



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

# Spil Helpt

*Verantwoorde hulp voor jeugd*

Utrecht, maart 2021

# Samenvatting

Spil Helpt B.V. (hierna: Spil Helpt) is een aanbieder die diagnostiek en ambulante behandeling biedt aan jeugdigen tot 23 jaar. In november 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij Spil Helpt. Doel van het toezicht was om te bepalen of Spil Helpt verantwoorde jeugdhulp biedt. Dit rapport bevat de uitkomsten van dit toezicht.

Spil Helpt voldeed op het moment van het toezicht aan 20 van de 23 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Daarnaast heeft de inspectie bij één verwachting een aandachtspunt geformuleerd.

Bij de verwachtingen die door de inspectie als onvoldoende zijn beoordeeld, heeft Spil Helpt inmiddels maatregelen getroffen. Verbetering is nog nodig op de volgende verwachtingen:

- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

De inspectie acht Spil Helpt in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Spil Helpt verbetermaatregelen doorvoert om aan alle verwachtingen te voldoen. De inspectie blijft de ontwikkelingen volgen vanuit het reguliere toezicht.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Bevindingen.....	5
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening .....	5
	Thema 2: Veiligheid.....	7
	Thema 4: Cliëntenpositie.....	8
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie .....	9
3	Conclusie en Vervolg.....	11
	Bijlage - Verantwoording.....	12

# 1 Inleiding

In november 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) toezicht uit bij Spil Helpt B.V. (hierna: Spil Helpt). Doel van het toezicht was om te bepalen of Spil Helpt verantwoorde jeugdhulp biedt.

## Beschrijving Spil Helpt

Spil Helpt biedt diagnostiek en ambulante behandeling aan jeugdigen van 0 tot 23 jaar op vijf locaties. Spil Helpt staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55939767. Spil Helpt biedt op basis van de Jeugdwet diagnostiek en behandeling bij leer- en gedragsproblemen zoals dyslexie, dyscalculie, autisme en ADHD. Daarnaast biedt Spil Helpt hulp buiten de Jeugdwet zoals remedial teaching en beroepskeuzetesten. Op het moment van het toezicht heeft Spil Helpt ongeveer 200 jeugdigen in zorg. Ongeveer driekwart van de geleverde zorg vindt plaats op basis van de Jeugdwet en een kwart valt buiten de Jeugdwet en is particulier gefinancierd. Het toezicht vond plaats op de hoofdlocatie in Hedel.

Spil Helpt biedt haar ambulante behandeling voornamelijk op scholen. Hierbij gaat het om jeugdigen met leer- en/of gedragsproblematiek. Spil Helpt werkt nauw samen met scholen waarbij ze een aantal dagdelen spreekuur houdt op verschillende scholen. De jeugdigen hoeven niet apart naar een locatie van Spil Helpt te komen, maar kunnen onder schooltijd naar hun behandelaar.

De hoofdlocatie in Hedel heeft drie behandelkamers en een kantoor. De behandelkamers zijn klein, maar wel coronaproef ingericht. De behandelkamers zien er kindvriendelijk uit door de aanwezigheid van posters, speelgoed en kinderboeken.

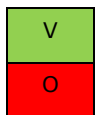
De bestuurder van Spil Helpt is een orthopedagoog generalist en betrokken als hoofdbehandelaar bij alle behandelingen. De bestuurder is geregistreerd in het BIG-register. Spil Helpt heeft verder zeven professionals in dienst. Deze professionals zijn allemaal wo-opgeleid en geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Alle professionals nemen deel aan scholing en intervisie. Daarnaast zijn een stagiaire en een kwaliteitsmedewerker werkzaam bij Spil Helpt.

## Toetsingskader

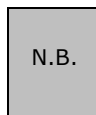
Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vier thema's: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Cliëntenpositie en Organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen. Voor Jeugdhulp zonder verblijf is een set met 23 kernverwachtingen geselecteerd. Het toetsingskader is te vinden op: [www.igj.nl/toetsingskadervhj](http://www.igj.nl/toetsingskadervhj).

## 2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment van toezicht, aan de hand van vier thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Deze thema's zijn onderverdeeld in criteria waar verwachtingen onder vallen. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. Als de verwachting als onvoldoende is beoordeeld geeft de inspectie een toelichting. Wanneer het oordeel voldoende is, maar de inspectie op grond van de bevindingen van mening is dat er reden is voor verbetering, benoemt de inspectie een aandachtspunt.



V Voldoende  
O Onvoldoende



N.B. Niet beoordeeld

### Thema 1: Uitvoering hulpverlening

#### 1.1. Professionals bieden passende hulp

	Verwachting	Oordeel
1.1.1	Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.	V
1.1.2	Professionals bieden hulp die aansluit bij de achtergrond, eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdigen, hun ouders en hun netwerk.	V

#### 1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

	Verwachting	Oordeel
1.2.1	Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.	V
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	V

### 1.3. Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders bij de hulp

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
1.3.1	Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld.	<b>v</b>
1.3.2	Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp	<b>v</b>
1.3.3	Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.	<b>v</b>

### 1.4. Professionals stemmen af met de bij de jeugdigen en hun ouders betrokken instanties

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
1.4.1	Professionals stemmen het plan af met de plannen van overige betrokken instanties.	<b>v</b>

## Thema 2: Veiligheid

### 2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
2.1.1	Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen.	<b>V</b>
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	<b>V</b>
	<p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Uit gesprekken met professionals en uit het dossier blijkt dat de professionals alert zijn op veiligheidsrisico's. Deels komen er veiligheidsrisico's naar voren uit de vragenlijsten bij de intake en een deels gaandeweg de hulpverlening tijdens de gesprekken met de jeugdige. In de gesprekken met professionals hoorde de inspectie echter ook dat de professionals deze veiligheidsrisico's niet op een eenduidige en systematische manier inschatten bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden.</p> <p>Het is een aandachtspunt dat Spil Helpt bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden minimaal een aantal eenduidige vragen stelt over de veiligheid van de jeugdige.</p>	
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	<b>V</b>

### 2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
2.2.1	Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.	<b>V</b>
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	<b>V</b>
2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	<b>V</b>

## Thema 4: Cliëntenpositie

### 4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen

	Verwachting	Oordeel
4.1.1	De aanbieder onderneemt actie indien jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp.	V
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Spil Helpt werkt niet met een onafhankelijke vertrouwenspersoon voor jeugdigen en hun ouders.</p> <p>De aanbieder kan een vertrouwenspersoon van bijvoorbeeld het AKJ of Zorgbelang inschakelen en moet ervoor zorgen dat deze vrij toegankelijk is voor jeugdigen en hun ouders en dat zij hierover geïnformeerd zijn.</p> <p>Na het toezicht heeft Spil Helpt maatregelen getroffen door een vertrouwenspersoon in te schakelen die vrij toegankelijk is voor jeugdigen en/of hun ouders. De inspectie verwacht dat Spil Helpt de ouders en jeugdigen hierover informeert. Bijvoorbeeld door op de website te verwijzen naar de vertrouwenspersoon.</p>	
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Spil Helpt beschikt over een interne klachtenregeling. Voor de externe klachtenregeling verwijst Spil Helpt naar de klachtenregeling van de Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Orthopedagogen (NVO). De NVO behandelt echter alleen tuchtklachten tegen de individuele beroepsbeoefenaar. Hiermee toetst de NVO het professioneel handelen aan de normen zoals vastgelegd in de beroepscode en richtlijnen, en niet op punten als bejegening, procedures en beslissingen. Dit is iets anders is dan de behandeling van klachten tegen de aanbieder. De verwijzing naar de klachtenregeling van de NVO voldoet daarmee niet aan de klachtenregeling zoals vereist in de Jeugdwet.</p> <p>De inspectie verwacht dat Spil Helpt zorgt voor een onafhankelijke klachtencommissie of zich aanmeldt bij een onafhankelijke externe klachtencommissie die voldoet aan de vereisten van de Jeugdwet.</p> <p>De inspectie verwacht ook dat jeugdigen en ouders op laagdrempelige wijze worden geïnformeerd. Dat doet Spil Helpt goed, door onderaan elke email te verwijzen naar de klachtenregeling.</p>	



	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
	Na het onderzoek heeft Spil Helpt maatregelen getroffen door zich aan te melden bij een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie verwacht dat Spil Helpt de ouders en jeugdigen hierover informeert. Bijvoorbeeld door op de website ook te verwijzen naar de onafhankelijke klachtencommissie.	

## Thema 5: Bestuurlijke organisatie

### 5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
5.1.1	De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.	<b>V</b>
	<p><i>Aandachtspunt</i></p> <p>Uit dossieronderzoek en gesprekken met professionals blijkt dat er weinig incidenten zijn. De incidenten die er zijn worden vastgelegd en er wordt contact opgenomen met de hoofdbehandelaar. De hoofdbehandelaar verzamelt de incidenten en geeft een terugkoppeling aan de professionals.</p> <p>Het is een aandachtspunt om de incidenten overstijgend te analyseren en om op basis van de analyse verbeteringen door te voeren.</p>	

### 5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
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.	<b>V</b>
5.2.2	De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.	<b>V</b>
5.2.3	De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden	<b>V</b>

### 5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen

	<b>Verwachting</b>	<b>Oordeel</b>
5.3.1	De aanbieder beschikt over een actuele Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders.	<b>O</b>
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Voor alle zeven professionals, de bestuurder, stagiaire en kwaliteitsmedewerker is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanwezig.</p>	

	<p>De VOG's zijn echter niet specifiek aangevraagd voor Spil Helpt en waren in vier gevallen niet aanwezig bij indiensttreding of waren al ouder dan drie maanden ten tijde van indiensttreding.</p> <p>Voor indiensttreding dient er een VOG aanwezig te zijn, deze VOG mag ten tijde van indiensttreding niet ouder zijn dan drie maanden.</p> <p>Inmiddels heeft Spil Helpt de VOG's die niet voldeden opnieuw aangevraagd en aan de inspectie getoond.</p>	
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	<b>v</b>

### 3 Conclusie en Vervolg

Spil Helpt voldeed op het moment van het toezicht aan 20 van de 23 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Daarnaast heeft de inspectie bij één verwachting een aandachtspunt geformuleerd.

Bij de verwachtingen die door de inspectie als onvoldoende zijn beoordeeld, heeft Spil Helpt inmiddels maatregelen getroffen. Verbetering is nog nodig op de volgende verwachtingen:

- Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.
- Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.

De inspectie acht Spil Helpt in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Spil Helpt verbetermaatregelen doorvoert om aan alle verwachtingen te voldoen.

De inspectie blijft de ontwikkelingen volgen vanuit het reguliere toezicht.

## Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Spilt Helpt aangekondigd uit op 10 november 2020. Het toezicht bestond uit de volgende onderdelen:

- Gesprek met de bestuurder (hoofdbehandelaar)
- Gesprek met twee ouders
- Gesprek met twee professionals
- Documentenonderzoek
- Een check van alle dossiers van professionals op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag
- Een check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een behandelplan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd

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