



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Prodeba B.V.
Gespecialiseerde zorg aan kinderen en
(jong) volwassenen met GGz-problematiek

Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Utrecht, november 2020

Missie

Elk kind een veilig thuis en een gezonde ontwikkeling

Prodeba B.V.

Gespecialiseerde zorg aan kinderen en
(jong) volwassenen met GGz-problematiek

Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Samenvatting

Prodeba heeft als missie om kinderen en (jong) volwassenen met ontwikkelingsproblemen te helpen zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen en zijn plek in de maatschappij te vinden. Prodeba biedt diverse vormen van zorg op basis van de Jeugdwet, Zorgverzekeringswet, Wet Langdurige zorg en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (inclusief beschermd wonen), Passend Onderwijs, onderaannemerschap, subsidies, Persoonsgebonden Budget en privé financiering. In totaal begeleidt Prodeba jaarlijks ca 900 jeugdigen en jongvolwassenen.

In augustus 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij Prodeba Doel van het toezicht was om te bepalen of Prodeba voldoet aan de randvoorwaarden om verantwoorde jeugdhulp te bieden. Aanleiding voor het toezicht waren signalen van financiële en bestuurlijke aard, voortkomend uit het onderzoek van Pointer en Follow the Money, en het feit dat Prodeba een onbekende aanbieder voor de inspectie was. De inspectie heeft daarom met name een onderzoek uitgevoerd naar aspecten van governance, bestuur en financiën in het thema Goed Bestuur.

De inspectie toetste vier normen uit het thema Goed Bestuur. Prodeba voldeed op het moment van het toezicht volledig aan twee van de vier normen uit het thema Goed Bestuur. Aan twee normen voldeed de aanbieder grotendeels niet. Prodeba dient met betrekking tot deze normen verbetermaatregelen te nemen zodat volledig wordt voldaan aan de normen:

- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal;
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De inspectie verwacht binnen drie maanden door de aanbieder te worden geïnformeerd over de genomen verbetermaatregelen.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Bevindingen.....	7
	Thema: Goed bestuur	8
	Thema: Ontwikkelingsgerichte hulp	14
	Thema: De kundige hulpverlener.....	16
3	Vervolg	18
	Bijlage - Verantwoording.....	19

1 Inleiding

Op 20 en 26 augustus 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij Prodeba B.V. (verder: Prodeba) te Leiden. Doel van het toezicht was om te bepalen of Prodeba voldoet aan de randvoorwaarden om verantwoorde jeugdhulp te bieden. Aanleiding voor het toezicht waren signalen van financiële en bestuurlijke aard, voortkomend uit het onderzoek van Pointer en Follow the Money, en het feit dat Prodeba een onbekende aanbieder voor de inspectie was. De inspectie heeft daarom met name een onderzoek uitgevoerd naar aspecten van governance, bestuur en financiën in het thema Goed Bestuur. Het toezicht geeft een indicatie van de kwaliteit van de zorg. Bij twijfel over de kwaliteit van zorg kan besloten worden om deze nader te onderzoeken.

Beschrijving Prodeba B.V.

Prodeba biedt diverse vormen van zorg op basis van de Jeugdwet, Zorgverzekeringswet, Wet Langdurige zorg en Wet Maatschappelijke Ondersteuning (inclusief beschermd wonen), Passend Onderwijs, onderaannemerschap, subsidies, Persoonsgebonden Budget en privé financiering.

Prodeba heeft als missie om kinderen en (jong) volwassenen met ontwikkelingsproblemen te helpen zich zo optimaal mogelijk te ontwikkelen en zijn plek in de maatschappij te vinden. De aanbieder onderstreept deze missie met de kernwaarden; ontwikkelgericht, betrokken, pragmatisch, samenwerken, flexibel en daadkrachtig.

De aanbieder is 7 maart 2008 opgericht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27315308. Prodeba valt onder Altruz Participaties B.V. (KvK 65013530). Altruz Participaties B.V. (verder: Altruz Participaties) is een familiebedrijf waarin een vader voor twee zesde deel en vier dochters ieder voor een zesde deel door middel van B.V. aandeelhouder zijn. Altruz Participaties is 100% aandeelhouder van Prodeba, Prodeba Academy B.V. (KvK 73049484), 4Siss B.V. (KvK 27347078) en Joint4Siss B.V. (KvK 64917304).

Prodeba Academy B.V. (verder: Prodeba Academy) levert onder andere de opleiding tot GZ-psycholoog en opleidingen voor het behoud van de BIG-registratie. Deze opleidingen zijn op dit moment nog uitsluitend voor medewerkers van Prodeba bedoeld en in beperkte mate voor externe cursisten.

4Siss B.V. (verder: 4Siss) richt zich op de administratieve dienstverlening op het gebied van financiën en salarisverwerking. Naast Prodeba bedient 4Siss andere klanten.

Joint4Siss B.V. (verder: Joint4Siss) heeft het softwarepakket Care4Professionals ontwikkeld voor cliëntdossiers, registratie en facturatie. Prodeba heeft dit pakket ingekocht en maakt er gebruik van.

Altruz Participaties levert adviesdiensten aan Prodeba.

Prodeba beschikt over een WTZi-toelating noodzakelijk voor het verlenen van Zvw en Wlz zorg. In 2018 was dit deel van de zorg nog geen 1% van de omzet. 60% van de omzet 2018 betreft zorg op grond van de Jeugdwet en 35% betreft WMO zorg.

Prodeba biedt intensieve groepsbegeleiding aan jeugdigen op een locatie in Zoeterwoude. Daarnaast zijn er 34 plekken voor beschermd wonen en 6 plekken voor begeleid wonen voor jongvolwassenen op drie woonlocaties in Alphen aan de Rijn en Leiden. Prodeba biedt verder ambulante hulp, diagnostiek, behandeling, begeleiding en onderwijs-zorg combinaties op verschillende locaties in Leiden, Hoofddorp en Delft. Prodeba begeleidt in totaal ongeveer 900 cliënten waarvan één derde jonger dan twaalf jaar, één derde tussen de twaalf en achttien jaar en één derde ouder dan achttien jaar. Het hoofdkantoor is gevestigd in Leiden en wordt gebruikt als kantoor voor de administratie, de ondersteunende staf en voor de ambulante medewerkers. Ook is hier een behandelpoli gevestigd.

De groepsbegeleiding op de zorgboerderij vindt plaats in kleine groepen. Elke dag komt er een andere groep. Elke cliënt heeft een persoonlijk begeleider. De groepsbegeleiding wordt vaak aangeboden in combinatie met thuisbegeleiding. Het doel van de groepsbegeleiding is om jeugdigen (weer) te leren in een groep te functioneren.

In de onderwijs-zorg combinaties gaat het vaak om schooluitval en wordt de jeugdige weer voorbereid op terugkeer naar school.

De woonbegeleiding is voor jongvolwassenen, ouder dan achttien jaar, met een Wmo-indicatie. De jongvolwassenen huren hun woning bij Stichting Zorgwonen (hierna: Zorgwonen). Zorgwonen is een stichting die mede wordt bestuurd door de bestuurders van Prodeba en actief is op het gebied van volkshuisvesting en woonruimte verhuurt aan cliënten van Prodeba en aan (cliënten van) andere zorgaanbieders. Zorgwonen is opgericht om het scheiden van wonen en zorg mogelijk te maken.

De ambulante hulp bestaat uit diagnostiek, behandeling en ambulante begeleiding. Diagnostiek en behandeling worden uitgevoerd door SKJ- of BIG geregistreerde medewerkers, waarbij alle regie behandelaren BIG-geregistreerd zijn. De ambulante begeleiding kan worden uitgevoerd door een begeleider en/of een gespecialiseerde begeleider. Beiden worden begeleid door een zorgcoördinator. De gespecialiseerde begeleider en de zorgcoördinator zijn SKJ-geregistreerde professionals. Begeleiders zijn meestal niet SKJ-geregistreerd en zijn vaak studenten die een zorggerelateerde (vervolg) opleiding volgen, of zijn afgestudeerde professionals.

Prodeba kijkt bij de koppeling van een begeleider aan een jeugdige naar zowel de ervaring als de competenties van de begeleider in relatie tot de problematiek van de jeugdige.

Bij Prodeba werken op het moment van toezicht 95 inhoudelijke medewerkers in loondienst, waaronder leidinggevenden, behandelaren, zorgcoördinatoren en gespecialiseerde begeleiders. Daarnaast staan er 193 inhoudelijk medewerkers met de functie van begeleider op de lijst die allen een 0-uren contract hebben en tezamen ongeveer 20 Fte vertegenwoordigen

Prodeba werkt niet met een CAO maar geeft aan de functieprofielen samen met de medewerkers en FWG opgesteld en ingeschaald te hebben conform de FWG-systematiek, een inschaling die onder andere ook gebruikt wordt in de GGz.





Prodeba heeft een Raad van Toezicht die bestaat uit één voorzitter en drie leden. De Raad van Toezicht vergadert minimaal vier keer per jaar.

Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het (vernieuwde) toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het betreft een pilot van het vernieuwde toetsingskader dat bestaat uit drie thema's: Goed Bestuur, Ontwikkelingsgerichte Hulp en de Kundige Hulpverlener. Elk thema is uitgewerkt in een aantal normen. Voor dit toezicht selecteerde de inspectie acht normen.

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 drie thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Omdat het onderzoek zich met name richtte op het thema Goed Bestuur en slechts enkele normen uit de overige twee thema's, wordt gestart met de normen uit het thema Goed Bestuur. Het onderzoek naar het thema Goed Bestuur ziet toe op de bestuurlijke en financiële randvoorwaarden voor het leveren van kwalitatief goede en veilige zorg. Daaronder vallen transparantie en verantwoording, ordelijke en controleerbare bedrijfsvoering en naleving van regelgeving over winstoogmerk en winstuitkering. De grondslag hiervoor is de volgende wet- en regelgeving: WTZi, Uitvoeringsbesluit WTZi, Wkkgz, Wlz (Wet langdurige zorg) en Jeugdwet. Het kader wet- en regelgeving bestaat verder uit het Kader "Toezicht op Goed Bestuur" IGZ-NZa 2016 en de Zorgbrede Governance code van toepassing. Per norm geeft de inspectie een oordeel:

Oordeel		Betekenis
De aanbieder voldoet aan de norm.		De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.
De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm.		De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten. De vergunninghouder is goed op weg; verbetering is op punten mogelijk.
De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm.		De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.
De aanbieder voldoet niet aan de norm.		De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.

Daarna worden enkele normen uit de thema's Ontwikkelingsgerichte Hulp en de Kundige Hulpverlener beschreven. Over deze normen geeft de inspectie geen oordeel omdat niet met ouders en medewerkers is gesproken.

Thema: Goed bestuur

1. De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>De hulpaanbieder heeft een visie en missie, passend bij de eigen organisatie en maatschappelijke doelstellingen in het belang van jeugdigen. De hulpaanbieder spant zich optimaal in om bij te dragen aan maatschappelijke doelstellingen.</i></p> <p><i>De bestuurder weet wat er speelt in en om de organisatie, heeft affiniteit met de dagelijkse praktijk van de hulpverlening en handelt hiernaar. De bestuurder draagt de daarbij behorende waarden en normen actief uit, zowel binnen als buiten de organisatie. De waarden en normen zijn zichtbaar in de organisatiecultuur en het gedrag van de bestuurder en hulpverleners.</i></p> <p><i>Besluitvorming vindt altijd plaats met het oog op het belang van jeugdigen. De hulpaanbieder is transparant in het handelen en kan hierover verantwoording afleggen.</i></p>
Bevindingen
<p>Op de website van Prodeba is te zien dat de missie en de visie voortbouwt op de sterke punten van iedere jeugdige en dat ieder zijn eigen kwaliteiten en mogelijkheden heeft. Het ontwikkelgerichte fasemodel voor begeleiding binnen het onderwijs zorgt er volgens het bestuur voor dat er bijvoorbeeld bij schooluitval weer meer deelgenomen wordt aan onderwijs. De bestuurders zeggen in gesprek te zijn met gemeenten om de financieringsvorm beter te laten aansluiten bij wat de jeugdige nodig heeft. De inhoudelijk bestuurder zegt dat zij weet wat er speelt in de organisatie door zelf regelmatig vervangingen te doen bij afwezigheid van locatiemanagers en door regelmatig aan te sluiten bij teamoverleg. De Raad van Toezicht spreekt volgens de bestuurder één keer per jaar de cliëntenraad en de ondernemingsraad en wordt uitgenodigd bij informele personeelsbijeenkomsten.</p> <p>Uit het gesprek met de bestuurders blijkt dat zij staan voor een open cultuur waar het voor ieder mogelijk is om te leren. Dit doen zij onder andere door via korte communicatielijnen te sturen. Volgens het bestuur ondersteunt de platte organisatiestructuur hierbij, waarbij ieder zo nodig direct contact kan hebben met de directie. Binnen de organisatie heerst, naar eigen zeggen, een cultuur van denken in mogelijkheden. Als Prodeba iets niet kan bieden wordt gezocht naar mogelijkheden die samen met andere organisaties geboden kunnen worden. Uit het gesprek met de bestuurders blijkt dat zij bij het (door)ontwikkelen van hun aanbod de jeugdige als uitgangspunt nemen. Dat de jeugdige altijd centraal staat, wordt volgens de bestuurders ook onderstreept doordat elke vergadering van de Raad van Toezicht en Ondernemingsraad wordt afgesloten met de vraag wat de jeugdige aan de vergadering heeft gehad.</p> <p>Uit de jaarrekeningen blijkt dat de aanbieder in 2016, 2017 en 2018 bedrijfsresultaten realiseerde die aanzienlijk uitgingen boven het rendement dat zorgaanbieders gemiddeld scoren (2-3%). De uitkomsten over 2019 zijn de inspectie ten tijde van het onderzoek nog niet bekend. De resultaten 2016-2018 kunnen volgens de aanbieder verklaard worden door de efficiënte bedrijfsvoering en platte organisatiestructuur.</p> <p>Prodeba heeft in augustus 2019 haar dividendbeleid opnieuw vastgesteld. De inspectie heeft gezien dat hierin de wettelijke bepalingen omtrent winsttoogmerk zijn vastgelegd en is beschreven hoe de balans- en uitkeringstoets moet plaatsvinden. Het document gaat niet in op het begrip dividend als vergoeding voor risicodragend kapitaal en op het belang om geld dat bedoeld is voor de zorg ook zodanig te besteden.</p>

Uit de jaarrekeningen blijkt dat Prodeba in de periode 2016 – 2018 € 1.623.619 aan dividend heeft uitgekeerd aan de aandeelhouder, Altruz Participaties. Het ingebrachte aandelenkapitaal bedroeg eind 2018 € 18.000 euro. De dividenden zijn volgens de bestuurders door Altruz Participaties gebruikt om leningen te verstrekken aan Zorgwonen en een kapitaalstorting aan Joint4Siss. Joint4Siss ontwikkelt een voor de markt bedoeld softwarepakket voor cliëntregistratie en facturatie, dat door Prodeba is ingekocht, als eerste klant van Joint4Siss. Met de lening aan Zorgwonen zeggen de bestuurders jaarlijks 550.000 euro te besparen voor de kerngemeente Leiden op de indicaties 'beschermd wonen'. Altruz Participaties, Joint4Siss en Zorgwonen vallen buiten het toezicht van de Raad van Toezicht van Prodeba.

Prodeba maakt deel uit van een groep waarvan Altruz Participaties aan het hoofd staat

Volgens opgave Prodeba hebben in de periode 2017-2019 transacties met vier verbonden partijen plaatsgevonden te weten; 4Siss, Joint4Siss, Prodeba Academy en Altruz Participaties.

Uit de beoordeling van de door Prodeba verstrekte stukken die betrekking hebben op deze transacties, blijkt dat:

- De contractering van de onderlinge dienstverlening is summier of afwezig. Voor de dienstverlening door Prodeba Academy en de dienstverlening door Altruz Participaties zijn geen contracten aanwezig. Het contract met 4Siss bestaat uit een summier omschrijving van werkzaamheden en een stukprijs/periodeprijs. In het contract is niets geregeld rond zaken als kwaliteit, eigendom, aansprakelijkheid, overmacht geheimhouding en klachten. Voor Joint4Siss is pas eind 2019 een service level agreement (SLA) opgesteld. De facturen zijn door het ontbreken van contracten niet altijd te herleiden tot afspraken over dienstverlening, de uitvoering ervan en de daarvoor geldende prijs.
- De marktconformiteit is in 2015 voor het laatst beoordeeld. Dat betrof de onderdelen administratieve dienstverlening en ICT diensten. De marktconformiteit wordt elke vijf jaar vastgesteld en zal nog in 2020 opnieuw worden beoordeeld. Voor de dienstverlening van Altruz Participaties en Prodeba Academy heeft geen toets op marktconformiteit plaatsgevonden.
- Uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht blijkt dat de vragen van de Raad worden beantwoord door een aandeelhouder van Altruz Participaties die tevens optreedt als adviseur van Prodeba. In de Raad van Toezicht vergadering van 28 maart 2019, waarin de jaarrekening 2018 besproken is, brengt de accountant naar voren dat ICT kosten lastig zijn te benchmarken. De accountant heeft een uitgebreid onderzoek gedaan naar de organisatie van de ICT. Dit onderzoek is gericht op de opzet en werking van het ICT-systeem. Niet op de prijs die aan Prodeba in rekening is gebracht.

Oordeel: grotendeels niet aan de norm

De inspectie concludeert dat in de visie en missie van Prodeba de jeugdige centraal staat en dat de bestuurder deze visie en missie uitdraagt binnen de organisatie, goed op de hoogte is van wat er speelt. De financiële situatie van Prodeba is positief. Dit heeft geleid tot een forse winstuitkering. Hoewel de uitkering van winst in de vorm van dividend is toegestaan voor de categorie zorgaanbod die Prodeba biedt, constateert de inspectie dat de hoogte hiervan en de hoogte van het beschikbaar gestelde risicodragend kapitaal van particuliere investeerders geen rol heeft gespeeld bij de beoordeling van het dividendvoorstel door de RvC. Daarnaast heeft de inspectie vastgesteld dat het proces van transacties met verbonden partijen niet ordelijk en controleerbaar verloopt. De inspectie acht het, gezien het belang van transparantie, noodzakelijk dat Prodeba in het proces van transacties met verbonden partijen verbeteringen doorvoert om de ordelijkheid en controleerbaarheid te verbeteren.

2. De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>De hulpaanbieder zorgt dat de hulp voldoet aan professionele standaarden, eigentijdse kwaliteitseisen en passend is bij de ontwikkelingen in het veld. Het is belangrijk dat een hulpaanbieder de hulp waar nodig doorontwikkelt op basis van nieuwe (wetenschappelijke) inzichten en nieuwe relevante zorgconcepten.</i></p> <p><i>De hulpaanbieder zorgt voor voldoende capaciteit en deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers en voldoet aan de norm verantwoorde werktoedeling. De hulpaanbieder gaat voor indiensttreding na of de hulpverleners geschikt en competent zijn en of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp. De hulpaanbieder stelt de hulpverleners in staat om kennis en vaardigheden actueel te houden en stelt hen in staat om te werken volgens diens professionele normen.</i></p> <p><i>De hulpaanbieder is duidelijk over welke hulp wel en niet geboden kan worden. Indien nodig zorgt de hulpaanbieder voor het betrekken van aanvullende expertise of nieuwe samenwerkingen en zorgt dat de hulp tijdig kan starten.</i></p> <p><i>De hulpaanbieder voorziet in een gezonde bedrijfsvoering zodat de materiele randvoorwaarden aanwezig zijn om de continuïteit van de hulp te waarborgen.</i></p>
Bevindingen
<p>Uit het gesprek met de bestuurders blijkt dat de begeleiding van de jeugdigen wordt uitgevoerd door medewerkers in verschillende functieniveaus: zorgcoördinator (22), mentor (7), gespecialiseerd begeleider (42) en begeleider (193). Daarnaast zijn er nog een manager behandelaar, klinisch psycholoog, GZ-psycholoog en GZ-psycholoog i.o., behandelaren (3), activerend begeleiders (3) en aanmeldcoördinatoren (3) werkzaam bij Prodeba.</p> <p>De begeleidersfunctie is een startfunctie die meestal wordt uitgevoerd door studenten. Uit het gesprek met de bestuurders en de cliëntdossiers blijkt dat de studenten werken onder begeleiding van een zorgcoördinator die de eindverantwoordelijkheid draagt. Begeleiders voeren hun werkzaamheden met jeugdigen in de gezinnen zelfstandig uit. Een begeleider werkt op basis van een nul-urencontract. In de cliëntdossiers is zichtbaar dat alleen de daadwerkelijk geboden begeleidingsuren worden gedeclareerd.</p> <p>De bestuurders hebben het uitgangspunt dat iedereen die de functie gespecialiseerd begeleider of hoger heeft, een SKJ- of BIG-registratie moet hebben. In de personeelsadministratie heeft de inspectie gezien dat deze groep medewerkers SKJ of BIG geregistreerd is of bezig zijn met hun registratie. Medewerkers die nog niet aan deze eisen voldoen, moeten een schakeltraject volgen. Zo wordt bijvoorbeeld voor zorgcoördinatoren of gespecialiseerde begeleiders gefaciliteerd dat zij de aantekening diagnostiek kunnen halen via Prodeba als dit voor hen een eis is voor de SKJ-herregistratie. In het kwaliteitshandboek heeft de inspectie gezien dat medewerkers volgens het scholingsbeleid een aantal verplichte opleidingen krijgen aangeboden zoals een basiscursus 'meest voorkomende psychiatrische stoornissen' en een agressie training. Deze opleidingen worden volledig vergoed en in werktijd uitgevoerd. Medewerkers in vaste dienst hebben een persoonlijk opleidingsbudget ter hoogte van 1,5% van hun bruto jaarsalaris dat opgebouwd wordt in de loop van een jaar. Herregistratiekosten worden apart vergoed. Medewerkers krijgen ieder jaar opleidingsverlof.</p>

Prodeba werkt niet met een CAO maar geeft aan de functieprofielen samen met de medewerkers en FWG opgesteld en ingeschaald te hebben conform de FWG-systematiek, een inschaling die onder andere ook gebruikt wordt in de GGz.

Uit het gesprek met de bestuurder en uit de personeelsadministratie blijkt dat de medewerkers regelmatig doelstellingengesprekken voeren. Hierin wordt, naast een terugblik, ook vooruitgekeken. Ook heeft de inspectie door middel van een steekproef gezien dat een Verklaring Omtrent het Gedrag is afgegeven op de juiste functie en organisatie en dat deze aanwezig is voor datum indiensttreding. Het verloop onder medewerkers is gemiddeld, de externe inhuur van personeel is laag (< 6%) en ook het gemiddelde verzuimpercentage is laag (< 1%).

Prodeba Academy ontwikkelt, volgens het bestuur, steeds meer geaccrediteerde cursussen zoals Cognitieve Gedragstherapie en een basiscursussen psychopathologie. Deze cursussen worden gefactureerd aan Prodeba. Er nemen ook externe cursisten deel aan de cursussen.

In de cliëntdossiers en uit het gesprek met het bestuur is gebleken dat Prodeba veel met andere organisaties samenwerkt als de expertise van deze partijen nodig is voor de begeleiding of behandeling van de jeugdigen.

De financiële resultaten zijn positief, volgens de bestuurders mede dankzij het lage verzuimpercentage en beperkte externe inhuur van personeel.

Oordeel: Voldoet aan de norm

De inspectie concludeert dat de hulp passend is bij de ontwikkelingen in het veld en de aanbieder voldoende ambitie heeft om dit door te ontwikkelen. De aanbieder zorgt voor voldoende capaciteit en deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers en zorgt voor voldoende begeleiding van nog niet afgestudeerde medewerkers. Hiermee voldoet Prodeba aan de norm verantwoorde werktoedeling. De hulpaanbieder gaat voor indiensttreding na of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp en stelt hen in staat om kennis en vaardigheden actueel te houden en te werken volgens professionele normen.

De hulpaanbieder voorziet op dit moment in een gezonde bedrijfsvoering zodat de materiele randvoorwaarden aanwezig zijn om de continuïteit van de hulp te waarborgen.

3. De bestuurder verbetert, in een open werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp

Waar kijkt de inspectie naar

De hulpaanbieder heeft een voldoende en actueel beeld van wat wel en wat niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan jeugdigen en ouders. De hulpaanbieder hanteert hierbij een PDCA-cyclus om te komen tot zichtbare verbetering. Een voorwaarde is een open meldcultuur van incidenten, waarbij incidenten worden geanalyseerd en verbetermaatregelen worden getroffen. De bestuurder faciliteert teambijeenkomsten en teamreflectie.

De hulpaanbieder organiseert in- en tegenspraak. De prestaties van de bestuurder en de resultaten van de hulp zijn onderwerp van gesprek met de medezeggenschapsorganen (cliënten en medewerkers). De

hulpaanbieder organiseert op verantwoorde wijze het intern toezicht door bijvoorbeeld een Raad van Toezicht/Commissarissen en/of het (laten) uitvoeren van audits. De bestuurder (en de Raad van Toezicht) draagt ook zorg voor zijn eigen ontwikkeling.

Conform de jeugdwet of de Wmcz stelt de hulpaanbieder een medezeggenschapsorgaan voor cliënten in, dan wel creëert een interactieve samenspraak. De bestuurder motiveert zijn (voorgenomen) besluiten en deelt deze tijdig, opdat de inspraak/belangenbehartiging hierop van invloed kan zijn. Dit geldt ook voor medezeggenschap van medewerkers.

Bevindingen

Uit het gesprek met het bestuur en de opgevraagde documenten blijkt dat Prodeba een Plan Do Check Act-cyclus heeft ingebouwd door regelmatig bedrijfsgegevens te analyseren en hier maatregelen aan te verbinden. Zo heeft de inspectie onder andere een incidentenanalyse, verzuimanalyse en analyse uitdiensttreding gezien. In de incidenten analyse heeft de inspectie gezien dat er actief gewerkt wordt aan het optimaliseren van de meldcultuur. Ook is er een 'denktank-incidenten' ingesteld die zich buigt over de analyses en meedenkt bij complexe meldingen.

Prodeba heeft een kwaliteitsteam dat interne audits uitvoert. Externe audits worden uitgevoerd door HKZ-ISO en NEN. Prodeba heeft volgens de website het keurmerk HKZ-ISO 9001. Daarnaast heeft de inspectie gezien dat er elke twee jaar een medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoek (MTO en CTO) uitgevoerd wordt.

De bestuurders vertellen dat de draaiboeken, analyses en audituitslagen allen digitaal in te zien zijn door medewerkers. De inspectie heeft dit ook gezien. Medewerkers kunnen verbetervoorstellen doen die door het kwaliteitsteam worden ontvangen en verwerkt.

Hetzelfde geldt voor cliënten, die in het cliëntportaal zelf kunnen inzien wat er gerapporteerd wordt en bij de zorgcoördinator kunnen aangeven als er iets anders wordt verwacht in de begeleiding. De inspectie heeft in cliëntendossiers gezien dat cliënten hier in de praktijk nog weinig gebruik van maken.

De bestuurders vertellen dat medewerkers zich jaarlijks kunnen inschrijven voor een groepssupervisietraject van tien bijeenkomsten met externe begeleiders ten behoeve van de beroepsregistraties. Daarnaast regelen de (SKJ- en BIG-) geregistreerde medewerkers intervisie onderling en zijn er voor de begeleiders intervisiegroepen onder leiding van een gedragswetenschapper.

Uit het gesprek met het bestuur en de website wordt duidelijk dat er een actieve cliëntenraad is die bestaat uit jeugdigen en de ouders of verzorgers. De cliëntenraad wordt bijvoorbeeld betrokken bij het zoeken naar een andere manier om cliënttevredenheid te meten dan het CTO omdat het bestuur merkte dat de respons op het cliënttevredenheidsonderzoek steeds lager werd.

Prodeba heeft een ondernemingsraad, die door de bestuurders gezien wordt als een goede manier om de medewerkers te betrekken bij besluitvorming.

Oordeel: Voldoet aan de norm

De inspectie is van oordeel dat de aanbieder een voldoende en actueel beeld heeft van wat er speelt in de organisatie en bij de begeleiding van de jeugdigen en neemt passende verbeteringen indien dat nodig is. Input hiervoor zijn onder andere incidentmeldingen, de inspraakorganen en diverse andere instrumenten die ingezet worden in het kader van de PDCA-cyclus zoals audits en CTO- en MTO-onderzoeken. In de organisatie is ruimte voor het melden van incidenten, reflectie en er is in voldoende mate sprake van in- en tegenspraak.

4. De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>De hulpaanbieder heeft een klachtregeling en stelt een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon (Jeugdwet) en/of een klachtenfunctionaris (Wkkgz) aan om jeugdigen en ouders een laagdrempelige klachtenregeling te garanderen.</i></p> <p><i>De hulpaanbieder is aangesloten bij een klachtencommissie (Jeugdwet) en/of een geschillencommissie (Wkkgz). De klachtenregeling voorziet in een goed en tijdige afhandeling van klachten. De hulpaanbieder neemt klachten serieus en benut klachten voor het verbeteren van de hulp.</i></p>
Bevindingen
<p>De bestuurders vertellen dat er een klachtenreglement is waarbij het de voorkeur heeft dat een klacht eerst intern wordt besproken. In het klachtenreglement leest de inspectie dat de klachtencommissie via een aantal stappen te bereiken is. Nadat een klacht met de betreffende medewerker is besproken maar niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie die binnen vier weken schriftelijk reageert. Mocht de uitslag niet naar tevredenheid van de cliënt zijn, dan kan de cliënt de klacht via de interne klachtenprocedure voorleggen aan de externe klachtencommissie. De externe klachtencommissie bestaat volgens de website uit drie personen die niet werkzaam zijn bij Prodeba. De klacht voor de externe klachtencommissie moet vervolgens naar een intern @Prodeba-mailadres worden gestuurd.</p> <p>Aangezien Prodeba jeugdhulp biedt, dient de aanbieder tevens te beschikken over een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Dit hebben de bestuurders geregeld via het Advies- en Klachtenbureau Jeugd zorg (AKJ) waar de jeugdigen van Prodeba terecht kunnen bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon.</p>
Oordeel: Voldoet grotendeels niet aan de norm
<p>De inspectie concludeert dat het klachtreglement van de aanbieder niet voldoet aan de Jeugdwet. In het klachtreglement is onvoldoende duidelijk dat de cliënt rechtstreekse toegang heeft tot de externe, onafhankelijke klachtencommissie. De beschreven getrapte werkwijze, waarbij er eerst een interne procedure doorlopen moet worden, bemoeilijkt een laagdrempelige toegang. Ook is het door het gebruik van het mailadres van de externe klachtencommissie (@Prodeba) onduidelijk of deze daadwerkelijk onafhankelijk is.</p> <p>Toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon is wel voldoende geregeld.</p>

Thema: Ontwikkelingsgerichte hulp

5. Wensen, behoeften, mogelijkheden en risico's van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>Hulpverleners spreken regelmatig met de jeugdige en luisteren naar de jeugdige, ouders en hun netwerk. Dit is terug te zien in dagelijkse praktijk en het plan. De bij het gezin of jeugdige betrokken hulpverleners hebben een gedeeld en actueel beeld van de context van de jeugdige, ouders en het netwerk. Dit beeld bestaat uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, risico's, ontwikkelingstaken en problematiek en is gericht op de toekomst.</i></p> <p><i>Hulpverleners weten of er in een gezin op meerdere domeinen problemen spelen. Veranderingen in het beeld over de jeugdige, ouders en het netwerk leggen de hulpverleners vast in het plan. Het plan is in de taal van de jeugdige en vanuit de jeugdige en ouders geschreven.</i></p>
Bevindingen
<p>In de dossiers heeft de inspectie gezien dat er gesproken wordt met de jeugdige en zijn of haar ouders. Tijdens de intake wordt aan de jeugdige expliciet gevraagd welk type begeleider deze zou willen, waarna de zorgcoördinator zorgt voor de matching. Uit een steekproef van de cliëntdossiers bleek niet dat er tijdens de intake gevraagd wordt naar het bredere steunnetwerk van de jeugdige en het gezin, het format dat in die dossiers gehanteerd werd, voorzags hier ook niet in. Ook blijkt uit de dossiers niet dat er tijdens de intake en bij de risicotaxatie gevraagd wordt naar risico's en problemen in het systeem of het netwerk. De bestuurder heeft de inspectie na het toezicht laten weten dat sinds juli 2020 het brede steunnetwerk aan het format is toegevoegd. De doelen in de begeleidingsplannen die de inspectie inzag, zijn geformuleerd in voor de jeugdige begrijpelijke taal. De doelen en de begeleiding in de plannen die de inspectie heeft gezien, zijn uitsluitend gericht op de jeugdige en vooral gericht op het aanleren van praktische vaardigheden zoals zelfstandig naar school leren gaan, het leren plannen en het maken van sociaal contact.</p>
Conclusie
<p>De inspectie heeft op grond van het gesprek met bestuurder en de dossiertoets het beeld dat hulpverleners van Prodeba zich sterk richten op de jeugdige en zijn problematiek. Zij spreken met de jeugdige en ouders en hebben zo een actueel beeld van de context van de jeugdige. Echter ziet de inspectie dat er meer oog kan zijn voor het bredere netwerk en leefwereld van het gezin. In de dossiers is niet zichtbaar dat hulpverleners weten of er in een gezin op meerdere domeinen problemen spelen.</p>

6. De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>Het perspectief van de hulp is opgroeien in een ontwikkelingsgerichte en veilige omgeving en het stimuleren van ouders om deze omgeving te bieden. Bij voorkeur groeien jeugdigen op in de eigen thuissituatie. Indien</i></p>

een jeugdige bij de hulpaanbieder verblijft, is dit zoveel mogelijk in de eigen regio. Daarnaast is een positief, gezinsgericht en pedagogisch ontwikkelklimaat en (groeps)cultuur nodig, die aansluit bij de individuele behoefte van de jeugdige. Hulpverleners moedigen jeugdigen aan om zich te ontplooien, positieve ervaringen op te doen en talenten/interesses te ontwikkelen.

Om een ontwikkelgericht leefklimaat te behouden is het belangrijk dat vrijheidsbeperkende maatregelen zo min mogelijk worden ingezet, en een repressief leefklimaat wordt voorkomen. Indien vrijheidsbeperkende maatregelen (onvrijwillige zorg) wel zijn ingezet, verwacht de inspectie dat dit voldoet aan de eisen die hiervoor gelden.

Hulpverleners handelen bij onveilige situaties, door de risico's te verminderen en/of weg te nemen of de jeugdige de vaardigheden te geven met risico's om te gaan. Indien nodig betrekken zij hier andere expertise bij. De hulpverlening is er daarnaast op gericht om problemen te voorkomen.

Bevindingen

Prodeba biedt intensieve groepsbegeleiding, beschermd- en begeleid wonen, ambulante hulp, diagnostiek, behandeling, begeleiding en onderwijs-zorg combinaties aan jeugdigen met ontwikkelingsproblemen. Zowel de jeugdige als de ouders kunnen aangeven wat voor de jeugdige belangrijk is om aan te werken. Prodeba levert naar eigen zeggen de zorg waar en wanneer dat nodig is, bij voorkeur in de eigen thuissituatie. In de cliëntdossiers is zichtbaar dat ambulante begeleiding ook buiten kantooruren geleverd wordt om bijvoorbeeld het ochtendritueel te oefenen. Ook wordt er begeleiding geboden in scholen aan de jeugdigen als dat nodig is. De vorm voor begeleid wonen voor de 18+ jongeren, is opgericht om flexibele begeleiding te kunnen bieden die inspeelt op wat en het moment dat de jeugdige het nodig heeft.

Uit het dossieronderzoek en gesprek met een zorgcoördinator bleek dat regelmatige agressie bij jeugdigen een contra-indicatie is voor groepsbegeleiding. Begeleiders van de intensieve groepsbegeleiding krijgen wel training om goed om te kunnen gaan met agressie. Het uitgangspunt is dat er, in geval van agressie, geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. Afzondering komt niet voor volgens de zorgcoördinator. Wel kunnen jeugdigen naar een open rustruimte met zitzakken gaan om weer rustiger te worden.

De bestuurder vertelt dat bij alle nieuwe cliënten een risico-inventarisatie wordt gemaakt en dat dit herhaald wordt op het moment dat er een incident met de jeugdige is voorgevallen. De incidenten worden gerapporteerd en de inspectie heeft in de opgevraagde documenten gezien dat deze later geanalyseerd worden. De inspectie heeft in vrijwel alle dossiers risicotaxaties gezien. De risicotaxatie was echter niet altijd, zoals volgens het beleid zou moeten, bij de intake ingevuld. In het dossier van een jeugdige waar een incident had plaatsgevonden was bij de intake geen risicotaxatie afgenomen en was deze ook niet opgesteld na het incident.

Conclusie

De hulp door Prodeba is gericht op ontwikkeling waarbij wordt aangesloten op de hulpvraag van de jeugdige en zijn ouders. In de begeleidingsplannen is in het algemeen voldoende oog voor eventuele veiligheidsrisico's bij de jeugdige. Het afnemen van de risicotaxatie gebeurt echter nog niet standaard en wordt niet zoals het beleid is, herhaald na een incident.

Thema: De kundige hulpverlener

7. Hulpverleners zetten interventies in die aansluiten bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>Hulpverleners hebben, passend bij hun functie, actuele kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep. Zij weten welke hulp onder welke omstandigheden wel en niet werkt bij bepaalde problematiek. Hulpverleners investeren in hun eigen vakmanschap.</i></p> <p><i>Hulpverleners beoordelen op basis van hun kennis van de jeugdige en zijn problematiek, mogelijkheden en eigen netwerk, welke hulp de jeugdige nodig heeft. Hulpverleners schatten in of specifieke deskundigheid van andere disciplines nodig is en organiseren dit vervolgens op tijd. Hulpverleners zetten, waar nodig, nazorg in.</i></p>
Bevindingen
<p>Uit het gesprek met de bestuurder blijkt dat alle medewerkers een persoonlijk opleidingsbudget opbouwen gedurende een jaar. Er zijn mogelijkheden om relevante trainingen of opleidingen te volgen via de Prodeba Academy of deze extern in te kopen. In de personeelsdossiers is zichtbaar dat tijdens functioneringsgesprekken het persoonlijk ontwikkeltraject aan bod komt (het doelengesprek).</p> <p>Er wordt volgens de bestuurder standaard in kaart gebracht of er samenwerking met andere organisaties nodig is in de begeleiding van de jeugdige. Uit de verslagen in cliëntdossiers blijkt dat er wordt samengewerkt met bijvoorbeeld Brijder, Curium of de Waag.</p>
Conclusie
<p>De inspectie concludeert dat de medewerkers van Prodeba actuele kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep hebben en dat de organisatie investeert in hun deskundigheid. SKJ- of BIG-geregistreerde medewerkers bepalen welke hulp de jeugdige nodig heeft en zij worden in staat gesteld door de aanbieder om wanneer dat nodig is specifieke deskundigheid van andere disciplines in te zetten.</p>

8. Hulpverleners bieden samenhangende en indien nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders

Waar kijkt de inspectie naar
<p><i>Indien andere hulpverleners betrokken zijn bij een jeugdige en het gezin, werken de hulpverleners samen in een netwerk. Zij stemmen, in overleg met jeugdigen en ouders, af met andere hulpverleners die betrokken zijn bij de gezinsleden. Hulpverleners dragen daarbij zorg voor een zorgvuldige informatie- en kennisuitwisseling met overige bij het gezin betrokken hulpverleners en maken met elkaar duidelijke afspraken over de samenwerking, wederzijdse verwachtingen, wie waarvoor verantwoordelijk is en regie.</i></p>

Bevindingen

In de cliëntdossiers is zichtbaar dat er afstemming plaatsvindt met andere hulpverleners die hulp bieden aan de jeugdige zoals Triversum, Curium of de school van de jeugdige. Er is ook afstemming met de jeugdige en de ouders over het delen van informatie. Het is voor externen zoals de leerkracht, mogelijk om na toestemming van de jeugdige en/of de ouders delen van het dossier in te zien. Het is op deze manier voor bijvoorbeeld de leerkracht mogelijk om actueel geïnformeerd te zijn over het gedrag van de jeugdige in de thuissituatie.

In de cliëntdossiers is niet zichtbaar dat in kaart is gebracht of en welke hulpverleners er bij de andere leden van het gezin betrokken zijn. Ook in de risicotaxatie wordt hier geen aandacht aan besteed.

De bestuurder geeft aan dat de zorgcoördinator de regie heeft over het begeleidingstraject van de jeugdige. De zorgcoördinator is degene die zicht heeft op het hele traject omdat deze de scholen bezoekt, waar vaak meerder jeugdigen zitten. In de cliëntdossiers is zichtbaar dat de zorgcoördinator actief meekijkt met de begeleiding van een jeugdige en concrete suggesties doet aan de begeleider over de aanpak. De zorgcoördinator heeft de verantwoordelijkheid en bepaalt dat er bijvoorbeeld een weekplanning gemaakt moet worden met de jeugdige. De begeleider geeft hier vervolgens uitvoering aan.

Conclusie

De inspectie concludeert dat Prodeba samenwerkt met andere hulpverleners, maar dat hulpverleners in onvoldoende mate zicht hebben op overige bij het gezin betrokken hulpverleners. Door al bij de intake en het invullen van de risicotaxatie oog te hebben voor het bredere netwerk van de jeugdige, de mogelijk risico's die daar schuilen en problematiek die daar heerst, kan de hulpverlening integraal worden uitgevoerd.

3 Vervolg

Op 20 en 26 augustus 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij Prodeba B.V. (verder: Prodeba) te Leiden. De inspectie toetste vier normen uit het thema Goed Bestuur. Prodeba voldeed op het moment van het toezicht volledig aan twee van de vier normen uit het thema Goed Bestuur. Aan twee normen voldeed de aanbieder grotendeels niet. Prodeba dient met betrekking tot deze normen verbetermaatregelen te nemen zodat volledig wordt voldaan aan de normen:

- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal;
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De inspectie verwacht binnen drie maanden door de aanbieder te worden geïnformeerd over de genomen verbetermaatregelen.

De inspectie onderzocht daarnaast twee normen uit het thema Ontwikkelingsgerichte Hulp en twee normen uit het thema Deskundige Hulpverlener. Op grond hiervan ziet de inspectie geen aanleiding om verder onderzoek te doen naar de kwaliteit van zorg. Wel ziet de inspectie op een paar normen ruimte voor verbetering. Het betreft de volgende normen:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden en risico's van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners;
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving;
- Hulpverleners bieden samenhangende en indien nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Prodeba B.V. uit op 20 en 26 augustus 2020. Het toezicht werd twee dagen van tevoren aangekondigd in verband met Covid-19. 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 en gestructureerd interview met de bestuurders van Prodeba;
- De check van tien dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, SKJ-registratie en diploma's, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd;
- De check van 9 dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Kort gesprekken met twee zorgcoördinatoren tijdens dossiertoets;
- De volgende documenten:
 - Organogram
 - Incidentenregistratiebeleid
 - Incidenten analyses 2018 en 2019
 - Medewerkerstevredenheidsonderzoek 2018
 - Cliënttevredenheidsonderzoek 2018
 - Analyse uitdiensttreding
 - Verzuimanalyse
 - Scholingsbeleid
 - Overzicht medewerkers (functies, omvang dienstverband, SKJ- en BIG-registraties)
 - Diverse documenten rond het Dividendbeleid 2019
 - Notulen vergadering Raad van Toezicht 2019
 - Documenten, contracten en facturen intercompany transacties
 - Documenten WNT controle verklaringen
 - Toelichtingsbrief aan opdrachtgevers inzake Pointer onderzoek;
- Website Prodeba
 - Missie en visie van Prodeba
 - Klachtenreglement;
- Informatie Kamer van Koophandel via Company.info;
- Maatschappelijke Jaarverantwoording 2018;
- Jaarrekening 2017, 2018 en 2019



www.igj.nl