Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Multi Plus Zorg te Amsterdam

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Utrecht, juli 2021

Rapport Multi Plus Zorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn er trots op dat we op bijna alle punten een positieve beoordeling terugzien in het rapport waaruit naar voren komt hoe wij kwalitatief hoge zorg bieden die aansluit op de normen uit het rapport. Ook zijn we trots op de bijdrage die onze cliënten hebben geleverd tijdens het bezoek en de positieve feedback die we van ze hebben gekregen. Het realiseren van maatwerk voor een ingewikkelde doelgroep staat hoog bij ons in het vaandel en dit lezen wij ook terug in het rapport. We zijn trots op onze maatschappelijke betrokkenheid, waar we ons samen met de cliënten voor blijven inzetten.

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

Alhoewel we tijdens de pandemie onze zorgtaken zo goed mogelijk hebben vormgegeven, zullen we bij het afschalen van de RIVM maatregelen dit onderdeel weer vormgeven als voor de uitbraak van COVID-19, d.m.v. het betrekken van het voorveld. Halfjaarlijks stellen wij een risico-inventarisatie op per cliënt in de zorg- en perspectiefplannen en evaluaties. Wij zullen tussentijds opnieuw risico-inventarisaties uitvoeren a.d.h.v. incidenten. Het verder doorontwikkelen van ons behandelteam gaan we voortzetten zodat we de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen optimaliseren t.b.v. onze cliënten.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen zullen ervaren dat we dezelfde kwalitatieve zorg blijven bieden die we altijd nastreven. We zullen onze maatschappelijke betrokkenheid samen met de cliënten blijven vormgeven en de cliënten stimuleren hun eigen sociale netwerk uit te breiden. Ook zullen we meer aandacht hebben voor risico-inventarisaties en een verdieping maken op het gebied van integrale hulpverlening, waarbij behandeling nog meer wordt ingebed in onze werkwijze. We zullen feedback blijven vragen aan onze cliënten en hun netwerk. Tevens zullen wij ons cameraprotocol herzien.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de kwaliteit van de door Multi Plus Zorg geboden hulp en de lerende houding. Waar mogelijk verbetert Multi Plus Zorg de kwaliteit van de hulp waarbij de aanbieder actief gebruik maakt van de cliënten en hun sociaal netwerk. Een aantal verbeteringen zijn wenselijk en Multi Plus Zorg geeft aan hiermee actief aan de slag te gaan (zie de middelste kolom hierboven).
De inspectie heeft vertrouwen dat Multi Plus Zorg de verbeteringen voortvarend doorvoert.

1 Inleiding

In april 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) toezicht uit bij Multi Plus Zorg, locatie Amsterdam West.

Aanleiding

Sinds 2021 is Multi Plus Zorg een van de kernpartners voor het bieden van jeugdhulp in Amsterdam. Daarnaast heeft zich in 2020 een geweldsincident voorgedaan dat Multi Plus Zorg op verzoek van de inspectie heeft onderzocht. Op basis van haar bevindingen heeft Multi Plus Zorg daarop verbetermaatregelen genomen. De inspectie heeft aangekondigd de verbetermaatregelen in het reguliere toezicht te volgen. Dit vormt de aanleiding voor een breed onderzoek naar de kwaliteit van de geboden hulp.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Multi Plus Zorg verantwoorde hulp biedt. Het toezicht is uitgevoerd op de twee groepen van de locatie in Amsterdam West.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Het toezicht richt zich op alle drie de thema's, waarbij nadrukkelijk ook het perspectief van de jeugdigen is betrokken.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:
www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving Multi Plus Zorg

Multi Plus Zorg B.V. staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 32166026 en biedt sinds 2010 hulp aan (jong)volwassenen. Sinds 2020 is er sprake van een eenhoofdig bestuur (tevens aandeelhouder). Multi Plus Zorg B.V. heeft sinds 2018 een tweehoofdige Raad van Toezicht.
De bestuurder/algemeen directeur wordt sinds 2018 bijgestaan door een adjunct-directeur, die de dagelijkse leiding heeft en onder andere belast is met de portefeuilles bedrijfsvoering en kwaliteit. Een deel van de ondersteuning wordt extern ingehuurd, waaronder de kwaliteitscoördinator en personeelsadministratie. Bij Multi Plus Zorg werken ongeveer 30 medewerkers.

Multi Plus Zorg biedt opvang, begeleiding, behandeling en dagbesteding aan (jong)volwassenen met als doel hen zelfredzaam te maken in de maatschappij, hun agressie te verminderen en recidive te voorkomen. De zorg is kleinschalig georganiseerd. De doelgroep is multicultureel en

bestaat uit (jong)volwassenen met gedragsproblematiek en/of LVB-problematiek, een justitieel verleden en/of een psychiatrische stoornis (ADHD, Autisme, Asperger). Uitsluitingscriteria zijn stoornissen in het psychotische spectrum, het gebruik van harddrugs, zedendelinquenten en forse somatische of medische problematiek.

In Amsterdam biedt Multi Plus Zorg opvang, behandeling en begeleiding op meerdere locaties. Er zijn twee groepen met elk zes jeugdigen in Amsterdam Nieuw-West, twee groepen in Amsterdam West (in verband met een verbouwing zijn op het moment van het toezicht geen jeugdigen aanwezig) en een in Osdorp (vijf jeugdigen). Verder zijn er locaties in Meer en Vaart (vijf studio's voor meerderjarige Wlz-cliënten) en in Amsterdam Oost (studio's voor vier jeugdigen). In 't Gooi biedt Multi Plus Zorg, naast ambulante begeleiding, ook opvang en begeleiding in drie studio's. Voor de dagbesteding maken jeugdigen gebruik van scholen en werk/stageplekken in de buurt. Multi Plus Zorg beschikt over een groot extern netwerk waar de jeugdigen kunnen (leren) werken. Tijdens de corona pandemie heeft Multi Plus Zorg meer gebruik gemaakt van de eigen sportschool voor de jeugdigen en een dagbestedingslocatie. Hier worden afgeschreven medische hulpmiddelen hersteld waarna deze worden gedoneerd aan organisaties in onder andere Marokko, Ghana en Suriname.

Multi Plus Zorg vormt sinds 2021 samen met Boomerang Zorg, Humanitas en Indaad één van de kernpartners voor jeugdhulp in Amsterdam. De kernpartners zijn samen verantwoordelijk voor het bieden van passende jeugdhulp aan alle jeugdigen en hun gezinnen in Amsterdam.
Het merendeel van de jeugdigen (ongeveer 80%) ontvangt hulp op grond van de Jeugdwet. Naast jeugdhulp biedt Multi Plus Zorg ook opvang en begeleiding op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz), Indicatiestelling Forensische Zorg (IFZO) en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Soms werkt Multi Plus Zorg regio-overstijgend met jeugdigen die niet in hun eigen regio plaatsbaar zijn, veelal om veiligheidsredenen.

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

Multi Plus Zorg biedt jeugdhulp aan jeugdigen met een specifieke hulpvraag die voorheen vooral op straat leefden, geen scholing meer volgden en vaak justitiële contacten hadden. Andere zorgaanbieders zijn vaak niet in staat deze doelgroep passende hulp te bieden.
De klik tussen jeugdigen en begeleiders is volgens beiden essentieel. Jeugdigen zien de begeleiders als voorbeeld van mensen die een vergelijkbare achtergrond hebben als zijzelf en het nu gemaakt hebben door een goede begeleider te zijn. Een deel van de medewerkers heeft een achtergrond in de (professionele) vechtsport, net zoals de bestuurder. Wat opvalt zijn de respectvolle interacties tussen de begeleiders en de jeugdigen. De structuur is duidelijk (fasering, afspraak is afspraak) en tegelijkertijd positief door de vele complimenten die de begeleiders geven.
Naast de klik met de jeugdige is de professionaliteit van de begeleider een vereiste. Het is goed dat Multi Plus Zorg het volgen van interne en externe opleidingen stimuleert. Dit moet na de corona pandemie weer voortvarend worden opgepakt.
Om de begeleiding van een goede kwaliteit te laten zijn is het nodig om interne deskundigheid bij het analyseren van risico's en gedragsproblemen beschikbaar te hebben. Multi Plus Zorg is bezig om een behandelteam te organiseren, waarvoor twee GZ-psychologen zijn gecontracteerd. Er ontbreekt echter nog een gedragswetenschapper die dit team moet versterken. Het is goed dat een van de ervaren medewerkers hiervoor wordt opgeleid, maar dit is niet voldoende voor de komende periode.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

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

Verbetering is nodig op de volgende norm:

- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.

De inspectie acht Multi Plus Zorg in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Multi Plus Zorg de door haar zelf aangegeven verbetermaatregelen treft.

De inspectie heeft vertrouwen dat de aanbieder de gerealiseerde kwaliteit kan borgen en waar wenselijk verbeteren. Het vertrouwen is mede gebaseerd op de cultuur om cliënten en hun netwerk actief te betrekken bij de hulp en het verbeteren van de kwaliteit. Multi Plus Zorg is transparant over de werkwijze en de activiteiten die de aanbieder onderneemt om een zinvolle dagbesteding voor de jeugdigen te realiseren.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Multi Plus Zorg concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft de ontwikkelingen volgen.

3 Resultaten

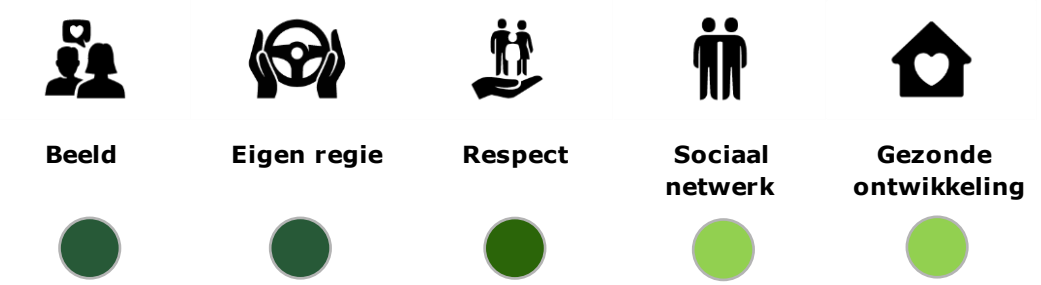
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is.
De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

- *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.



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.	

De inspectie heeft gehoord en gezien dat de hulp start met een intakegesprek met de jeugdige en de jeugdbeschermer of reclasseringswerker. Vaak zijn de ouders ook bij de intake betrokken. Dit gesprek voeren een teamleider en een begeleider. Het gesprek is gericht op de achtergrond van de jeugdige, zijn geschiedenis, problematiek en schulden. Op grond hiervan besluit Multi Plus Zorg of de jeugdige kan komen.
De jeugdige krijgt een mentor die samen met hem/haar het startplan maakt. Dit plan bevat de doelen voor de eerste zes weken die zijn gebaseerd op de "Zelfredzaamheid Matrix". Bij deze doelen worden ook de "opgelegde doelen" van de rechter en/of reclasseerder en/of (gezins)voogd meegenomen. Hulpvragen van de jeugdige maken ook onderdeel uit van de doelen. De inspectie heeft gehoord dat de jeugdige de regie heeft.

Begeleider: "*De jongere heeft de regie, moet zelfredzaam worden en zelfvertrouwen krijgen*"

De inspectie heeft gehoord en gezien dat de mentor tijdens de eerste zes weken samen met de jeugdige alle leefdomeinen analyseert. Hierna maakt de mentor samen met de jeugdige en de gedragswetenschapper het zorgplan, waarin alleen de persoonlijke doelen en werkpunten staan. Wekelijks heeft de mentor een gesprek met de jeugdige waarin zij samen de voortgang bespreken. Minimaal eenmaal per zes weken vindt een UVO (uitvoerdersoverleg) plaats waarbij naast een medewerker van de plaatsende instantie (de plaatser) ook andere betrokken hulpverleners deelnemen. Een plaatser vertelde dat bij de door haar geplaatste jeugdige iedere twee weken een UVO bij Multi Plus Zorg plaatsvond omdat de complexiteit van de problematiek van de jeugdige een tweewekelijkse bijstelling noodzakelijk maakte. Na zes maanden vindt met alle betrokkenen een evaluatie plaats die schriftelijk wordt vastgelegd. De inspectie heeft het startplan, het zorgplan en het evaluatie verslag van vier jeugdigen bekeken. De formats van de plannen leiden tot een tamelijk volledig beeld van de jeugdigen en de ingevulde formuleren geven een goed beeld van de specifieke jeugdigen, zowel qua achtergrond als wat hij/zij wil, en de voortgang bij de diverse domeinen. De plannen zijn gericht op de ontwikkeling en het perspectief van de jeugdige. Het onderwerp 'seksualiteit' komt altijd ter sprake.

Norm 1.2		Oordeel
	Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.	

De jeugdige en waar mogelijk de ouders zijn actief bij het opstellen van het startplan, het zorgplan en de evaluatie betrokken, heeft de inspectie gezien en gehoord. De begeleiders melden dat het in de praktijk lukt om de ouders (meestal de moeder) actief te betrekken, niet alleen bij het maken van plannen, maar ook bij de uitvoering. Het komt ook voor dat een moeder bijvoorbeeld eten komt brengen voor de jeugdigen.
Bij de start heeft vaak de rechter, reclasseerder of jeugdbeschermer doelen bepaald. Deze worden dan meegenomen in de plannen. Maar uiteindelijk is het de bedoeling dat de jeugdige zelf bepaalt aan welke doelen hij/zij gaat werken.

Een jeugdige vertelt op de sportschool aan de inspectie:

> Jeugdige: "Door Multi Plus Zorg zie ik nu dat ik zelf mogelijkheden kan creëren. Dit zie ik bij enkele medewerkers van Mult Plus Zorg. Zij zijn een voorbeeld voor mij. Ik heb ook hiervoor gekozen. Ik ga weer naar school om een diploma te halen."

Norm 1.3		Oordeel
	Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.	

De inspectie heeft van de bestuurder gehoord dat er altijd twee begeleiders op een groep zijn en een extra begeleider voor beide groepen samen. Dus op de locatie zijn altijd minimaal vijf begeleiders voor maximaal 13 jeugdigen beschikbaar. De begeleiders verblijven in de gemeenschappelijke ruimte en gaan alleen voor gesprekken naar het kantoor. De bestuurder is zelf ook vaak op een groep. Hierdoor hebben de begeleiders voldoende tijd voor de jeugdigen, ook om iets buiten de groep met een jeugdige te doen.
Begeleiders geven veel positieve feedback en werken met het competentie model. Dat betekent dat zij aangeven wat goed gaat. Ongewenst gedrag van jeugdigen onderbreken de begeleiders, maar ze bestraffen dit niet. Begeleiders leggen veel uit. Dat hebben de begeleiders verteld en heeft de inspectie ook gezien tijdens het toezicht.

Multi Plus Zorg maakt gebruik van een fase systeem. Fase 1 en fase 2 vinden op beide groepen plaats. Fase 3 en fase 4 vinden op andere woonlocaties plaats waar niet 7 maal 24 uur een begeleider aanwezig is.
Van de begeleiders heeft de inspectie gehoord dat een goede match tussen een jeugdige en een mentor essentieel is. Jeugdigen krijgen een andere mentor als de match niet optimaal is.
Van de jeugdigen heeft de inspectie gehoord dat zij de medewerkers vertrouwen. Ze zeggen bijvoorbeeld "Afspraak is afspraak".
In het boek "Gewoon normaal" beschrijft de wetenschapper Jan Dirk de Jong de werkwijze van Multi Plus Zorg. Hierin leest de inspectie over het belang van professionele eigenheid in de bejegening van risicojongeren.

Norm 1.4		Oordeel
	Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.	

Van een plaatser heeft de inspectie gehoord dat het sociale netwerk is betrokken en dat alleen met toestemming van dit netwerk een plaatsing bij Multi Plus Zorg mogelijk is. Met de inzet van externe systeembehandelaren (bijvoorbeeld van De Waag of Levvel) kan de thuissituatie worden verstevigd.
Van begeleiders hoort de inspectie dat het werken aan het krijgen van vrienden een doel is. De mentor maakt samen met de jeugdige een sociogram. Samen kijken ze naar de mogelijkheden om nieuwe vrienden te maken. Bijvoorbeeld bij een jeugdige die geen emoties bij anderen kan lezen, wordt dit opgepakt. Hoe dit kan is ingewikkeld en hierbij is advies bij de psycholoog van Multi Plus Zorg gevraagd (die is nu weg), maar advies kan ook bij een therapeut van De Waag worden gevraagd.

Van een jeugdige hoort de inspectie dat hij naar school gaat, maar sinds de corona pandemie alleen nog maar lessen per computer heeft. De pandemie heeft ook invloed op de mogelijkheden tot dagbesteding en vrije tijd. De inspectie heeft gehoord en gezien dat externe contacten veel minder mogelijk zijn. Externe contacten met leeftijdsgenoten hebben jeugdigen soms nog wel tijdens bijbaantjes en het onderwijs, voor zover dit op school plaatsvindt. Daarnaast heeft Multi Plus Zorg aanvullende mogelijkheden voor dagbesteding gerealiseerd maar hierbij hebben de jeugdigen geen contact met externe jeugdigen. Tijdens de pandemie lukt het Multi Plus Zorg maar in beperkte mate om jeugdigen te helpen het sociale netwerk uit te breiden.

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

De groepen liggen midden in woonwijken. De jeugdigen en begeleiders kunnen gebruik maken van alle voorzieningen in de buurt. Bijvoorbeeld boodschappen worden door begeleiders en jongeren in de buurt gedaan. De inspectie heeft gezien dat een begeleider samen met twee jeugdigen het avondeten aan het voorbereiden was. De jeugdigen vertelden de inspectie dat ze samen met de begeleider het menu hadden gemaakt.
De inspectie heeft gehoord dat de jeugdigen buren helpen met bijvoorbeeld het opruimen van tuinen, het weghalen van sneeuw op de stoepen en bij het opruimen of verhuizen. De jeugdigen zeggen het leuk te vinden om iets voor de buren te doen en krijgen hier complimenten van de buren voor.

De inspectie heeft gezien dat de fase 1 en fase 2 groepen een leefklimaat hebben dat ontwikkelingsgericht is maar niet gezinsgericht. De inspectie ziet dat de begeleiders op de groepen respectvol met de jeugdigen omgaan en ook omgekeerd. Het is rustig op de groep, terwijl er wel allerlei dingen gebeuren. Volgens de plaatser zou een gezinsgericht leefklimaat ook niet passend zijn voor de jeugdigen die er verblijven. Het leefklimaat is 'streetwise', zoals beschreven in het boek 'Gewoon normaal'. Dit leefklimaat zou volgens de wetenschappers die het boek hebben geschreven goed de ontwikkeling van de jeugdigen mogelijk maken.

In de gezamenlijke ruimtes op de groep en buiten hangen camera's. De camerabeelden zijn zichtbaar in de gemeenschappelijke ruimte. Op de ene groep zijn de beelden van de andere groep zichtbaar, zodat de begeleiders kunnen zien wat er op de andere groep gebeurt. De opnames worden in de cloud bewaard en kunnen alleen door de algemeen directeur worden teruggekeken. Gezien de doelgroep en het geweldsincident dat vorig jaar heeft plaatsgevonden is het gebruik van camera's begrijpelijk. Maatwerk voor de inzet van camera's verdient de voorkeur. Echter moet het cameratoezicht beperkt worden tot de buitenruimtes en de gangen en niet meer in de gemeenschappelijke huiskamer plaatsvinden. Gezien de privacy van de jeugdigen is het nodig om te stoppen met het tonen van de beelden uit de andere groep. Een andere wijze van attenderen op problemen in een andere groep (nodig voor de veiligheid van de jeugdigen) moet door Multi Plus Zorg worden onderzocht en ingevoerd. De goede balans tussen de veiligheid van jeugdigen en begeleiders en de privacy van hen staat hierbij voorop.

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.

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.	

Een eerste inschatting van de risico's op onveiligheid vindt tijdens de intake plaats. De inspectie heeft gehoord dat de teamleider en begeleider de informatie betrekken van de plaatser, voorafgaande onderzoeken, de jeugdigen en het sociale netwerk. Op grond deze informatie maken zij afspraken over wat een jeugdige moet doen of niet mag doen. Vervolgens maakt de mentor samen met de jeugdige het zorgplan. De inspectie heeft gezien en gehoord dat een risicotaxatie hiervan een onderdeel vormt. Deze taxatie is gebaseerd op de Zelfredzaamheid Matrix[1]. In het zorgplan worden de doelen opgenomen.
Een aandachtspunt vormt het systematisch, periodiek opnieuw beoordelen van de veiligheid. Ook een gebeurtenis kan aanleiding zijn om de veiligheid opnieuw te beoordelen en acties in te zetten om de onveiligheid te verminderen. Hierbij is het belangrijk om ook de psycholoog/gedragswetenschapper actief te betrekken zodat maatwerk mogelijk is.

[1] In het format staat als tweede bron voor de risicotaxatie de HoNOSCA. Health of the Nation Outcome Scales for Children and Adolescents. Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie. Deze wordt niet gebruikt en ziet de inspectie niet meer in de onderzochte dossiers terug.

Norm 2.2		Oordeel
	Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.	

De begeleiders gebruiken een specifieke methodiek die passend is voor de doelgroep. Onderdelen zijn de 'streetwise' aanpak, het competentie gericht werken en het laten zien van goede voorbeelden in hun handelen, maar ook door hun eigen levensgeschiedenis. De inspectie heeft van de jeugdigen gehoord dat dit hen motiveert en aanzet tot verandering (zie ook norm 1.2)

De bestuurder meldt dat hij beschikt over een breed netwerk van deskundigen van wetenschappers, GZ-psychologen en criminologen waarbij hij geregeld advies vraagt. Een deel van de jeugdigen heeft een externe behandelaar die altijd bij de evaluaties van de zorg wordt betrokken. Op de groep is altijd een SKJ-geregistreerde begeleider aanwezig.

Een verbeterpunt vormt het ontbreken van een gedragswetenschapper in het team van Multi Plus Zorg. De vorige psycholoog is vertrokken en niet vervangen. Multi Plus Zorg wil met een behandelteam starten en een van de begeleiders volgt een master psychologie. Hij neemt de rol van psycholoog waar, maar feitelijk beschikt Multi Plus Zorg op dit moment niet over directe toegang tot deskundigheid om passende zorgplannen en risicotaxaties te maken.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie heeft in de digitale dossiers de zorgplannen gezien met hierin duidelijke doelen, die ontwikkelingsdoelen worden genoemd. De inspectie heeft gehoord van de begeleiders dat wekelijks de doelen uit het plan door de mentor met de jeugdige worden geëvalueerd. In het zorgplan staat ook op welke vaste momenten de jeugdige en de mentor elkaar zien. Dit was in de bekeken dossiers twee of driemaal per week.

In Amsterdam heten de multidisciplinaire overleggen waarbij mentor, plaatser, externe behandelaren en jeugdigen met elkaar de voortgang bespreken UVO's. Deze vinden minstens eenmaal per zes weken plaats. De plaatser meldde dat bij haar cliënt iedere twee weken een UVO nodig was en ook plaatsvond.

Multi Plus Zorg gebruikt alleen een digitaal cliëntdossier. Dit dossier ziet er overzichtelijk uit en de door de inspectie gevraagde informatie kon de begeleider snel laten zien. De begeleiders hebben toegang tot de dossiers van alle jeugdigen.

Norm 2.4		Oordeel
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders	

De inspectie heeft gehoord dat bij het opstellen van het zorgplan en het uitvoeren hiervan de jeugdige en het sociaal netwerk, de plaatser, de externe behandelaar en de mentor betrokken zijn. Het lukt om geregeld een UVO te hebben en bij elkaar te komen. Indien nodig vindt snel een extra overleg plaats. Multi Plus Zorg zorgt zo snel als mogelijk, bij voorkeur al bij de start, voor een perspectiefplan. Dit maakt onderdeel uit van het zorgplan en geeft aan wat het beoogde perspectief voor de jeugdige is. Vanaf de start worden doelen geformuleerd die hiermee te maken hebben. Voorbeelden die de inspectie heeft gehoord en gezien zijn het inschrijven bij huisvesting, starten met schuldsanering en een zinvolle dagbesteding zoeken.

De Waag is bij veel jeugdigen betrokken om de oorzaken voor delictgedrag op te sporen en weg te nemen. Zij bieden delictanalyses en vele vormen van behandeling aan.
De bestuurder vertelt dat het Multi Plus Zorg lukt om een traject met ondersteuning voor na 18 jaar te realiseren. Een knelpunt vormt het verkrijgen van een VOG voor de jeugdigen die zij nodig hebben voor stages en werk. Hun delictverleden maakt het niet mogelijk.

Norm 2.5		Oordeel
	Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.	

Van de begeleiders heeft de inspectie gehoord dat zij eenmaal per zes weken intervisie hebben met een vaste groep van zes – zeven begeleiders. Verder leren zij van de contacten met de teamleiders (dagelijks tijdens de overdrachten en eenmaal per drie maanden met het hele team). Dagelijks vindt er een overdracht plaats, waarbij de begeleiders ook hun eigen handelen bespreken.

Multi Plus Zorg biedt interne opleidingen, maar die zijn sinds de corona pandemie gestopt. Multi Plus Zorg stimuleert begeleiders om verder te leren. Iedere begeleider die nog geen SKJ-registratie heeft volgt een EVC-traject. Multi Plus Zorg betaalt de kosten die hieraan zijn verbonden.

Van een plaatser heeft de inspectie gehoord dat Multi Plus Zorg met elkaar en met de plaatser en eventueel andere betrokkenen in gesprek gaan als zaken anders verlopen van verwacht. Dit gesprek (deze reflectie) is gericht op het praktisch handelen: wat leren we ervan en wat gaan we de volgende keer anders doen.

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 verbeterd.

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 3.1		Oordeel
	De bestuurder[2] stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

De inspectie heeft van de bestuurder gehoord dat hij Multi Plus Zorg is gestart op verzoek van de gemeente om een aanbod te realiseren voor jeugdigen met justitiële problemen en een licht verstandelijke beperking. Later zijn hier ook andere doelgroepen bij gekomen, vaak op verzoek van maatschappelijke organisaties en cliënten. Ook tijdens de corona pandemie blijft Multi Plus Zorg het aanbod vernieuwen, bijvoorbeeld met de start van een sportschool voor de jeugdigen (de openbare sportscholen zijn gesloten) en een werkplaats waar oude rolstoelen en dergelijke worden opgeknapt.
In de missie op de website van Multi Plus Zorg valt te lezen dat het aanbod kleinschalig is wat het mogelijk maakt om flexibel en innovatief in te spelen op de individuele situatie van de cliënten.
De inspectie heeft het kwaliteitsjaarrapport gelezen waarin Multi Plus Zorg zich verantwoord naar de samenleving. Ook heeft Multi Plus Zorg hiervan een versie voor de cliënten gemaakt, waarbij de cliëntenraad actief is betrokken. Op verzoek van de cliënten zijn er geen pictogrammen in het rapport opgenomen, iets wat veel deskundigen wel adviseren. De stem van de jeugdigen was blijkbaar op dit punt doorslaggevend.

De bestuurder meldt dat door de nieuwe inkoop- en plaatsingsmethode van de gemeente Amsterdam geen 'Niet Ingekochte Zorg' meer mogelijk is. Alle ingekochte plekken zitten nu vol. Er zijn veel aanmeldingen van jeugdigen maar die mogen niet komen. Twee groepen staan leeg.

2 Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

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

Multi Plus Zorg werkt met geschoolde medewerkers. Alle medewerkers moeten goed kunnen omgaan met de doelgroep en kennis hebben van de 'straatcultuur, theoretische kennis over de doelgroep is niet voldoende. Begeleiders hebben minimaal een mbo-niveau 4 zorg gerelateerde opleiding. Zij volgen dan een EVC-traject zodat zij op termijn SKJ-geregistreerd zijn. Volgens de bestuurder werkt altijd minimaal een SKJ-geregistreerde medewerker op de groep en werken de overige medewerkers onder zijn/haar verantwoordelijkheid. Een SK- geregistreerde medewerker is verantwoordelijk voor de start en zorgplannen. De nachtwakers hebben niet altijd een zorg-gerelateerde achtergrond maar wel feeling met de doelgroep, hetgeen volgens de bestuurder belangrijk is. De nachtwakers kunnen altijd een begeleider oproepen in situaties waarbij inhoudelijke ondersteuning vereist is.
Multi Plus Zorg heeft een scholingsprogramma voor alle medewerkers, waarin de leerlijn forensische zorg is opgenomen. Door corona is het scholingsprogramma stil gelegd.

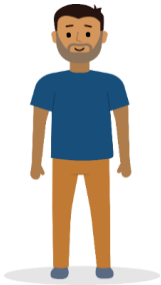
De inspectie heeft gehoord dat Multi Plus Zorg voor de inhoudelijke ondersteuning op dit moment een behandelteam opzet. Twee hoofdbehandelaars (GZ-psychologen) komen hiervoor op korte termijn in dienst en er is een vacature voor een gedragswetenschapper. Een ervaren begeleider volgt op dit moment een opleiding tot psycholoog, neemt de taken van de gedragswetenschapper waar en gaat ook deel uitmaken van het behandelteam. Het is belangrijk dat het behandelteam op korte termijn operationeel is zodat Multi Plus Zorg niet grotendeels afhankelijk is van de ondersteuning door externe deskundigen. Overigens beschikt Multi Plus Zorg over een uitgebreid netwerk van externe deskundigen.

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

De inspectie heeft gehoord en gezien dat Multi Plus Zorg verbeteringen naar aanleiding van het onderzoek naar het geweldincident van vorig jaar heeft gerealiseerd. De begeleiders hebben meer zicht op het leefklimaat en letten beter op signalen van onrust. Bij de intake van een nieuwe jeugdige wordt ook naar de mogelijke invloed op de andere jeugdigen gekeken. Tevens is de afspraak dat nu altijd twee begeleiders op een groep staan. Van een begeleider hoort de inspectie dat zij veel alerter zijn geworden op signalen van jeugdigen en nu beter 'het gedrag' kunnen lezen.

De huidige cliëntenraad bestaat alleen uit Wlz-cliënten. Het streven is om de raad diverser te maken en ook jeugdwetcliënten te laten aansluiten.

De inspectie heeft per beeldtelefoon met een lid van de cliëntenraad gesproken die in een van de studio's woont. Hij heeft veel last van de coronamaatregelen want hij kan alleen nog maar videobellen. De jeugdige meldt dat hij tevreden is met de begeleiding die hij krijgt. Hij kan 7x24 uur zijn begeleider bellen en de begeleider is dan beschikbaar. Hij leert zelfstandiger te wonen. Hij wil bij Multi Plus Zorg blijven wonen en dat kan. Hij is meerdere malen mee geweest naar het zorgkantoor en heeft bijgedragen aan het maken van de cliëntenversie van het kwaliteitsverslag.



Begeleider: "Tijdens het bewonersoverleg vraag ik weleens: "Wat zouden jullie doen als je begeleider was?" Er komen dan vaak goede tips en adviezen die we dan gaan uitvoeren."

Norm 3.4		Oordeel
	De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.	

Op de website van Multi Plus Zorg staat de klachtenprocedure. Er zijn vier vormen beschikbaar; voor jeugdigen die onder de jeugdwet vallen, onder de Wet langdurige zorg, onder de Wet maatschappelijke ondersteuning en onder de Wet kwaliteit en klachten gezondheidszorg.
Van de begeleiders hoort de inspectie dat op de groepen af en toe een vertrouwenspersoon van het AKJ langskomt. Op het kantoor ziet de inspectie de naam en het telefoonnummer van de vertrouwenspersoon hangen.
De jeugdige vertellen dat zij bij klachten naar de mentor of rechtstreeks naar de bestuurder gaan. Deze gaan serieus met de klacht om. De jeugdigen noemen zelf niet de formele klachtenprocedures.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Multi Plus Zorg op de locatie uit op 6 april 2021. Daarna is nog aanvullende informatie verzameld. 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 vijf jeugdigen.
- Een gestructureerd interview met de bestuurder en de adjunct-directeur
- Gestructureerde interviews met:
  - twee hulpverleners, waarvan één tevens teamleider en één tevens psycholoog i.o.;
  - kwaliteitscoördinator;
  - HRM-medewerker;
  - Clientvertegenwoordiger, jongere;
  - Een plaatser werkzaam als top 400 – 600 regisseur bij een gecertificeerde instelling.
- De check van vijf 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 van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten en de externe gelokaliseerde sportschool.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Kwaliteitsrapport 2019;
  - Kwaliteitsrapport cliënten MPZ 2019;
  - Klachtenregeling, ECKG (Expertisecentrum Klacht- en Gezondsheidsrecht), 12-12-2017;
  - Werkinstructie medicatieproces;
  - Format startplan, zorgplan en evaluatieverslag;
  - Jaarrekening Multi Plus Zorg B.V. 2019;
  - Gewoon Normaal. Nienke de Wit, Jan Dirk de Jong, Eva Mulder. Academische Werkplaats Risicojeugd. Hogeschool Leiden.
- Website: Multipluszorg

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl