



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Stichting 't Herenhuis Tiel

Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Samenvatting

Stichting 't Herenhuis Tiel (verder: 't Herenhuis) is een moeder en kind huis. De aanbieder biedt begeleiding aan moeders met kinderen. De moeders zijn meestal (nog) niet in staat om zelfstandig met hun kind(eren) thuis te wonen. 't Herenhuis begeleidt de moeders bij de verzorging van hun kind, in hun dagelijkse bezigheden en werkt met hen en de kinderen aan hun doelen.

In oktober en november 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, deels samen met de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid, toezicht uit bij 't Herenhuis. Doel van het toezicht was om te bepalen of 't Herenhuis verantwoorde jeugdhulp biedt.

De inspectie heeft 24 verwachtingen voor jeugdhulp met verblijf getoetst. 't Herenhuis voldeed op het moment van het toezicht aan 7 van de 24 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan zeventien verwachtingen voldeed 't Herenhuis niet. Bij vier verwachtingen formuleerde de inspectie een aandachtspunt.

De inspectie heeft gehoord en via documenten gezien dat 't Herenhuis direct na het toezicht verbetermaatregelen heeft getroffen om aan alle verwachtingen te gaan voldoen. Ook heeft 't Herenhuis een plan van aanpak opgesteld om de overige geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie heeft het plan van aanpak beoordeeld en verwacht dat 't Herenhuis het plan op basis van deze beoordeling verder aanscherpt. Het aangescherpte plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. De inspectie zal de gerealiseerde verbeteringen ook toetsen in de praktijk. Op basis van het aangescherpte verbeterplan beslist de inspectie wanneer zij een hertoets uitvoert.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Bevindingen.....	5
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening	5
	Thema 2: Veiligheid.....	8
	Thema 3: Leefklimaat	10
	Thema 4: Cliëntenpositie.....	12
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie	13
3	Vervolg	16
	Bijlage - Verantwoording.....	19

1 Inleiding

In oktober en november 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij 't Herenhuis, onderdeel van Mesazorg. Doel van het toezicht was om te bepalen of 't Herenhuis verantwoorde jeugdhulp biedt. De inspectie voerde een deel van het toezicht uit samen met de Wmo-toezichthouder van de GGD Gelderland-Zuid. Reden hiervoor was dat er ook een Wmo-cliënt zorg ontvangt van 't Herenhuis.

Beschrijving 't Herenhuis

Stichting 't Herenhuis Tiel (verder: 't Herenhuis) is opgericht in december 2019 en staat als stichting geregistreerd in de Kamer van Koophandel onder nummer 766656740000. De bestuurder van 't Herenhuis is tevens bestuurder van Stichting Mesa Zorg. Aan Stichting Mesa Zorg zijn diverse stichtingen en bv's verbonden. Alle locaties kennen dezelfde bestuurder en diverse zaken zijn overkoepelend geregeld, zoals de klachtenregeling en richtlijnen en protocollen. Ook zijn er diverse medewerkers die werkzaam zijn op verschillende locaties.

't Herenhuis is een moeder en kind huis. De aanbieder biedt er begeleiding aan moeders met kinderen. De moeders zijn meestal (nog) niet in staat om zelfstandig met hun kind(eren) thuis te wonen. 't Herenhuis begeleidt de moeders bij de verzorging van hun kind, in hun dagelijkse bezigheden en werkt met hen en de kinderen aan hun doelen.

De problematiek van de moeders is divers, zoals verslavingsproblematiek, een verstandelijke beperking en psychische problematiek.

Ten tijde van het toezicht verblijven er zes volwassen moeders in 't Herenhuis. Vijf moeders hebben één kind en de andere moeder heeft twee kinderen. Daarnaast woont er een zwangere jeugdige bij de aanbieder. Eén van de moeders verblijft met een WLZ-indicatie bij de aanbieder. De overige moeders verblijven op grond van een Jeugdwetindicatie (voor begeleiding van moeder en kind) bij de aanbieder. Twee moeders verblijven op vrijwillige basis bij 't Herenhuis. Bij de andere moeders geldt dat sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel en is een (gezins)voogd betrokken bij de hulpverlening. In het souterrain, een zelfstandig appartement, woont een volwassen Wmo-cliënt op basis van een ambulante indicatie.

Er werken zeven medewerkers bij 't Herenhuis. Daarnaast kan een aantal medewerkers van Stichting Mesa Zorg indien nodig betrokken worden, zoals een SKJ geregistreerde gedragswetenschapper en de kwaliteitsmedewerker. Twee van de zeven medewerkers hebben de functie woonbegeleider, de overige vijf zijn persoonlijke begeleider. Eén van deze persoonlijke begeleiders is tevens locatiemanager. Twee van de zeven medewerkers hebben een zorggerelateerde HBO-opleiding gevolgd.

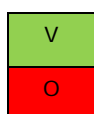
Eén van hen is geregistreerd bij het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (verder: SKJ). Deze SKJ geregistreeerde medewerker is verantwoordelijk voor de zorg, in de zin dat zij alle plannen nakijkt en ondertekent. Vier medewerkers hebben een afgeronde mbo-opleiding. Daarnaast is één medewerker een relevante mbo4 opleiding aan het volgen. Het team van zeven medewerkers wordt aangestuurd door een directeur en een locatiemanager. De bestuurder staat meer op afstand. Zowel de bestuurder als de directeur hebben geen zorggerelateerde opleiding afgerond. Er zijn twee stagiaires betrokken bij 't Herenhuis. Eén van hen heeft een afgeronde mbo4 opleiding en is ook werkzaam als medewerker.

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. De inspectie heeft met de Wmo-toezichthouder een selectie gemaakt van 24 verwachtingen die relevant zijn voor de begeleiding die 't Herenhuis biedt. Het volledige toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/toetsingskadervhj.

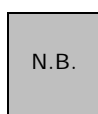
2 Bevindingen

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. 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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De werkwijze van 't Herenhuis is dat de bestuurder, directeur en de locatiemanager bepalen of de hulp van 't Herenhuis passend is bij een cliënt. Deze personen hebben geen afgeronde zorggerelateerde opleiding. Uit de gesprekken blijkt dat er meerdere moeders in 't Herenhuis hebben verbleven waaraan de aanbieder geen passende hulp kon bieden. Medewerkers gaven aan dat voor deze moeders langer verblijf bij 't Herenhuis niet mogelijk was, onder andere omdat zich (ernstige) incidenten voordeden bij deze moeders en kinderen. Medewerkers vertellen dat hierbij een rol speelt dat er soms voorafgaand aan plaatsing onvoldoende informatie bekend is over de problematiek van de moeder. Met name bij crisisplaatsingen zien zij dat het beeld van de problematiek en wat dit vraagt qua begeleiding te beperkt is.</p> <p>Uit dossieronderzoek en gesprekken met medewerkers en moeders blijkt dat een aantal moeders geen dagbesteding of werk hebben en dat de doelen hier meestal niet op gericht zijn. De interactie tussen moeder en kind staat centraal in de hulpverlening. Ook is de hulp aan de moeders qua aantal begeleidingsuren weinig gedifferentieerd. Een moeder met een eigen Wlz-indicatie krijgt dezelfde begeleidingsuren als een andere moeder, zonder deze indicatie, terwijl zij gelet op haar eigen problematiek meer ondersteuning nodig heeft. Dit blijkt uit dossieronderzoek en gesprekken met cliënten en medewerkers.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	De inspectie verwacht dat 't Herenhuis zorginhoudelijke kennis en expertise betreft voorafgaand aan de plaatsing van cliënten. Daarbij is het belangrijk om te bepalen of een cliënt past binnen het zorgaanbod van de aanbieder. In dit verband is het tevens belangrijk om bij samenplaatsing van cliënten met een andere hulpvraag of op basis van andere wetgeving goed af te wegen of dit wel passend is en welke risico's dit met zich meebrengt. Daarnaast is het van belang om de hulp meer te richten op de toekomst van de moeders, bijvoorbeeld door met hen te werken aan het krijgen van dagbesteding of werk.	
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>Aandachtspunt:</i></p> <p>Uit de gesprekken blijkt dat het medewerkers over het algemeen lukt om aan te sluiten bij de achtergrond van moeders.</p> <p>Medewerkers vertellen in een gesprek over een moeder met een andere culturele achtergrond die een corrigerende tik uitdeelde aan haar kind. Een aandachtspunt is dat medewerkers de culturele achtergrond van moeders nog meer kunnen meenemen bij de hulp die zij bieden. Het is belangrijk dat persoonlijk begeleiders met de moeders een open gesprek voeren over welke invloed hun achtergrond heeft bij de opvoeding om zo tijdig problemen te kunnen signaleren en meer preventief te kunnen werken.</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>Mesa Zorg heeft een kwaliteitsmedewerker aangesteld die zich onder andere bezighoudt met ISO-certificering, richtlijnen en protocollen. In de gesprekken met medewerkers hoorde de inspectie dat richtlijnen en werkwijzen niet altijd worden toegepast in de dagelijkse praktijk. Zo waren enkele praktische zaken, zoals het regelen van een huisarts en ziektekostenverzekering en het starten met de basisschool, voor twee kinderen niet opgepakt door de medewerkers. Terwijl dit wel het beleid is van de organisatie.</p> <p>Op basis van gesprekken met medewerkers, de directie en de kwaliteitsmedewerker constateert de inspectie dat de landelijke richtlijnen jeugdhulp¹ niet worden meegenomen bij de werkwijze van het moeder en kind huis en het bepalen van passende hulp voor de moeders en kinderen.</p>	

