



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Veerkracht Jeugdhulp, Den Haag en Voorburg

*Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder*

# Rapport Veerkracht

## De hulpaanbieder aan het woord

### Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen
- Minimaal 50% heeft een SKJ registratie
- Methodische werkwijze zit goed in het hoofd

### Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:

- Implementeren digitaal instrument voor risicotaxatie (LIRIK of ARIJ)
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Systematisch multi-disciplinair overleg intern en met externe betrokkenen van een jeugdige
- Afronden kwaliteitshandboek
- Ontwikkelen opleidingsaanbod voor (nieuwe) medewerkers, zowel intern als extern (lerend werkklimaat creëren)
- Structureel karakter in de individuele gesprekken met de jongeren en jongerenvergadering,
- Incidentenregistratie wordt in ZilliZ gedaan
- Systematisch inplannen intervisie (6 wekelijks)

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

- Regelmaat en structuur in contact
- Regelmaat in behandeloverleg (evaluatie trajecten)
- Onafhankelijk feedback kunnen geven
- Verbeterde communicatie
- Ouders meer betrokken bij eigen kinderen
- Jongeren zullen zich meer gehoord voelen door maatwerk

---

## Conclusie van de inspectie

*Veerkracht is in januari 2021 gestart met het bieden van kleinschalige jeugdhulp en verblijf aan jeugdigen. Tijdens het toezicht voldeed de aanbieder aan drie normen volledig, twee normen veelal en twee normen deels. Tijdens het terugkoppelingsgesprek, aan het einde van het toezicht, gaven de vennoten aan dat zij aan de slag gaan met de geconstateerde verbeterpunten omdat zij de hulp aan jeugdigen verder willen verbeteren. In de reactie op het conceptrapport heeft Veerkracht op hoofdlijnen aangegeven op welke wijze zij dit gaan aanpakken. Omdat Veerkracht een nieuwe toetreder betreft, aan een complexe doelgroep hulp biedt en er op een aantal belangrijke normen nog verbetering nodig is, vraagt de inspectie aan Veerkracht om een verbeterplan op te stellen. Dit verbeterplan zal de inspectie toetsen.*

---



# 1 Inleiding

In april 2021 heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) een toets nieuwe jeugdhulpaanbieder uitgevoerd bij Veerkracht in Den Haag en Voorburg.

## Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Veerkracht Jeugdhulp verantwoorde hulp biedt.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: [www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Veerkracht Jeugdhulp

Veerkracht Jeugdhulp (hierna: Veerkracht) staat als vennootschap onder firma (vof) ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 71424008. Veerkracht heeft vier vennoten, waarvan op dit moment één venoot bezig is zich uit te schrijven. Deze venoot is voor zichzelf begonnen als onderaannemer van Veerkracht.

Veerkracht biedt sinds januari 2021 kleinschalige jeugdhulp met verblijf op twee locaties in woonwijken in Den Haag en Voorburg. Beide woningen zijn ruim, licht, hebben een tuin en zijn voorzien van een grote leefkeuken. Veerkracht moet één van de woningen binnen enkele maanden verlaten omdat blijkt dat de woning uitsluitend als woonhuis gebruikt mag worden. De vennoten zijn daarom op zoek naar een andere woning. Op beide locatie is 24/7 begeleiding aanwezig.

Ten tijde van het toezicht verbleven er totaal zes jeugdigen bij Veerkracht in de leeftijd van 12 tot en met 17 jaar. Een deel van de jeugdigen ontvangt 1 op 1 begeleiding. Alle jeugdigen verbleven voorafgaand aan plaatsing bij Veerkracht in de gesloten jeugdzorg. Een aantal jeugdigen heeft gedurende de afgelopen jaren bij meerdere jeugdhulp instellingen verbleven. De jeugdigen die bij

Veerkracht verblijven kampen met (complexe) gedragsproblematiek, al dan niet gecombineerd met forensische problematiek.

Veerkracht werkt op dit moment uitsluitend met zzp'ers, waarvan vijf als begeleider en twee als gedragsdeskundige. Allen hebben een zorggerelateerde mbo-, hbo- of wo- opleiding. De drie nog in de VOF actieve vennoten werken tevens als begeleider en hebben ook een opleiding in de zorg afgerond. Zij hebben jarenlange ervaring als begeleiders in de jeugdzorg en jeugdzorg plus. De vennoten zijn voornemens op korte termijn personeel in dienstverband aan te nemen en de bedrijfsstructuur om te zetten naar een B.V.

## 2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

### Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- 1.1. Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.5. De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 3.4. De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 2.1. Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 3.3. De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

De aanbieder heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachts- en verbeterpunten uit het rapport. Zo gaat Veerkracht een digitaal instrument voor risicotaxatie implementeren, systematisch multidisciplinair overleggen met in- en externen, bespreken hoe zij omgaan met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, het kwaliteitshandboek afronden en een opleidingsaanbod ontwikkelen voor (nieuwe) medewerkers. Daarnaast heeft Veerkracht laten weten dat zij het lerend werkklimaat vergroot door de individuele gesprekken met de jongeren en de jongerenvergadering een structureel karakter te geven, incidentenregistratie bij te gaan houden en 6 wekelijks intervisie in te plannen.






Veerkracht is in januari 2021 gestart met het bieden van kleinschalige jeugdhulp en verblijf aan jeugdigen. Tijdens het toezicht voldeed de aanbieder aan drie normen volledig, twee normen veelal en twee normen deels. Tijdens het terugkoppelingsgesprek, aan het einde van het toezicht, gaven de vennoten aan dat zij aan de slag gaan met de geconstateerde verbeterpunten omdat zij de hulp aan jeugdigen verder willen verbeteren. In de reactie op het conceptrapport heeft Veerkracht op hoofdlijnen aangegeven op welke wijze zij dit gaan aanpakken. Omdat Veerkracht een nieuwe toetreders betreft, aan een complexe doelgroep hulp biedt en er op een aantal belangrijke normen nog verbetering nodig is, vraagt de inspectie aan Veerkracht om een verbeterplan op te stellen.

## Vervolg

De inspectie verwacht dat Veerkracht Jeugdhulp de in het rapport genoemde verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet vóór 17 augustus 2021 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

## 3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *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, 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.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

### Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.





**Beeld**



**Gezonde  
ontwikkeling**



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 1.1		Oordeel
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Uit de gesprekken met de professionals blijkt dat zij een actueel beeld hebben van de problematiek, wensen en mogelijkheden van de jeugdigen die bij Veerkracht verblijven. Dit komt mede omdat voor alle jeugdigen geldt dat minstens één begeleider de jeugdige kent van een eerder verblijf bij een andere jeugdzorg organisatie. De professionals kennen de gezinnen van de jeugdigen en zijn bekend met de problematiek in de thuissituatie. In de dossiers van de jeugdigen heeft de inspectie gezien dat voorinformatie, onder andere in de vorm van plannen van de zorgaanbieder waar de jeugdigen voorafgaand aan Veerkracht verbleven, is opgenomen in het dossier. Uit de gesprekken met professionals en jeugdigen wordt duidelijk dat deze informatie en de wensen van de jeugdigen is meegenomen in het opstellen van de doelen waar de jeugdigen nu aan werken. Ook is duidelijk wat het toekomstperspectief is van de jeugdigen.

Norm 1.5		Oordeel
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.	

De inspectie heeft gezien dat het op beide locaties schoon en opgeruimd was en dat de ruimtes huiselijk ingericht waren. De leefruimtes en slaapkamers zijn ruim en licht. Professionals en jeugdigen oogden ontspannen en de interactie tussen professionals en jeugdigen was positief. Op beide locaties is de opvang kleinschalig, met slechts een beperkt aantal begeleiders die elkaar afwisselen. De vennoten geven aan dat kleinschalige zorg met een huiselijke sfeer het uitgangspunt is bij Veerkracht.

De jeugdigen die de inspectie heeft gesproken zijn positief over hun verblijf bij Veerkracht. Een van de jeugdigen vertelt al bij veel instellingen te hebben verbleven en dat hij daar regelmatig gefixeerd moest worden. Sinds zijn verblijf bij Veerkracht is de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen niet nodig geweest. Als de jeugdige boos wordt gaat hij een rondje buiten lopen is de afspraak. De rust die er heerst in huis en kleinschaligheid van de opvang zijn de voornaamste redenen dat het nu zo goed gaat, geeft de jeugdige aan.

Professionals vertellen dat er momenten zijn dat de jeugdigen kampen met verveling, omdat zij vanwege Corona op dit moment minder met de jeugdigen kunnen ondernemen. Samen met de jeugdigen kijken zij welke activiteiten wel mogelijk zijn. De vennoten vertellen dat voor de jeugdigen per maand een bedrag wordt gespaard door Veerkracht, zodat de jeugdigen, als zij zelfstandig gaan wonen, een bedrag hebben om bijvoorbeeld hun woning van in te richten.

Een aantal jeugdigen gaat in het weekend naar huis. De professionals geven aan dat zij telefonisch contact houden met jeugdigen en ouders om te horen hoe het bezoek thuis verloopt.



## Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulpverleners in staat zijn om met voldoende actuele en passende kennis en kunde te handelen en in hoeverre hulpverleners met anderen samenwerken waar dat nodig is.

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



**Veiligheid**



**Methodisch handelen**



Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 2.1		Oordeel
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.	

Uit de gesprekken met professionals blijkt dat zij weten welke veiligheidsrisico's er spelen bij de jeugdigen. Deze veiligheidsrisico's kennen zij vanuit de voorinformatie, het feit dat ze de jeugdigen al kennen van verblijf bij een andere jeugdzorgaanbieder en van wat zij hebben geobserveerd sinds het verblijf van de jeugdigen bij Veerkracht. Echter, de risico's voor de huidige situatie zijn niet systematisch in kaart gebracht, bijvoorbeeld aan de hand van een risicotaxatie instrument en registratie ervan ontbreekt.

Professionals zijn bekend met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, maar hoe zij hier binnen Veerkracht mee omgaan is nog niet besproken.

De inspectie verwacht dat Veerkracht afwegingen over de veiligheid van jeugdigen systematisch en, waar nodig, in multidisciplinair overleg maakt. Tevens verwacht de inspectie dat deze afwegingen navolgbaar worden vastgelegd in de dossiers van de jeugdigen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De vennoten geven aan dat binnen Veerkracht traumasensitief en cultuursensitief wordt gewerkt. Bij de start van Veerkracht heeft de toenmalige gedragsdeskundige de visie en methodiek met de professionals doorgenomen. Uit de gesprekken met de professionals en bestuurders blijkt dat zij de methodische werkwijze van Veerkracht goed in het hoofd hebben.

Uit de gesprekken met jeugdigen en professionals blijkt dat er op ontwikkelingsgerichte wijze aan doelen wordt gewerkt met de jeugdigen. Voor de jeugdigen, die sinds januari zijn ingestroomd, zijn nog geen behandelplannen opgesteld. De gedragsdeskundige geeft aan op dit moment bezig te zijn met het opstellen van de plannen. De inspectie heeft gezien dat op korte termijn de planbesprekingen ingepland staan voor de jeugdigen.



### Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

In onderstaand figuur ziet u direct wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.


Norm 3.2	Oordeel
 <p>De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.</p>	

Veerkracht heeft bepaald voor welke doelgroep verblijf bij Veerkracht geschikt is. De gedragsdeskundige vertelt dat nu met name naar de dynamiek van de jeugdigen die al bij Veerkracht wonen wordt gekeken of een nieuwe plaatsing geschikt is. De bestuurders geven aan geen zorg te kunnen bieden aan jeugdigen met een zeer laag IQ en jeugdigen met psychiatrische problemen.

De inspectie heeft gezien dat er voldoende professionals werken op de locaties van Veerkracht en alle professionals hebben een afgeronde zorgopleiding, waarvan de helft op mbo-niveau en de andere helft op hbo-niveau. In de personeelsdossiers heeft de inspectie van alle professionals een

kopie van de diploma's gezien. Naast de gedragsdeskundigen hebben drie van de begeleiders een SKJ-registratie. In de personeelsdossiers is van iedere professionals een geldige VOG opgenomen. De professionals die bij Veerkracht werken zijn ZZP'er en dragen daarmee zelf een verantwoordelijkheid voor het actueel houden van hun kennis en vaardigheden. De professionals met een SKJ-registratie volgen cursussen en trainingen ten behoeve van het behoud van hun registratie. Professionals geven aan dat Veerkracht bijhoudt welke scholing zij hebben gevolgd. Voor de professionals zonder SKJ-registratie is dit nog niet geborgd.

Aandachtspunt betreft de mate waarin zaken zoals protocollen, werkwijzen, uitsluitcriteria en methodiek op papier zijn uitgewerkt. In de gesprekken heeft de inspectie gehoord dat Veerkracht hier op dit moment mee bezig is, onder andere door het opstellen van een kwaliteitshandboek. De inspectie vraagt daarbij tevens aandacht voor een opleidingsplan waarin is opgenomen welke bijscholing belangrijk is voor het werken met de doelgroep van Veerkracht.

Norm 3.3		Oordeel
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	

Medezeggenschap van professionals en cliënten is informeel geregeld. Met de jeugdigen worden gesprekken gevoerd over hoe het gaat, maar deze gesprekken hebben geen structureel karakter. Professionals denken mee over verbeteringen voor de organisatie tijdens vergaderingen. Hier wordt geen verslag van gemaakt. Het structureler inbedden van medezeggenschap van professionals en cliënten binnen de organisatie en het borgen van de resultaten hiervan zijn belangrijk voor een lerend werkklimaat.

Veerkracht beschikt niet over een incidentenregistratie. Uit de gesprekken met professionals blijkt dat, als zich een incident voordoet, hier acties op worden uitgezet. Een registratie en analyse van incidenten ontbreekt. De inspectie vindt het belangrijk dat, wanneer er een incident heeft plaatsgevonden, dit wordt geregistreerd en geanalyseerd om hiervan te leren en de kwaliteit van de hulp continu te verbeteren.

Uit het gesprek met de bestuurders blijkt dat zij voornemens zijn een Raad van Toezicht aan te stellen, deze was er tijdens het toezicht nog niet.

De SKJ-geregistreerde professionals volgen intervisie elders ten behoeve van hun SKJ-registratie. Veerkracht organiseert geen intervisie voor de (overige) professionals. Zeker binnen een organisatie als Veerkracht, waarbij de professionals elkaar veelal langer kennen vanuit een gedeeld arbeidsverleden, kan intervisie zorgen voor een vergroot leereffect en meer (zelf)reflectie.

Norm 3.4		Oordeel



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



Veerkracht is aangesloten bij het AKJ. De jeugdigen en professionals vertellen dat er iedere twee weken een vertrouwenspersoon van het AKJ op de locaties komt. Op beide locaties heeft de inspectie een poster met daarop een foto en de contactgegevens van de vertrouwenspersoon zien hangen. De bestuurders geven aan dat bij de start van de hulp de jeugdigen en ouders worden geïnformeerd over de klachtenregeling. De klachtenregeling staat tevens opgenomen op de website met een link naar de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg waarbij Veerkracht is aangesloten.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Veerkracht onaangekondigd uit op 29 april 2021. 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 met twee jeugdigen.
- Gestructureerde interviews met:
  - Een pedagogisch medewerker
  - Een gedragsdeskundige
  - Drie leden van het dagelijks bestuur van Veerkracht
- De check van negen personeeldossiers 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 van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de website

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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