



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

ABO-Ondersteuning B.V. te Arnhem

Verantwoorde Hulp voor jeugd

Hertoets

Samenvatting

Op 20 oktober 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) een hertoets uit bij ABO-Ondersteuning B.V. (hierna: ABO). Aanleiding voor de hertoets was het toezicht dat de inspectie in oktober 2019 heeft uitgevoerd bij ABO en het daaropvolgende verbetertraject. Doel van de hertoets was om te bepalen of ABO-Ondersteuning B.V. verantwoorde jeugdhulp biedt.

ABO-Ondersteuning B.V. voldeed op het moment van de hertoets aan acht van de twaalf onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Bij één verwachting is een aandachtspunt geformuleerd. De inspectie heeft de tekortkomingen en het aandachtspunt met ABO besproken. ABO heeft aangegeven de tekortkomingen en het aandachtspunt te herkennen. ABO heeft hierna bij de verwachtingen die als onvoldoende werden beoordeeld verbetermaatregelen getroffen. Omdat dit rapport een weergave is van de stand van zaken op het moment van het onderzoek, wordt de beoordeling van deze verwachtingen niet aangepast.

De inspectie constateert dat het verbetertraject dat ABO na het onderzoek in oktober 2019 heeft ingezet, ertoe heeft geleid dat ABO op het moment van de hertoets aan bijna alle verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd voldoet. De inspectie vertrouwt erop dat ABO ook de resterende vier tekortkomingen en het aandachtspunt op korte termijn opheft. De inspectie acht ABO in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft de ontwikkelingen volgen vanuit haar reguliere toezichtrol.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Bevindingen.....	6
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening.....	6
	Thema 2: Veiligheid	8
	Thema 4: Cliëntenpositie	11
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie.....	12
	Good practice	14
3	Vervolg	15
	Bijlage - Verantwoording.....	16

1 Inleiding

In oktober 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een hertoets uit bij ABO-Ondersteuning B.V. Aanleiding hiervoor was het toezicht dat de inspectie in oktober 2019 heeft uitgevoerd bij ABO-Ondersteuning B.V. De inspectie constateerde dat er verbetering nodig was op negen tekortkomingen in de kwaliteit van zorg en vroeg ABO-Ondersteuning B.V. om verbeteringen op deze verwachtingen door te voeren. Doel van de hertoets was om te bepalen of ABO-Ondersteuning B.V. de eerder geconstateerde tekortkomingen heeft weggenomen. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van de hertoets.

Beschrijving ABO-Ondersteuning B.V.

ABO-Ondersteuning B.V. (hierna ABO) is in 2009 opgericht. Sinds 2017 staat de organisatie ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69040168. ABO beschikte ten tijde van het eerste bezoek over twee locaties in Arnhem te weten locatie Noord en Zuid. De locatie in Arnhem Noord is inmiddels geen onderdeel meer van ABO. ABO bestaat nu uit één locatie waar het kantoor is en waar de bestuurders, management en teamleiders hun werkruimte hebben.

ABO biedt activiteiten in de 'werkplaats' en individuele begeleiding wordt geboden in kleine studiekamers. De 'werkplaats' is een grote lichte ruimte, waar knutselattributen en -materiaal aanwezig zijn. Jeugdigen kunnen onder begeleiding aan een werkstuk werken. Dit gebeurt meestal individueel, maar ook soms in een klein groepje. In de studiekamers kunnen jeugdigen individueel aan hun schoolwerk werken. De studiekamers worden in verband met COVID-19 niet gebruikt voor begeleidingsmomenten. De individuele ondersteuning op het gebied van plannen, leren leren en structureren gebeurt op school, bij het gezin thuis of op kantoor. Sinds de uitbraak van COVID-19 houdt ABO rekening met de maatregelen en weegt per casus af of de begeleiding op kantoor of in de thuissituatie plaatsvindt.

ABO biedt persoonlijke ondersteuning en begeleiding aan ongeveer 110 jeugdigen en hun gezinnen. Vaak is er bij de aangemelde jeugdige sprake van ASS problematiek, ADHD of aanverwante stoornissen en loopt de jeugdige vast met plannen of met het aangaan van sociale contacten. Daarnaast hebben ouders soms opvoedvragen, waar ABO bij kan ondersteunen. Het gaat om eenvoudige begeleidingsvragen waar ABO op maat met het gezin mee aan de slag gaat. Bij studiebegeleiding richt ABO zich op plannen, organiseren en structureren. De jeugdigen die bij ABO in begeleiding zijn in de leeftijd van ongeveer 6 tot en met 25 jaar.