¹ Zie: <https://richtlijnenjeugdhulp.nl/>

	De inspectie verwacht dat 't Herenhuis ervoor zorgt dat alle medewerkers de richtlijnen en werkwijzen kennen en toepassen in hun handelen, zodat medewerkers zich voldoende gesteund en gestuurd voelen om eenduidig te kunnen handelen.	
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	V

1.3. Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders bij de hulp

	Verwachting	Oordeel
1.3.2	Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit de gesprekken met medewerkers blijkt een wisselend beeld van de mate waarin zij de cliënten met respect bejegenen en hen serieus nemen bij de uitvoering van de hulp. Een positief voorbeeld is een medewerker die vertelt een coachende stijl van begeleiding te hanteren, waardoor cliënten meer regie ervaren en het gevoel hebben dat ze ook een eigen inbreng hebben. Tijdens verschillende gesprekken met medewerkers hoorde de inspectie dat moeders het niet altijd eens zijn met de hulp en dat moeders worden omschreven als klagend.</p> <p>De inspectie verwacht dat op dusdanige wijze wordt gereageerd op uitingen van onvrede dat moeders het gevoel hebben dat zij gehoord worden. Door het type hulp dat wordt geboden, waarbij meestal sprake is van een dwang- of drangtraject vanuit de jeugdbescherming, is het belangrijk om de onvrede van de moeders te integreren in de begeleiding. Op dit moment gebeurt dat onvoldoende waardoor het niet goed lukt om moeders te motiveren voor de hulp en de weerstand bij hen weg te nemen. Een open en lerende houding richting de cliënten kan bijdragen aan het succes van de hulpverlening.</p>	
1.3.3	Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.	V

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.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Medewerkers vertellen dat de regie bij de (gezins)voogd ligt wanneer er sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel. Deze persoon wordt niet standaard uitgenodigd voor planbesprekingen maar krijgt het plan van de moeders en kinderen ter informatie toegezonden.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	<p>De inspectie heeft in de afgelopen periode meerdere meldingen ontvangen waaruit samenwerkingsproblemen blijken tussen 't Herenhuis en andere partijen. Uit die voorbeelden blijkt dat het rondom casuïstiek niet altijd duidelijk is wie de regie heeft en dit een betere samenwerking in de weg staat.</p> <p>De inspectie verwacht dat het plan van moeders en kinderen wordt afgestemd met plannen van overige betrokken instanties zoals de Gecertificeerde Instellingen en dat tijdig relevante informatie wordt gedeeld. Het is daarnaast belangrijk om met alle betrokkenen rondom een cliënt (zoals het netwerk, de persoonlijk begeleider en andere partijen) te bespreken wat zij onder regie verstaan en daarover duidelijke afspraken te maken.</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>Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat enkele moeders zich onttrekken aan de hulpverlening en niet langer aanwezig zijn in het moeder en kind huis. Ook wordt in een gesprek met medewerkers verteld dat een moeder zich terugtrekt in haar kamer en zich niet begeleidbaar opstelt, waardoor er geen zicht is op deze moeder. Daarnaast is met medewerkers een voorbeeld besproken waarbij het kind zonder medeweten van de medewerkers van 't Herenhuis door een hulpverlener van een andere organisatie tijdelijk werd ondergebracht bij familieleden van de moeder.</p> <p>Tevens is in dit kader van belang dat het moeder en kind huis een groot en onoverzichtelijk pand is. In de nacht is er niet altijd zicht op alle moeders en kinderen doordat de slaapdienst in het kantoor op de begane grond slaapt. In de nachtdienst wordt bovendien ongeschoold personeel en stagiaires ingezet.</p> <p>De inspectie verwacht dat medewerkers een actueel beeld hebben van de veiligheid van alle moeders en kinderen door alle moeders en kinderen voldoende in het zicht te houden.</p>	
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	V
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Uit dossieronderzoek blijkt dat in ieder dossier voor de moeder en voor het kind een risicotaxatie aanwezig is. Daarnaast bevatten de dossiers ook signaleringsplannen die zijn gericht op het signaleren van spanning bij de moeders en het inzetten van acties om die spanning te helpen verminderen.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	Een aandachtspunt is dat de risicotaxatie soms nog systematischer kan worden ingevuld. Een medewerker vertelt dat zij uit het format voor de risicotaxatie speerpunten kiest. Een andere medewerker vertelt dat zij op basis van het plan de risicotaxatie invult. Door niet alle punten uit een risicotaxatie-instrument na te lopen en door het plan in plaats van de risicotaxatie als startpunt te nemen, worden mogelijk bepaalde risico's over het hoofd gezien en ontstaat er niet een compleet beeld van risico's die meegenomen dienen te worden in de hulpverlening. Daarnaast is het belangrijk om tussentijds en bij veranderde omstandigheden opnieuw de veiligheid in te schatten.	
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	o
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat veiligheidsrisico's niet structureel in multidisciplinair verband worden besproken en beoordeeld. De gedragswetenschapper kan op consultbasis bevestigd worden door medewerkers. Er zijn geen vaste afspraken over wanneer zij ingeschakeld dient te worden. Ook is zij beperkt inzetbaar in verband met het aantal uren dat zij kan werken voor Mesa Zorg, waaronder 't Herenhuis. In het maandelijks teamoverleg wordt casuïstiek besproken, maar daarbij is de gedragswetenschapper niet altijd aanwezig. In de praktijk betekent dit dat persoonlijk begeleiders elkaar intern opzoeken voor overleg. Er is echter slechts een aantal medewerkers voldoende geschoold (zie verwachting 5.2.2) waardoor de kennis en expertise mist om veiligheidsrisico's afdoende met elkaar te kunnen bespreken.</p> <p>De inspectie verwacht dat veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband worden beoordeeld, dat medewerkers weten welke casuïstiek met een gedragswetenschapper besproken dient te worden en dat de benodigde kennis en expertise beschikbaar is.</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.	v
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Zoals reeds verwoord bij verwachting 2.1.2 kan de in te zetten hulp nog beter worden bepaald door meer systematisch de risicotaxatie uit te voeren.</p>	
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	o
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De inspectie hoorde in gesprekken met medewerkers en een plaatsende instantie verschillende voorbeelden waarbij niet werd toegezien op gemaakte veiligheidsafspraken.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	<p>Zo hebben medewerkers, tijdens ziekteverlof van een collega, de met moeder gemaakte afspraken omtrent het verblijf van deze moeder en haar kind in het weekend niet bewaakt waardoor er een potentieel onveilige situatie voor haar kind is ontstaan.</p> <p>De inspectie verwacht dat medewerkers samenwerken rondom de hulpverlening aan moeders en kinderen en relevante zaken aan elkaar overdragen, zodat gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's bewaakt kunnen worden.</p>	
2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	v
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Medewerkers vertellen in de gesprekken over diverse voorbeelden van acute onveiligheid waarbij zij hebben opgetreden. Uit de roosters blijkt echter dat in de nachtdienst ongeschoolde en onervaren medewerkers zelfstandig worden ingeroosterd, waaronder een stagiaire. Moeders vertellen dat zij bij acute onveiligheid in de nacht 112 zullen bellen in plaats van de medewerker om hulp te vragen. De inspectie verwacht dat ook in de nachtdienst kundig en ervaren personeel wordt ingezet dat kan optreden bij acute onveiligheid.</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.	o
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Ten tijde van het toezicht zag de inspectie dat het huis schoon en opgeruimd was. Van moeders wordt verwacht dat zij het pand schoonhouden. Uit de rondleiding door het gebouw blijkt echter dat het huis erg groot is en moeders het lastig vinden om hun eigen kamer opgeruimd en schoon te houden. Uit het nagezonden verbeterregister van 't Herenhuis blijkt dat inmiddels een offerte is aangevraagd voor de schoonmaak van het pand.</p> <p>Uit de observaties tijdens het toezicht en uit gesprekken met medewerkers en moeders blijken diverse punten op grond waarvan het gebouw minder passend zou zijn als moeder en kind huis. Voorbeelden hiervan zijn dat moeders geen wastafel hebben op hun kamer, dat de tuin niet kindvriendelijk is, de ligging aan een drukke weg aan de voorzijde en een trap bij de voordeur zonder een helling of lift voor de kinderwagens.</p> <p>De inspectie verwacht dat er stappen worden gezet om het pand meer passend te maken. Uit de gesprekken met de kwaliteitsmedewerker en locatiemanager blijkt dat de aanbieder hier mee gestart is.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	Zo is er een bezoek gebracht door iemand van "Kind veilig Thuis" om het pand te controleren en punten te benoemen die nog door de aanbieder dienen te worden opgepakt om de kindveiligheid te bevorderen.	

