



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# ABO-Ondersteuning B.V. te Arnhem

*Verantwoorde Hulp voor jeugd*

Gezond vertrouwen

Utrecht, december 2019



## Samenvatting

ABO-Ondersteuning B.V. is een organisatie die ondersteuning en begeleiding biedt aan jeugdigen en jongvolwassenen tussen de 4 en 23 jaar oud die te maken hebben met ASS problematiek, ADHD of aanverwante stoornissen. Begeleiding richt zich op studiebegeleiding, begeleiding in de thuissituatie en begeleiding op school.

In oktober 2019 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij ABO-Ondersteuning B.V. Doel van het toezicht was om te bepalen of ABO-Ondersteuning B.V. verantwoorde jeugdhulp biedt.

ABO-Ondersteuning B.V. voldeed op het moment van het toezicht aan 10 van de 23 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan twaalf verwachtingen voldeed ABO-Ondersteuning B.V. niet. Eén verwachting is niet beoordeeld. Na het toezicht heeft ABO-Ondersteuning B.V. een aantal verbeteringen doorgevoerd, waardoor ze nu voldoet aan 13 van de 23 onderzochte verwachtingen.

Verbetering is nodig op de volgende verwachtingen:

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.
- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals werken doelgericht en planmatig.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.
- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.
- De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.
- 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 inspectie verwacht dat ABO-ondersteuning B.V. bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Bevindingen.....	5
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening.....	5
	Thema 2: Veiligheid .....	6
	Thema 4: Cliëntenpositie .....	8
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie.....	9
	Good practice .....	10
3	Vervolg .....	11
	Bijlage - Verantwoording.....	12

# 1 Inleiding

In oktober 2019 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd onaangekondigd toezicht uit bij ABO-Ondersteuning B.V. Doel van het toezicht was om te bepalen of ABO-Ondersteuning B.V. verantwoorde jeugdhulp biedt.

## Beschrijving ABO-Ondersteuning B.V.

ABO-Ondersteuning B.V. (hierna ABO) is in 2009 opgericht. Sinds 2017 staat de organisatie ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69040168. ABO beschikt over twee locaties in Arnhem te weten locatie Noord en Zuid. Op de locatie in Zuid is het kantoor gehuisvest waar de bestuurders, management en teamleiders hun werkruimte hebben. Op beide locaties biedt ABO individuele begeleiding en activiteiten.

ABO biedt activiteiten in de 'werkplaats' en individuele begeleiding wordt geboden in kleine studiekamers. De 'werkplaats' is een grote lichte ruimte, waar knutselattributen en -materiaal aanwezig zijn. Er liggen werken van papier-maché, tekenwerken en andere knutselwerken van deelnemers. Jeugdigen kunnen zowel individueel als in een groep aan een werkstuk werken. In de studiekamers, geeft ABO over het algemeen studiebegeleiding. Deze kamers hebben allemaal een raam aan de kant van de gang ogen daarmee open en toegankelijk.

ABO biedt persoonlijke ondersteuning en begeleiding aan jeugdigen en hun gezinnen. Vaak is er bij de aangemelde jeugdige sprake van ASS problematiek, ADHD of aanverwante stoornissen en loopt de jeugdige vast met plannen of met het aangaan van sociale contacten. Daarnaast hebben ouders soms opvoedvragen, waar ABO bij kan ondersteunen. Het gaat om eenvoudige begeleidingsvragen waar ABO op maat met het gezin mee aan de slag gaat. Bij studiebegeleiding richt ABO zich op plannen, organiseren en structureren. De jeugdigen die bij ABO in begeleiding zijn in de leeftijd van ongeveer zes tot en met negentien jaar.

De begeleiding door ABO kan plaatsvinden in de thuissituatie, op school of individueel op kantoor. Ook is het mogelijk dat een jeugdige naar de werkplaats komt voor individuele of groepsgewijze activiteiten. Dit is vaak ter ontlasting van de ouders. Tot slot biedt ABO de mogelijkheid aan cliënten om deel te nemen aan een logeerweekend. De organisatie en uitvoering van deze weekenden besteedt ABO in onderaannemerschap uit aan All Stars begeleiding.

Naast de twee bestuurders, werken ongeveer 45 begeleiders voor ABO. Circa een derde heeft een dienstverband bij ABO en ongeveer twee derde werkt als zelfstandige zonder personeel (ZZP). ABO werkt zowel met Hbo en Mbo opgeleide professionals. Het afgelopen jaar is het aantal begeleiders dat een dienstverband heeft bij ABO gegroeid. ABO heeft verder twee stagiaires die een Hbo opleiding volgen.

Ongeveer 90% van de hulp aan cliënten van ABO wordt gefinancierd op basis van de Jeugdwet. Er is één cliënt die hulp ontvangt op basis van de Wet langdurige zorg en een klein deel van de cliënten wordt gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning.

## 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. Het thema Leefklimaat is niet getoetst, omdat ABO alleen ambulante hulp biedt. Voor Jeugdhulp zonder verblijf is een set met 23 kernverwachtingen geselecteerd, waarvan één niet is beoordeeld. Het toetsingskader is te vinden op: [www.igj.nl/toetsingskadervhj](http://www.igj.nl/toetsingskadervhj).

