



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Prokino Zorg Rotterdam

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport Prokino Zorg Rotterdam

## De hulpaanbieder aan het woord

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

We zijn trots op dat we reflecteren op ons handelen en ons lerend vermogen.

Ook zijn we trots op de betrokkenheid van de begeleiders bij de jongeren.

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

Met een gedegen inwerkprogramma, de doorontwikkeling van het opleidingsprogramma en het faciliteren van interne en externe doorstroom (via StapIn) hopen we betrokken en gemotiveerde medewerkers langer aan ons te kunnen binden.

Implementatie van nieuwe werkwijzen; met de werving van interne trainers, uitbreiding van de beleidsafdeling en de korte en lange termijn benodigdheden voor de implementatie van een nieuwe methodiek gaan we ervoor zorgen dat Geweldloos Verzet (en de overige methodieken en instrumenten) duidelijk herkenbaar is als werkwijze op alle groepen.

Inspraak van cliënten vergroten; met de opstart van een cliëntenraad in de regio en deze structureel betrekken in keuzes m.b.t. aanpak en werkwijze hopen we jongeren zich meer en meer herkennen in onze werkwijze en het gevoel krijgen dat er naar hen geluisterd wordt binnen de organisatie.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Met de implementatie van Geweldloos Verzet hopen we dat we op termijn minder (gewelds)incidenten kunnen melden en dat jongeren een sterker gevoel hebben dat groepsleiding altijd met hen in verbinding blijft, ongeacht hun gedrag.

Door hun inspraak te vergroten en in dialoog te blijven kunnen we de feedback van jongeren en ouders meenemen in onze beleidskeuzes en hun ervaringen binnen onze hulpverleningstrajecten verbeteren.

Als het ons lukt om medewerkers langer vast te houden en ze zich verder kunnen ontwikkelen bieden we jongeren meer continuïteit in hun traject en een vaste basis waarop zij kunnen bouwen en vertrouwen.

---

## Conclusie van de inspectie

Prokino is in ontwikkeling, zowel op de locatie waar het toezicht heeft plaatsgevonden als landelijk.

Tijdens haar toezicht bij Prokino te Rotterdam heeft de inspectie geconstateerd dat de jeugdzorgwerkers persoonlijke aandacht voor de jongeren hebben, hen zoveel als mogelijk de regie geven en hen stimuleren hun netwerk te vergroten. Op onderdelen zijn verbeteringen in de kwaliteit van de jeugdhulp nodig en gewenst.

Wat betreft het terugdringen van incidenten heeft Prokino een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd, waaronder de invoering van nieuwe werkwijzen passend bij de doelgroep.

De inspectie heeft vertrouwen in het lerend vermogen van Prokino. Met de bestuurder gaat de inspectie in gesprek over hoe de resultaten van het toezicht in Rotterdam benut worden bij het verbeteren van de kwaliteit van de jeugdhulp die Prokino in Rotterdam en elders in Nederland biedt.

---



# 1 Inleiding

In september 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Prokino Zorg op een locatie in regio Rotterdam Rijnmond.

## Aanleiding

De inspectie heeft meerdere meldingen en signalen ontvangen over geweldsincidenten bij Prokino Zorg op de locaties in regio Rotterdam Rijnmond. Op verzoek van de inspectie heeft Prokino Zorg de incidenten onderzocht en op basis van de bevindingen verbetermaatregelen genomen. De inspectie heeft aangekondigd de verbetermaatregelen in het reguliere toezicht te volgen. Daarbij is in de governance van de landelijke stichting sprake geweest van discontinuïteit, zowel in het bestuur als in het interne toezicht. Dit tezamen vormt de aanleiding voor een onderzoek naar de kwaliteit van de geboden hulp.

Doel van het toezicht is om te bepalen of Prokino Zorg verantwoorde jeugdhulp biedt. Het onderzoek heeft zich gericht op de woongroepen van een locatie in de regio Rotterdam Rijnmond.

## 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. Het volledige 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 Prokino Zorg

Stichting Prokino Zorg staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 67266932 en biedt sinds 2016 hulp aan kinderen, jongeren en (jong)volwassenen. Prokino Zorg is onderdeel van de al langer bestaande landelijke organisatie Prokino waar nog twee stichtingen onder vallen, namelijk Kinderopvang en Internaten. Stichting Meander Prokino is de overkoepelende stichting. Het bestuur van de drie stichtingen bestaat uit dezelfde personen.

Wegens bestuurlijke wisselingen die vanaf eind 2019 speelden, heeft Prokino in de periode 2020-2021 een interim bestuurder gehad. Sinds 1 maart 2021 is een vaste bestuurder als voorzitter van de Raad van Bestuur aangetreden en per 1 september is een tweede lid gestart. Hiermee is de Raad van Bestuur weer compleet. Prokino werkt op meerdere managementlagen met een duaal management; van landelijk tot lokaal management tot aan de uitvoerende teams.

Momenteel is Prokino bezig met structuurwijzigingen, waarbij de domeinen zorg, internaten en kinderopvang van elkaar losgekoppeld worden. Het zorgaanbod van Prokino bestaat uit drie

categorieën: residentiële begeleiding, individuele ambulante begeleiding en systemische ambulante begeleiding. Tot nu verschilt het zorgaanbod per regio. Binnen het domein zorg wil het bestuur naar een centraal landelijk beleid.

In de regio Rotterdam-Rijnmond biedt Prokino Zorg (hierna Prokino) ambulante hulp en residentiële hulp voor jongeren die begeleiding nodig hebben en (tijdelijk) niet thuis kunnen wonen. Prokino Rotterdam heeft een doorlopende zorglijn voor jongeren van 18min en 18plus. Ze worden begeleid naar zelfstandigheid. Naast de residentiële zorg is Prokino ook onderdeel van een maatschap voor ambulante begeleiding in de regio Rotterdam Rijnmond, genaamd Thuis Team Jeugd (TTJ).

Op de door de inspectie bezochte locatie zijn twee woongroepen voor jongeren tussen de tien en achttien jaar: Een groep voor jongeren met naar binnen gerichte problematiek en een groep voor jongeren met gedragsstoornissen. Op de groepen verblijven negen jeugdigen.

Op de locatie biedt Prokino ook begeleid wonen. Op twee verdiepingen zijn kamers waar ongeveer 25 jeugdigen wonen die ambulante hulp van Prokino ontvangen. De jongeren op dit KTC zijn over het algemeen iets ouder, hebben al enige mate van zelfstandigheid en worden begeleid naar een eigen woonplek.

Op de woongroepen werkt een team van zeven jeugdzorgwerkers en op het KTC een team van twaalf jeugdzorgwerkers. Elk team heeft een teamcoach en aan elk team is ook een systeemtherapeut gekoppeld. De teams worden aangestuurd door een gedragswetenschapper die de inhoudelijke kant op zich neemt en een teamleider die de organisatorische kant op zich neemt.

## 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

Prokino is in ontwikkeling, zowel op de locatie waar het toezicht heeft plaatsgevonden als landelijk. Op landelijk niveau heeft het bestuur als doel gesteld om meer focus aan te brengen in het zorgaanbod.

Op de locatie in Rotterdam werkt het management het landelijke beleidsplan op regionaal niveau uit. Een onderdeel daarvan vormt de afstemming op de maatschappelijke behoefte aan jeugdhulp in de regio, waaronder passende hulp in kleinschalige woonvoorzieningen en een integraal aanbod met organisaties uit de sectoren jeugd-GGZ en jeugdgehandicaptenzorg.

Tijdens haar toezicht bij Prokino te Rotterdam heeft de inspectie geconstateerd dat medewerkers zeer gemotiveerd zijn om jeugdigen de hulp te bieden die zij nodig hebben. Jeugdzorgwerkers hebben persoonlijke aandacht voor de jongeren, geven hen zoveel als mogelijk de regie en stimuleren dat jongeren hun netwerk vergroten.

Een aandachtspunt is dat medewerkers aangeven meer ondersteuning nodig te hebben bij het uitvoeren van hun werk, waardoor de kwaliteit van de hulp niet optimaal is. Daarnaast vormt het grote personeelsverloop een risico voor de continuïteit van de jeugdhulp. Bijvoorbeeld; drie gedragswetenschappers zijn met zwangerschapsverlof en worden vervangen door junior gedragswetenschappers.

Beide punten hebben de aandacht van de centrale afdeling HR. Prokino is voornemens om het scholingsbeleid dat door corona stil is komen te liggen, weer op te starten. Ook kijkt Prokino naar de mogelijkheden voor coaching van de medewerkers. Daarnaast gaat Prokino samenwerkingsrelaties aan met andere jeugdhulporganisaties om het loopbaantraject voor haar personeel aantrekkelijk te maken. Op deze manier streeft Prokino ernaar om het personeelsverloop terug te dringen en nieuwe medewerkers aan te trekken.

Wat betreft het terugdringen van geweldsincidenten heeft Prokino een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd. Zo worden jongeren met een behoefte aan structuur op grond van gedragsproblemen en jongeren met een autisme stoornis niet meer bij elkaar op dezelfde woongroep geplaatst. Ook zijn de medewerkers gestart met het gebruik van de methode Geweldloos Verzet.

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.

- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- 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.

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.
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp






## Vervolg

De inspectie heeft vertrouwen in het lerend vermogen van Prokino. Op grond van het rapport gaat de inspectie in gesprek met de bestuurder en de locatiemanager die tevens verantwoordelijk is voor de uitvoering van het landelijke plan jeugdhulp van Prokino. In dit gesprek staat centraal hoe de beoogde verbeteringen in Rotterdam worden gerealiseerd en gemonitord. Daarnaast de vraag hoe de bestuurder en het management de resultaten van het toezicht in Rotterdam wil gaan gebruiken bij het verbeteren van de jeugdhulp die Prokino op diverse plaatsen in Nederland biedt.

## 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**



**Norm 1.1****Oordeel**

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



De inspectie heeft gehoord dat de hulp start met een intakegesprek met de jongere. Een jeugdzorgwerker en een gedragswetenschapper voeren dit gesprek gezamenlijk. Ouders zijn waar mogelijk betrokken en indien er sprake is van voogdij sluit de voogd aan.

De professionals vragen alle leefgebieden uit (volgens het zogenaamde 8-fasemodel), waaronder de thuissituatie (invulling van het ouderschap), de ontwikkelingsgebieden (waaronder de seksuele ontwikkeling), het sociaal netwerk, en de schoolgang. Aan deze leefgebieden koppelen de jongere, de ouders en de professionals doelen voor de begeleiding en behandeling.

De inhoud van de doelen hangt af van de jongere zelf en zijn of haar netwerk. Ook kunnen een voogd of aanmelder van het gemeentelijk wijkteam doelen aandragen en dit wordt dan in het plan opgenomen indien de jongere hiermee akkoord gaat.

Bij de kennismaking op de groep krijgt een jongere een mentor toegewezen en die zorgt dat er binnen vier weken een begeleidingsplan wordt geschreven, zo veel als mogelijk samen met de jongere. Dit begeleidingsplan bevat de eerdergenoemde informatie over de leefgebieden en doelen waaraan gewerkt gaat worden.

In de dossiers leest de inspectie terug dat de actuele situatie en ontwikkelingen van de jongere per leefgebied staan beschreven en waar nodig worden bijgewerkt.

**Norm 1.2****Oordeel**

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



De inspectie hoort voorbeelden waaruit blijkt dat de regie bij jongeren ligt en dat jeugdzorgwerkers zich inspannen om ouders en anderen uit het netwerk zoveel mogelijk te betrekken. Zo houden jongeren zelf de regie over hun deelname aan een behandeling. Jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers stimuleren jongeren wel om een bepaalde therapie af te maken. Het stimuleren van eigen regie ziet de inspectie ook terug in de doelen die in het dossier beschreven staan; bij een jeugdige op een woongroep is bijvoorbeeld aan het leefgebied financiën het doel "KTC-oefendagen met budget" gekoppeld.

Naarmate een jongere zelfstandiger is, heeft hij/zij meer regie. Zo hebben jongeren in het KTC in principe alle regie. Zij schrijven zelf hun begeleidingsplannen en jeugdzorgwerkers sturen bij waar dit nodig is. Op de woongroepen schrijven jeugdzorgwerkers vaak nog de begeleidingsplannen voor de jongeren, omdat zij dit zelf nog onvoldoende kunnen en dat dan ook niet fijn vinden.



**Norm 1.3****Oordeel**

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



Jeugdzorgwerkers hebben voldoende aandacht en tijd voor jongeren en zij zijn er voor hen op het moment dat dit nodig is. Dat hoort de inspectie terug in de gesprekken met medewerkers. Zo ging een jeugdzorgwerker meerdere keren met een jongere mee die opzag tegen een poliklinische, medische ingreep.

Jeugdzorgwerkers werken volgens een rooster waardoor zij een groot deel van de dag met z'n tweeën op een woongroep staan. Hierdoor kunnen zij ook individuele aandacht aan een jongere bieden.

Prokino werkt aan het invoeren van de methodiek 'Geweldloos verzet' op de groepen. Ter illustratie deelt een jeugdzorgwerker dat jongeren voorheen standaard hun telefoon moesten inleveren en dat dit vaak strijd opleverde in de avond. Nu bespreekt het team waarom een jongere zijn of haar telefoon moet inleveren. De uitkomst van de bespreking is: als jongeren naar school gaan, op tijd opstaan en open zijn over hun gebruik van social media dan is dat geen reden om hun telefoon in te leveren.

Tijdens de rondleiding op de groepen en gesprekken blijken de jeugdzorgwerkers de privacy van jongeren te respecteren. Als jongeren geen toestemming geven dan betreden jeugdzorgwerkers de slaapkamer niet tenzij zij de situatie als onveilig inschatten.

**Norm 1.4****Oordeel**

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



De inspectie hoort dat Prokino een systeemtherapeut in dienst heeft die contact zoekt met het netwerk van de jongeren en daarin de mogelijkheden tot contact bekijkt; ook als deze er in eerste instantie niet direct lijken te zijn.

Onlangs heeft een van de teams een BBQ op de woongroep voor het sociale netwerk van de jongeren georganiseerd. Veel ouders en anderen zijn gekomen en zij spraken hun waardering uit voor de medewerkers over wat zij voor de jongeren bedenken en doen.

Jeugdzorgwerkers geven voorbeelden waaruit blijkt dat jongeren hun netwerk kunnen vergroten en naar behoefte invulling kunnen geven aan sport of hobby's. Prokino benadert fondsen waarmee het goed mogelijk blijkt om de vrijetijdsbesteding en vakantie-uitjes te financieren.



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



Een verbeterpunt betreft de hygiëne en het onderhoud van de woongroepen. Een jongere vertelt aan de inspecteurs dat er veel insecten in zijn kamer zitten. Tijdens de rondleiding zien de inspecteurs dit terug. Boven het bed van de jongere kruipen enkele insecten en er zijn afdrucken van dode insecten te zien. De douches en toiletten ogen verouderd en niet fris.

Een aandachtspunt betreft de huiselijkheid van het pand. Tijdens een rondleiding valt het de inspectie op dat de huiskamers persoonlijk en modern zijn ingericht, maar dat andere ruimtes slijtage vertonen, zoals de gang van de entree naar de huiskamer en de keuken van een woongroep. De groepen zijn gevestigd in een oud pand.

De inspectie hoort dat de jongeren betrokken zijn bij de herinrichting van de huiskamers en dat dit met de steun van fondsen gerealiseerd is. De kamers van de jongeren, de gangen en douches kunnen ook zo'n opknopbeurt gebruiken, zodat het leefklimaat ook daar huiselijk oogt.

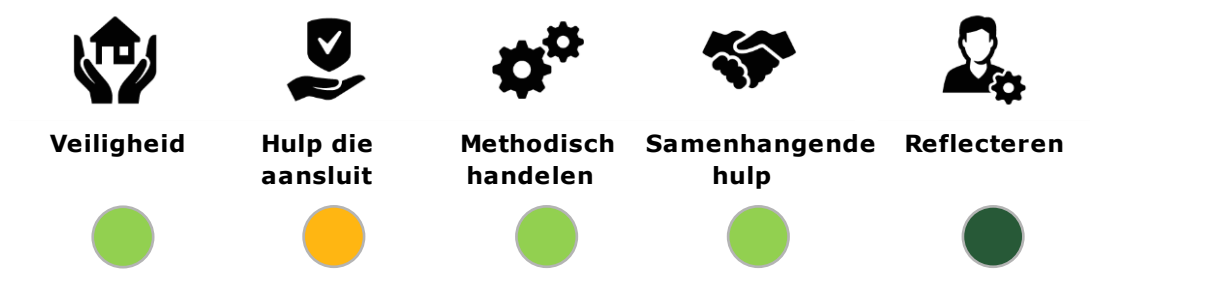
Het management geeft aan dat zij sinds een jaar actief op zoek zijn naar een ander pand. Zij staat voor de afweging waar zij nog investeren in het opknappen van het pand en waar zij kosten besparen voor de investering in een nieuw pand.

Prokino maakt gebruik van cameratoezicht in algemene ruimtes. De beelden zijn zichtbaar in het kantoor van de jeugdzorgwerkers. Beeldmateriaal wordt incidenteel teruggekeken. De teammanager heeft toegang tot deze beelden in situaties die in het 'protocol cameratoezicht' staan beschreven. De opnames worden conform het protocol een bepaalde tijd bewaard. De inspectie geeft als aandachtspunt mee om het protocol kritisch te evalueren met als doel om het cameragebruik te beperken en hierbij oog te hebben voor de privacy van de jongeren en medewerkers.


## 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
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	Green

De gedragswetenschapper en jeugdzorgwerker maken tijdens het intakegesprek een eerste inschatting van de risico's op onveiligheid. Vervolgens doen zij dit halfjaarlijks. De inspectie hoort dat medewerkers nog zoekende zijn wat bij de inschatting van risico's nodig is en dat zij veel afstemmen met jeugdzorgwerkers van gecertificeerde instellingen.



De inspectie ziet in de dossiers terug dat er instrumenten zijn om risico's in kaart te brengen, waaronder de RIS. Bij één van de signaleringsplannen is de onderbouwing van de risico's onvoldoende navolgbaar. Dit komt omdat bepaalde informatie uit de voorgeschiedenis van de jeugdige ontbreekt. Deze informatie kan de jeugdzorgwerker mondeling aanvullen en daarmee is de onderbouwing wel navolgbaar.

Een aantal jeugdzorgwerkers delen dat zij risico's ook screenen aan de hand van het verhaal van de jongere en dat zij de risico's gaandeweg bijstellen op basis van het gedrag dat jongeren op de woongroepen laten zien. Ook richtlijnen of protocollen worden erbij gepakt in vergaderingen, maar dit zou meer aandacht mogen krijgen, krijgt de inspectie terug.

De inspectie hoort een voorbeeld van hoe jeugdzorgwerkers handelen bij onveiligheid: Op het moment dat jeugdzorgwerkers concrete zorgen hebben over een jongere met loverboyproblematiek, leggen zij contact met het netwerk van de jongere. Dit doen zij ook wanneer een jeugdige geen toestemming geeft om informatie te delen en zij zijn hier dan transparant over naar de jongere.

Op een aantal van de woongroepen zijn geregeld conflicten tussen de jongeren. De jeugdzorgwerkers gaan daarmee om door veel te bemiddelen, een spiegel voor te houden, vaak

aanwezig te zijn en in gesprek te gaan. De teammanager en gedragswetenschapper leveren hieraan ook een actieve bijdrage.

Norm 2.2		Oordeel
	<p>Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jongeren en hun ouders.</p>	

De inspectie hoort dat sommige teams over onvoldoende kennis en ervaring beschikken om de hulp te bieden die aansluit bij de behoefte van de jongeren. Hierdoor zijn de hulpverleners onvoldoende in staat om met elkaar en de jongeren het gedrag te analyseren. De hulpverleners kunnen daarmee niet altijd goed aansluiten bij de problematiek en ontwikkelingsbehoefte van de jongeren. Dit ondanks dat Prokino voldoende SKJ-geschoolde medewerkers in dienst heeft en dat er altijd een SKJ-geregistreerde begeleider op de groep staat.





*Manager:*

“Voorheen hadden wij een combinatiegroep van jongeren met jeugdzorgplusproblematiek en jongeren met ASS. Wij merken nu dat ze elkaars taal niet goed spreken en plaatsen de jongeren daarom niet meer bij elkaar.”

Prokino heeft zorgcoördinatoren in huis met wie de gedragswetenschappers geregeld overleggen over de in- en uitstroom. De zorgcoördinator kan in 70 tot 80% van de gevallen inschatten welke hulp een jeugdige nodig heeft en of Prokino dit kan bieden. In de overige gevallen overleggen zij met de gedragswetenschappers. Een knelpunt vormt het tijdig organiseren van passende hulp buiten de organisatie, omdat het aanbod in de regio ontoereikend is.

Bijvoorbeeld: Traumaverwerking is een veelvoorkomende hulpvraag van jongeren. Prokino heeft een qua omvang beperkte mogelijkheden tot het bieden van een traumabehandeling. De behandeling kan door samenwerkingspartners in de regio worden geboden. Echter, in de regio zijn lange wachtlijsten en opnamestops.

Norm 2.3		Oordeel
	<p>Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.</p>	



Prokino werkt met een begeleidingsplan gebaseerd op het 8-fasemodel waarmee jongeren een traject volgen naar huis, begeleid wonen of zelfstandigheid. De inspectie leest in interne

documenten dat Prokino in 2017 voor het 8 fasen-model koos als vaste methodiek binnen alle diensten en regio's van Prokino Zorg. Evaluaties van deze methodiek staan gepland voor 2022. Ook het Vlaggensysteem is in 2017 opgenomen als onderdeel in het opleidingsprogramma voor zorgmedewerkers.

De inspectie hoort en ziet voorbeelden waaruit blijkt dat de gestelde doelen met elkaar samenhangen en geconcretiseerd zijn in punten voor de korte termijn. Hierdoor zijn de doelen goed te evalueren. Medewerkers vertellen ook dat zij de voortgang en de resultaten van de hulp regelmatig met de jongere en andere betrokkenen evalueren, maar dit is niet navolgbaar terug te horen in het verhaal van een jongere noch te zien in de dossiers. De inspectie verwacht dat Prokino hiervoor meer aandacht heeft.

Uit gesprekken met de gedragswetenschappers blijkt dat er ruimte voor maatwerk is binnen het begeleidingsplan en dat zij daarin een belangrijke taak hebben.

Medewerkers werken met diverse methodieken, waaronder 'Geweldloos verzet'. Dit is een nieuwe methodiek voor de medewerkers, waarin zij momenteel getraind worden en waarmee zij de eerste ervaringen opdoen. De inspectie hoort in de gesprekken terug dat medewerkers verschillend denken over de mogelijkheden van de methodiek, een punt van aandacht bij het verder invoeren van de methodiek op de groepen.

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

Tijdens een intakegesprek bepalen gedragswetenschappers en jeugdzorgwerkers welke hulp een jongere nodig heeft. Bij het inschatten van (aanvullende) expertise bespreken zij de mogelijkheden met de zorgcoördinator in overleg met jongeren en hun netwerk. Daarbij betrekken de medewerkers –indien van toepassing- ook de voogd, zodat zij weten wat er eerder al wel en niet is gedaan.





*Gedragswetenschapper:*

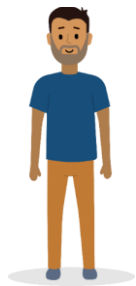
“Vaak is er in Rotterdam vraag naar een onmiddellijke plek, maar om goede zorg te organiseren kunnen we beter kritisch nadenken.”

De inspectie hoort dat het niet altijd lukt om voldoende passende hulp te organiseren tijdens of na de hulp door Prokino. Dit heeft te maken met de wachtlijsten en de wijze waarop de zorg is ingekocht.

Bij samenwerking met andere instanties gaan medewerkers met de jongere mee op intakegesprek om afspraken te maken over de rolverdeling en informatiedeling. De regie ligt bij de jongere.

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

De inspectie hoort dat jeugdzorgmedewerkers en gedragswetenschappers intervisie en trainingen volgen. Bij Prokino is voldoende gelegenheid voor intervisie om SKJ-geregistreerd te blijven. De niet-geregistreerde jeugdzorgwerkers hebben ook de mogelijkheid tot intervisie. De gedragswetenschappers volgen de ontwikkelingen in het veld waaronder vernieuwingen in de richtlijnen. Zij vertalen deze in scholingsbehoefte en bespreken dit met de jeugdzorgwerkers en het management.



*Teamcoach:*

“Bij kennismaking vraag ik ook aan een jongere waarvan wij als begeleiding kunnen leren, zodat wij niet in dezelfde valkuilen stappen als eerdere hulpverlening.”

Uit de gesprekken blijkt dat medewerkers gezamenlijk reflecteren op situaties en aan de hand daarvan verbetermaatregelen opstellen. Een voorbeeld is de samenstelling van een van de woongroepen. Bij de start in 2018 koos het (inhoudelijk) management bewust voor een combinatie van jongeren met een vorm van autisme en gedragsstoornissen. Nu in de praktijk blijkt dat dit niet goed werkt, heeft Prokino ervoor gekozen alleen nog jongeren met gedragsstoornissen op te nemen en de jeugdigen met autisme bij andere instellingen, en zo mogelijk bij onderaannemers van Prokino, te plaatsen.

Het management deelt dat zij momenteel voldoende onderaannemers en budget hebben voor de behandeling van jongeren met een vorm van autisme. Omdat er in de regio wel vraag is naar een behandel aanbod voor deze doelgroep, bekijkt het management of zij de hulp in de toekomst binnen Prokino kunnen bieden.



## 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 3.1	Oordeel
 De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

De inspectie heeft met het management van Prokino in de regio Rotterdam gesproken, waarvan de regiodirecteur ook een landelijke opdracht heeft voor de jeugdhulp van Prokino. Het management geeft aan dat zij tegenwoordig meer ervaringen met andere locaties delen en dat zij aan een aangepast aanbod werken dat aansluit bij de regionale behoefte. Bijvoorbeeld door kleinschalige woonvoorzieningen te realiseren als alternatief voor jeugdzorgplus. Ook zegt het management meer integraal is gaan werken. Voorbeelden hiervan zijn twee groepen voor verblijf en behandeling in samenwerking met de zorginstellingen Pameijer en Parnassia en een maatschap met twee GGZ partijen.

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

De inspectie hoort dat Prokino Rotterdam als beleid heeft om 80% van de jeugdzorgwerkers op hbo-niveau aan te stellen en de overige 20% op mbo-niveau. Daarbij streeft de organisatie ernaar dat alle hbo-geschoolde jeugdzorgmedewerkers een SKJ-registratie hebben. Op de woongroep is volgens het management altijd minimaal één SKJ-geregistreerde medewerker aanwezig.

De inspectie hoort in meerdere gesprekken dat het personeelsverloop bij Prokino op onderdelen groot is. Bij de gedragswetenschappers vonden bij een groep twee wisselingen plaats naast de zwangerschapsverloven die plaatsvinden. Dit vindt de inspectie zorgelijk, omdat het een risico is voor de continuïteit van de jeugdhulp.

Verder geven zowel jeugdzorgwerkers als gedragswetenschappers aan meer ondersteuning te wensen. Door veel wisselingen in medewerkers lijkt één van de teams nog onvoldoende stabiel en ervaren om structureel goede hulp te bieden aan de pittige doelgroep die er verblijft ondanks dat zij voldoende gekwalificeerd zijn. De personeelsadviseur vertelt dat Prokino voornemens is deze medewerkers een jaar lang begeleiding en coaching aan te bieden.





*Inspecteur:*

“Wij maken ons met name zorgen over het grote verloop onder gedragswetenschappers, een zorg die een iondere met ons deelt”

Uit de gesprekken blijkt verder dat Prokino nieuwe samenwerkingsrelaties aangaat om het carrièreperspectief voor haar personeel aantrekkelijk te maken en zo meer medewerkers voor een langere periode aan Prokino en andere jeugdhulpaanbieders te binden. In samenwerking met Jeugdbescherming West en Advizo heeft Prokino “StapIn” ontwikkeld. Binnen deze samenwerking krijgen medewerkers die net van school zijn, het verkeerde uitstroomprofiel hebben of zich willen laten omscholen een kans om zich in drie jaar te ontwikkelen van groepsmedewerker tot jeugdbeschermer. Gedurende dit traject worden ze een jaar lang gecoacht.

In de personeelsdossiers ziet de inspectie dat medewerkers over een actuele en voor de functie relevante VOG beschikken.

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

De inspectie hoort dat er een omslag gaande is van analyse op incidentniveau naar een meer overstijgende analyse. Het management ervaart dat de daaruit volgende verbeterplannen hiermee beter werken voor de jeugdzorgwerkers.



Binnen Prokino was er behoefte aan helder beleid op het gebied van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen jongeren. Dit toen in 2016-2017 meerdere incidenten met betrekking tot seksueel grensoverschrijdend gedrag zijn voorgevallen. Om die reden heeft Prokino haar centraal beleid aangepast door de methodiek vlaggensysteem in te voeren. Prokino Rotterdam gebruikt nu ook het



vlaggensysteem bij (vermoedens van) seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen jongeren. Daarnaast functioneert een werkgroep seksualiteit en zijn aandacht functionarissen seksualiteit beschikbaar.

Medio 2021 is gestart met de implementatie 'Geweldloos Verzet' op alle groepen binnen de regio Rotterdam Rijnmond. Het is nog niet bekend of de genomen verbetermaatregelen tot een afname leidt van geweldsincidenten op de bezochte locatie.

De communicatie vanuit het management naar de jeugdzorgwerkers verdient aandacht. In de gesprekken met medewerkers hoort de inspectie dat zij niet altijd voldoende betrokken worden bij belangrijke wijzigingen of besluiten. De digitale communicatie (nieuwsbrieven) over de laatste ontwikkelingen ervaren de jeugdzorgwerkers als positief.

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

De vertrouwenspersoon van het AKJ zegt dat jongeren naar zijn ervaring in gesprek kunnen met de leidinggevende en gedragswetenschapper als zij klachten hebben en dat er dan ook wordt meegedacht over een oplossing. Iets dat de gesproken gedragswetenschappers en jeugdzorgwerkers ook teruggeven in de gesprekken.

Wel geeft de vertrouwenspersoon voorbeelden waaruit blijkt dat niet alle medewerkers van Prokino even goed op de hoogte zijn van de rechten van jongeren in jeugdhulp. Ook is het de vertrouwenspersoon niet bekend of de jongeren informatie over de klachtencommissie krijgen van Prokino.

Op de website staat de klachtenprocedure beschreven. De toegang tot de klachtencommissie is getrapt en dit is in strijd met de jeugdwet: jeugdigen en hun ouders of vertegenwoordigers moeten rechtstreekt toegang hebben. Tevens is het taalgebruik moeilijk toegankelijk.

De vertrouwenspersoon van het AKJ komt geregeld op de groep. De inspectie heeft meerdere keren een A4tje met foto en contactgegevens van de vertrouwenspersoon van het AKJ in de woonruimten gezien. Prokino kan op soortgelijke wijze de rechten van jongeren in jeugdhulp en de klachtroute onder de aandacht brengen.

Naast het AKJ en de klachtencommissie is ook een cliëntenraad actief. Het management meldt dat de cliënten via deze raad input geven op het beleid en verzoeken en initiatieven bij hen neerleggen.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Prokino Zorg Rotterdam uit op 6 september 2021.

Onaangekondigde elementen van het toezicht betroffen de keuze van dossiers van jeugdigen en personeel, de keuze van de gesproken jongeren en het gesprek met het AKJ.

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:

- Twee gesprekken met een jongere.
- Een gesprek met een vertrouwenspersoon van het AKJ.
- Een gesprek met drie leden van het lokaal management van Prokino Zorg regio Rotterdam Rijnmond.
- Gestructureerde interviews met:
  - Vier jeugdzorgwerkers
  - Twee gedragswetenschappers
  - Een accountmanager Jeugdzorg
  - Een behandelcoördinator
  - Een personeelsadviseur
- De check van vier personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag.
- De check van vier dossiers van jeugdigen.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Kwaliteitshandboek
  - [www.prokino.nl/zorg/rotterdam](http://www.prokino.nl/zorg/rotterdam)

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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