3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
3.2.2	De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit de gesprekken met medewerkers en moeders blijkt dat 't Herenhuis huisregels heeft opgesteld die door de moeders bij binnenkomst worden ondertekend. In de huisregels staan een aantal zaken opgenomen waarvoor cliënten moeten tekenen zoals het afnemen van urinecontroles.</p> <p>Het opnemen van urinecontroles in de huisregels en het generiek toepassen van dergelijke controles is in de open setting van 't Herenhuis niet toegestaan. Het uitvoeren van een urinecontrole is een vrijheidsbeperkende maatregel die niet zomaar mag worden ingezet. Indien een urinecontrole in het belang is van de moeder en de veiligheid van haar kind dan moet de moeder hiervoor iedere keer opnieuw toestemming geven. Tenzij de rechter heeft gezegd dat het afnemen van een drugscontrole voorwaardelijk is voor de ingezette begeleiding. Tevens moet de afname van een drugscontrole altijd onderbouwd in het individuele plan van de moeder worden opgenomen en in relatie staan tot haar begeleiding. Indien urinecontroles structureel nodig zouden zijn dan moet de afweging worden gemaakt of de cliënt wel past binnen de open setting van 't Herenhuis.</p> <p>De inspectie verwacht dat 't Herenhuis de huisregels en de inzet van urinecontroles herzielt. Na het toezicht heeft 't Herenhuis de huisregels herzien en is het afnemen van urinecontroles uit de huisregels gehaald. Wanneer vanuit de begeleiding urinecontroles noodzakelijk worden geacht dan wordt dit in samenspraak met de gezinsvoogd opgenomen in het individuele plan van de moeder. Per keer moet een moeder vervolgens toestemming geven voor een urinecontrole.</p>	

3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
3.3.1	Professionals hebben tijd en aandacht voor de jeugdigen.	V
3.3.2	Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.	O

	<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 de panden.</p> <p>De aanbieder heeft een protocol cameratoezicht opgesteld waarin onder andere staat beschreven dat beelden niet live worden bekeken.</p> <p>De inhoud van dit protocol komt niet overeen met datgene wat de inspectie tijdens het toezicht hoorde en zag, namelijk dat de beelden van de camera's live te zien zijn via een iPad.</p> <p>De inspectie verwacht dat de aanbieder haar eigen beleid over de inzet van camera's naleeft, dat medewerkers niet live de beelden bekijken. Hierover heeft de aanbieder na het toezicht verteld dat dit al nooit was toegestaan en dat dit onder de aandacht is gebracht van medewerkers. Daarnaast verwacht de inspectie dat de aanbieder een afweging maakt of het cameratoezicht passend is bij de huidige doelgroep. Het plaatsen van camera's in gemeenschappelijke ruimtes, zoals de keuken, maakt inbreuk op de privacy van de cliënten.</p>	
--	---	--

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
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Zowel medewerkers als cliënten vertellen dat in 't Herenhuis geen onafhankelijke vertrouwenspersoon langskomt. Ook is er geen vertrouwenspersoon toegewezen waarmee de moeders contact kunnen zoeken. In een gesprek vertellen medewerkers dat er geen vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ) komt omdat de kinderen daar te jong voor zouden zijn. Uit de gesprekken die de inspectie voerde blijkt dat sommige moeders ontevreden zijn over de hulp die zij krijgen en het pand waarin de hulp wordt geboden.</p> <p>De hulpverlening aan zowel de kinderen als de moeders is bij de meeste cliënten gebaseerd op de Jeugdwet. De inspectie verwacht daarom dat een onafhankelijke vertrouwenspersoon van AKJ periodiek 't Herenhuis bezoekt en dat voor de cliëntenduidelijk is hoe zij met de vertrouwenspersoon in contact kunnen komen. De inzet van een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan eraan bijdragen dat moeders zich meer gehoord voelen in hun eventuele onvrede.</p>	

	Verwachting	Oordeel
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Mesa Zorg heeft zich voor alle locaties, waaronder 't Herenhuis, aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket waarmee een klachtenfunctionaris voor cliënten van 't Herenhuis ingeschakeld kan worden. Dit sluit aan bij de eisen die vanuit de Wkkgz worden gesteld. Uit de gesprekken met medewerkers en bestuur en uit de schriftelijke stukken met betrekking tot de klachtenregeling blijkt dat er een interne route bestaat voordat een klacht kan worden ingediend. Aan cliënten wordt gevraagd om de klacht eerst intern te bespreken, achtereenvolgens met de persoonlijk begeleider, de locatiemanager en het bestuur.</p> <p>Voor het bepalen van het juiste verloop van de klachtenprocedure is van belang onder welke wet een cliënt valt. Op cliënten die een indicatie hebben op grond van de Wlz is de Wkkgz van toepassing. Daarbij geldt dat de aanbieder een onafhankelijke klachtenfunctionaris moet aanwijzen en zich moet aansluiten bij een externe Geschillencommissie (die door de minister is erkend). De Jeugdwet stelt andere vereisten, namelijk dat de aanbieder aangesloten dient te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie.</p> <p>De inspectie verwacht dat jeugdigen en hun ouders conform de Jeugdwet <u>rechtstreeks</u> toegang hebben tot een onafhankelijke klachtencommissie. Hieraan wordt op dit moment niet voldaan doordat cliënten wordt gevraagd eerst intern hun klacht te bespreken. Het is van belang dat de cliënten die geplaatst worden op basis van de Jeugdwet ook kunnen rekenen op een zorgvuldige klachtenbehandeling.</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.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De aanbieder heeft een werkwijze voor het registreren van incidenten. Uit de dossiers blijkt dat de formulieren voor de registratie van een incident niet altijd volledig worden ingevuld. De incidenten worden geagendeerd in het teamoverleg. Meerdere medewerkers benoemen dat incidenten tijdens teamoverleggen wel genoemd worden, maar niet altijd inhoudelijk worden besproken en geanalyseerd. Daarnaast vindt nog geen overstijgende analyse van de incidenten plaats. Er ontstaat daardoor nog geen lerende cyclus aan de hand van de incidenten waarbij oorzaken op organisatieniveau voldoende worden meegenomen.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	De inspectie verwacht dat incidenten op inhoud volledig worden geregistreerd en besproken met de betrokkenen. Daarnaast is het belangrijk om incidenten overstijgend op locatie- of organisatieniveau te analyseren om zo de hulp aan de moeders en kinderen verder te kunnen verbeteren.	

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.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Op dit moment is één medewerker geregistreerd bij SKJ. Zij is gemiddeld twee dagen per week werkzaam bij 't Herenhuis. De gedragswetenschapper is ook SKJ geregistreerd maar zij werkt enkel op consultbasis voor 't Herenhuis en heeft daardoor in de praktijk weinig betrokkenheid bij deze locatie. De bestuurder heeft verteld de intentie te hebben om een extra SKJ geregistreerde medewerker in te zetten.</p> <p>De inspectie verwacht dat de bestuurder aan de hand van het afwegingskader uit het Kwaliteitskader Jeugd een gemotiveerde afweging maakt voor de inzet van geregistreerde danwel niet-geregistreerde professionals². De complexiteit van de problematiek van de moeders vraagt om de inzet van voldoende SKJ geregistreerde medewerkers. De inspectie constateert dat de huidige beschikbaarheid van geregistreerde professionals onvoldoende is.</p>	
5.2.2	De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit de gesprekken, de rooster en de inzage in personeelsdossiers blijkt dat in 't Herenhuis sprake is van inzet van ongeschoold of onvoldoende geschoold personeel. Zowel in de nachtdienst als overdag (in de functie van persoonlijk begeleider) werken medewerkers die een opleiding aan het volgen zijn en nog niet over een zorggerelateerd diploma beschikken. Ook werken er enkele medewerkers in de begeleiding van moeders en kinderen die wel een opleiding hebben afgerond en zich nu verder aan het scholen zijn. De opleiding die deze medewerkers hebben afgerond sluit echter niet altijd goed aan bij de problematiek van de moeders en de hulp die de moeders nodig hebben.</p> <p>Ook de bestuurder en de directeur hebben geen zorggerelateerde opleiding gevolgd. Zij hebben een belangrijke stem in zorginhoudelijke zaken, zoals de plaatsing van cliënten.</p>	

² Zie: <https://skjeugd.nl/werkgevers/informatie-voor-werkgevers/> en <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/08/29/kwaliteitskader-jeugd>

	Verwachting	Oordeel
	<p>De inspectie verwacht dat de aanbieder professionals inzet die zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen en dat ongeschoolde of onvoldoende geschoolde medewerkers niet zelfstandig diensten draaien bij 't Herenhuis. Ook is het belangrijk dat de bestuurder en de directeur zich laten ondersteunen door medewerkers met voldoende inhoudelijke expertise, bijvoorbeeld via een gedragswetenschapper die structureel meedenkt bij plaatsing van cliënten, bij incidenten en bij situaties van onveiligheid.</p> <p>Op dit moment besteedt de gedragswetenschapper per week vier tot zes uur aan alle locaties van Mesa Zorg en kan zij daardoor slechts beperkt en op consultbasis meedenken bij 't Herenhuis.</p> <p>Gelet op de complexiteit van de doelgroep binnen 't Herenhuis is het belangrijk dat er structureel betrokkenheid is van een gedragswetenschapper.</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.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Ten tijde van het toezicht ontbrak de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor een stagiaire. Deze persoon draait op dat moment nachtdiensten zonder de aanwezigheid van andere collega's. Een andere VOG was afgegeven op een datum die lag na de datum van indiensttreding.</p> <p>De inspectie verwacht dat een actuele VOG aanwezig is bij de aanbieder voordat een medewerker start met zijn werkzaamheden.</p> <p>Na het toezicht is de ontbrekende VOG aan de inspectie toegezonden waardoor inmiddels aan deze verwachting wordt voldaan. 't Herenhuis heeft aangegeven dat in de toekomst een nieuwe medewerker pas kan starten na het overleggen van een VOG.</p>	
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	0
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>De aanbieder beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij onvoldoende kennis hebben over de werking van de meldcode waardoor zij niet weten welke stappen zij dienen te zetten bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Vanuit de aanbieder is niet voorzien in een training over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.</p>	

	De inspectie verwacht, mede gelet op de doelgroep van het moeder en kind huis, dat medewerkers geschoold zijn en regelmatig bijgeschoold worden in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	
--	--	--

3 Vervolg

't Herenhuis voldeed op het moment van het toezicht aan 7 van de 24 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan zeventien verwachtingen voldeed 't Herenhuis niet. Bij vier verwachtingen formuleerde de inspectie een aandachtspunt.

Verbetering is nodig op de volgende punten:

- 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 bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.
- Professionals stemmen het plan af met de plannen van overige betrokken instanties.
- Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen.
- Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.
- De leefomgeving is schoon, passend en veilig.
- De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.
- Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.
- 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 aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.
- De aanbieder beschikt over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders.
- De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

De inspectie ziet dat aan meerdere verwachtingen niet wordt voldaan doordat er ongeschoold en onvoldoende deskundig personeel wordt ingezet. 't Herenhuis zet medewerkers in die nog in opleiding zitten en over onvoldoende kennis en expertise beschikken passend bij de problematiek van de moeders.

De eerste stap om verantwoorde hulp aan jeugd te kunnen bieden is medewerkers in te zetten die een passende scholing hebben afgerond en te investeren in de ontwikkeling van het team. Daarnaast ziet de inspectie dat de bestuurder en de directeur een rol pakken bij zorginhoudelijke zaken, terwijl zij geen zorggerelateerde opleiding hebben afgerond. Gezien de problematiek van de moeders is ook de structurele betrokkenheid van een gedragswetenschapper van belang bij de plaatsing van cliënten, bij incidenten en bij veiligheidsrisico's. Hierbij is het van belang om een duidelijke afbakening te maken van de rol- en taakverdeling binnen het team, zodat medewerkers hun verantwoordelijkheid kunnen pakken en weten wanneer zij dienen op te schalen of overleg dienen te zoeken.

De inspectie heeft gehoord en via documenten gezien dat 't Herenhuis direct na het toezicht verbetermaatregelen heeft getroffen om aan alle verwachtingen te gaan voldoen:

- 't Herenhuis zet meer geschoold personeel in door urenuitbreiding van de aanwezige hbo-geschoolde medewerker met een SKJ registratie en door de aanname van een nieuwe hbo-geschoolde medewerker met een SKJ registratie. Daarnaast heeft de aanbieder gesprekken gevoerd met een orthopedagoog en is het de verwachting dat deze persoon in december start bij 't Herenhuis;
- Het protocol aanmelding is herzien, waardoor voortaan bij aanmelding van een cliënt de gedragswetenschapper wordt betrokken;
- De locatiemanager vervult nu enkel de rol van locatiemanager en is niet langer persoonlijk begeleider. De locatiemanager houdt onder andere zicht op de dagelijkse zaken rondom cliënten en ziet toe op naleving van richtlijnen;
- Voor een planbespreking met een cliënt zullen ook overige betrokken instanties uitgenodigd worden;
- Per 1 december 2020 zet 't Herenhuis een schoonmaakbedrijf in;
- Stagiaires worden volgens 't Herenhuis niet meer ingezet in de nacht;
- Voor meer zicht op de cliënten heeft 't Herenhuis op de bovenverdieping van het pand een extra kantoor gerealiseerd;
- Vanaf januari worden (opfris)trainingen geboden aan alle medewerkers over de toepassing van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

't Herenhuis heeft daarnaast ook een plan van aanpak opgesteld om de overige geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie heeft het plan van aanpak beoordeeld en verwacht dat 't Herenhuis het plan op basis van deze beoordeling verder aanscherpt en termijnen benoemt waarbinnen de verbetermaatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet uiterlijk 29 januari 2021 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. De inspectie zal de gerealiseerde verbeteringen ook toetsen in de praktijk.

Op basis van het aangescherpte plan van aanpak beslist de inspectie wanneer zij een hertoets uitvoert. Daarnaast verwacht dat inspectie dat de bestuurder nagaat in hoeverre de verbeterpunten ook van toepassing zijn op de andere locaties van Stichting Mesa Zorg en waar nodig ook daar verbetermaatregelen treft.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij 't Herenhuis uit op 15 oktober, 21 oktober en 4 november 2020. 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:

- Twee gesprekken met twee leden van het dagelijks bestuur van 't Herenhuis en Mesa Zorg.
- Gestructureerde interviews met:
 - vier medewerkers
 - de locatiemanager
 - de gedragswetenschapper
 - de kwaliteitsmedewerker
 - twee medewerkers van partijen waarmee 't Herenhuis samenwerkt
- De check van zes 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 vier dossiers (twee moeders en twee kinderen), onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen.
- Een gesprek met drie cliënten.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.

Voorafgaand aan het toezicht heeft de inspectie de website geraadpleegd en enkele opgevraagde documenten en beleidsstukken van de instelling geanalyseerd.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl