



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Avezeer

Nieuw- en Sint Joosland

Hertoets kleinschalige jeugdhulp met verblijf

Utrecht, juli 2019

Missie

Elk kind een veilig thuis en een gezonde ontwikkeling

Avezeer

Nieuw- en Sint Joosland

Hertoets kleinschalige jeugdhulp met verblijf

Samenvatting

In januari 2018 onderzocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) de hulp bij Avezeer. Doel van het onderzoek was om te bepalen of de aanbieder verantwoorde jeugdhulp biedt. Omdat de inspectie bij dit onderzoek een groot aantal tekortkomingen constateerde, is de aanbieder gevraagd om maatregelen te nemen en de inspectie hierover te informeren. In april 2019 heeft de inspectie een hertoets uitgevoerd en daarbij getoetst of de eerder geconstateerde tekortkomingen en aandachtspunten waren opgeheven en Avezeer verantwoorde jeugdhulp biedt. Dit rapport beschrijft de bevindingen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd naar aanleiding van deze hertoets.

Avezeer is opgericht in 2011 en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als een Besloten Vennootschap onder het nummer 71108130. Zij zijn aangesloten bij de Coöperatie van ondernemers in de kleinschalige zorg Zeeland (hierna: CKZ). Avezeer biedt vooral hulp aan jeugdigen van de gemeenten die gecontracteerd zijn bij de CKZ maar Avezeer bepaalt als zelfstandige organisatie zelf welke jeugdigen zij begeleiding biedt.

Avezeer voldeed op het moment van de hertoets aan 29 van de 32 verwachtingen uit het toetsingskader Jeugdhulp met verblijf. Bij de thema's uitvoering hulpverlening, veiligheid, leefklimaat en cliëntpositie voldeed Avezeer aan alle getoetste verwachtingen voor het bieden van verantwoorde jeugdhulp.

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

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Bevindingen	6
2.1	Uitvoering hulpverlening	6
2.2	Veiligheid	7
2.3	Leefklimaat	8
2.4	Clëntenpositie	9
2.5	Organisatie	10
3	Vervolg	12
	Bijlage - Verantwoording	13

1 Inleiding

In januari 2018 onderzocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) de hulp bij Avezeer. Doel van het onderzoek was om te bepalen of de aanbieder verantwoorde jeugdhulp biedt. Omdat de inspectie bij dit onderzoek een groot aantal tekortkomingen constateerde, is de aanbieder gevraagd om maatregelen te nemen en de inspectie hierover te informeren. In april 2018 heeft Avezeer een verbeterplan aan de inspectie gestuurd. Dit verbeterplan heeft Avezeer naar aanleiding van twee calamiteiten in augustus 2018 verder aangescherpt. In april 2019 heeft de inspectie een hertoets uitgevoerd en daarbij getoetst of de eerder geconstateerde tekortkomingen en aandachtspunten waren opgeheven en Avezeer verantwoorde jeugdhulp biedt. Dit rapport beschrijft de bevindingen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd naar aanleiding van deze hertoets.

Beschrijving Avezeer

Avezeer is opgericht in 2011 en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als een Besloten Vennootschap onder het nummer 71108130. Avezeer is aangesloten bij de Coöperatie van ondernemers in de kleinschalige zorg Zeeland (hierna: CKZ). Avezeer biedt vooral hulp aan jeugdigen van de gemeenten die gecontracteerd zijn bij de CKZ maar Avezeer bepaalt als zelfstandige organisatie zelf welke jeugdigen zij begeleiding biedt.

Avezeer biedt begeleid kamerwonen voor jeugdigen tussen de 16 en 24 jaar die zich voorbereiden op zelfstandig wonen. Nadat een jeugdige zelfstandig is gaan wonen, kan de begeleiding ambulante voortgezet worden voor zo lang als dat nodig is. Avezeer is voor sommige jeugdigen, al dan niet met een licht verstandelijke en/of psychische beperking, een vervolgplek na een open of gesloten residentiële behandeling. De meeste jeugdigen komen uit de gemeenten van Walcheren: Middelburg, Vlissingen, Veere of van de Bevelanden: Goes. Ten tijde van het toezicht in april 2019 begeleidt Avezeer 28 jeugdigen. Avezeer heeft in Vlissingen een woning waar acht jeugdigen wonen, indien nodig is er één crisisplek. In Nieuw- en Sint Joosland heeft Avezeer een huis waar jeugdhulp wordt geboden aan maximaal vier cliënten. Op een andere plekken in Walcheren biedt Avezeer begeleid wonen aan elf (jong)volwassenen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning. De begeleiding van de cliënten bij Avezeer wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet, de Wet langdurige zorg en de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Alle jeugdigen krijgen een aantal uren per dag of per week vaste begeleiding en elke jeugdige heeft één mentor maar kan bij iedere begeleider terecht voor vragen en of hulp. Een medewerker van Avezeer is daarnaast 24/7 bereikbaar en beschikbaar voor de cliënten.

Bij Avezeer werken op het moment van toezicht in totaal negen mensen. De directeur houdt zich bezig met de bedrijfsvoering en de professionalisering van de organisatie. De zorgcoördinator heeft een afgeronde zorg gerelateerde HBO-opleiding en houdt zich vooral bezig met de zorgcoördinatie,

de planning en de kwaliteit. Avezeer heeft zes begeleiders waarvan het merendeel een HBO-opleiding heeft afgerond en is aangemeld voor een SKJ-registratie. Avezeer heeft ook een beleidsmedewerker, administratief medewerker en een huishoudelijk medewerker in dienst en twee stagiaires. Er staat een vacature open voor een teamcoördinator. Avezeer werkt volgens de CAO-jeugdzorg. Een zelfstandige SKJ-geregistreerde pedagoge wordt voor twee uur per week ingehuurd om casuïstiek te bespreken.

Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vijf thema's: Uitvoering hulp, 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, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment van het toezicht, gepresenteerd aan de hand van de vijf thema's uit het toetsingskader Jeugdhulp met verblijf: uitvoering hulpverlening, veiligheid, leefklimaat, cliëntenpositie en organisatie. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. In de tabel staan zowel de oordelen op basis van de eerste toets in januari 2018 als de oordelen op basis van de hertoets in 2018 vermeld. Tijdens de hertoets zijn alle 32 verwachtingen opnieuw getoetst. Als de verwachting in september 2018 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.

V	Voldoende
O	Onvoldoende
NB	Niet beoordeeld

2.1 Uitvoering hulpverlening

	Verwachting	Oordeel	
		1e toets	Her-toets
1.1.1	Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkeltaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.	V	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	V
1.2.1	Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets was er wel een handboek, maar hierin stonden voornamelijk praktische handreikingen voor medewerkers en het bevatte geen richtlijnen voor de hulpverlening. Er waren bijvoorbeeld geen richtlijnen over hoe om te gaan met agressie of wat te doen bij seksueel grensoverschrijdend gedrag.</p> <p>Tijdens de hertoets blijkt dat Avezeer nieuwe richtlijnen en protocollen heeft opgenomen die rechtstreeks verband houden met de manier van hulpverlening. Zo zijn er bijvoorbeeld protocollen over seksueel grensoverschrijdend gedrag en omgaan met agressie. Daarnaast heeft Avezeer richtlijnen overgenomen van het NJI. Bijvoorbeeld over hoe om te gaan met hechtingsproblematiek.</p>		

	Verwachting	Oordeel	
		1e toets	Her-toets
	De medewerkers kennen deze protocollen en richtlijnen en kunnen deze ten alle tijde raadplegen op hun laptop.		
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	V	V
1.3.1	Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld.	V	V
1.3.3	Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.	V	V
1.3.4	Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.	V	V
1.4.1	Professionals stemmen het plan af met de plannen van overige betrokken instanties.	V	V

2.2 Veiligheid

	Verwachting	Oordeel	
		1e toets	Her-toets
2.1.1	Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen.	V	V
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets werden veiligheidsrisico's door de aanbieder voor elke jeugdige systematisch ingeschat bij de intake maar niet tussentijds of bij veranderende omstandigheden. Het beleid om veiligheidsrisico's elke drie maanden tijdens de evaluatie in te schatten was niet geïmplementeerd. Het afnemen van een risico-inventarisatie na een onveilige gebeurtenis met een jeugdige kan ook helpen bij het vergroten van de veiligheid op dat moment.</p> <p>Tijdens de hertoets blijkt dat de aanbieder de veiligheidsrisico's bij elke evaluatie van de hulpverlening opnieuw inschat en ook bij veranderende omstandigheden. Dit is zichtbaar in de dossiers.</p>		
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	V	V
2.2.1	Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.	V	V
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Tijdens de hertoets blijkt dat meer dan de helft van de cliënten bij Avezeer kwetsbare jonge meiden zijn tussen de 16 en 19 jaar oud. Het is zinvol om na te gaan of deze populatie een specifieke aanpak vraagt. Bijvoorbeeld gericht op het verhogen van eigenwaarde, weerbaarheid en het aangaan van gezonde relaties.</p>		
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	V	V

	Verwachting	Oordeel	
2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	V	V
2.3.1	De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets had de aanbieder geen beleid of protocol over hoe om te gaan met medicatie voor de jeugdigen.</p> <p>Tijdens de hertoets blijkt dat de aanbieder inmiddels een medicatieprotocol heeft gemaakt.</p>		
2.3.2	Professionals gebruiken een actueel medicatieoverzicht.	NB	V
2.3.3	Professionals bewaren medicijnen verantwoord.	NB	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>Bij de eerste toets is de verwachting niet beoordeeld omdat er tijdens het onderzoek door de jeugdigen geen medicatie werd gebruikt.</p> <p>Bij de locatie in Nieuw- en Sint Joosland zit de medicatie in een afgesloten kast en is de sleutel van deze kast verstopt in een andere kast.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Het is veiliger wanneer de sleutel van de medicijnkast in het bezit is van de begeleider of wordt opgeborgen in een ruimte waar de cliënten niet kunnen komen.</p>		

2.3 Leefklimaat

	Verwachting	Oordeel	
3.1.1	De leefomgeving is schoon, passend en veilig.	V	V
3.2.1	Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen.	V	V
3.2.2	De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.	V	V
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>De huisregels kunnen positiever en meer op de ontwikkeling gericht worden geformuleerd.</p>		
3.2.3	Jeugdigen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding.	V	V
3.3.2	Professionals hebben tijd en aandacht voor de jeugdigen.	V	V
3.3.5	Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets had de aanbieder geen privacybeleid waarin bijvoorbeeld staat wanneer welke informatie van cliënten met wie wordt gedeeld. Soms</p>		

	Verwachting	Oordeel
	<p>meldde Avezeer bij de politie dat een jeugdige bij hen kwam wonen zonder dat de jeugdige hier toestemming voor had gegeven.</p> <p>Inmiddels is er een helder privacybeleid en wordt bij de start van de hulpverlening met jongeren (en soms ouders) duidelijk afgesproken met wie welke informatie wordt gedeeld. Deze afspraken zijn ook terug te vinden in het dossier. Informatie met politie delen gebeurt nog maar zelden en alleen als de jongere daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft en indien dit nodig is voor de veiligheid van de jongere.</p>	

2.4 Cliëntenpositie

	Verwachting	Oordeel	
4.1.1	De aanbieder onderneemt actie indien jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp.	V	V
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets beschikte Avezeer niet over een onafhankelijke vertrouwenspersoon waar jeugdigen gebruik van konden maken.</p> <p>Inmiddels heeft de aanbieder een onafhankelijke vertrouwenspersoon en hangt de informatie over deze vertrouwenspersoon op het prikbord in de gang.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Alle medewerkers moeten op de hoogte zijn van het bestaan van deze vertrouwenspersoon zodat ze cliënten hierop kunnen wijzen indien dit wenselijk is.</p>		
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van het eerste toezicht was de aanbieder aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie maar cliënten waren daar niet van op de hoogte gebracht. Op de bezochte locatie en de website was geen informatie over de klachtencommissie terug te vinden.</p> <p>Tijdens de hertoets blijkt dat cliënten bij de intake geïnformeerd worden over de klachtenregeling. Volgens de aanbieder is deze informatie in de procedure bij de start van de zorg opgenomen en komt deze terug in bijbehorende checklist.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Het is belangrijk deze informatie actief uit te dragen, niet alleen tijdens de intake maar ook daarna.</p>		

2.5 Organisatie

	Verwachting	Oordeel	
5.1.4	De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.	O	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets stelde de inspectie vast dat de aanbieder incidenten registreerde en analyseerde. Maar de analyse van incidenten werd niet in teamverband met medewerkers besproken. De analyse van een incident werd niet met de betreffende medewerker gedeeld. Daardoor konden er ook geen verbetermaatregelen worden doorgevoerd.</p> <p>Tijdens de hertoets wordt duidelijk dat het registratiesysteem van incidenten bij Avezeer nog steeds niet optimaal wordt gebruikt. Uit gesprekken blijkt dat belangrijke incidenten niet zijn geregistreerd zoals bijvoorbeeld een cliënt die betrokken raakt bij een vechtpartij tijdens het uitgaan en daar fysiek letsel aan over houdt. Er worden sowieso weinig incidenten geregistreerd. Avezeer heeft nog geen systeem waarmee men structureel kan leren van incidenten.</p>		
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.	V	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van de eerste toets werkten bij Avezeer vier SKJ-geregistreerde medewerkers.</p> <p>Bij de hertoets (op 24 april 2019) is er nog één medewerkers met een SKJ-registratie. Het dienstverband van deze medewerker eindigt op 1 mei 2019. Door een tekort in Zeeland aan geschikte jeugdzorgwerkers zijn alle SKJ-medewerkers bij andere organisaties gaan werken. De begeleidingsplannen bij Avezeer worden nu vastgesteld door iemand zonder een SKJ-registratie. De pedagoog die door Avezeer voor 2 uur per week wordt ingehuurd, is wel SKJ-geregistreerd. Zij is alleen niet betrokken bij alle cliënten en draagt geen eindverantwoordelijkheid over de begeleidingsplannen.</p> <p>Voor vaststelling van het rapport heeft Avezeer laten weten dat de pedagoog nu alle begeleidingsplannen vaststelt.</p>		
5.2.2	De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.	V	V
5.2.3	De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.	V	V
5.3.1	De aanbieder beschikt over de Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders.	O	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Bij het eerste toezicht ontbraken de VOG's van twee medewerkers.</p>		

	Verwachting	Oordeel	
	<p>Bij de hertoets blijkt dat weer niet van alle medewerkers een VOG aanwezig is. Sinds 3 maanden is een nieuwe medewerker werkzaam bij de aanbieder. Avezeer is nog niet in het bezit van een VOG van deze medewerker.</p> <p>De inspectie heeft de aanbieder hierop aangesproken en na het toezicht heeft Avezeer een afschrift van de ontbrekende VOG aan de inspectie gestuurd.</p> <p>Verder verwacht de inspectie dat de aanbieder haar werkwijze aanpast waardoor is gewaarborgd dat de aanbieder in het vervolg bij datum indiensttreding van personen die structureel contact hebben met jeugdigen, beschikt over een actuele en bij de functie passende VOG.</p> <p>Voor vaststelling van het rapport heeft de aanbieder laten weten dat reeds bij de sollicitatieprocedure de VOG wordt opgevraagd en men geen enkele medewerker laat starten met de werkzaamheden alvorens Avezeer zijn VOG in bezit heeft.</p>		
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op het moment van het eerste toezicht zei de aanbieder de weg naar Veilig Thuis te kennen maar beschikte niet over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Een aantal medewerkers op dat moment ook niet getraind in de meldcode.</p> <p>Inmiddels beschikt de aanbieder over de meest recente meldcode en zijn afgelopen april 2019 alle medewerkers getraind in de meldcode.</p>		

3 Vervolg

Avezeer voldeed op het moment van de hertoets aan 29 van de 32 verwachtingen uit het toetsingskader Jeugdhulp met verblijf. Bij de thema's uitvoering hulpverlening, veiligheid, leefklimaat en cliëntpositie voldeed Avezeer aan alle getoetste verwachtingen voor het bieden van verantwoorde jeugdhulp.

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

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Avezeer aangekondigd uit op 24 april 2019. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met de directeur en de zorgcoördinator.
- Gesprekken met medewerkers.
- Gesprekken met jeugdigen.
- Rondleiding en observatie.
- Dossieronderzoek.
- Analyse beleidsdocumenten.

www.igj.nl