



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Zorgtrium B.V. Arnhem

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Zorgtrium B.V.

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn heel trots op wat we de afgelopen kleine 4 jaar hebben bereikt met Zorgtrium. Dat we intrinsiek focus hebben op kwaliteit, waardoor we door een plotselinge bezoek van de inspectie overwegend groen uit de bus komen! Punten die ons extra trots maken zijn: de positieve feedback van onze samenwerkingspartner. We werken hard om samen met onze ketenpartners onze doelgroep weer kansen te bieden en te helpen. Daarnaast zijn we trots op de professionaliseringsslag die we de afgelopen periode hebben doorgemaakt. We hebben samen met onze medewerkers gewerkt aan het optimaliseren van onze werkwijze en een cultuur van continu verbeteren weten te creëren. Onze organisatie staat daarmee echt als een huis!

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

We zijn erg dankbaar voor de verbeterpunten en gaan ermee aan de slag! De inspectie benoemt dat de sfeer in ons Fasehuis wat huiselijker mag en dat hier en daar een opknopbeurt geen kwaad kan. We pakken dit op: we zullen samen met de jongeren punten bepalen die het Fasehuis huiselijker zullen maken. Een ander punt is dat de presentiebenadering niet volledig geïmplementeerd is. Hier gaan we echt werk van maken, door samen met het team te brainstormen hoe we dit beter kunnen implementeren. We nemen hierin het camerabeleid, huisregels en gespreksruimte in mee. Tot slot gaan we ook aan de slag om te zorgen dat risico's consequent beargumenteed worden gedocumenteerd.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen zullen merken dat hun woonomgeving nog prettiger en huiselijker is dan nu. Hierbij zullen zij merken dat hun input wordt meegenomen in het resultaat. Dit komt ten goede van het thuisgevoel dat zij zullen hebben bij Zorgtrium. Jongeren en ouders zullen ook merken dat er nog meer aandacht is voor de interactie tussen begeleiding en bewoners en hun omgeving. Dat betekent minder camera's, extra gespreksruimte en huisregels die beter afgestemd zijn op de presentiebenadering. Ook zullen ouders en jeugdigen merken dat er tijdens evaluatiegesprekken beter ingezoomd zal worden bij de aan- en afwezigheid van risico's. Dit komt uiteindelijk de kwaliteit van de zorg ten goede.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de hierboven beschreven verbeteracties, waarbij Zorgtrium aangeeft ervoor te gaan zorgen dat de locatie huiselijker wordt en dat jongeren en ouders merken dat de presentiebenadering beter wordt geïmplementeerd. De inspectie vindt dit een goede stap en waardeert de lerende houding van Zorgtrium. Gezien de aard van de verbeterpunten op het thema ontwikkelingsgerichte hulp (norm 1.5) in relatie tot de complexiteit van de doelgroep, vindt de inspectie het wel belangrijk om de verbeteringen die Zorgtrium gaat realiseren met betrekking tot deze norm, op te volgen. De inspectie verwacht dat Zorgtrium een verbeterplan opstelt met concrete verbetermaatregelen op norm 1.5. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In september 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Zorgtrium B.V. (hierna: Zorgtrium) te Arnhem.

Aanleiding

In het kader van een regioweek in de jeugdregio Centraal Gelderland voerde de inspectie een aantal toezichtactiviteiten uit in deze regio. Zorgtrium was een voor de inspectie onbekende aanbieder. Om die reden is ervoor gekozen om tijdens de regioweek ook deze organisatie te bezoeken en een algemeen toezicht uit te voeren. Doel van het toezicht was om te bepalen of Zorgtrium B.V. verantwoorde hulp biedt.

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. Voor het toezicht bij Zorgtrium heeft de inspectie negen normen geselecteerd uit het toetsingskader. Het volledige toetsingskader is te vinden op:

www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving Zorgtrium B.V.

Zorgtrium is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel als besloten vennootschap onder nummer 70890951. De bestuurders van Zorgtrium zijn twee beheermaatschappijen: Aziz Beheer B.V. en Karim Beheer B.V.

Zorgtrium heeft drie locaties in Arnhem:

- Een hoofdkantoor met werkplekken voor de staf en ambulante hulpverleners;
- Een fasehuis waar vijftien jongens van 16 t/m 23 jaar begeleiding en behandeling ontvangen;
- Een kamertrainingscentrum (KTC) voor drie jongeren van 16 t/m 23 jaar die werken naar zelfstandigheid.

Daarnaast heeft Zorgtrium in samenwerking met een andere organisatie een locatie in Hoenderloo geopend onder de naam Scaly. Scaly is een verblijfslocatie die zich richt op jongeren van 12 t/m 18 jaar met complexe problematiek. Dit rapport richt zich alleen op de twee verblijfslocaties van Zorgtrium in Arnhem.

De geboden hulp aan de jongeren wordt voornamelijk gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Eén jongere ontvangt hulp op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Zorgtrium heeft contracten met

diverse gemeenten, onder andere in Centraal Gelderland en FoodValley. Daarnaast werkt Zorgtrium incidenteel als onderaannemer van onder andere Plury en Entrea Lindenhout.

Bij Zorgtrium werken zo'n twintig medewerkers. Voor het kamertrainingscentrum zijn er twee medewerkers die ieder één keer per week langs komen. In het fasehuis zijn overdag in principe twee medewerkers aanwezig. In de nacht is er een slaapdienst. Indien nodig kan de bezetting van medewerkers worden opgeschaald of afgeschaald.

Zorgtrium beschikt over een keurmerk van Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ).

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 concludeert dat Zorgtrium actief bezig is met het verbeteren en bewaken van de kwaliteit van de geboden hulp aan jeugdigen. De aanbieder richt zich op een complexe doelgroep, waarbij het uitgangspunt is om jongeren waar mogelijk kansen te bieden en met hen toe te werken naar zelfstandigheid. Het grootste ontwikkelpunt voor de organisatie is volgens de inspectie met name het realiseren van meer ontwikkelingsgerichte hulp in een passende leefomgeving.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).

Zoals in pagina 2 van dit rapport is beschreven, zal Zorgtrium acties nemen om ervoor te zorgen dat de locatie huiselijker wordt en dat jongeren en ouders merken dat de presentiebenadering beter wordt geïmplementeerd. De inspectie vindt dit een goede stap en waardeert de lerende houding van Zorgtrium. Gezien de aard van de verbeterpunten op norm 1.5 in relatie tot de complexiteit van de doelgroep, vindt de inspectie het wel belangrijk om de verbeteringen die Zorgtrium gaat realiseren, op te volgen.






Met betrekking tot norm 2.1 geldt dat Zorgtrium reeds bezig is met een aanpassing van haar werkwijze. Naar inschatting van de inspectie is dit een positieve ontwikkeling die past bij de benodigde verbeterpunten op deze norm. Zorgtrium heeft de inspectie verder laten weten dat het kwaliteitsteam ook de overige verbeter- en aandachtspunten oppakt en toeziet op de implementatie van verbetermaatregelen.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Zorgtrium concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen. De inspectie concludeert dat met name op norm 1.5 verbetering nodig is. Daarom verwacht de inspectie dat Zorgtrium een verbeterplan opstelt met concrete verbetermaatregelen voor norm 1.5, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 2 februari 2022 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht. De inspectie heeft vertrouwen in de reeds ingezette verbetermaatregelen met betrekking tot norm 2.1. Hiermee heeft de inspectie er vertrouwen in dat u de benodigde verbetering op norm 2.1 zult realiseren. De inspectie vraagt daarom ook geen verdere opvolging op deze norm.

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



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**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.	

In het gesprek met de inspectie heeft de bestuurder aangegeven dat het zorgplan en de doelen van de jongeren samen met de jongeren, ouders en plaatsers worden opgesteld en dat deze doelen gericht zijn op zelfstandigheid en toekomstperspectief.

De inspectie hoorde van een medewerker dat de medewerker een goed beeld heeft van de jongeren en hun netwerk. De medewerker kan van de jongeren waarvan hij de mentor is vertellen wat er speelt in het leven van de jongeren en het netwerk van de jongeren beschrijven. Om de verschillende leefgebieden van een jongere in kaart te brengen gebruikt Zorgtrium de zelfredzaamheidsmatrix als ondersteunend instrument. In het plan van de jongere staat een integratief beeld maar ook expliciet een kopje met wensen en ondersteuningsbehoefte van de jongere. Hier staat bijvoorbeeld in dat de jongere het belangrijk vindt om als gelijkwaardige te worden behandeld. Ook staat in de dossiers een korte beschrijving van het netwerk van de jongere.

Een jongere heeft in het gesprek met de inspectie aangegeven dat hij zich serieus genomen voelt en dat zijn mentor weet hoe het met hem gaat. Wel heeft de jongere behoefte aan meer duidelijkheid over wanneer de jongere kan overstappen naar een volgende fase in zijn traject.

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 ten aanzien van deze norm bevindingen op verschillende thema's die hieronder worden toegelicht.

Dagbesteding

Uit het gesprek met de bestuurder blijkt dat de jongeren of werken of naar school gaan. De mentor stimuleert het hebben van een passende dagbesteding. Wanneer dit nog niet gelijk gelukt, is het doel om de jongere wel te activeren tot het hebben van een passende dagstructuur. De inspectie zag in de plannen van de jongeren dat hier ook aandacht voor is en dat de meeste jongeren een vorm van dagbesteding hebben. Voor de invulling van vrijetijdsbesteding onderzoekt de mentor samen met de jongere wat passende mogelijkheden zijn. Zo zijn er twee pasjes aanwezig waarmee jongeren gebruik kunnen maken van een nabijgelegen fitnesscentrum. Van een medewerker hoorde de inspectie verder dat Zorgtrium tijdens de vakantie een vakantieplanning maakt. Er

worden dan uitjes georganiseerd zoals naar de bioscoop of sportieve activiteiten. Ook vertelde de medewerker dat de jongeren samen met de medewerkers koken. Uit het gesprek met een jongere blijkt dat er echter weinig activiteiten georganiseerd worden. De jongere kon één voorbeeld noemen van een activiteit tijdens de zomervakantie.

Fysieke leefomgeving

Het KTC is een klein appartementencomplex met drie appartementen. De inspectie zag de appartementen niet in verband met de afwezigheid van de betreffende jongeren.

Het fasehuis is een groot en oud pand. Op de begane grond is een relatief kleine woonkamer en keuken, waarvan de keukenkastjes op slot zijn. Jongeren en medewerkers vertellen dat jongeren over het algemeen niet veel gebruik maken van de woonkamer. De keuken wordt op vaste tijden gebruikt, zo vertellen jongeren en medewerkers. Naast de gezamenlijke ruimtes heeft iedere jongere een eigen kamer. De kamers verschillen in grootte. Waar de ene kamer zeer ruim is, zijn er volgens jongeren ook enkele kamers die een stuk kleiner zijn. De inspectie heeft twee ruime kamers van jongeren gezien. In beide kamers werd zichtbaar gerookt (rookwaren/resten zichtbaar). In het pand hangen brandmelders en in de keuken een blusdeken. Het pand is volgens medewerkers gecontroleerd door de brandweer en er wordt jaarlijks een brandoefening gedaan. In één van de kamers van de jongeren zag de inspectie dat een brandmelder afgedekt was met een sok.

De inspectie ziet dat het pand verouderd is. Op de muren en de grond ziet de inspectie lekkage vlekken en de toiletten waren op het moment van het toezicht (nog) niet schoon gemaakt. Daarbij valt het op dat de leefomgeving, ondanks dat het wel netjes is ingericht, niet erg uitnodigend, gezellig of gezinsgericht oogt. Dit past in zekere zin ook bij de doelgroep van 'streetwise' jongeren die toewerken naar meer zelfstandigheid. De inspectie verwacht echter wel dat Zorgtrium de fysieke leefomgeving op orde brengt. Dit betekent dat voor de jongeren niet alleen een huis maar ook een passende huiselijke en schone omgeving wordt gecreëerd. Het is belangrijk dat bij het op orde brengen van de fysieke leefomgeving ook de mening van de jongeren wordt betrokken.

Leefklimaat

Uit de gesprekken met de bestuurder en de orthopedagoog blijkt dat Zorgtrium niet wil werken vanuit beheersing maar volgens de presentiebenadering. De inspectie zag in de huisregels dat sommige punten wel meer beheersmatig van aard zijn en daardoor niet aansluiten bij de visie van Zorgtrium. In de huisregels staan zaken die niet zozeer als beperkende voorwaarde in de huisregels aan bod zouden kunnen komen, maar veel meer in de begeleiding van jongeren. Een voorbeeld hiervan is het opnemen van kledingvoorschriften in de huisregels.

Volgens de presentiebenadering is het belangrijk dat de medewerkers een goede en nabije relatie met de jongeren creëren. Dit is ook een thema dat de medewerkers met elkaar bespreken tijdens teamvergaderingen, zo vertelde de orthopedagoog.

In het fasehuis zag de inspectie dat door het hele pand en buiten camera's hangen. In het kantoor hangt een groot televisiescherm waarop camerabeelden weergegeven worden. Ook zag de inspectie dat als een jongere weg ging, het contact tussen de medewerker en de jongere op dat moment via de camera en het beeldscherm verloopt. Dit lijkt niet te passen bij de presentiebenadering. Ook blijkt uit het dossieronderzoek dat er geen afweging aanwezig is over de noodzaak van cameratoezicht per jongere. Medewerkers geven aan dat cameratoezicht nodig is voor het toezien op de veiligheid van jongeren.

Gezien de complexe doelgroep is het gebruik van camera's in de gangen voor de inspectie begrijpelijk. Maar het gebruik van camera's in de gezamenlijke leefruimte zoals de woonkamer en de keuken maakt te veel inbreuk op de privacy van jongeren. Hierbij valt het de inspectie ook op dat er geen aparte gespreksruimte is voor jongeren, waar jongeren bijvoorbeeld met andere betrokken hulpverleners kunnen spreken. De inspectie verwacht dat Zorgtrium een nadere invulling geeft aan het presentiegericht werken in het fasehuis. Daarnaast verwacht de inspectie dat Zorgtrium een goede afweging maakt over de noodzaak en het gebruik van camera's in het algemeen, en dat het gebruik van camera's in de gezamenlijke leefruimte (woonkamer en keuken) wordt afgebouwd.

De bestuurder heeft in een gesprek met de inspectie aangegeven dat er in principe verder geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. Jongeren worden niet vastgehouden of vastgepakt, tenzij er sprake is van een noodsituatie. Het uitgangspunt is de-escaleren volgens de bestuurder en de medewerkers die de inspectie sprak. Wel hoorde de inspectie tijdens het bezoek over de inzet van bepaalde consequenties zoals dat een jongere geen kamerbezoek mag ontvangen of een time-out krijgt, waarbij de jongere tijdelijk niet op de locatie verblijft maar bij het netwerk van de jongere. De inspectie hoorde van de gedragswetenschapper dat dergelijke maatregelen altijd op maat en in overleg met de gedragswetenschapper worden ingezet. Hierbij wordt gekeken wat voor consequentie passend is bij het gedrag en de problematiek van de jongere.

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.	Orange circle

In het gesprek met de bestuurder heeft de inspectie het proces van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling ingezien. De inspectie hoorde van een medewerker dat hij de meldcode ook kent, maar dat hij de meldcode nog niet heeft hoeven gebruiken.



Uit het gesprek met de orthopedagoog en de inzage van dossiers blijkt dat de medewerkers voor iedere jongere een risico-inventarisatie maken door de Lirik in te vullen (Licht instrument Risicotaxatie Kindveiligheid). De orthopedagoog kijkt hierin mee. De inspectie zag in de risico-inventarisaties dat op sommige onderwerpen nog weinig informatie bekend is, of dat er geen toelichting wordt gegeven over de aan- of afwezigheid van bepaalde risico's. Ook ziet de inspectie de gesignaleerde risico's niet altijd terug in de plannen van de jongeren. Zo hoorde de inspectie bijvoorbeeld dat er op de locatie sprake is van drugsgebruik (zoals blowen) onder de jongeren. De inspectie vindt het belangrijk dat dit waar nodig onderdeel is van het plan van de jongere om drugsgebruik terug te dringen. Dit zijn verbeterpunten

Van de orthopedagoog hoorde de inspectie dat Zorgtrium zelf al actief bezig is met het doorontwikkelen van de eigen werkwijze om risico's in kaart te brengen. Het plan is om te starten met het gebruik van de START:AV. Medewerkers zullen hiertoe ook geschoold worden. Dit vindt de inspectie een positieve ontwikkeling.

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



De orthopedagoog bepaalt welke hulp Zorgtrium biedt en of aanvullende deskundigheid nodig is. Indien dit het geval is, zoekt Zorgtrium ook de samenwerking met andere organisaties. In de gesprekken met medewerkers en de orthopedagoog hoorde de inspectie voorbeelden waaruit blijkt dat Zorgtrium de begeleiding aan jongeren op maat maakt, passend bij de behoeften van de jongeren. In één van de dossiers las de inspectie bijvoorbeeld dat heel bewust werd gekozen door Zorgtrium om voor een jongere geen doelen op te stellen, omdat dit juist de jongere de kans geeft om zich verder te ontwikkelen.

De medewerkers hebben via het kwaliteitssysteem Kepp toegang tot verschillende protocollen met betrekking tot de geboden hulp. Een aandachtspunt is nog het bijhouden van relevante landelijke richtlijnen voor het werken met de doelgroep door medewerkers.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie zag tijdens het dossieronderzoek dat de jongeren een zorgplan hebben, met hierin duidelijke doelen, voor de korte en de lange termijn. De orthopedagoog stelt de plannen vast. In één dossier waren geen duidelijke doelen geformuleerd, maar dit was een bewuste keuze in het belang van de jongere, welke ook was vastgelegd in het dossier. De zorgplannen worden minimaal elke zes maanden geëvalueerd, samen met de jongere. In de verschillende gesprekken hoorde de inspectie dat bij een evaluatie per doel wordt gekeken wat de vooruitgang van de jongere is en hoe het traject tot nu toe is verlopen.

Volgens de bestuurder en de orthopedagoog hoeft het rapporteren op de doelen door de medewerkers nog wel verbetering. Het viel de inspectie in de ingeziene dossiers daarnaast op dat de evaluatie van de doelen wat summier wordt vastgelegd. In één van de dossiers zag de inspectie geen evaluatie van de doelen. Hierdoor blijkt uit het dossier niet altijd welke hulp er daadwerkelijk is ingezet, tot welke resultaten dit heeft geleid en wat hierbij wel of geen werkzame factoren zijn. Dit is een verbeterpunt.

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

De bestuurder en medewerkers vertellen dat ze samenwerken met verschillende andere betrokken organisaties om de hulp aan een jongere af te stemmen. Zo vertellen medewerkers regelmatig contact te hebben met (gezins)voogden, reclasseringsmedewerkers, de betrokken mentor op school en waar nodig ook met werkgevers. Met een wijkcoach van de gemeente Arnhem heeft de orthopedagoog standaard overleg om nieuwe aanmeldingen te bespreken. Dit wordt positief ervaren door Zorgtrium. Ook wordt afgestemd met het wijkteam bij het aflopen van een maatregel of wanneer een jongere bijna 18 jaar wordt. Andere betrokkenen sluiten dan bijvoorbeeld aan bij de start- en evaluatiegesprekken van Zorgtrium. Dit zag de inspectie terug in de dossiers.

De inspectie sprak ook met een professional van een samenwerkingspartner van Zorgtrium die aangaf goed geïnformeerd te worden door de organisatie.



“Wat ik positief vind, is dat Zorgtrium zich inzet voor een moeilijke doelgroep en deze jongeren toch weer kansen biedt en probeert om de jongeren te helpen. Zorgtrium is één van de weinige organisaties die er dan toch weer voor gaat.” *Professional van samenwerkingspartner*



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

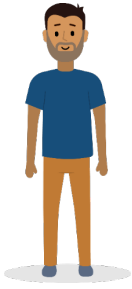
Uit het overzicht van medewerkers en de gesprekken met het management blijkt dat van de elf medewerkers die een rol hebben in de begeleiding van jongeren, acht medewerkers een relevante mbo opleiding en drie medewerkers een relevante hbo opleiding hebben afgerond. Twee van deze medewerkers zijn geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Daarnaast zijn een bestuurder (de zorgmanager), de orthopedagoog en de teamleider ook SKJ geregistreerd. Hierdoor voldoet Zorgtrium aan de eisen die de gemeenten stellen aan de inzet van SKJ-geregistreeerde medewerkers. Op het moment van toezicht was er één SKJ geregistreeerde orthopedagoog voor veertien uur in dienst van Zorgtrium. De tweede orthopedagoog was een dag voor het toezicht van de inspectie gestopt, omdat ze een nieuwe baan had. Zorgtrium is bezig met de aanstelling van een nieuwe orthopedagoog, om de gedragswetenschappelijke expertise weer op peil te krijgen. Zorgtrium heeft de taken en verantwoordelijkheden van iedere functie uitgewerkt in de werkprocessen volgens het RASCI- model, waardoor duidelijk is welke professional waarover beslist.

Voor de (bij)scholing van medewerkers heeft Zorgtrium een opleidingsplan opgesteld. De inspectie ziet in het opleidingsplan dat de scholing aansluit bij de doelgroep. Onderdeel van het scholingsplan is het volgen van e-learning modules op het gebied van forensische zorg. De teamleider stuurt er op dat medewerkers de e-learning doorlopen. Daarnaast hoort de inspectie van de orthopedagoog dat zij bijdraagt aan interne scholing en intervisie tijdens teamoverleggen. Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij niet ervaren dat in de afgelopen periode veel scholing en intervisie werd aangeboden aan medewerkers. Het is belangrijk dat medewerkers, ook vanuit hun eigen verantwoordelijkheid als professional, actiever bezig zijn met het behouden van passende deskundigheid. Dit is een aandachtspunt.

De inspectie ziet in de personeelsdossiers dat Zorgtrium van alle medewerkers beschikt over een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Echter, bij drie medewerkers was de VOG niet voor indiensttreding maar een aantal weken tot zelfs een jaar later pas beschikbaar. Dit is een belangrijk aandachtspunt. Een VOG dient beschikbaar te zijn vóórdát een medewerker start met diens werkzaamheden.

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

Medewerkers beschrijven Zorgtrium als een open, transparante en weinig hiërarchische organisatie. Zo geven medewerkers aan dat er een informele sfeer hangt en er een toegankelijk klimaat heerst, waarin medewerkers in verschillende functies elkaar kunnen aanspreken op hoe Zorgtrium de hulp uitvoert.



“We hebben intern korte lijnen en ik kan bij de bestuurder terecht. De bestuurder weet wat er speelt in de organisatie. We spreken elkaar aan als het nodig is”. *Hulpverlener.*

Zorgtrium heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in het kwaliteitsmanagementsysteem. Voor de uitwerking van de verschillende werkprocessen en het monitoren van de prestaties van de organisatie gebruikt Zorgtrium het systeem Kepp. De inspectie ziet in dit systeem uitgebreide procesbeschrijvingen bijvoorbeeld op het gebied van incidenten. Het verbeterbord in Kepp laat zien welke openstaande verbeterpunten er zijn voor de organisatie. Dit geeft een goed beeld van de ontwikkelingen in de organisatie en ondersteunt de organisatie in het monitoren van de voortgang op verbeterpunten.

De inspectie ziet in het registratiesysteem Zilliz en hoort in de verschillende gesprekken dat Zorgtrium een werkwijze heeft voor de registratie van incidenten. Het valt de inspectie op dat er relatief weinig incidenten geregistreerd staan in Zilliz. In de directiebeoordeling over het jaar 2020 is het niet registreren van alle incidenten ook als verbeterpunt geconstateerd, waarop de organisatie ook verbetermaatregelen heeft getroffen. Zo worden incidenten nu standaard besproken tijdens teamoverleggen. In de directiebeoordeling staat als maatregel ook genoemd dat met cliënten wordt besproken wat incidenten zijn en welke gevolgen incidenten kunnen hebben. De inspectie vindt het belangrijk om hierbij te vermelden dat het natuurlijk goed is dat de organisatie incidenten met jongeren bespreekt, maar dat het hierbij vooral ook moet gaan om wat de jongere maar ook de medewerkers kunnen leren van het incident.

Zorgtrium heeft op het moment van toezicht geen cliëntenraad, omdat hiervoor geen geïnteresseerden gevonden zijn. Daarom heeft de organisatie een periodiek bewonersoverleg ingevoerd. De punten die tijdens het bewonersoverleg zijn besproken, worden vervolgens ook weer geagendeerd tijdens het teamoverleg. Uit de notulen de teamvergadering maakt de inspectie op dat er vooral punten vanuit de medewerkers opgenomen zijn als agendapunt. Het is een aandachtspunt om duidelijker te formuleren welke verbeterpunten jongeren aandragen. Zorgtrium heeft dit ook zelf als verbeterpunt geformuleerd in de directiebeoordeling van 2020. Naast het bewonersoverleg heeft Zorgtrium begin 2021 ook een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De jongeren hebben daar kunnen aangeven wat ze vinden van onder andere de begeleiding.

Zorgtrium heeft geen raad van toezicht. De inspectie raadt Zorgtrium aan om te onderzoeken op welke manier zij wel tegenspraak richting het bestuur kan organiseren, passend bij de organisatie.



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



De inspectie hoort van de bestuurder en medewerkers dat jongeren en ouders tijdens het startgesprek geïnformeerd worden over de klachtenprocedure. Zorgtrium is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor de onafhankelijke beoordeling van klachten. Op de website van Zorgtrium staat ook een verwijzing naar Klachtenportaal Zorg en uit de tekst blijkt dat jongeren en hun ouders ook rechtstreeks contact met Klachtenportaal Zorg op kunnen nemen voor het indienen van een formele klacht. In het jaarverslag uit 2020 leest de inspectie dat Zorgtrium verbetermaatregelen trof naar aanleiding van een ingediende klacht.

Voor advies en ondersteuning kunnen de jongeren en hun ouders terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Adviespunt Zorgbelang Gelderland in opdracht van het Advies- en klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Dit staat ook aangegeven op de website van Zorgtrium. Tijdens de rondleiding zag de inspectie dat op het fasehuis informatie hangt over de vertrouwenspersoon en hoe met de vertrouwenspersoon in contact te komen. De vertrouwenspersoon komt ook langs op het fasehuis, zodat jongeren met de vertrouwenspersoon in gesprek kunnen. Op het KTC komt de vertrouwenspersoon niet standaard langs. De inspectie verwacht dat ook op het KTC informatie beschikbaar is over hoe jongeren in contact kunnen komen met de vertrouwenspersoon.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Zorgtrium onaangekondigd uit op 29 september 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 jongeren.
- Een gesprek met een bestuurder en manager organisatieontwikkeling
- Gestructureerde interviews met:
 - Drie medewerkers
 - Eén orthopedagoog
 - Twee pedagogisch medewerkers
- Een telefonisch gesprek met een medewerker van een wijkteam
- De check van zeven 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 vijf dossiers van jongeren, 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.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Zorgtrium Directiebeoordeling 2020
 - Opleidingsplan Zorgtrium 2021

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl