



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Step Up Now

Jongerenbegeleiding Enschede B.V.

Toets Verantwoorde Hulp Voor Jeugd

Gezond vertrouwen

Utrecht, september 2020

Samenvatting

In juni 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) samen met de WMO toezichthouder van OZJT¹/Samen14 aangekondigd toezicht uit bij Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. Doel van het toezicht was om te bepalen of Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. verantwoorde hulp biedt. Dit rapport ziet toe op de bevindingen ten aanzien van de hulp verleend op basis van de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg (Wlz). De Wmo toezichthouder van OZJT/Samen14 stelde een rapport op met bevindingen ten aanzien van de hulp op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. (hierna: Step Up Now) biedt sinds 2013 jeugdhulp. De aanbieder staat sinds 2012 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55360173. De aanbieder biedt begeleid wonen op eigen locaties en ambulante begeleid wonen aan jeugdigen en jongvolwassenen. De aanbieder is ISO gecertificeerd in 2019.

Step Up Now voldeed op het moment van het toezicht aan 16 van de 28 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan twaalf verwachtingen voldeed Step Up Now niet. Bij twee verwachtingen formuleerde de inspectie een aandachtspunt. Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- 1.1. Professionals bieden passende hulp.
- 1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden.
- 2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen.
- 2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen.
- 3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen.
- 3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen.
- 4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- 5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.
- 5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in.
- 5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen.

De inspectie verwacht dat Step Up Now een verbeterplan opstelt, met verbeteracties op alle onvoldoende verwachtingen en de voldoende verwachtingen met een aandachtspunt zoals beschreven in dit rapport. Het verbeterplan moet concreet zijn, een duidelijke prioritering en een tijdspad bevatten dat er toe leidt dat uiterlijk 14 oktober 2020 aan alle 28 verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor jeugd voldaan wordt. Step Up Now moet dit verbeterplan

¹ Organisatie voor Zorg en Jeugdhulp Twente

uiterlijk 14 oktober 2020 aan de inspectie sturen. Het verbeterplan zal door de inspectie getoetst worden op volledigheid, ambitie en realisme.

De inspectie zal de voortgang bij Step Up Now volgen en mogelijk toetsen in de praktijk.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Bevindingen.....	6
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening.....	6
	Thema 2: Veiligheid	9
	Thema 3: Leefklimaat.....	11
	Thema 4: Cliëntenpositie	13
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie.....	14
3	Vervolg	17
	Bijlage - Verantwoording.....	18

1 Inleiding

In juni 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) samen met de WMO toezichthouder van OZJT²/Samen14 aangekondigd toezicht uit bij Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. Doel van het toezicht was om te bepalen of Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. verantwoorde hulp biedt. Dit rapport ziet toe op de bevindingen ten aanzien van de hulp verleend op basis van de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg (Wlz). De Wmo toezichthouder van OZJT/Samen14 stelt een rapport op met bevindingen ten aanzien van de hulp op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Beschrijving Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V.

Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. (hierna: Step Up Now) biedt sinds 2013 jeugdhulp. De aanbieder staat sinds 2012 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55360173. De aanbieder biedt begeleid wonen op eigen locaties en ambulante begeleid wonen aan jeugdigen en jongvolwassenen. De aanbieder is ISO gecertificeerd in 2019.

De aanbieder biedt op het moment van het onderzoek jeugdhulp aan negenentwintig jeugdigen en jongvolwassenen van zestien tot eenendertig jaar (hierna: cliënten). Zeventien cliënten wonen op één van de locaties van de aanbieder. Daarnaast krijgen twaalf cliënten ambulante begeleiding van de aanbieder in hun eigen woning. De hulpverlening en begeleiding aan de cliënten wordt verleend op basis van de Jeugdwet aan elf cliënten, op basis van de Wlz aan vijf cliënten en op basis van de Wmo aan dertien cliënten. De cliënten zijn geplaatst door verschillende gemeenten en gecertificeerde instellingen. Bij twaalf cliënten is een jeugdbeschermer of jeugdreclasserder betrokken.

De begeleiding van cliënten bestaat uit zelfstandigheidstraining, waarbij onder andere zelfstandig kunnen koken, schoonmaken en beheer van financiën aan de orde komen. Cliënten die therapie nodig hebben worden verwezen naar een daarvoor gespecialiseerde aanbieder.

Step Up Now beschikt over drie locaties in Haaksbergen, Hengelo en Enschede, waarvan er twee in gebruik zijn voor wonen. De locatie in Haaksbergen wordt op dit moment alleen gebruikt als kantoor. Op locatie Hengelo verblijven vijf cliënten, verdeeld over twee naast elkaar gelegen panden. De cliënten beschikken allemaal over een eigen kamer en delen meerdere badkamers, toiletten en keukens. Op de begane grond is een kantoor, een gedeelde woon-/eetkamer en een grote gedeelde keuken. Op locatie Enschede verblijven negen cliënten. Alle cliënten hebben een studio met eigen badkamer en keuken. Daarnaast is op de locatie een kantoor, een gedeelde woon-/eetkamer en een gedeelde keuken.

² Organisatie voor Zorg en Jeugdhulp Twente

Ten tijde van het toezicht waren veertien personeelsleden werkzaam bij Step Up Now, onder wie een kwaliteitsmanager, verschillende stafmedewerkers en hbo- en mbo-opgeleide begeleiders. Sinds half maart 2020 is er geen gedragswetenschapper meer in dienst bij de aanbieder. Twee professionals zijn SKJ-geregistreerd.

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 28 kernverwachtingen geselecteerd. Het toetsingskader is te vinden op: 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 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 en onderbouwing. 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	N.B.	Niet beoordeeld
O	Onvoldoende		

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde van de bestuurder en van medewerkers, cliënten en plaatsende instanties en zag in dossiers dat de aanbieder uitsluitcriteria heeft opgesteld op basis waarvan kan worden bepaald of het zorgaanbod passend is bij de cliënt. In de gesprekken met de bestuurder, medewerkers, cliënten en ouders hoorde de inspectie dat de aanbieder tijdens de verschillende stappen van de intake echter niet goed na gaat of een cliënt wel of niet past binnen het zorgaanbod van de aanbieder, ook in relatie tot de andere cliënten die zorg ontvangen van de aanbieder. Ook worden de stappen van de afgesproken intakeprocedure niet altijd allemaal doorlopen, waardoor cliënten na bijvoorbeeld alleen een kennismaking met de bestuurder geplaatst kunnen worden.</p> <p>Tijdens of na de observatieperiode blijkt te vaak dat langer verblijf van cliënten bij Step Up Now niet mogelijk is, onder andere omdat zich (ernstige) incidenten voordoen met deze cliënten. Dit is schadelijk voor de betreffende cliënten, maar ook beschadigend voor de andere (kwetsbare) cliënten.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde van de bestuurder, van medewerkers, cliënten en andere betrokkenen, dat de aanbieder voldoende rekening houdt met de achtergrond en mogelijkheden van de cliënten en hun ouders.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

	Verwachting	Oordeel
1.2.1	Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met de bestuurder en medewerkers en zag in kwaliteitsdocumenten dat de aanbieder gedragsregels en afspraken in protocollen vastlegt. Uit de gesprekken bleek echter ook dat de richtlijnen voor de gekozen vorm van hulp en het werken met de doelgroep, zoals opgesteld door het NJI, niet zichtbaar zijn ingebed in de werkwijze bij de aanbieder. Daarnaast zag de inspectie dat de protocollen en gedragsregels in verschillende mappen verzameld zijn, waarbij er meerdere versies aanwezig zijn en dat een aanzienlijk deel van de documenten gedateerd is.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in dossiers en hoorde in gesprekken met de bestuurder, medewerkers en cliënten dat de persoonlijk begeleider van een cliënt een plan opstelt waarin de problematiek van de cliënt is beschreven. In de plannen zag de inspectie dat de aanbieder per cliënt een aantal doelen stelt, die gericht zijn op de ontwikkeling van de cliënten. De doelen zijn ook op deze wijze geschreven, zodat de cliënt weet wat hij moet doen. In de plannen of doelen is niet opgenomen wat de medewerkers doen om de cliënt te helpen met het bereiken van een doel. Een SKJ-geregistreerde collega wordt na het opstellen van het plan door de begeleider betrokken. De periode van evaluatie van het plan staat vast. Bij de evaluatie van het plan zijn de cliënt, de persoonlijk begeleider, de plaatsende instantie en de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt aanwezig.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting, met een aandachtspunt.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Uit de onderzochte dossiers blijkt onvoldoende welke begeleiding medewerkers inzetten om cliënten te helpen met het bereiken van de opgestelde doelen.</p>	

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in de plannen en hoorde in gesprekken met de bestuurder, medewerkers, cliënten en andere betrokkenen, dat de aanbieder cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers voldoende betreft bij het opstellen en evalueren van de plannen. Voor cliënten is voldoende duidelijk wat hun toekomstperspectief is.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	
1.3.2	Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in de plannen en hoorde in gesprekken met de bestuurder, medewerkers, cliënten en andere betrokkenen dat de aanbieder de mening van cliënten en hun wettelijk vertegenwoordigers voldoende betreft bij het vormgeven van de hulp.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in plannen en hoorde in gesprekken met de bestuurder, medewerkers, cliënten en andere betrokkenen dat de aanbieder met overige betrokken instanties het plan heeft afgestemd en afspraken heeft gemaakt over de regievoering.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

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.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met de bestuurder, medewerkers en cliënten dat de medewerkers redelijkerwijs weten waar cliënten een groot deel van de dag zijn. Medewerkers kennen bijvoorbeeld het rooster van cliënten die naar school gaan en weten wanneer zij werken. Wanneer cliënten in de avond later thuiskomen maken zij daar afspraken over met medewerkers.</p> <p>Daarnaast hoorde de inspectie in gesprekken met de bestuurder, medewerkers en cliënten dat Step Up Now in de nacht toezicht houdt met behulp van cameratoezicht op de gangen en in openbare ruimtes. Wanneer een cliënt een medewerker nodig heeft kan hij/zij de bereikbaarheidsdienst bereiken via de telefoon. De volgende dag kijken de medewerkers in dienst alle beelden van de nacht terug om te zien of iedereen op de afgesproken tijd thuis is gekomen en of er incidenten zijn geweest. De inspectie zag in dossiers en hoorde van de bestuurder, van medewerkers en cliënten dat zich in de nacht regelmatig incidenten voordoen. Wanneer zich een incident heeft voorgedaan gaan medewerkers met de cliënten in gesprek en volgen er regelmatig consequenties voor de cliënten. Uit de gesprekken met bestuurder, medewerkers en cliënten blijkt dat voor een deel van de cliënten die Step Up Now hulp biedt, fysieke nabijheid meer passend zou zijn dan de huidige inrichting van het toezicht in de nacht.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in dossiers en hoorde in gesprekken met de bestuurder, met medewerkers en cliënten dat de medewerkers dat Step Up Now een instrument hanteert om op eenduidige wijze de veiligheidsrisico's bij cliënten in te schatten. In de dossiers zag de inspectie dat de aanbieder voor alle cliënten een risicotaxatie invult. De aanbieder stelt de risicotaxatie bij wanneer blijkt dat zich nieuwe risico's voordoen. Bij de evaluatie van het plan van de cliënt doet Step Up Now dit echter niet.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting, met een aandachtspunt.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Step Up Now stelt tijdens de evaluatie van het plan met doelen de risicotaxatie niet bij.</p>	

2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met de bestuurder en met medewerkers dat de persoonlijk begeleider van de cliënt de risicotaxatie invult, waarna deze met een SKJ-geregistreerde medewerker wordt besproken.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting</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.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>In de dossiers zag de inspectie dat de aanbieder voor alle cliënten een risicotaxatie invult. De inspectie zag in de dossiers dat de ingeschatte risico's per cliënt niet zijn verwerkt in de plannen en doelen van de cliënten. Noch in de risicotaxaties noch in de plannen met doelen vermeldt de aanbieder hoe ingezette hulp in verband staat met ingeschatte risico's.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in dossiers en hoorde in gesprekken met de bestuurder en met medewerkers dat de aanbieder na incidenten indien nodig afspraken maakt en vastlegt om veiligheidsrisico's te beperken zoals bij wegloupedrag. Daarnaast heeft de aanbieder voor een aantal cliënten een signaleringsplan opgesteld, waarin staat hoe te handelen wanneer de spanning bij een cliënt oploopt of een cliënt bepaalt gedrag laat zien.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De aanbieder handelt direct indien zich bij een individuele cliënt een onveilige situatie voordoet, zo blijkt uit gesprekken met de aanbieder en met medewerkers en uit cliëntdossiers. Medewerkers weten hoe te handelen en de aanbieder heeft een werkend opschalingsmodel.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag tijdens de rondleidingen dat de panden van Step Up Now er netjes en schoon uitzien. De kamers en studio's geven de cliënten voldoende mogelijkheid hun eigen plek te creëren, in de gezamenlijke ruimtes kunnen cliënten elkaar ontmoeten.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met medewerkers en cliënten dat de begeleiding er op gericht is cliënten voor te bereiden op een zelfstandig leven en hen daarbij te laten reflecteren op hun eigen handelen. Dit gebeurt aan de hand van praktische training en ondersteuning van bijvoorbeeld huishoudelijke taken en het afhandelen van financiële zaken.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

	Verwachting	Oordeel
3.2.2	De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in het beleid dat de aanbieder veel huisregels heeft. Deze huisregels zijn vooral gericht op het reguleren en beheersen van de dagelijkse gang van zaken. De huisregels zijn onvoldoende positief geformuleerd en zijn niet gericht op het stimuleren van de ontwikkeling van de cliënten. Het risico bestaat dat cliënten zich hierdoor onvoldoende kunnen ontwikkelen en ontplooiën naar zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De inspectie hoorde van de bestuurder, medewerkers en cliënten dat de cliënten niet worden betrokken bij het opstellen van de huisregels. Daarnaast hoorde de inspectie dat het niet naleven van de huisregels een consequentie (straf) tot gevolg kan hebben, die niet bijdraagt aan de groei tot zelfstandigheid van en reflectie door cliënten.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	
3.2.3	Jeugdigen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met medewerkers en cliënten dat vrijwel alle cliënten naar school of werk gaan. Wanneer dat niet mogelijk is, zoekt Step Up Now een tijdelijke andere oplossing voor een cliënt, met als doel dat de cliënt op termijn toch weer een opleiding kan gaan volgen of kan gaan werken.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
3.3.2	Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag tijdens de rondleiding en hoorde in gesprekken met de bestuurder, met medewerkers en cliënten, dat de aanbieder overdag en 's nachts toezicht houdt met behulp van cameratoezicht op de gangen en in openbare ruimtes in en om de panden. De beelden van de locaties zijn live te zien op het kantoor van de betreffende locatie. Elke dag worden alle beelden van de nacht door medewerkers teruggekeken om te zien of iedereen op de afgesproken tijd thuis is gekomen en of er incidenten zijn geweest. De aanbieder heeft een protocol cameratoezicht opgesteld, maar de inhoud van dit protocol komt niet overeen met datgene wat de inspectie tijdens het toezicht hoorde en zag.</p> <p>Het plaatsen van camera's op de gangen en in gemeenschappelijke ruimtes in en om de panden door Step Up Now maakt inbreuk op de privacy van de cliënten. Overdag zijn de beelden van de camera's door iedereen die op kantoor is live te zien, waardoor cliënten in de openbare ruimtes geen privacy hebben. Dit geldt ook voor de beelden van de nacht, die</p>	

	worden op de dag daarna door medewerkers teruggekeken. Het protocol cameratoezicht van de aanbieder is niet actueel. Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.	
--	--	--

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>Toelichting:</i> De inspectie hoorde in gesprekken met de bestuurder, met medewerkers, cliënten en andere betrokkenen dat de aanbieder zich voldoende inzet om tot een oplossing te komen wanneer cliënten of hun wettelijk vertegenwoordigers ontevreden zijn over de geboden hulp. Step Up Now voldoet aan deze verwachting.	
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O
	<i>Toelichting:</i> De inspectie zag in dossiers en hoorde in gesprekken met de bestuurder dat aan Step Up Now een vertrouwenspersoon is verbonden waar de cliënten en/of hun vertegenwoordiger gebruik van kunnen maken. De inspectie hoorde in gesprekken met medewerkers en cliënten dat zij hier onvoldoende of niet van op de hoogte zijn, deze vertrouwenspersoon niet kennen en niet weten hoe zij de vertrouwenspersoon kunnen bereiken. Uit het beleid van de aanbieder wordt daarnaast onvoldoende duidelijk in hoeverre de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon voldoet aan de vereisten vanuit de Jeugdwet. Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.	
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O
	<i>Toelichting:</i> De inspectie hoorde in gesprekken met de bestuurder dat Step Up Now aangesloten is bij een externe klachtencommissie waar de cliënten en/of hun vertegenwoordiger gebruik van kunnen maken. De inspectie hoorde in gesprekken met medewerkers en cliënten en ouders dat zij hier onvoldoende of niet van op de hoogte zijn. Daarnaast zag de inspectie in beleidsdocumenten verschillende klachtencommissies en klachtenreglementen waarbij onduidelijk is welke nu actueel is. Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.	

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in dossiers en hoorde in gesprekken de bestuurder en met medewerkers dat de aanbieder incidenten registreert. De aanbieder heeft vastgelegd wat zij onder een incident verstaat en wanneer medewerkers een gebeurtenis als zodanig moeten registreren. De inspectie zag in de incidentregistratie dat er veel incidenten geregistreerd worden. Step Up Now hanteert een nauwe definitie van het begrip incident. Is een kleine misstap van een cliënt al een incident, terwijl dit ook gedrag kan zijn dat samenhangt met de leeftijd of de problematiek van cliënten. De incidenten werden voorheen door de gedragswetenschapper geanalyseerd en vervolgens in het team besproken. Step Up Now analyseert incidenten niet op systematische wijze, met name de oorzaken op organisatieniveau ontbreken. Verder formuleert Step Up Now op grond van de gedane analyse geen verbetermaatregelen op organisatieniveau om incidenten in de toekomst te voorkomen. Er ontstaat geen lerende cyclus aan de hand van de incidenten.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	

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.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in personeelsdossiers dat twee medewerkers SKJ-geregistreerd zijn.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	
5.2.2	De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in personeelsdossiers dat de meeste medewerkers MBO-geschoold zijn. Twee medewerkers hebben een HBO opleiding. De aanbieder zet medewerkers in die niet geschoold zijn voor de begeleiding van cliënten, zoals de huismeester of een gastvrouw.</p> <p>Ten tijde van het toezicht was er vanaf maart 2020 geen gedragswetenschapper werkzaam bij Step Up Now. In deze periode is noch vervanging geregeld, noch sprak de aanbieder af of en wanneer een andere gedragswetenschapper zou moeten worden betrokken.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.	
5.2.3	De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met de bestuurder en met medewerkers dat er beperkt deskundigheidsbevordering plaatsvindt. De aanbieder stelt geen scholingsplan op aan de hand van de problematiek van de doelgroep, om kennis en vaardigheden van de medewerkers actueel te krijgen en houden. De medewerkers krijgen bij de aanbieder geen mogelijkheid tot intervisie aangeboden.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	

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.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in personeelsdossiers dat alle medewerkers een VOG hebben.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie zag in het kwaliteitshandboek en hoorde van medewerkers dat Step Up Now beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en dat medewerkers weten hoe zij deze moeten inzetten.</p> <p>Step Up Now voldoet aan deze verwachting.</p>	

5.3.3	De aanbieder past geen vrijheidsbeperkende maatregelen toe op jeugdigen zonder rechterlijke machtiging gesloten jeugdhulp (of BOPZ), tenzij er sprake is van een noodsituatie.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde van de bestuurder, van medewerkers en cliënten dat de kamers van cliënten van Step Up Now doorzocht (kunnen) worden door de bestuurder of door medewerkers wanneer er een vermoeden van de aanwezigheid van drugs of wapens in één van de kamers is. Cliënten tekenen bij de intake een toestemmingsverklaring dat dit mag plaatsvinden. De aanbieder heeft geen beleid of werkwijze om de kans op bezit van drugs of wapens te verminderen.</p> <p>Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet betreft het onderzoek van de kamer van cliënten een vrijheidsbeperkende maatregel, die niet is toegestaan in een open setting zoals die van Step up Now. Dat cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers hier toestemming voor geven doet hier niet aan af.</p> <p>Step Up Now voldoet niet aan deze verwachting.</p>	

3 Vervolg

Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. voldeed op het moment van het toezicht aan 16 van de 28 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan twaalf verwachtingen voldeed Step Up Now niet. Bij twee verwachtingen formuleerde de inspectie een aandachtspunt. De inspectie trof tekortkomingen aan binnen de vijf thema's: uitvoering hulpverlening, veiligheid, leefklimaat, cliëntenpositie en organisatie.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- 1.1. Professionals bieden passende hulp.
- 1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden.
- 2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen.
- 2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen.
- 3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen.
- 3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen.
- 4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- 5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.
- 5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in.
- 5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen.

De inspectie verwacht dat Step Up Now een verbeterplan opstelt, met verbeteracties op alle onvoldoende verwachtingen en de voldoende verwachtingen met een aandachtspunt zoals beschreven in dit rapport. Het verbeterplan moet er toe leiden dat aan alle 28 verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor jeugd voldaan wordt. Het verbeterplan moet concreet zijn, een duidelijke prioritering en een tijdpad bevatten. Step Up Now moet dit verbeterplan uiterlijk 14 oktober 2020 aan de inspectie sturen. Het verbeterplan zal door de inspectie getoetst worden op volledigheid, ambitie en realisme.

De inspectie zal de voortgang bij Step Up Now volgen en mogelijk toetsen in de praktijk.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Step Up Now Jongerenbegeleiding Enschede B.V. uit op 9, 12, 16, 18 en 23 juni en 7 juli 2020. Het bezoek was in verband met de coronamaatregelen aangekondigd. 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:

Op 9 juni 2020 bezoek op locatie:

- Gesprek met de bestuurder en kwaliteitsmanager op kantoorlocatie Haaksbergen
- Rondleiding en observatie op de locaties Enschede en Hengelo
- Gesprek met jeugdige op locatie Enschede

Op 12 juni 2020 bezoek op kantoorlocatie Haaksbergen:

- De check van zes dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie selecteerde zelf de dossiers.

Op 16, 18 en 23 juni en 7 juli 2020 telefonisch:

- Gesprek jeugdige van locatie Hengelo
- Ouders van jeugdige van locatie Hengelo
- Pedagogisch medewerker van locatie Hengelo
- Pedagogisch medewerker van locatie Enschede
- Wijkcoach van gemeente Enschede
- Voogd van Jeugdbescherming Overijssel

Daarnaast ontving de inspectie op 19 juni 2020 beleidsdocumenten van Step Up Now, die ook geanalyseerd zijn.

De Wmo toezichthouders vorderden cliënt- en medewerkersgegevens van Step Up Now. De inspectie ontving op 6 augustus 2020 een deel van deze informatie van de Wmo toezichthouders, waaronder:

- Verklaringen omtrent het Gedrag van alle medewerkers
- Een overzicht van het opleidingsniveau van medewerkers

Aan de hand van de bevindingen in het conceptrapport heeft de inspectie een gesprek Step Up Now gevoerd op 19 augustus 2020. De bevindingen in het conceptrapport zijn in dit gesprek met de aanbieder doorgenomen en toegelicht.

www.igj.nl