Naast de twee bestuurders, heeft ABO 23 begeleiders in dienst en werken 20 medewerkers voor ABO vanuit de flexibele schil. Soms als zelfstandige zonder personeel (ZZP) en soms via het uitzendbureau.

Ongeveer 85% van de uren wordt geleverd door begeleiders met een dienstverband. ABO werkt met WO, HBO en MBO opgeleide professionals. ABO heeft één stagiaire die de opleiding HBO Pedagogiek volgt.

Ongeveer 90% van de hulp aan cliënten van ABO wordt gefinancierd op basis van de Jeugdwet.

Een klein deel van de cliënten wordt gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning en er zijn een paar cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB).

Eerste toets oktober 2019

ABO-Ondersteuning B.V. voldeed op het moment van het toezicht in oktober 2019 aan 10 van de 23 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan twaalf verwachtingen voldeed ABO-Ondersteuning B.V. niet. Eén verwachting is niet beoordeeld. Na het toezicht heeft ABO-Ondersteuning B.V. een aantal verbeteringen doorgevoerd, waardoor ze op dat moment voldeed aan 13 van de 23 onderzochte verwachtingen.

Verbetering was nodig op de volgende verwachtingen:

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.
- Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.
- Professionals werken doelgericht en planmatig.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.
- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.
- De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.
- De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.

De inspectie verwachtte dat ABO-Ondersteuning B.V. bovenstaande verbeterpunten vertaalde in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De inspectie ontving het plan op 13 februari 2020 en beoordeelde deze op volledigheid, ambitie en realisme. De inspectie oordeelde dat de maatregelen in het verbeterplan voldoende aansloten op de door de inspectie geconstateerde tekortkomingen en dat het plan voldoende urgentie toonde om de noodzakelijke verbeteringen aan te brengen.

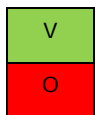
Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vijf thema's: Uitvoering hulp, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen. Het thema Leefklimaat is niet getoetst, omdat ABO alleen ambulante hulp biedt.

Voor Jeugdhulp zonder verblijf is een set met 23 kernverwachtingen geselecteerd, waarvan één niet is beoordeeld. Bij deze hertoets zijn twaalf van deze verwachtingen door de inspectie opnieuw beoordeeld. Het toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/toetsingskadervhj.

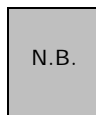
2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de hertoets gepresenteerd, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment van toezicht, aan de hand van vier thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Deze thema's zijn onderverdeeld in criteria waar verwachtingen onder vallen. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. Alleen de twaalf verwachtingen die door de inspectie in oktober 2019 als onvoldoende zijn beoordeeld zijn tijdens de hertoets door de inspectie opnieuw beoordeeld en staan in de onderstaande tabel. In de tabel staan zowel de oordelen op basis van de eerste toets in oktober 2019 als de oordelen op basis van de hertoets in oktober 2020.



V Voldoende

O Onvoldoende



N.B. Niet beoordeeld

Thema 1: Uitvoering hulpverlening

1.1. Professionals bieden passende hulp

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
1.1.1	Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.	O	O
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>De inspectie heeft in het digitale registratiesysteem van ABO achttien cliëntdossiers bekeken. In slechts drie van deze cliëntdossiers zat een begeleidingsplan. De passendheid van de gekozen hulp is daardoor voor het grootste deel van de cliënten niet navolgbaar in de resterende dossiers.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>Tijdens de hertoets heeft de inspectie vier dossiers van ABO getoetst en in al deze dossiers begeleidingsplannen aangetroffen. In de begeleidingsplannen zag de inspectie dat de hulp die geboden wordt niet altijd navolgbaar is. Uit gesprekken en dossieronderzoek blijkt dat de intakeprocedure van ABO niet duidelijk vastgelegd wordt, waardoor ABO soms jeugdigen begeleidt die complexere hulpvragen hebben dan verwacht. De hulp die nodig is en de geboden hulp sluiten daardoor niet altijd goed op elkaar aan.</p>		

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
	<p>De inspectie verwacht dat ABO een duidelijk werkproces opstelt, waarbij de hulpvraag en de risico's goed in kaart worden gebracht. Middels vastgelegde uitsluitcriteria kan ABO vervolgens een afweging maken of de organisatie de gevraagde en benodigde hulp kan bieden.</p> <p>Na de hertoets heeft ABO laten weten en laten zien dat het werkproces voor een deel is aangescherpt en nog verder verbeterd zal worden. De implementatie van de verbeteringen is door ABO ingezet in de week na het inspectiebezoek. ABO hanteert nu een vaste intakeprocedure, waarbij de professional aan de hand van een vragenlijst het gesprek voert en kan bepalen of ABO de passende hulp kan bieden. Het format voor de intakeprocedure is door de inspectie gezien.</p>		

1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
1.2.1	Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>In gesprekken met professionals komt naar voren dat ABO geen richtlijnen voor het professioneel handelen hanteert. In de geraadpleegde beleidsstukken is geen methodiek of werkwijze opgenomen.</p> <p>De professionals geven in gesprek met de inspectie aan dat ze niet bekend zijn met bijvoorbeeld de richtlijnen Jeugdhulp van het Nederlands Jeugd Instituut (NJI). Deze richtlijnen zijn te vinden op www.richtlijnenjeugdhulp.nl.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>Professionals vertellen in gesprek met de inspectie dat ze werken met richtlijnen die voor het werk belangrijk zijn. Bestuurders en professionals geven aan dat de teamleider elke maand een educatieve nieuwsbrieven aan de medewerkers stuurt. In deze nieuwsbrief kunnen professionals informatie lezen over bijvoorbeeld de meldcode of over de aanpak van bepaalde problemen. Naast de teamleiders die input geven, schrijft ook de externe psycholoog in deze brief. Het ABO podium, dat ook een platform is voor kennisdeling, heeft volgens de bestuurder sinds de corona-epidemie een digitale variant.</p> <p>Na de hertoets heeft ABO laten weten dat twee medewerkers zich aangesloten hebben bij het Netwerk Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming van het NJi om de implementatie van de richtlijnen gestructureerder vorm te kunnen geven.</p>		

1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	o	v
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>De inspectie zag tijdens het onderzoek achttien cliëntdossiers in. In vijftien van de achttien cliëntdossiers stonden geen doelen beschreven. ABO werkt niet aantoonbaar doelgericht en planmatig. De inspectie hoorde van professionals dat zij met de ouders en als het kan ook met het kind doelen opstellen. De inspectie heeft slechts in drie recente cliëntdossiers doelen gezien. Er kijkt geen geregistreerde professional mee bij de start van zorg en bij evaluaties.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>De inspectie heeft in vier getoetste dossiers gezien dat er begeleidingsplannen aanwezig zijn en dat er doelen zijn opgesteld. In gesprek met de inspectie geven de professionals aan dat een teamleider samen met een begeleider de plannen opstelt en deze vervolgens afstemt met een SKJ-geregistreerde professional. De inspectie zag dat het format voor begeleidingsplannen niet altijd uniform wordt ingevuld en ook zijn de doelen niet altijd handelingsgericht geformuleerd.</p> <p>Na de hertoets liet ABO aan de inspectie weten dat ze haar werkproces op dit punt verder heeft aangescherpt. Voor de medewerkers is nu een 'routekaart' beschikbaar voor het hulpverleningsproces bij ABO. Ook richt ABO haar registratiesysteem zo in dat het voor professionals makkelijker is om dit proces te volgen. De inspectie heeft een voorbeeldcasus en de bijbehorende stukken ontvangen en gezien.</p>		

Thema 2: Veiligheid

2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	o	o
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>Uit het raadplegen van de beleidsstukken van ABO en uit gesprekken met professionals komt naar voren dat ABO geen vaste werkwijze hanteert om de mate van veiligheid voor een jeugdige na te gaan. De inspectie verwacht dat de professionals van ABO bij de start van de hulp, bij veranderende omstandigheden en bij de evaluatie minimaal een aantal eenduidige vragen over de veiligheid van de jeugdige stellen.</p>		

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
	<p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>ABO gebruikt de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) voor het in kaart brengen van risico's bij de start van de hulpverlening. De ZRM is een instrument dat de zelfredzaamheid op de leefgebieden inkomen, werk en opleiding, tijdsbesteding, huisvesting, huiselijke relaties, geestelijke gezondheid, middelengebruik, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie toetst. Het geeft de professionals inzicht in de risico's en krachten van de jeugdigen en het gezin in een brede context. De professionals van ABO geven in gesprek aan dat ze door het afnemen van de ZRM een beter beeld krijgen van de jeugdige in zijn leefomgeving. Dit is belangrijk voor het bieden van hulp, zeker wanneer er risico's of bedreigingen zijn. De inspectie zag in de dossiers terug dat de uitkomsten van de ZRM geen plek in het begeleidingsplan heeft, waardoor er kans is dat de risico's en sterke kanten niet goed in beeld blijven. De professionals beaamden dit beeld in gesprek met de inspectie en herkennen dat de uitkomsten van de ZRM niet altijd in de doelen of in de uitvoering van de hulp terug komen. Ook vertelden de professionals en de kwaliteitsmedewerker dat de ZRM na de start van de hulp niet opnieuw afgenomen wordt om te bepalen of de risico's afnemen of verergeren.</p> <p>Na de hertoets heeft de bestuurder van ABO mondeling laten weten het gebruik van de ZRM te hebben aangepast. De ZRM wordt vanaf november 2020 op verschillende momenten getoetst: bij de start, bij evaluaties en bij de afsluiting van de hulp. De professional neemt de uitkomst van de ZRM op in het begeleidingsplan van de jeugdige. De inspectie heeft een voorbeeld van een begeleidingsplan, waarin de risico's zijn opgenomen, ontvangen en gezien</p>		
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	o	o
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>ABO hanteert geen vastgestelde criteria over wanneer welke discipline wordt betrokken bij het multidisciplinair beoordelen van veiligheidsrisico's en wie hierbij verantwoordelijkheid draagt.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>De professionals van ABO geven aan dat ze mogelijkheden hebben om multidisciplinair te overleggen, maar er zijn geen afspraken over wanneer een professional hier gebruik van moet maken. Professionals geven aan dat ze zelf kunnen beslissen om multidisciplinaire afstemming te zoeken. Uit gesprekken komt naar voren dat professionals vooral naar aanleiding van een ingewikkelde situatie het overleg zoeken. De inspectie zag dat er geen uniforme werkwijze in het beleid terug te vinden is over multidisciplinaire beoordeling van veiligheidsrisico's.</p>		

2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
2.2.1	Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.	O	O
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>De inspectie zag in de dossiers en hoorde in gesprekken met professionals van ABO dat zij veiligheidsrisico's niet in kaart brengen, zie 2.1.3. De professional weegt veiligheidsrisico's niet bewust mee bij het bepalen van de in te zetten hulp.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>Professionals van ABO geven aan de risico's niet altijd vast te leggen in de begeleidingsplannen van de jeugdigen. Professionals gaven aan dat ze gebruik maken van korte lijnen en veelal mondelinge afspraken maken. Het werkproces op moment van de hertoets voorzag hier niet in. Hierdoor is onvoldoende navolgbaar of de professionals mede op basis van de veiligheidsrisico's de inzet van de hulp bepalen.</p>		
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>Zoals vermeld onder 2.2.1 heeft de inspectie gezien in dossiers en gehoord in gesprekken dat ABO veiligheidsrisico's niet in kaart brengt. Omdat ABO geen veiligheidsrisico's in kaart brengt, stellen de professionals ook geen afspraken op over het beperken van deze veiligheidsrisico's. De inspectie heeft geen veiligheidsafspraken in dossiers gezien. In gesprekken met de inspectie geven professionals aan dat de hulp die bij ABO geboden wordt, lichte hulp is en dat er zelden sprake is van onveiligheid.</p> <p><i>Aandachtspunt hertoets:</i></p> <p>Uit het gesprek met professionals blijkt dat wanneer zij risico's constateren, zij de afspraken rond de veiligheid van de betreffende jeugdige vooral mondeling borgen. Als het nodig is, is er elke dag contact met bijvoorbeeld de GGZ en met de cliënt zelf zodat de veiligheid geborgd is. De inspectie acht het gezien de zorgcontinuïteit en navolgbaarheid van belang de gemaakte afspraken rond het beperken van de veiligheidsrisico's vast te leggen in de clientdossiers van de jeugdigen. Dit is een aandachtspunt.</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 Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>De inspectie zag dat er geen informatie over een onafhankelijke vertrouwenspersoon op de website of in een folder staat. Professionals en de bestuurder verwijzen beiden naar een interne vertrouwenspersoon, maar deze is niet onafhankelijk. De inspectie verwacht dat ABO jeugdigen en hun ouders actief informeert over hun gecontracteerde onafhankelijke vertrouwenspersoon, zodat de toegang laagdrempelig is. Ook kan ABO gebruik maken van en verwijzen naar het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).</p> <p>ABO heeft na het toezicht de link naar het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) op de website van ABO geplaatst, zodat ouders en jeugdigen laagdrempelig een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon. De inspectie heeft de vermelding op de website gezien.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>De link naar het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG) staat op de website van ABO, zodat ouders en jeugdigen laagdrempelig een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon. De inspectie heeft de vermelding op de website gezien. Daarnaast geven professionals in gesprek aan dat ze ouders en jeugdigen actief wijzen op de mogelijkheid om met een vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.</p>		
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>ABO beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie. Er is echter geen sprake van een laagdrempelige toegang tot deze klachtencommissie, zo blijkt uit het gesprek met de bestuurder en na het bekijken van de website. Cliënten moeten altijd expliciet geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot rechtstreekse toegang - op ieder moment - tot de onafhankelijke klachtencommissie.</p> <p>Na het toezicht heeft ABO laten weten dat de link van de klachtencommissie (ECKG) inmiddels vermeld staat op de website. De inspectie heeft deze vermelding op de website gezien. Op deze manier kunnen ouders en jeugdigen op een laagdrempelige manier een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.</p>		

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
	<p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>De link van de klachtencommissie (ECKG) vermeld staat op de website van ABO. De inspectie heeft deze vermelding op de website gezien. Op deze manier kunnen ouders en jeugdigen op een laagdrempelige manier een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Daarnaast geven professionals aan bij de inspectie dat ze bij de intake en tijdens de begeleiding actief wijzen op het bestaan van de klachtencommissie.</p>		

Thema 5: Bestuurlijke organisatie

5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
5.1.1	De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>ABO heeft geen duidelijke procedure voor het bijhouden van incidenten en het doorvoeren van verbeteringen naar aanleiding van een periodieke analyse van de bijgehouden registratie. De professionals en bestuurder geven in gesprek met de inspectie aan dat het voor hen niet helder is wat onder een incident verstaan wordt. Tussen de beleidsdocumenten heeft de inspectie een formulier voor het registreren van een ongeval gezien, maar hiervan is in 2019 nog niet één ingevuld. Volgens een professional komt dit doordat er geen ongevallen zijn geweest.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>Professionals vertellen aan de inspectie dat ze een Meldingen Incidenten Cliënten (MIC) formulier gebruiken een om een incident te melden en dat ABO een MIC commissie heeft ingericht. De professionals hebben de inspectie een MIC formulier laten zien. De kwaliteitsmedewerker laat weten dat een begeleider samen met een teamleider bepaalt of een situatie bestempeld wordt als een incident en of het geregistreerd moet worden. De MIC commissie kijkt mee en naar aanleiding van incidenten worden zo nodig verbeteringen doorgevoerd. Professionals noemen het voorbeeld van het aanbieden van een training over suïcidepreventie om op deze manier het risico van suicide eerder te kunnen signaleren, maar ook om er beter mee om te kunnen gaan als een jeugdige suïcidale gedachten heeft.</p>		

5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
5.2.1	De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.	O	V
	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>De bestuurder van ABO geeft in gesprek met de inspectie aan dat ABO op dit moment geen SKJ-geregistreerde professionals inzet voor de hulpverlening aan cliënten.</p> <p>Ook heeft ABO niet geregeld dat professionals met inhoudelijke vragen terecht kunnen bij een SKJ- of BIG-geregistreerde professional. De inspectie verwacht dat professionals altijd de mogelijkheid hebben om inhoudelijke vragen te kunnen opschalen.</p> <p>De locatiemanager van ABO heeft tijdens het toezicht aangegeven dat ABO het werken met geregistreerde professionals belangrijk vindt. Om deze reden is ABO al in gesprek met de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) om er middels een goedgekeurd opleidingsplan voor te zorgen dat de Hbo-professionals toegelaten kunnen worden tot het SKJ register. De verwachting is dat dit over ongeveer zes maanden gerealiseerd is.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>ABO heeft twee SKJ geregistreerde medewerkers in dienst en werkt met een aantal ZZP-ers die ook in het bezit zijn van een registratie. De bestuurder noemt bijvoorbeeld de vaktherapeuten en de psycholoog waarmee ABO een samenwerkingsrelatie heeft. Alle begeleidingsplannen worden opgesteld door begeleiders samen met een teamleider en bekeken door een SKJ geregistreerde professional. De bestuurders en de kwaliteitmedewerker laten in gesprek weten dat ze een bureau hebben ingehuurd om vijf HBO-professionals te ondersteunen bij het verkrijgen van de SKJ registratie. Het bureau onderhoudt de contacten met het SKJ en heeft met hen voor elke medewerker een programma op maat gemaakt. De verwachting is dat deze vijf professionals hun registratie tussen december 2020 en uiterlijk maart 2021 gerealiseerd hebben.</p>		

5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen

	Verwachting	Oordeel Oktober 2019	Oordeel oktober 2020
5.3.1	De aanbieder beschikt over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders	O	V

	<p><i>Toelichting eerste toets:</i></p> <p>Bij de steekproefsgewijze controle van twaalf Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG), miste ABO één VOG.</p> <p>Na het toezicht heeft ABO de geldige VOG alsnog getoond aan de inspectie.</p> <p><i>Toelichting hertoets:</i></p> <p>Na het eerste toezicht toonde ABO aan dat alle VOG's op orde zijn. Nieuwe professionals mogen alleen starten met een geldige VOG op naam van ABO. De bestuurders laten in gesprek weten dat ze hier actief op sturen. De kwaliteitsmedewerker en de bestuurders geven tijdens de hertoets ook aan dat ABO gebruik maakt van een planning in excell, zodat VOG's op tijd worden vernieuwd. De kwaliteitsmedewerker hanteert een termijn van twee en een half jaar, ondanks dat een VOG drie jaar geldig is.</p>		
--	---	--	--

Good practice

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

ABO gaf tijdens het inspectiebezoek van oktober 2019 aan dat ze het belangrijk vindt dat medewerkers, ouders en jeugdigen goed geïnformeerd worden over inhoudelijke ontwikkelingen op het gebied van jeugdhulp. Om deze reden organiseert het management maandelijks lezingen. Ze noemen dit het 'ABO podium'. Belangstellenden kunnen zich inschrijven voor een lezing. Sommige lezingen zijn alleen bedoeld voor de professionals en andere zijn ook toegankelijk voor jeugdigen en ouders. ABO doet voor de lezingen een beroep op verschillende deskundigen die aansluiten bij de vraag die op dat moment leeft. Dit kan uiteenlopen van: omgaan met je puber, de stappen van de meldcode en over seksualiteit bij jeugdigen met ASS problematiek.

Tijdens de hertoets geven de bestuurders aan dat ze nog steeds een 'ABO podium' hebben, maar dat deze in verband met COVID-19 digitaal plaatsvindt. Ook is ABO begonnen met een Podcast.

3 Vervolg

ABO Ondersteuning B.V. voldeed op het moment van de hertoets aan acht van de twaalf verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Aan vier verwachtingen voldeed ABO-Ondersteuning B.V. niet en bij één verwachting formuleerde de inspectie een aandachtspunt.

Verbeteringen zijn nodig op de onderstaande verwachtingen:

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.
- Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.
- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.

De inspectie heeft de tekortkomingen en het aandachtspunt met ABO besproken. ABO heeft aangegeven de tekortkomingen en het aandachtspunt te herkennen en heeft per direct het verbeterplan aangescherpt en veranderingen doorgevoerd, zodat ABO kan voldoen aan de verwachtingen. De inspectie ontving het aangescherpte verbeterplan in oktober 2020. Omdat dit rapport een weergave is van de stand van zaken op het moment van onderzoek, wordt de beoordeling van deze verwachtingen niet aangepast.

De inspectie constateert dat het verbetertraject van ABO na het onderzoek in oktober 2019 heeft ingezet, ertoe heeft geleid dat ABO op het moment van de hertoets aan bijna alle verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd voldoet. De inspectie vertrouwt erop dat ABO ook de resterende vier tekortkomingen en het aandachtspunt op korte termijn opheft. De inspectie acht ABO in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft ontwikkelingen volgen vanuit haar reguliere toezichtrol.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde de hertoets bij ABO-Ondersteuning B.V. aangekondigd uit op 20 oktober 2020. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor de hertoets verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor de hertoets zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met de bestuurders van ABO-Ondersteuning B.V.
- Gestructureerde interviews met:
 - een ambulante begeleider, tevens teamleider
 - een ambulante begeleider, tevens intaker
 - de locatiemanager, tevens kwaliteitsmedewerker
- De check van 4 dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Check van beleidsdocumenten.
- Telefonische navraag bij de bestuurder.

De gesprekken en het dossieronderzoek vonden digitaal plaats.

www.igj.nl