## 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 vier thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, 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.

V	Voldoende
O	Onvoldoende

N.B.	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.	O
	<i>Toelichting:</i> De inspectie heeft in het digitale registratiesysteem van ABO achttien cliëntdossiers bekeken. In slechts drie van deze cliëntdossiers zat een begeleidingsplan. De passendheid van de gekozen hulp is daardoor voor het grootste deel van de cliënten niet navolgbaar in de resterende dossiers.	
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.	O
	<i>Toelichting:</i> In gesprekken met professionals komt naar voren dat ABO geen richtlijnen voor het professioneel handelen hanteert. In de geraadpleegde beleidsstukken is geen methodiek of werkwijze opgenomen.	

	De professionals geven in gesprek aan dat ze niet bekend zijn met bijvoorbeeld de richtlijnen Jeugdhulp van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI). Deze richtlijnen zijn te vinden op <a href="http://www.richtlijnenjeugdhulp.nl">www.richtlijnenjeugdhulp.nl</a> .	
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	O
	<i>Toelichting:</i> De inspectie zag tijdens het onderzoek achttien cliëntdossiers in. In vijftien van de achttien cliëntdossiers stonden geen doelen beschreven. ABO werkt niet aantoonbaar doelgericht en planmatig. De inspectie hoorde van professionals dat zij met de ouders en als het kan ook met het kind doelen opstellen. De inspectie heeft slechts in drie recente cliëntdossiers doelen gezien. Er kijkt geen geregistreerde professional mee bij de start van zorg en bij evaluaties.	

### 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.	V
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.	NB
	<i>Toelichting:</i> Deze verwachting is niet beoordeeld, omdat ABO ambulante hulp biedt.	

### 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



	Verwachting	Oordeel
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Professionals van ABO geven in gesprek met de inspectie aan dat ze op het moment van begeleiden goed weten waar jeugdigen zijn en wat ze doen. De locatiemanager van ABO vertelt dat tijdens een workshop van een gedragswetenschapper aandacht werd besteed aan het herkennen van signalen van onveiligheid. Uit gesprekken met professionals komt naar voren dat de kennis niet altijd actief aanwezig is.</p> <p>Zowel professionals als de bestuurder geven aan dat de hulpverlening die geboden wordt aan cliënten van ABO niet complex van aard is en dat ze daardoor weinig tot niet te maken hebben met risico's. De inspectie verwacht dat een professional in alle situaties waarin zij jeugdhulp biedt, alert is op veiligheid van jeugdigen en in staat is om onveiligheid adequaat en tijdig te signaleren.</p>	
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit het raadplegen van de beleidsstukken van ABO en uit gesprekken met professionals komt naar voren dat ABO geen vaste werkwijze hanteert om de mate van veiligheid voor een jeugdige na te gaan. De inspectie verwacht dat de professionals van ABO bij de start van de hulp, bij veranderende omstandigheden en bij de evaluatie minimaal een aantal eenduidige vragen over de veiligheid van de jeugdige stellen.</p>	
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>ABO hanteert geen vastgestelde criteria over wanneer welke discipline wordt betrokken bij het multidisciplinair beoordelen van veiligheidsrisico's en wie hierbij verantwoordelijkheid draagt.</p>	

## 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.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in de dossiers en hoorde in gesprekken met professionals van ABO dat zij veiligheidsrisico's niet in kaart brengen, zie 2.1.3. De professional weegt veiligheidsrisico's niet bewust mee bij het bepalen van de in te zetten hulp.</p>	
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Zoals vermeld onder 2.2.1 heeft de inspectie gezien in dossiers en gehoord in gesprekken dat ABO veiligheidsrisico's niet in kaart brengt. Omdat ABO geen veiligheidsrisico's in kaart brengt, stellen de professionals ook geen afspraken op over het beperken van deze veiligheidsrisico's. De inspectie heeft geen veiligheidsafspraken in dossiers gezien. In gesprekken geven professionals aan dat de hulp die bij ABO geboden wordt, lichte hulp is en dat er zelden sprake is van onveiligheid.</p>	

2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	V
-------	--	---

## 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
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag dat er geen informatie over een onafhankelijke vertrouwenspersoon op de website of in een folder staat. Professionals en de bestuurder verwijzen beiden naar een interne vertrouwenspersoon, maar deze is niet onafhankelijk. De inspectie verwacht dat ABO jeugdigen en hun ouders actief informeert over hun gecontracteerde onafhankelijke vertrouwenspersoon, zodat de toegang laagdrempelig is. Ook kan ABO gebruik maken van en verwijzen naar het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).</p> <p>ABO heeft na het toezicht de link naar het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) op de website van ABO geplaatst, zodat ouders en jeugdigen laagdrempelig een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon. De inspectie heeft de vermelding op de website gezien.</p>	
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>ABO beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie. Er is echter geen sprake van een laagdrempelige toegang tot deze klachtencommissie, zo blijkt uit het gesprek met de bestuurder en na het bekijken van de website. Cliënten moeten altijd expliciet geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot rechtstreekse toegang - op ieder moment - tot de onafhankelijke klachtencommissie.</p> <p>Na het toezicht heeft ABO laten weten dat de link van de klachtencommissie (ECKG) inmiddels vermeld staat op de website. De inspectie heeft deze vermelding op de website gezien. Op deze manier kunnen ouders en jeugdigen op een laagdrempelige manier een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.</p>	

## 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.	O
	<i>Toelichting:</i> ABO heeft geen duidelijke procedure voor het bijhouden van incidenten en het doorvoeren van verbeteringen naar aanleiding van een periodieke analyse van de bijgehouden registratie. De professionals en bestuurder geven in gesprek met de inspectie aan dat het voor hen niet helder is wat onder een incident verstaan wordt. Tussen de beleidsdocumenten heeft de inspectie een formulier voor het registreren van een ongeval gezien, maar hiervan is in 2019 nog niet één ingevuld. Volgens een professional komt dit doordat er geen ongevallen zijn geweest.	

### 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 bestuurder van ABO geeft in gesprek met de inspectie aan dat ABO op dit moment geen SKJ-geregistreerde professionals inzet voor de hulpverlening aan cliënten. Ook heeft ABO niet geregeld dat professionals met inhoudelijke vragen terecht kunnen bij een SKJ- of BIG-geregistreerde professional. De inspectie verwacht dat professionals altijd de mogelijkheid hebben om inhoudelijke vragen te kunnen opschalen. De locatiemanager van ABO heeft tijdens het toezicht aangegeven dat ABO het werken met geregistreerde professionals belangrijk vindt. Om deze reden is ABO al in gesprek met de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) om er middels een goedgekeurd opleidingsplan voor te zorgen dat de Hbo-professionals toegelaten kunnen worden tot het SKJ register. De verwachting is dat dit over ongeveer zes maanden gerealiseerd is.	
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.	V

### 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> Bij de steekproefsgewijze controle van twaalf Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG), miste ABO één VOG.  Na het toezicht heeft ABO de geldige VOG alsnog getoond aan de inspectie.	
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	V

### Good practice

Naast bovenstaande bevindingen, constateerde de inspectie een goed voorbeeld waar zij door opname in dit rapport andere aanbieders op wil wijzen:

ABO vindt het belangrijk dat medewerkers, ouders en jeugdigen goed geïnformeerd worden over inhoudelijke ontwikkelingen op het gebied van jeugdhulp. Om deze reden organiseert het management maandelijks lezingen. Ze noemen dit het 'ABO podium'. Belangstellenden kunnen zich inschrijven voor een lezing. Sommige lezingen zijn alleen bedoeld voor de professionals en andere zijn ook toegankelijk voor jeugdigen en ouders. ABO doet voor de lezingen een beroep op verschillende deskundigen die aansluiten bij de vraag die op dat moment leeft. Dit kan uiteenlopen van: omgaan met je puber, de stappen van de meldcode en over seksualiteit bij jeugdigen met ASS problematiek.

### 3 Vervolg

ABO-Ondersteuning B.V. voldeed op het moment van het toezicht aan 10 van de 23 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan twaalf verwachtingen voldeed ABO-Ondersteuning B.V. niet. Eén verwachting is niet beoordeeld.

Na het toezicht heeft ABO-Ondersteuning B.V. laten weten dat ze naar aanleiding van het inspectiebezoek een aantal verbeteringen hebben doorgevoerd:

- Er is een link van het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht vermeld op de website van ABO, zodat ouders en jeugdigen de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon makkelijk kunnen benaderen.
- ABO geeft aan dat alle begeleidingsplannen inmiddels terug te vinden zijn in het digitale dossier.
- De levensgebieden en risico's van cliënten worden systematisch in kaart gebracht. ABO gebruikt hiervoor het Licht Instrument Risicotaxatie (LIRIK) en de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM).
- ABO heeft zich verbonden aan het Samenwerkingsverband Autisme Gelderland om meer multidisciplinair te kunnen werken.

Inmiddels voldoet ABO-Ondersteuning B.V. aan 13 van de 23 verwachtingen.

Verbetering is nodig op de volgende verwachtingen:

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.
- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals werken doelgericht en planmatig.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.
- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.
- De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.
- 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 inspectie verwacht dat ABO-ondersteuning B.V. bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 17 februari 2020 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

## Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij ABO-Ondersteuning B.V. onaangekondigd uit op 24 oktober 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 ABO-Ondersteuning B.V.
- Gestructureerde interviews met:
  - een ambulante begeleider, tevens teamcoördinator
  - de locatiemanager, tevens ambulante begeleider
- De check van twaalf 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 18 dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Tijdens het toezicht zijn geen jeugdigen gesproken omdat zij niet aanwezig waren.
- Rondleiding.
- Telefonisch gesprek met twee ouders.
- Analyse beleidsdocumenten.
- Telefonische navraag bij de bestuurder.

Voorafgaand aan het toezicht heeft de inspectie de website geraadpleegd en de aanwezige documenten van de instelling geanalyseerd, waaronder het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2018.



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