. De pedagogisch medewerker stelt samen met de jeugdige het werkplan op (werkpunten en in te zetten aanpak). Alle pedagogisch medewerkers zijn op hoogte van de werkpunten van alle jeugdigen en de aanpak om hieraan te werken (o.b.v. heldere afspraken in teamoverleg). 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie faciliteert een goed werkend intranet- en computersysteem, (YZA & cliëntregistratiesysteem). Er is een vaste persoon voor de na-begeleiding. Pedagogisch medewerkers en gezinsbegeleiders worden in hun werk methodisch ondersteund door een gedragswetenschapper. De organisatie evalueert de behaalde resultaten en effectiviteit. De resultaten van deze monitor worden teruggekoppeld naar de pedagogisch medewerkers.

6. Professionals luisteren naar jeugdigen en nemen hen serieus

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> Ik doe elke week iets samen met mijn mentor (gesprek of gezamenlijke activiteit). Als ik iets vertel aan de pedagogisch medewerker, vraagt hij eerst mijn mening. Hij gaat niet direct 'opvoeden' of me vertellen hoe iets moet. Ik doe met de pedagogisch medewerkers spelletjes op de groep. Pedagogisch medewerkers hebben het door als ik ergens mee zit en laten dat merken (vragen hoe het me gaat of laten me even met rust als ik dat wil). 	<ul style="list-style-type: none"> In de dagelijkse routine is tijd vrij gemaakt voor individueel contact met jeugdigen. De pedagogisch medewerker plant de uitvoering van rapportage- en registratietaken zoveel mogelijk onder schooltijden van jeugdigen. De mentor plant vaste momenten voor het mentorgesprek met de jeugdige. Pedagogisch medewerkers bespreken in het team regelmatig eventuele individuele zorgen over en spanningen bij jeugdigen. 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie voert een actief wervingsbeleid voor stagiaires (extra paar handen / ogen). Op drukke momenten waarop jeugdigen thuis zijn, worden zoveel mogelijk dubbele diensten ingeroosterd. De organisatie heeft een uitgewerkte methodische invulling van het mentorschap. De organisatie beperkt de administratielast van pedagogisch medewerkers door goede programmatuur en secretariële ondersteuning.

7. Hulpverlening is gericht op het positief stimuleren en bevorderen van de normale ontwikkeling en adequaat gedrag

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> Ik hoor vaker wat ik goed doe, dan wat ik niet goed doe of nog moet leren. In mijn werkpunten staat wat ik kan en wil leren en niet wat ik niet meer mag doen. Met mijn mentor onderneem ik minimaal een keer per maand iets leuks. Als we het over mijn werkpunten hebben, vraagt de mentor mij wat bij mij goed werkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedagogisch medewerkers schrijven in rapportages niet alleen problemen maar ook sterke kanten van de jongere. Bij reacties op ongewenst gedrag geeft de pedagogisch medewerker een concreet gedragsalternatief. Pedagogisch medewerkers besteden meer aandacht aan het bevorderen en belonen van regelnaleving dan aan het bestraffen van regelovertrading. Minimaal de helft van de werkpunten gaat over het bevorderen van de normale ontwikkeling en het verder versterken van sterke kanten. 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie geeft pedagogisch medewerkers naast training minimaal tweewekelijks coaching on the job gericht op bewust geven van feedback en bevorderen van ontwikkeling. De organisatie ondersteunt medewerkers in goed timemanagement zodat zij tijd voor kinderen hebben. Leidinggevenden vervullen voorbeeldfunctie: in hun aansturing van pedagogisch medewerkers geven zij vaker feedback op adequaat gedrag dan op inadequaat gedrag. De organisatie faciliteert beloningssysteem en mentoruitjes/afscheid met voldoende financiële middelen.

8. Jeugdigen worden gestimuleerd om mee te praten en invloed te hebben op hun leefomgeving

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> Ik mag bij verandering van de inrichting van de woonkamer (mee-)bepalen wat er gaat gebeuren (planten, posters en dergelijke worden door ons uitgezocht). Er is bij ons (minimaal) wekelijks een groepsoverleg waarin wij meepraten over de invulling van de vrije tijd in het weekend, het eventueel wijzigen van bepaalde regels of andere zaken die ons aangaan. Als een voorstel of vraag van mij in het team besproken wordt, krijg ik binnen een week een begrijpelijke reactie. Ik weet wie er van de organisatie in de jongerenraad zit en hoor ook wat daar besproken wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedagogisch medewerkers stimuleren en ondersteunen jeugdigen in het geven van hun mening tijdens een groepsoverleg. Pedagogisch medewerkers kiezen bewust welke beslissingen (rond invulling vrije tijd, inrichting, regels) door de groep jeugdigen gemaakt kan worden. Pedagogisch medewerkers organiseren in samenwerking met jeugdigen thema-avonden in plaats van vóór hen. Pedagogisch medewerkers vragen geregeld feedback op hun handelen aan jeugdigen (in mentorgesprekken en groepsoverleg). 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie faciliteert een jongerenraad of andere mogelijkheden tot inspraak (bijvoorbeeld Kiesmenu-model van St. Alexander). De organisatie meet cliëntenfeedback met behulp van een meetinstrument. Uitkomsten van besprekingen in de jongerenraad en van tevredenheidsmetingen worden teruggekoppeld naar de jongeren. Beleidswijzigingen die jeugdigen aangaan worden open met hen besproken.

9. Het gezin wordt betrokken bij de hulpverlening

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> De pedagogisch medewerker vraagt mijn ouders en mij na een weekend thuis in de nabespreking wat er goed ging en waar eventueel nog hulp bij nodig is. Mijn ouders en ik hebben gezinsgesprekken zodat het thuis beter gaat. De doelen waar in gezinsgesprekken over wordt gesproken zijn dezelfde als waar ik in de groep mee aan de slag ben. Mijn ouders komen minimaal een keer per maand op bezoek in de groep (bijv. om samen te koken). 	<ul style="list-style-type: none"> Pedagogisch medewerkers nodigen ouders uit bij activiteiten van de groep/ouderavond/verjaardag. Mentoren hebben voorafgaand aan elk gezinsgesprek overleg met de gezinsbegeleider voor het agenderen van succeservaringen en werkpunten. Pedagogisch medewerkers stellen bij problemen van jeugdigen regelmatig voor om dit (samen) met ouders te bespreken in plaats van het zelf op te lossen. Pedagogisch medewerkers bespreken weekenden dat een jongere naar huis gaat voor en na met ouders en jongere. 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie heeft een visie en uitgewerkte methodiek om ouders te motiveren en te betrekken bij de doelen. De organisatie faciliteert training en methodische werkbegeleiding voor het betrekken van ouders bij de hulpverlening. In diagnostiek- en behandelrapportage is ruimte gereserveerd voor inbreng van jongere en ouders. Er zijn duidelijke afspraken over werktijden en honorering voor het voeren van gezinsgesprekken buiten kantoortijden.

10. Er is ondersteuning bij deelname aan onderwijs en vrijetijdsbesteding

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> De pedagogisch medewerker weet welk huiswerk ik heb en checkt of ik mijn huiswerk maak. Ik krijg hulp bij het maken van mijn huiswerk als ik daar om vraag. Ik zit op een sport of activiteit (muziek, scouting e.d.) in de buurt. Als er problemen zijn op school of bij sport dan helpt mijn mentor me bij het oplossen ervan. 	<ul style="list-style-type: none"> De mentor heeft bij aanvang plaatsing en daarna regelmatig overleg met school over prestaties en gedrag van de jongere (in overleg met ouders en jongere). De mentor overlegt regelmatig met jongere en ouders over de voortgang op school. De mentor onderhoudt (in overleg met ouders en jongere) contact met vrijetijdsbesteding en neemt direct contact op bij problemen. De pedagogisch medewerker oefent vaardigheden met de jongere die hij nodig heeft voor deelname aan onderwijs of vrijetijdsbesteding. 	<ul style="list-style-type: none"> Budget voor deelname aan externe vrijetijdsbesteding en middelen zoals kleding en vervoer. De organisatie is actief in het werven van extra financiën via fondsen en het sluiten van deals met sportscholen e.d. De organisatie beschikt over een sociale kaart op het gebied van sport en vrijetijdsbesteding met gegevens van contactpersonen, voor uitvoerend medewerkers. De organisatie heeft afspraken met sportscholen over extra begeleiding voor jeugdigen en zo nodig extra contact met uitvoerend hulpverleners en ouders. De organisatie draagt zorg voor internet voor alle jeugdigen.

11. Er is aandacht voor de gezondheid van jeugdigen

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> Tijdens thema-avonden of mentorgesprekken krijg ik informatie over gezond omgaan met alcohol, drugs, internet en veilig vrijen. Ik eet in de groep gezonde maaltijden die we zelf koken. Als ik langer dan een paar dagen ziek ben, gaat een van mijn ouders of de pedagogisch medewerker met mij naar de dokter. Ik sport minimaal een keer per week (bij sportvereniging of met de groep). 	<ul style="list-style-type: none"> Pedagogisch medewerkers beschikken voor aanvang van de hulp over gegevens van tandarts, dokter, evt. alternatieve hulp en ziektekostenverzekering. Pedagogisch medewerkers nemen gezondheidsklachten van jongeren serieus. Ze luisteren ernaar en vragen hier op door. Pedagogisch medewerkers geven informatie over gezond en veilig omgaan met alcohol, drugs, internet en seks. Pedagogisch medewerkers complimenteren jongeren op adequate persoonlijke verzorging 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie heeft met name bij jonge kinderen vaste huis- en tandartsen, met afspraken over de financiële afhandeling. De organisatie heeft een uitgewerkte visie en methode voor het bevorderen van de gezondheid en het leren omgaan met gezondheidsrisico's of koopt deze zorg in. De organisatie heeft op gemeentelijk beleidsniveau afspraken gemaakt over de toegang tot de gezondheidszorg voor illegale jongeren. De organisatie heeft afspraken over afstemming en samenwerking met politie/brandweer/huisarts etc.

12. Jeugdigen en hun familie worden goed voorbereid op de situatie na het verblijf

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> In de laatste maanden voor mijn vertrek werk ik aan vaardigheden die ik nodig heb in de vervolgsituatie. Als ik de groep verlaat is er een afscheidsavond waarop ik een fotoboek ontvang. Ik maak samen met mijn ouders en mentor kennis met vervolghulpverlening. Ik weet wie ik na vertrek uit de leefgroep kan bellen als ik ergens hulp bij nodig heb. 	<ul style="list-style-type: none"> Er wordt gefaseerd opgebouwd naar vervolg (steeds een dag erbij bij perspectief thuis wonen of zelf koken en wassen bij zelfstandig wonen). Vanaf de start van de hulp gaan medewerkers in gesprek met de jeugdige en ouders over toekomstperspectief. De mentor oefent samen met de jongere situaties en vaardigheden nodig voor vervolg (zoals 'omgaan met geld' of 'overleggen met je ouders'). De mentor motiveert de jongere voor nazorg (bijvoorbeeld via ambulante woonbegeleiding). 	<ul style="list-style-type: none"> In de fasering, de behandelplanning en het plaatsingsbeleid is opgenomen dat het kind zich kan voorbereiden op het vervolgtraject. De organisatie heeft nazorg en follow up-contacten opgenomen in de cliëntroute en financiering van de hulp. De organisatie heeft samenwerkingsafspraken met ketenpartners (lokaal en regionaal) rond het koppelen van trajecten, zodat nazorg lokaal geboden kan worden. Ouders krijgen bij beëindiging van de hulp een overzicht van de verleende hulp en de sociale kaart voor evt. nazorg.

13. Pedagogisch medewerkers zijn in staat om te handelen als professionele opvoeders

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> Er is respect voor mijn culturele achtergrond, normen en waarden en die van mijn ouders (bijvoorbeeld eetwensen). De pedagogisch medewerkers hebben geduld met mij. Ik mag ook fouten maken. Pedagogisch medewerkers houden in hun aanpak rekening met wat het beste past bij mijn problemen en mogelijkheden. Ik krijg hulp waar ik iets aan heb. Ik merk dat het daardoor beter met me gaat. 	<ul style="list-style-type: none"> Pedagogisch medewerkers geven feedback op elkaars professionele handelen tijdens gezamenlijke diensten. Pedagogisch medewerkers werken nauwgezet volgens de methodiek en zijn zich bewust van hun professionele handelen. Pedagogisch medewerkers hebben kennis over de achtergrond en aanpak van kinderen met verschillende gedragsproblemen en stoornissen. Pedagogisch medewerkers zijn in staat aan te sluiten bij wat een individueel kind nodig heeft. 	<ul style="list-style-type: none"> De organisatie beschikt over een borgingsstructuur voor een nauwgezette uitvoering van interventies. Pedagogisch medewerkers ontvangen minimaal tweewekelijks methodisch werkbegeleiding of intervisie, gericht op zorgvuldige uitvoering van de methode. De organisatie neemt pedagogisch medewerkers aan die gekwalificeerd zijn voor de functie. De organisatie heeft in de taakomschrijving van pedagogisch medewerkers omschreven wat zij verstaan onder professioneel opvoedend handelen. Dit is onderdeel van jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken.

14. De organisatie ondersteunt het personeel middels training én supervisie

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Alle pedagogisch medewerkers weten wat mijn werkpunten zijn en helpen me hierbij op ongeveer dezelfde manier. • Als er veel gepest wordt op de groep, weten de pedagogisch medewerkers hoe ze hiermee moeten omgaan. • De pedagogisch medewerkers hanteren dezelfde regels en afspraken. • Pedagogisch medewerkers benaderen een jongere soms anders dan de anderen, maar doen dat dan wel op ongeveer dezelfde manier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogisch medewerkers brengen zelf casuïstiek (op video of middels een format) in voor methodische werkbegeleiding. Ze stellen daarbij gerichte vragen over hun eigen handelen. • Pedagogisch medewerkers delen expertise op een bepaald terrein met collega's. • Pedagogisch medewerkers spreken collega's aan op onprofessioneel pedagogisch handelen. • Pedagogisch medewerkers volgen minimaal vijf bijscholingsdagen per jaar op het gebied van bepaalde methoden of doelgroepen. 	<ul style="list-style-type: none"> • De organisatie beschikt over een databank met medewerkerdeskundigheid (bijv. rondom intercultureel werken, autisme) die ingezet wordt bij specifieke vragen. • De organisatie voorziet in opleiding en werkbegeleiding op het gebied van effectieve opvoedingsstrategieën en het beïnvloeden van groepsdynamische aspecten. • De organisatie biedt opleiding/coaching aan gericht op vragen die van het personeel komen (bijv. agressietraining). • De organisatie koppelt resultaten op o.a. prestatie-indicatoren terug naar pedagogisch medewerkers en bespreekt wat consequenties zijn voor professioneel handelen.

15. De organisatie is gericht op stabiele personeelsomstandigheden en vaste gezichten voor jongeren

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • Ik zie niet meer dan acht verschillende pedagogisch medewerkers per maand op de groep. • De pedagogisch medewerkers op mijn groep zijn niet vaak ziek. • Als een pedagogisch medewerker ziek is, komt er een vaste invalkracht die ons ook kent. • Ik heb tijdens mijn verblijf dezelfde mentor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bij inroosteren van diensten brengt de roosteraar regelmaat in de onregelmatigheid aan. • Pedagogisch medewerkers hebben een zorgvuldig inwerkprogramma voor nieuwe collega's. • Pedagogisch medewerkers vragen regelmatig informeel aan collega's hoe het gaat, ter voorkoming van uitval. • Tijdens teamoverleg houdt het team minimaal tweewekelijks een 'temperatuurrondje' om te checken hoe het met pedagogisch medewerkers gaat. 	<ul style="list-style-type: none"> • De organisatie beschikt over een uitgewerkt pro- en reactief beleid rond ziekteverzuim en leidinggevendens hanteren een vast protocol rond ziekteverzuim. • In de 24-uurszorg wordt gewerkt met deeltijdcontracten die niet kleiner dan 32 uur zijn. • De organisatie faciliteert teambuilding en/of intervisie als proactief middel ter voorkoming van ziekteverzuim. • De organisatie beschikt over een vaste invalpool pedagogisch medewerkers die gekoppeld zijn aan een team.

16. Management heeft een uitgewerkte visie op doelgroep, doelstelling en aanpak van de geboden hulp

Waar merkt de jongere dit aan?	Hoe werken pedagogisch medewerkers hier concreet aan?	Welke ondersteuning vraagt dit van de organisatie?
<ul style="list-style-type: none"> • De manier van werken op de groep is mij uitgelegd en kan ik ook aan anderen uitleggen. • De verschillende pedagogisch medewerkers hebben eenzelfde aanpak. • De uitleg klopt ook met hoe ze met me omgaan. • In mijn map kan ik informatie terugvinden over hoe ze werken op de groep. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedagogisch medewerkers voeren de visie, zoals uitgewerkt in methoden, uit zoals bedoeld. • Pedagogisch medewerkers kunnen de visie op doelgroep, doelstelling en aanpak verwoorden aan anderen met concrete voorbeelden uit de methodiek. • Pedagogisch medewerkers denken mee over aanpassing, verbetering en verdere uitwerking van de visie. • Pedagogisch medewerkers informeren beleid en management over minder werkbare onderdelen in de methodiek. 	<ul style="list-style-type: none"> • De visie is helder, logisch te volgen, uitgewerkt in concrete methoden voor het dagelijks handelen en is leesbaar en begrijpelijk voor de pedagogisch medewerkers en gastvrouwen of -heren. • De visie van de organisatie wordt gedeeld en uitgedragen door alle medewerkers van de organisatie (staf-, lijn-, uitvoerend, ondersteunend personeel). • De organisatie evalueert het beleid en de methoden die voortkomen uit de visie jaarlijks zowel intern als extern (met financiers, BJJ en andere ketenpartners). • De visie is beschreven in een handboek en vindt zijn concrete vertaling in methodiekbeschrijvingen en protocollen.



© 2011 Nederlands Jeugdinstituut

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft de kwaliteitscriteria opgesteld in opdracht van de stadsregio Rotterdam. Deze kwaliteitscriteria is tot stand gekomen in samenwerking met de zorgaanbieders Horizon, FlexusJeugdplein, Prokino, Stek, Timon en TriviumLindenhof, werkzaam in de stadsregio Rotterdam.

- De kwaliteitscriteria maken deel uit van de *Kwaliteitstoolkit residentiële jeugdzorg* die vanaf deze zomer beschikbaar is op www.nji.nl/publicaties.
- Een beschrijving van de aanpak in de stadsregio Rotterdam is onder de titel *Werken aan effectiviteit in de stadsregio Rotterdam* te downloaden op www.nji.nl/publicaties.

Het Nederlands Jeugdinstituut kan jeugdzorginstellingen helpen om de orthopedagogische basiszorg met behulp van de kwaliteitstoolkit door te lichten en te verbeteren. Het Nederlands Jeugdinstituut kan dit proces desgewenst begeleiden en aan de vraag aanpassen.

Literatuur

De kwaliteitscriteria voor de residentiële jeugdzorg zijn ontleend aan:

- Boendermaker, L., Rooijen, K. van, & Berg, T. (2010). *Residentiële jeugdzorg: wat werkt?* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Beek, F. van & L. Rutjes(red.) (2009). *Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C. Wat kinderen en jongeren belangrijk vinden als ze niet thuis wonen.* Houten: Bohn, Stafleu van Loghum.
- Inspectie Jeugdzorg (2009). *Risico-indicatoren voor de residentiële jeugdzorg. Indicatoren voor provinciale residentiële jeugdzorg, gesloten jeugdzorg en justitiële jeugdinrichtingen.* Utrecht: Inspectie jeugdzorg.

Auteurs

Marjan de lange
Cécile Chênevert

Foto's/illustraties

Patrick Shéandell O'Çaroll

Nederlands Jeugdinstituut
Catharijnesingel 47
Postbus 19221
3501 DE Utrecht
Telefoon (030) 2306344
Website www.nji.nl
E-mail info@nji.nl

