



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

AMO
Actieve opvang
Tilburg

Gezond vertrouwen

Utrecht, juli 2019

Missie

Elk kind een veilig thuis en een gezonde ontwikkeling

Samenvatting

In december 2018 en maart 2019 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit in twee delen bij AMO. Het eerste deel van het toezicht vond plaats op de kantoorlocatie. Het tweede deel van het bezoek vond plaats op een van de locaties waar de weekendopvang plaatsvindt. Doel van het toezicht was om te bepalen of AMO verantwoorde jeugdhulp biedt.

AMO actieve opvang (hierna: AMO) biedt sinds 2008 begeleiding aan kinderen en jongvolwassenen in de leeftijd van 4 tot 28 jaar met een (verstandelijk) beperking en/of gedrags- en ontwikkelingsproblemen. AMO biedt actieve buitenschoolse-, weekend- en vakantieopvang. AMO is een B.V. en staat bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 60294167. AMO beschikt sinds juni 2018 over het keurmerk ISO 9001.

De inspectie heeft de set met 29 kernverwachtingen voor jeugdhulp met verblijf, getoetst. AMO voldeed op het moment van het toezicht aan 22 van de 29 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Twee verwachtingen zijn niet beoordeeld. In beide gevallen ging het om verwachtingen die gelden voor langdurig verblijf. Aangezien AMO alleen dagbesteding en kortdurend verblijf biedt zijn deze verwachtingen niet van toepassing.

Inmiddels heeft AMO in opdracht van de inspectie maatregelen genomen rond het op tijd aanleveren van VOG's en zijn ook de twee ontbrekende VOG's alsnog aangeleverd.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.
- De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat AMO concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle verwachtingen bij de genoemde criteria te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen vanuit haar reguliere toezichtrol.

Inhoudsopgave

| | | |
|---|--|----|
| 1 | Inleiding..... | 3 |
| 2 | Bevindingen..... | 5 |
| | Thema 1: Uitvoering hulpverlening..... | 5 |
| | Thema 2: Veiligheid | 6 |
| | Thema 3: Leefklimaat..... | 7 |
| | Thema 4: Cliëntenpositie | 8 |
| | Thema 5: Bestuurlijke organisatie..... | 9 |
| 3 | Vervolg | 11 |
| | Bijlage - Verantwoording..... | 11 |

1 Inleiding

In december 2018 en maart 2019 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit in twee delen bij AMO. Het eerste deel van het toezicht vond plaats op de kantoorlocatie. Het tweede deel van het bezoek vond plaats op een van de locaties waar de weekendopvang plaatsvindt. Doel van het toezicht was om te bepalen of AMO verantwoorde jeugdhulp biedt.

Beschrijving AMO

AMO actieve opvang (hierna: AMO) biedt sinds 2008 begeleiding aan kinderen en jongvolwassenen in de leeftijd van 4 tot 28 jaar met een (verstandelijk) beperking en/of gedrags- en ontwikkelingsproblemen. De aanbieder doet dit zelfstandig of als onderaannemer. AMO werkt met ongeveer 20 hoofdaanemers. De hoofdaannemer bepaalt de doelen waaraan gewerkt wordt met een jeugdige, waarna AMO er verdere invulling aan geeft. AMO biedt actieve buitenschoolse-, weekend- en vakantieopvang. AMO is een B.V. en staat bij de Kamer van Koophandel geregistreerd onder nummer 60294167. AMO beschikt sinds juni 2018 over het keurmerk ISO 9001.

AMO heeft een kantoorgebouw, van waaruit begeleiders de jeugdigen ophalen bij drie verschillende scholen voor speciaal onderwijs. De actieve begeleiding wordt op verschillende locaties aangeboden. Er zijn hiervoor afspraken gemaakt met een groot aantal accommodaties. Dit kunnen scholen zijn, maar ook zwembaden of bijvoorbeeld een bowlingbaan. In de weekends biedt AMO weekend- en vakantieopvang in een aantal huisjes in twee bungalowparken in Limburg en Zeeland. De vier huisjes in Limburg zijn in eigen beheer en daarnaast huurt AMO huisjes op het park in Zeeland.

Op doordeweekse dagen wordt er aan ongeveer 80 jeugdigen per dag naschoolse begeleiding geboden.

Van de 310 jeugdigen die in totaal gebruik maken van de begeleiding van AMO, maken 10 jeugdigen uitsluitend gebruik van weekend- en vakantieopvang. De andere jeugdigen maken zowel gebruik van de naschoolse begeleiding als weekend- en vakantieopvang. De meeste jeugdigen maken niet meer dan twee keer per maand gebruik van de weekend opvang. Hoewel de leeftijden uiteenlopen van 4 tot 28 jaar, is de grootste groep tussen de 6 en 18 jaar. De groepen worden naar leeftijd ingedeeld en de volwassene krijgt individuele begeleiding.

AMO biedt begeleiding op basis van de Jeugdwet (Zorg In Natura en Persoonsgebonden Budget) en de Wet langdurige zorg. Er werken 29 medewerkers, waarvan 22 in de functie van begeleider. Alle medewerkers die met de jeugdigen werken hebben een opleiding op mbo- of hbo-niveau gericht op de zorg of sport en beweging. Er wordt gewerkt met een zorgteam dat verantwoordelijk is voor het opstellen en evalueren van de zorgplannen van de jeugdigen. Het zorgteam bestaat uit hbo-

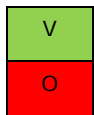
geschoolde medewerkers. Op het moment van toezicht waren twee medewerkers SKJ-geregistreerd; één van de leden van het zorgteam en één begeleider.

Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vijf thema's: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen. Voor Jeugdhulp met verblijf is een set met 29 kernverwachtingen geselecteerd. Het toetsingskader is te vinden op: <http://toetsingskadervhj.nl>.

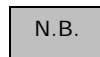
2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment van toezicht, aan de hand van de vijf thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Deze thema's zijn onderverdeeld in criteria waar verwachtingen onder vallen. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. Als de verwachting als onvoldoende is beoordeeld geeft de inspectie een toelichting. Wanneer het oordeel voldoende is, maar de inspectie op grond van de bevindingen van mening is dat er reden is voor verbetering, benoemt de inspectie een aandachtspunt. Omdat er geen langdurig verblijf wordt geboden door AMO is een aantal verwachtingen niet beoordeeld.



Voldoende

Onvoldoende



Niet beoordeeld

Thema 1: Uitvoering hulpverlening

1.1. Professionals bieden passende hulp

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|---|---------|
| 1.1.1 | Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders. | V |
| 1.1.2 | Professionals bieden hulp die aansluit bij de achtergrond, eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdigen, hun ouders en hun netwerk. | V |

1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| 1.2.1 | Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep. | V |
| 1.2.2 | Professionals werken doelgericht en planmatig. | V |

1.3. Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders bij de hulp

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|-------------|
| 1.3.1 | Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld. | O |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>De doelen en evaluaties worden opgesteld met de ouders of verzorgers maar niet met de jeugdigen zelf. Ook blijkt uit de onderzochte dossiers niet wat de mening van de jeugdigen is over de geboden hulp. Het is belangrijk dat jeugdigen zoveel mogelijk betrokken worden bij het opstellen van hun plan, aangepast op hun niveau. Daarnaast verwacht de inspectie dat de mening van de jeugdige ook wordt opgenomen in zijn dossier.</p> | |
| 1.3.2 | Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp. | V |
| 1.3.3 | Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk. | N.B. |
| | <p><i>Toelichting:</i></p> <p>Deze verwachting is niet beoordeeld. Aangezien het gaat om kortdurend verblijf, is deze verwachting niet van toepassing.</p> | |

1.4. Professionals stemmen af met de bij de jeugdigen en hun ouders betrokken instanties

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|----------|
| 1.4.1 | Professionals stemmen het plan af met de plannen van overige betrokken instanties. | V |

Thema 2: Veiligheid

2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|----------|
| 2.1.1 | Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen. | V |
| 2.1.2 | Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in. | O |
| | <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Bij start van de hulp schatten de professionals de veiligheidsrisico's in door middel van een aantal standaard vragen. Hierbij is echter geen aandacht besteed aan de seksuele ontwikkeling van de jeugdige terwijl dit met name bij de logeerfunctie van belang is. Ook zijn de vragen ruim geformuleerd waardoor het risico bestaat dat er aandachtsgebieden</p> | |

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| | worden vergeten. Tot slot is het niet duidelijk of de vragenlijst ook tussentijds en bij veranderde omstandigheden wordt ingevuld. | |
| 2.1.3 | Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband. | V |

2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| 2.2.1 | Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp. | V |
| 2.2.2 | Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's. | V |
| | <i>Aandachtspunt:</i> In de praktijk weten de begeleiders goed hoe zij moeten handelen om veiligheidsrisico's bij jeugdigen te beperken of te voorkomen. Het is ook belangrijk deze veiligheidsrisico's en de afspraken die hierover gemaakt worden, vast te leggen. Hierdoor wordt de overdracht van informatie beter geborgd. | |
| 2.2.3 | Professionals treden bij acute onveiligheid actief op. | V |

Thema 3: Leefklimaat

3.1. De fysieke leefomgeving is van goede kwaliteit

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|---|---------|
| 3.1.1 | De leefomgeving is schoon, passend en veilig. | V |

3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| 3.2.1 | Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen. | V |
| 3.2.2 | De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen. | V |
| | <i>Aandachtspunt:</i> AMO heeft een document opgesteld met een uitgebreide lijst van gedragsregels. Deze lijst is gericht aan de ouders of verzorgers met de bedoeling dit met hun kinderen door te nemen. Het is belangrijk dat AMO huisregels opstelt die aangepast zijn aan het niveau van de jeugdigen, niet uitputtend zijn en positief geformuleerd worden zodat het een leereffect stimuleert. Deze regels kunnen ook heel goed samen met de jeugdigen worden opgesteld. | |

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|---|---------|
| 3.2.1 | Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen. | V |
| 3.2.3 | Jeugdigen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding. | N.B. |
| | <i>Toelichting:</i> Deze verwachting is niet beoordeeld. Aangezien het gaat om kortdurend verblijf, is deze verwachting niet van toepassing. | |

3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| 3.3.1 | Professionals hebben tijd en aandacht voor de jeugdigen. | V |
| 3.3.2 | Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen. | V |
| | <i>Aandachtspunt:</i> De logeerlocatie heeft geen afsluitbare kastjes op de slaapkamers waar de jeugdigen hun spulletjes in kunnen bewaren. Het is aanbevelenswaardig om de wensen rondom privacy op de logeerlocatie met de jeugdigen, ouders of de cliëntenraad te bespreken. | |

Thema 4: Cliëntenpositie

4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|---|---------|
| 4.1.1 | De aanbieder onderneemt actie indien jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp. | V |
| | <i>Aandachtspunt:</i> Het is belangrijk dat jeugdigen eventuele onvrede over de organisatie op een laagdrempelige manier kunnen uiten, bijvoorbeeld via een cliëntenraad of bijeenkomsten voor jongeren. | |
| 4.1.2 | Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. | O |
| | <i>Toelichting:</i> Op het moment van toezicht fungeert de bestuurder tevens als vertrouwenspersoon en is daarmee niet onafhankelijk. Na het toezicht heeft de aanbieder afspraken gemaakt met het AKJ over de inzet van een vertrouwenspersoon | |

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| 4.1.3 | Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. | V |

Thema 5: Bestuurlijke organisatie

5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|---|---------|
| 5.1.1 | De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door. | V |

5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|---------|
| 5.2.1 | De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit. | O |
| | <i>Toelichting:</i> De aanbieder werkt met een zorgteam van drie hbo-opgeleide medewerkers. De medewerkers in het zorgteam zijn verantwoordelijk voor het opstellen en evalueren van de zorgplannen. Er is op dit moment maar één zorgteamlid SKJ-geregistreerd. De andere twee zorgteamleden zijn al wel bezig met het verkrijgen van hun registratie maar dit traject is nog niet afgerond. | |
| 5.2.2 | De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen. | V |
| 5.2.3 | De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden. | O |
| | <i>Toelichting:</i> AMO biedt een aantal praktische scholingen aan de professionals die nodig zijn om bepaalde taken te mogen uitvoeren zoals bedrijfshulpverlening en medicatietoediening. Er is echter geen scholingsplan en er worden geen inhoudelijke scholingen aangeboden. Er is supervisie voor nieuwe professionals gedurende het eerste jaar, maar geen intervisie voor alle professionals. | |

5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen

| | Verwachting | Oordeel |
|-------|--|----------------|
| 5.3.1 | De aanbieder beschikt over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders. | O |
| | <i>Toelichting:</i> Op het moment van toezicht waren niet alle opgevraagde VOG's in bezit voor aanvang van het dienstverband van de medewerkers. Ook ontbraken de VOG's van de eigenaar en zijn partner. Beide voeren ook begeleidingstaken uit. In opdracht van de inspectie zijn de VOG's van de aanbieder en zijn partner direct na het toezicht alsnog aangevraagd en opgestuurd naar de inspectie. Daarnaast geeft de aanbieder aan dat de indiensttredingsprocedure voor nieuwe medewerkers is aangepast, waardoor de VOG's voor aanvang van de werkzaamheden aanwezig zijn. | |
| 5.3.2 | De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. | V |

3 Vervolg

AMO voldeed op het moment van het toezicht aan 22 van de 29 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Twee verwachtingen zijn niet beoordeeld. In beide gevallen ging het om verwachtingen die gelden voor langdurig verblijf. Aangezien AMO alleen dagbesteding en kortdurend verblijf biedt zijn deze verwachtingen niet van toepassing.

Inmiddels heeft AMO in opdracht van de inspectie maatregelen genomen rond het op tijd aanleveren van VOG's en zijn ook de twee ontbrekende VOG's alsnog aangeleverd.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.
- De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat AMO concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle verwachtingen bij de genoemde criteria te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen vanuit haar reguliere toezichtrol.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij AMO aangekondigd uit op 18 december 2018 en 23 maart 2019. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met de bestuurder van AMO.
- Gestructureerde interviews met:
 - 3 groepsbegeleiders;
 - Een personeelsmedewerker;
 - De kwaliteitsmedewerker.
- De check van 10 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 3 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.
- De check van een zorgplan en een evaluatie van een zorgplan (later opgevraagd).
- Een gesprek met 2 jeugdigen.
- Inzage in incidentenregistratie.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten op de logeerlocatie.

Voorafgaand aan het toezicht heeft de inspectie de website geraadpleegd en de aanwezige documenten van de instelling geanalyseerd, waaronder het Jaardocument 2017.



www.igj.nl