



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Robijn Jeugdzorg Alkmaar

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Robijn Jeugdzorg

Conclusie van de inspectie

Robijn Jeugdzorg is als nieuwe toetreder gestart terwijl de basisvoorwaarden voor kwalitatief goede en veilige zorg nog niet op orde waren. Daarmee waren zij onvoldoende voorbereid om aan te sluiten bij de problematiek en ontwikkelingsbehoefte van de jongeren die zij in huis hadden. Ondanks goede intenties en reeds ingezette verbeterkoers richting verdere professionalisering was Robijn Jeugdzorg nog niet in staat om jeugdhulp van voldoende kwaliteit te leveren.



1 Inleiding

In november 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de Inspectie) toezicht uit bij Robijn Jeugdzorg in Alkmaar.

Aanleiding

Robijn Jeugdzorg heeft in mei 2021 twee jeugdhulpvoorzieningen geopend in Alkmaar en in Schoorl. De locatie in Schoorl is in oktober 2021 gesloten. De jongeren die daar verbleven, zijn overgeplaatst naar de locatie in Alkmaar. De inspectie heeft na de opening van de beide voorzieningen signalen ontvangen die mogelijk wijzen op onvoldoende kwaliteit van zorg en veiligheid. De inspectie heeft in eerste instantie de ontvangen signalen verrijkt. De uitkomst daarvan gaf geen aanleiding om specifiek onderzoek te doen naar de ontvangen signalen, maar wel om een onderzoek naar de algehele kwaliteit uit te voeren.

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

Doel van het toezicht is om te bepalen of Robijn Jeugdzorg verantwoorde jeugdhulp biedt. Het onderzoek heeft zich gericht op locatie Alkmaar.

Opzet van het onderzoek

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

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

Beschrijving Robijn Jeugdzorg

Robijn Jeugdzorg staat bij de Kamer van Koophandel geregistreerd als besloten vennootschap onder nummer 37111551. Op de website staat dat zij 24-uursopvang biedt in kleinschalige woonvoorzieningen in huiselijke sfeer voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar. Het doel is om de jongeren te ondersteunen in een basis naar een mooie toekomst.

Robijn Jeugdzorg biedt op het moment van het inspectiebezoek hulp aan 11 jeugdigen van 12 tot 18 jaar. De jongeren hebben uiteenlopende zorgvragen die qua complexiteit van elkaar verschillen. Ongeveer de helft van de bij Robijn geplaatste jongeren heeft een jeugdbeschermingsmaatregel.

De hulpverlening en begeleiding aan de jeugdige cliënten wordt verleend op basis van de Jeugdwet. Jeugdigen worden via verschillende gemeenten in de regio geplaatst.

Op het moment van het toezicht waren er 11 personeelsleden werkzaam bij Robijn jeugdzorg: onder wie twee bestuurders en 9 zorgprofessionals. Van die medewerkers zijn er 6 in vaste dienst. Er is één gedragswetenschapper als ZZP-er verbonden aan Robijn Jeugdzorg.

Tijdens het bezoek informeerde het bestuur de inspectie dat zij met de gemeenten uit regio Alkmaar in gesprek was over de voorwaarden in het contract met die gemeenten. Na het toezichtbezoek werd duidelijk dat de gemeenten uit regio Alkmaar het contract met Robijn Jeugdzorg hebben ontbonden. Daarmee is nog onzeker of Robijn Jeugdzorg verder gaat als jeugdhulpaanbieder en zo ja in welke vorm dat dan is. Tevens is het bestuur in gesprek met andere jeugdhulpaanbieders in de regio over een eventuele overname van de locatie en zorg.

2 Conclusie

Analyse

De inspectie ziet dat er vanuit kleinschaligheid en huiselijkheid ontwikkelingsgerichte hulp wordt geboden aan een kleine groep jeugdigen. Tegelijkertijd constateert de inspectie dat de aanbieder zich verder dient te professionaliseren.

Over het thema 'ontwikkelingsgerichte hulp' is de inspectie overwegend positief. Individuele afspraken en afspraken die voor alle jongeren gelden zoals huisregels zijn punten van aandacht. Een aantal maatregelen dient individueel afgewogen te worden of anders onderbouwd. De richtlijn residentiele jeugdhulp van het NJI kan daarbij helpen.

De inspectie is ten aanzien van het thema 'deskundige hulpverlener' van oordeel dat dit onvoldoende is en dat dit verbetering behoeft. Het is van belang dat veiligheidsrisico's aan de hand van een risicotaxatie-instrument op systematische wijze worden uitgevraagd. Daarbij is het belangrijk dat hulpverleners volgens de professionele richtlijnen werken, middels één vaste methodiek en dat zij de hulp en doelen regelmatig evalueren. Dit alles moet navolgbaar terug te lezen zijn in de dossiers.

Ook het derde thema 'goed bestuur' beoordeelt de inspectie als onvoldoende. Zo zijn niet alle medewerkers voldoende bekwaam en bevoegd, waardoor er relatief veel verantwoordelijkheid ligt bij enkele medewerkers die dat wel zijn.

Robijn Jeugdzorg stelt zijn medewerkers daarnaast onvoldoende in staat om kennis en vaardigheden actueel te houden en te werken volgens professionele normen.

Ook wordt beleid niet altijd goed uitgevoerd en is dit onvolledig.

Er is geen vaste intervisie- en/of supervisiestructuur en incidenten worden niet op systematische wijze geanalyseerd waardoor daar geen lering uit wordt getrokken.

Wel zagen de inspecteurs dat de bestuurders openstonden voor verbetering en daarin al een aantal stappen aan het maken waren.

De inspectie constateerde op de volgende normen veelal positieve punten waarbij verbetering op punten mogelijk is:

- *Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.*
- *De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.*

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 maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.*

- *Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.*
- *De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.*
- *De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.*






Vervolg

Zoals in de inleiding al is genoemd hebben de gemeenten uit de regio Alkmaar het contract met Robijn Jeugdzorg ontbonden. Robijn Jeugdzorg informeerde de inspectie daarna dat zij met ingang van 1 maart 2022 geen jeugdhulpaanbieder zijn en geen jeugdhulp meer verlenen. De inspectie volgt deze ontwikkeling en richt zich daarbij op de continuïteit van hulp en de zorgvuldigheid van overdracht van cliënten en dossiers.

3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *De aanbieder voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten, verbetering is op punten mogelijk.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.*
-  *De aanbieder voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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





Beeld




**Gezonde
ontwikkeling**



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

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

Uit gesprekken met de bestuurders, medewerkers en jongeren blijkt dat betrokkenen een gedeeld beeld hebben van de jeugdige en van de voor de jeugdige belangrijke personen uit het netwerk. Medewerkers kunnen voorbeelden geven waaruit blijkt dat ze aandacht hebben voor de jongeren, wat de jongeren leuk vinden en welke problematiek er speelt. Iedere jongere heeft sinds kort een mentor. Mentorgesprekken worden genoteerd in de dagelijkse rapportage. Een verslag hiervan met eventueel afspraken staat niet in het dossier. De jongeren worden dagelijks bij de overdracht kort besproken. Het team leest daarnaast de (dag) rapportages in de dossiers. Het team heeft eens per 6 weken teamoverleg met elkaar. Ook dan kunnen bijzonderheden met elkaar besproken worden.

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

De omgeving is huiselijk met ruime slaapkamers, loungeplekken en ruimte voor hobby's. Jongeren benoemen ook dat zij het bij Robijn huiselijk vinden en geven voorbeelden waaruit blijkt dat zij mogen meebeslissen.



Jongere:
"Wij wilden sloten op onze slaapkamerdeuren en dat hebben we nu."

Minder tevreden zijn zij over bepaalde huisregels zoals bedtijden die per leeftijdsgroep gelden en niet per jongere afgesproken worden.

Verder zijn de maatregelen die voor de groep gelden (bijvoorbeeld de tuindeur op slot i.v.m. weglopen) niet individueel afgewogen of op een andere manier onderbouwd. De groep kent huisregels en in het handboek staan daarnaast nog aanvullende huisregels. De regels zijn niet in samenspraak met jongeren tot stand gekomen. In het handboek zijn ook consequenties beschreven in geval een regel overtreden wordt. Zo wordt zakgeld ingehouden als je niet op zondag je kamer opruimt.

Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



Veiligheid



Methodisch handelen





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

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

Medewerkers vertellen dat zij handelen bij onveilige situaties en dan de op dat moment ingeschatte risico's verminderen. Dat doen zij vanuit hun eerder opgedane ervaring. De afwegingen over de veiligheid van jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling worden niet systematisch gemaakt en zijn niet navolgbaar vastgelegd in het dossier. Een risicoschatting is geen onderdeel van het zorgplan. De inspectie hoort van medewerkers dat zij alert zijn op veranderende hulpverleningsbehoefte van jongeren en met andere betrokken instanties afstemmen als er aanvullend hulp nodig is die Robijn Jeugdzorg niet kan bieden. Dit leest de inspectie niet terug in de zorgplannen.

De medicatieveiligheid was op het moment van het inspectiebezoek niet op orde. Opiaten werden niet afgesloten en separaat bewaard van de vrij op naam gestelde medicatie. Er was geen actueel medicatieoverzicht en aftekenlijst van de verstreckende apotheker. Medewerkers waren niet geschoold om medicatie op een verantwoorde manier toe te dienen. Ten tijde van het toezicht was er één jongere die medicatie voorgeschreven kreeg, daarbij was sprake van één innamemoment.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken met medewerkers en uit de zorgplannen blijkt dat de doelen vanuit (het perspectief van) de jongere geformuleerd zijn. Het zorgplan (het dossier) staat in ZilliZ. ZilliZ is een beveiligde digitale registratie omgeving en ook ouders met gezag en voogden hebben toegang tot ZilliZ.

Niet alle jongeren met wie is gesproken kunnen aan de inspectie vertellen wat hun doelen zijn. Hoe jongeren en hun ouders en/of wettelijk vertegenwoordigers zijn betrokken bij opstellen van het zorgplan, is niet zichtbaar.

Aan de doelen zijn geen handelingen of acties gekoppeld. Afspraken, tussentijdse evaluaties en verslaglegging van behandel- en mentorgesprekken ontbreken. Daardoor is niet zichtbaar hoe de jongere en de betrokken hulpverleners werken aan die doelen en of er vooruitgang is. De bedoeling is dat er maandelijks behandelgesprekken met de jongeren worden gevoerd (bron: handboek augustus 2021). Echter is dit net opgestart. Een goede registratie van de afspraken vanuit het teamoverleg en vanuit de mentor- en behandelgesprekken ontbreekt.

Er zijn nog geen evaluaties van de doelen geweest. De inspectie leest in interne stukken van de zorgaanbieder de intentie om doelen halfjaarlijks te evalueren. De medewerkers met wie de inspectie tijdens het bezoek sprak, vertellen ook over die intentie. Gelet op de start in mei 2021 hadden de eerste evaluaties gedaan kunnen zijn of minimaal gepland.

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 gesprekken met het bestuur blijkt dat zij betrokken zijn bij de dagelijkse begeleiding van de jongeren en geen relevante zorgopleiding hebben genoten. Wel zijn zij in het bezit van een EVC-certificaat en volgen zij momenteel een traject om hun SKJ-registratie te behalen. Daarnaast lopen er EVC-trajecten bij een aantal medewerkers. De aanbieder is voornemens alleen SKJ-geregistreerde medewerkers in te zetten.

Robijn Jeugdhulp heeft een intakeprocedure beschreven. Aan de hand daarvan wordt gekeken of een jeugdige binnen het aanbod van Robijn Jeugdzorg past. Gelet op de omschrijving van de doelgroep kunnen jongeren opgenomen worden als zij vanwege omstandigheden thuis uit de (woon)situatie gehaald moeten worden, maar zelf weinig tot geen gedragsproblemen hebben. In de praktijk blijken ook jongeren met een (meer) complexe zorgvraag bij Robijn Jeugdzorg te verblijven. De bestuurder vertelt dat dit komt omdat zij in een aantal gevallen is afgegaan op het verhaal van de voogd.

Uit de personeelsdossiers blijkt dat de Verklaringen Omtrent het Gedrag van een aantal medewerkers verouderd was.

Robijn Jeugdzorg heeft geen opleidingsplan of plan ten behoeve van deskundigheidsbevordering opgesteld.

Tijdens de rondleiding zag de inspectie dat een van de slaapkamerdeuren van een jongere grenst aan een zwembad gevuld met water.



Norm 3.3**Oordeel**

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



Voor een lerend werkklimaat is het onder andere van belang dat incidenten worden geregistreerd, geanalyseerd en tot verbetering leiden. Ten tijde van het bezoek kende Robijn Jeugdzorg geen afspraken over het registreren van incidenten, het analyseren daarvan en het implementeren en borgen van verbetermaatregelen. De inspectie zag geen zichtbare PDCA-cyclus om te komen tot verbetering. Ook op andere zaken mist de inspectie beleid, waaronder op de risicotaxatie, medicatieveiligheid en het werken vanuit een vastgestelde methodiek. Naast de 6-wekelijkse teambespreking zijn geen formele momenten geregeld om samen te leren van situaties of om relevante thema's te bespreken.

Een traject richting een ISO-certificering was ten tijde van het inspectiebezoek gestart. De inspectie heeft een concept planning van Certificering in de Zorg gezien. Het vooronderzoek is op 6 september 2021 geweest. De eerste audit staat gepland op 11 januari 2022.

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

Robijn Jeugdzorg is sinds augustus 2021 aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor de afhandeling van klachten. Op de website leest deze tekst niet toegankelijk.

De bestuurder vertelt dat de jongeren voorlichting hebben gehad van een vertrouwenspersoon van het AKJ. De contactgegevens van het AKJ liggen in de keuken, maar hangen niet in het zicht. Ten tijde van het bezoek was nog geen vaste vertrouwenspersoon toegewezen. De jongeren vertellen dat zij bij plaatsing een informatieboekje van het AKJ hebben gekregen. Niet iedere jongere weet wat het AKJ is, zij vertellen dat zij naar de begeleiders gaan als zij een probleem of klacht hebben. Zij vertellen daarnaast dat zij sinds kort een jongerenvergadering hebben.

Vanuit de gesprekken, het ondernemingsplan, statuten en het handboek ziet de inspectie dat in- en tegenspraak niet georganiseerd zijn. Niet zichtbaar is op welke manier de prestaties van de bestuurder en de resultaten van de hulp onderwerp van gesprek zijn met belanghebbenden zoals bijvoorbeeld medewerkers en jongeren en/of diens vertegenwoordigers.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Robijn Jeugdzorg, locatie Alkmaar, aangekondigd (met onaangekondigde elementen) uit op 25 november 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 meerdere jeugdigen.
- Startgesprek met een van de bestuurders van Robijn Jeugdzorg, met de nieuwe gedragskundige en met een medewerker.
- Gestructureerde interviews met:
 - Pedagogisch medewerkers.
 - Een van de bestuurders.
- De check van personeelsdossiers op onder andere de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en SKJ-registratie, waarbij de inspectie zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een zorgplan en risico-inschattingen en beoordelingen; Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten, waarbij een jongere de rondleiding gaf.
- Analyse van de volgende beleidsdocumenten:
 - Handboek augustus 2021
 - Klachtreglement
 - Rapport vooronderzoek audit ISO-certificering

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl