



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Mare Bijzondere Zorg B.V. Kerkdriel en Vught

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Mare Bijzondere Zorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

De reactie van de Inspectie op de ambulante hulpverlening is enkel positief. In het rapport lezen wij dat de Inspectie ziet dat de nieuwe zorgvorm Anderzom in een behoefte voorziet in het huidige zorglandschap. Dit sluit aan bij de visie van de organisatie. Op basis van de gesprekken met de bestuurder en de algemeen manager constateert de inspectie dat iedereen zich inspant om bij te dragen aan goede hulp voor de jeugdigen. Al met al zijn wij erg trots op de uitkomst van het rapport. Wij zien de uitkomst van het onderzoek als opbouwende feedback die past bij de ontwikkeling per zorgvorm. Mare mag binnen al haar facetten nog meer groeien, ontwikkelen en verder uitbouwen wat wij de afgelopen jaren met elkaar neergezet hebben.

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

Zoals hierboven benoemd, zien wij de uitkomst van het onderzoek als opbouwende feedback en zullen ons inspannen om verbetering te realiseren en verder te professionaliseren. De organisatie gaat met alle verbeterpunten uit het rapport aan de slag. Voorbeelden hiervan zijn het borgen van een compleet cliëntdossier (Overeenkomst gesloten met Mextra), het implementeren van de risico-inventarisatie (Multidisciplinair besloten om te gaan werken met de LIRIK), het aanschaffen van de juiste opiatenkluis en het standaard reflecteren op handelen na een hulpverleningstraject (in proces).

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen zullen merken dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon (er is een afspraak gepland). Vervolgens zullen wij dit kenbaar maken op de website van de organisatie. De organisatie streeft ernaar de eigen regie van de jeugdige te versterken. De organisatie zal de regie van de jeugdige versterken door de jeugdige meer inspraak te geven in het plan.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de lerende en open houding en urgentiebesef van Mare Bijzondere Zorg. De organisatie onderneemt actief actie om verbeteringen te realiseren en zich verder te professionaliseren.

De inspectie verwacht dat Mare Bijzondere Zorg de verbeter- en aandachtspunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen voor de woonvoorzieningen te Kerkdriel en Vught (Anderzom) om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De inspectie zal dit plan toetsen op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht bij de woonvoorzieningen.



1 Inleiding

In februari 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij Mare Bijzondere Zorg B.V. (hierna: Mare Bijzondere Zorg), woonlocaties Kerkdriel en Vught.

Aanleiding

Aanleiding voor het toezicht waren signalen over de kwaliteit van zorg, voortkomend uit meldingen rondom één casus en het feit dat Mare Bijzondere Zorg een onbekende aanbieder voor de inspectie was. De inspectie heeft daarom een algemeen onderzoek uitgevoerd naar de ambulante begeleiding en de woonlocaties te Kerkdriel en Vught (Anderzom).

Doel van het toezicht was om te bepalen of Mare Bijzondere Zorg 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. De inspectie heeft de woonlocaties te Kerkdriel en Vught bezocht. De weekend- en vakantieopvang te Hedel is niet bezocht door de inspectie. Dit rapport betreft de bevindingen en het oordeel van de inspectie over de kwaliteit over de ambulante begeleiding en de locaties met verblijf te Kerkdriel en Vught.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Mare Bijzonder Zorg

Mare Bijzondere Zorg staat sinds 2011 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74258966. De organisatie is ontstaan vanuit bestuurders met een hulpverleningsachtergrond die zorg wilden bieden op een andere manier; doen wat nodig is, met persoonlijke aandacht en meer aansluiten bij wat kinderen en ouders nodig hebben. Mare Bijzondere Zorg biedt momenteel ambulante begeleiding, weekend- en vakantieopvang en verblijf aan jeugdigen met kind eigen en/of systeemproblematiek. Mare Bijzondere Zorg is in 2019 gestart met een woonlocatie met acht plekken op de locatie in Kerkdriel. In november 2020 is Mare Bijzondere Zorg gestart met de nieuwe kleinschalige zorgvorm Anderzom te Vught, waar een team van ZZP-ers 24/7 individuele begeleiding geeft aan twee tot drie jeugdigen met complexe problematiek die verblijven in twee eengezinswoningen. Het betreft veelal jeugdigen die anders zouden worden geplaatst in de gesloten jeugdzorg.

De ambulante begeleiding door de medewerkers vindt bij cliënten thuis plaats of op de weekend- en vakantieopvang in Hedel die doordeweeks leeg staat. Tijdens de Covid-19 uitbraak vindt daarnaast begeleiding door middel van videobellen plaats.

Mare Bijzondere Zorg is ISO 9001 gecertificeerd (exclusief de zorgvorm Anderzom in Vught) en heeft een Wtzi-erkenning.

De aanbieder biedt aan tachtig jeugdigen ambulante begeleiding, zestien jeugdigen weekend- en vakantieopvang (soms in combinatie met ambulante begeleiding) en elf jeugdigen verblijf op basis van de Jeugdwet in de leeftijd van acht tot zeventien jaar. Zes cliënten ontvangen van Mare Bijzondere Zorg ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning en drie cliënten vanuit de Wet langdurige zorg. Twintig van de jeugdigen die begeleiding ontvangen, hebben een jeugdbeschermingsmaatregel. Mare Bijzondere Zorg heeft contracten voor reguliere en specialistische begeleiding en verblijf afgesloten met verschillende jeugdhulpregio's.

De zorgvorm Anderzom in Vught is niet gecontracteerde hulp. Voor deze zorgvorm maakt Mare Bijzondere Zorg per cliënt afspraken met een gemeente over de inzet van de individuele – en ouderbegeleiding en dagbesteding/onderwijs en vrije tijd. Dit wordt vastgelegd in een maatwerkovereenkomst.

Mare Bijzondere Zorg wordt geleid door een bestuurder en algemeen manager, waarvan de bestuurder één van de oprichters is. De bestuurder en de algemeen manager hebben een zorgachtergrond, maar zijn niet actief in de uitvoering van de hulp. Mare Bijzondere Zorg heeft ongeveer veertig medewerkers. Naast de bestuurder van Mare Bijzondere Zorg en een algemeen manager voor de zorgvorm Anderzom zijn er ambulante begeleiders, twee locatiemanagers, een gedragswetenschapper, een GZ-psycholoog, twee werkbegeleiders en een aantal ondersteunende medewerkers. De medewerkers van de locaties Kerkdriel en Hedel en de ambulante begeleiders zijn in loondienst, volgen intervisie en zijn deels bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (hierna: SKJ) geregistreerd. De begeleiding bij de zorgvorm Anderzom bestaat uit een team van vijftien ZZP'ers waarvan enkele geregistreerd bij het SKJ. Tot slot is er één vrijwilliger werkzaam en zijn er zeven stagiairs actief.

2 Conclusie

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

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- 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.
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (met name voor de woonvoorzieningen van de aanbieder).
- 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 bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders (met name voor de woonvoorzieningen van de aanbieder).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Daarnaast heeft de inspectie onder verschillende normen aandachtspunten genoemd. Mare Bijzondere Zorg kan de aandachts- en verbeterpunten van de inspectie ook toepassen op de weekend- en vakantieopvang te Hedel.

De aanbieder heeft na het toezicht laten weten inmiddels een aantal specifieke verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben:






- De regie van de jeugdigen zal versterkt worden door jeugdigen meer inspraak te geven in het hulpverleningsplan.
- Er is een opiatenkuis aangeschaft om medicatie in te bewaren.
- De aanbieder is van plan om het risico inventarisatie instrument de Lirik te implementeren.
- De aanbieder gaat het cliëntenvolgsysteem van Mextra invoeren.
- De aanbieder is van plan om te gaan reflecteren op handelen van medewerkers na een hulpverleningstraject.
- Er wordt een onafhankelijk vertrouwenspersoon aan Mare Bijzondere Zorg verbonden waar jeugdigen en ouders gebruik van kunnen maken.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Mare Bijzondere Zorg bovenstaande verbeter- en aandachtspunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen voor de woonvoorzieningen te Kerkdriel en Vught om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 25 mei a.s. aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht bij de woonvoorzieningen.

3 Resultaten

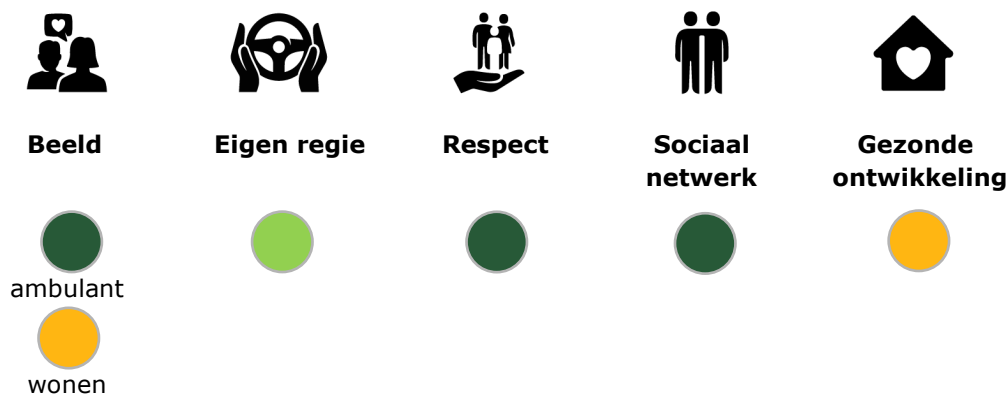
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  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. Bij norm 1.1 heeft de inspectie de ambulante begeleiding en de zorg op de twee woonlocaties afzonderlijk beoordeeld.



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

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

Toelichting ambulante begeleiding:

De inspectie hoorde van ambulant begeleiders en de werkbegeleider dat zij bij de start van de ambulante hulp een actueel beeld ophalen bij de jeugdige en het gezin. De werkbegeleider kijkt naar de zwaarte van de hulpvraag en beoordeelt of Mare Bijzondere Zorg de zorg kan leveren die de jeugdige nodig heeft. Jeugdigen met zware psychiatrische problematiek vallen onder de uitsluitingscriteria. Daarnaast neemt Mare Bijzondere Zorg jeugdigen niet in zorg als er geen contract met de betreffende regio is afgesloten. Medewerkers noemen in de gesprekken met de inspectie voorbeelden waaruit blijkt dat Mare Bijzonder Zorg zicht heeft op de achtergrond en leefwereld van de jeugdigen. Ook bespreken de ambulant begeleiders met de jeugdigen en hun ouders wat hun wensen zijn. De medewerkers geven aan dat het beeld van de jeugdige en het gezin wordt vastgelegd in het hulpverleningsplan. Een ouder vertelt dat de ambulant begeleider een goed beeld heeft van het gezin en momenteel een nieuwe hulpvraag oppakt.

De inspectie zag in vier van de vijf onderzochte cliëntdossiers van ambulant en wonen een duidelijke beschrijving van de achtergrond, het netwerk en de wensen van de jeugdige.



Toelichting woonlocaties:

De inspectie hoorde in gesprekken met medewerkers dat drie jeugdigen met zware problematiek geplaatst zijn op de woonlocaties in Kerkdriel en Vught op basis van onvoldoende dossierinformatie en zonder betrokkenheid van een gedragswetenschapper. Er zijn geen heldere uitsluitcriteria. Dit heeft bijgedragen aan escalaties, uitplaatsing van jeugdigen en had ook een negatieve uitwerking op medewerkers en andere jeugdigen die bij Mare Bijzondere Zorg wonen. De medewerkers geven aan dat de werkwijze rondom aanmelding wel in ontwikkeling is.

Uit gesprekken met een jeugdige, een begeleider en een plaatser blijkt dat de begeleider een goed beeld heeft van het gezin en wat helpende en risicofactoren zijn bij het contact tussen de jeugdige en diens ouders. Op een woonlocatie komt een ouderpaar bijvoorbeeld wekelijks eten bij hun zoon/dochter. Een plaatser vertelt dat het gezamenlijke beeld van de problemen in het gezin, op school en het perspectief van de jeugdige bekend zijn bij Mare Bijzondere Zorg.

Verbeterpunt woonlocaties:

- Gezien de zwaarte van de problematiek van de jeugdigen die worden aangemeld bij de woonlocaties te Kerkdriel en Vught is het van belang om heldere uitsluitcriteria te hanteren, te beschikken over voldoende informatie over de problematiek en voorgeschiedenis van de jeugdige en de gedragswetenschapper vanaf de aanmelding te betrekken bij de vraag of Mare Bijzondere Zorg de aangemelde jeugdige passende hulp kan bieden.

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

Uit gesprekken met de ambulante begeleiders blijkt dat de doelen samen met de jeugdigen en hun ouders worden opgesteld tijdens de eerste gesprekken en vervolgens worden vastgelegd in het hulpverleningsplan. Mare Bijzondere Zorg gebruikt de doelen vanuit de gemeente, maar volgens de werkbegeleider wordt ook goed naar de actuele hulpvraag vanuit het gezin geluisterd.

Eén ouder geeft aan dat hij/zij zich actief heeft ingezet om regie te krijgen en dat sinds twee maanden de communicatie met Mare Bijzondere Zorg op de woonlocatie goed loopt en afspraken daarover helder zijn.

Een plaatsverbeenter geeft aan dat de toon van het plan minder zakelijk zou kunnen en de regie van de jeugdige versterkt kan worden.

De inspectie zag in drie van de vijf cliëntendossiers dat het plan met de jeugdige en ouders is besproken en ze invloed hebben op het plan. Bij één dossier was dat minder goed zichtbaar en in één dossier ontbrak het plan. Daarom constateert de inspectie dat er op dit vlak nog winst te behalen valt voor Mare Bijzondere Zorg.

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



De inspectie hoort in de gesprekken met de bestuurder en medewerkers dat er aandacht is voor goede matching van een ambulante begeleider met een nieuw gezin en dat bij wonen wordt gekeken welke mentor het beste past bij een jeugdige. Uit een gesprek met een jeugdige van woonlocatie Anderzom blijkt dat hij/zij positief is over het contact met de vaste zes begeleiders en zich thuis voelt. In een observatie ziet de inspectie dat de begeleider en deze jeugdige met elkaar lachen, dat er ruimte is voor ontspanning en de jeugdige zich laat corrigeren bij gevaarlijk gedrag. Een ouder laat de inspectie weten dat hij/zij bij de eerste begeleider geen klik voelde, maar dat er nu wel een klik is met een nieuwe medewerker en de rest van de begeleiders.

“Mijn begeleiders zijn er op een vaste dag en moeten soms ruilen door Covid-19. Ik vind alle begeleiders leuk.” *jongere*



Een andere ouder vertelt dat de ambulant begeleider voorkomend en netjes is en prettig om mee te praten. Uit het gesprek met een coördinator blijkt dat de presentiemethode op de woonlocatie in Kerkdriel wordt ingevoerd om bewust(er) en methodisch aansluiting te vinden bij de jeugdigen. Sinds kort is dit een vast onderwerp op de teamoverleggen.

Een plaatsger geeft aan dat de medewerkers op de woonlocatie in Kerkdriel toegankelijk en vriendelijk zijn.

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

Uit de gesprekken met de bestuurder en medewerkers komt naar voren dat er veel contact is met de ouders van jeugdigen die wonen bij Mare Bijzondere Zorg. Daarnaast geven zij aan dat er regelmatig doelen worden geformuleerd op sociale contacten, vrije tijdsbesteding en het netwerk. Ook twee plaatsers zien doelen in de hulpverleningsplannen terug op vriendschappen aangaan en/of onderhouden en dat jeugdigen logeren bij bijvoorbeeld voormalig pleegouders. Medewerkers van woonlocatie Kerkdriel investeren volgens een plaatsger veel tijd en energie in het contact met ouders en begeleiden belmomenten van de jeugdigen met thuis. Een ouder van een woonlocatie geeft aan dat zijn/haar kind regelmatig thuis komt.

In vier van de vijf onderzochte cliëntendossiers is het netwerk in kaart gebracht en is te zien hoe deze contacten worden onderhouden. In één dossier ontbrak dat. Volgens de werkbegeleider is met de lopende scholing systeemtherapeutisch werken voor de ambulant begeleiders nog meer aandacht voor het sociale netwerk van cliënten. Deze toenemende aandacht voor het hele gezinssysteem is volgens de inspectie een positieve ontwikkeling en de inspectie vindt het aanbevelingswaardig om dit verder uit te breiden, zodat voor alle jongeren passende aandacht aan het gezinssysteem wordt geboden.

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

De **woonlocatie in Kerkdriel** is midden in het centrum van Kerkdriel gesitueerd met voorzieningen zoals winkels, scholen en sportverenigingen in de buurt. Het pand is een voormalig postkantoor en wordt gebruikt als woonvoorziening en kantoor. Op de begane grond is een keuken waar de jeugdigen eten met de begeleiding. De begeleiding houdt rekening met de eetwensen van de jeugdigen. Naast de keuken bevindt zich het kantoor van de begeleiding. Daar doen ze hun administratie en slapen ze als ze een slaapdienst draaien. De medicatie, waaronder opiaten, wordt ook in dit kantoor bewaard in een onoverzichtelijk kastje zonder slot. De begeleiding geeft hierover aan dat jeugdigen nooit alleen toegang hebben tot het kantoor. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de verloopmomenten in deze ruimte onrustig zijn. Begeleiders en jeugdigen lopen dan in en uit zonder dat het kantoor tussentijds op slot wordt gedaan.

Tijdens de rondleiding op de woonlocatie in Kerkdriel heeft de inspectie één van de vier slaapkamers op de eerste verdieping gezien. Deze slaapkamer is ruim. De begeleiding geeft aan dat alle vloeren vervangen zullen worden. Op welke termijn is onbekend. De woonkamer op de eerste verdieping is groot en huiselijk met banken, een eettafel en een bureau. Jeugdigen kunnen hier tv kijken en gamen. Op de tweede verdieping zijn drie slaapkamers en is een slaapkamer die de inspectie onbewoond heeft ingezien. Deze kamer is recent opgeknapt. Er zit een nieuwe vloer in, de muren zijn gestukt en er staat een nieuw bed. De ramen in de slaapkamer kunnen alleen geopend worden in overleg en met de sleutel van de verdieping. Op alle verdiepingen zijn brandmelders aanwezig. Op de woonlocatie in Kerkdriel hangen in de gangen op de eerste en tweede verdieping twee camera's gericht op de hal waar de slaapkamerdeuren uitkomen. De beelden zijn te zien vanuit het kantoor/slaapkamer van de leiding. Volgens de bestuurder staan de camera's altijd aan. Een begeleider geeft aan dat de camera's zijn aangeschaft voor twee cliënten die inmiddels elders wonen. De camera's zijn volgens de begeleider handig om te kunnen zien wat er op de andere etages gebeurt. Op de woonlocatie in Kerkdriel is een vaste kamertijd voor de jeugdigen van 14.15 tot 14.45 uur gedurende de overdracht van de diensten. Een coördinator geeft aan dat dit minder rigide kan gezien de doorontwikkeling van Mare Bijzondere Zorg. De bestuurder geeft aan dat jeugdigen zwemles volgen en bijvoorbeeld op voetbal kunnen. Jeugdigen krijgen vijftig euro met hun verjaardag en cadeautjes met de kerst om een zo thuis mogelijke omgeving te creëren. Een plaatsvervoerder vertelt dat de jeugdigen afspreken met vriendjes op school.

De **woonlocatie Anderzom** bestaat uit twee eengezinswoningen aan een drukke straat in Vught. Eén woning staat leeg en ziet er kaal uit. De algemeen manager geeft aan dat dit wordt aangepakt, zodra er nieuwe jeugdigen komen. De woning heeft in totaal vier slaapkamers, een woonkamer, een keuken, een badkamer en een tuin.

In de andere woning wonen twee jeugdigen. De woning is huiselijk ingericht met schilderijen, een grote bank, een tv en een eettafel in de woonkamer. Volgens de begeleiding wordt elke avond samen met de jeugdigen en twee begeleiders gegeten. Op de eerste verdieping is de slaapkamer van één jeugdige en de kamer van één begeleider. Deze jeugdige heeft ook een eigen computerkamer. Op de tweede verdieping bevindt zich de slaapkamer van de andere jeugdige en de kamer van de tweede begeleider. In de slaapkamer van de jeugdige staat een bed, een kast en een bureau. Er hangen posters en er staan eigen (knutsel)spullen en speelgoed. De jeugdige geeft aan blij te zijn met de slaapkamer.

De plaatsvervoerder is tweemaal in de woning geweest en geeft aan dat de woning er toen goed uit zag en dat de jeugdige in het weekend naar huis gaat en de ouders daarin begeleid worden.

Verbeterpunten:

- Omdat cameratoezicht op de woonlocatie Kerkdriel een inbreuk is op de privacy van de jongeren, dient hiermee terughoudend te worden omgegaan. De inspectie heeft Mare Bijzondere Zorg gevraagd de twee camera's op de gangen waar mogelijk uit te zetten en een nieuwe afweging te maken en alternatieven te overwegen over het gebruik van de camera's waarbij privacy, veiligheid en maatwerk per individuele jeugdige wordt meegewogen. Een duidelijk protocol over het gebruik van camera's is wenselijk.

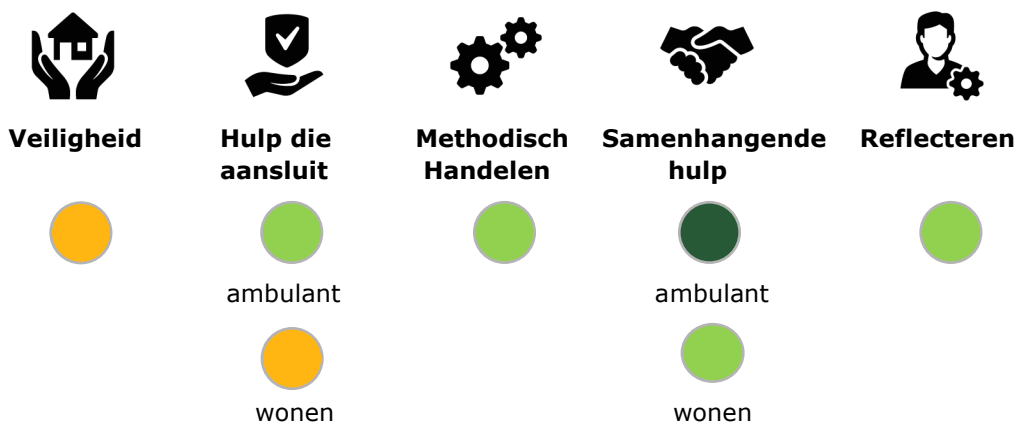
- Het uitgangspunt moet zijn dat vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals een vast kamermoment of ramen die op slot zitten, in een open setting niet worden ingezet. Als dit wel wordt ingezet, dan dient dit bij te dragen aan de ontwikkeling van de jeugdigen en verwacht de inspectie dat dit voldoet aan de eisen die hiervoor gelden.
- De inspectie heeft Mare Bijzondere Zorg verzocht om met onmiddellijke ingang het medicijnkastje op orde te maken en te bewaren in een gesloten ruimte die enkel toegankelijk is voor bevoegd personeel.

Mare Bijzondere Zorg heeft in reactie op het conceptrapport aangegeven dat er een opiatenkuis is aangeschaft om medicatie in op te bergen.



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. Bij de normen 2.2 en 2.4 heeft de inspectie de ambulante begeleiding en de zorg op de twee woonlocaties afzonderlijk beoordeeld.



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>	

Uit gesprekken met bestuur en medewerkers blijkt dat de veiligheidsrisico's van jeugdigen niet op een eenduidige wijze worden ingeschat. In géén van de dossiers was een risico-inventarisatie zichtbaar. Gezien de zwaarte van de geplaatste doelgroep is het gebruik van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument of systematische werkwijze aangewezen.

De medewerkers hebben deels een beeld van de veiligheidsrisico's op grond van de dossiers van de plaatsers, veelal van een vorige zorgaanbieder. De gedragswetenschapper geeft aan dat de risico-inventarisatie uitgevoerd moet worden bij het opstellen van het hulpverleningsplan en dat daarna gelijk een signaleringsplan moet worden geïmplementeerd. Nu gebeurt dat achteraf bij de woonvoorzieningen. De gedragswetenschapper vertelt dat er op woonlocatie Anderzom recent gestart is met het inschatten van risico's.




Tijdens caseloadbesprekingen wordt volgens een ambulante hulpverlener met een werkbegeleider naar het verkleinen van risico's gekeken.

Een ouder denkt dat de ambulante begeleider voldoende oog heeft voor risico's. De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling staat op de gezamenlijke netwerkschijf van Mare Bijzondere Zorg en niet SKJ-geregistreerde medewerkers krijgen hier uitleg over van de werkbegeleider.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Mare Bijzondere Zorg een systematische inschatting maakt en multidisciplinaire beoordeling doet van de veiligheidsrisico's van de jeugdigen bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden.

Mare Bijzondere Zorg heeft in reactie op het conceptrapport aangegeven dat het risico inventarisatie instrument de Lirik in de organisatie wordt geïmplementeerd.

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

Toelichting ambulante:

Uit twee gesprekken met ambulante begeleiders blijkt dat ze diverse richtlijnen van het Nederlands Jeugdinstituut gebruiken. Recent hebben de ambulante hulpverleners een workshop gevolgd over omgaan met richtlijnen voor SKJ registratiepunten. Eén begeleider geeft aan dat het goed zou zijn als de richtlijnen vaker besproken zouden worden, bijvoorbeeld in een teamvergadering. Een werkbegeleider geeft aan dat Mare Bijzondere Zorg inzet op verdere professionalisering; handelingsgericht coachen en aanbod ontwikkelen op cultuur sensitief werken en radicalisering/extremisme.

Als in een casus specifieke deskundigheid of andere disciplines nodig zijn, dan stemt de ambulante begeleider dat af met de ouders, de werkbegeleider en zo nodig met de plaatsers van de gemeente. Een vader geeft aan dat de ambulante begeleider voldoende kennis en vaardigheden heeft om de hulp te bieden die nodig is bij een complexe scheiding.

In vier van de vijf onderzochte cliëntendossiers van ambulante en woonzorg was navolgbaar welke hulp wordt ingezet. Ook de inzet van eventuele externe behandelaren was zichtbaar. In één dossier was het niet zichtbaar, maar bleek uit gesprekken dat de begeleider wel specialistische hulp had aangevraagd.

Toelichting wonen:

Op het moment van toezicht werkt de gedragswetenschapper twee dagen per week, hetgeen te weinig is om de veelheid aan taken bij wonen en ambulante op te pakken. Een voogd van twee jeugdigen vertelt dat de inzet van deskundigheid van de gedragswetenschapper bij deze jeugdigen gemist wordt bij evaluatiebesprekingen en het uitvoeren van diagnostiek. Volgens een plaatsvervolger sluiten de mentoren op de woonlocatie Kerkdriel goed aan bij de jeugdigen en hun ouders, maar zijn ze veelal jong en onervaren en ontbreekt kennis van de problematiek van de doelgroep. Op korte termijn start naast de huidige gedragswetenschapper een nieuwe gedragswetenschapper, volgens de bestuurder. De coördinator van de woonlocatie Kerkdriel geeft aan dat de gedragswetenschappers meer betrokken zullen worden op de groepen en voor de rapportages. Verder vertelt de coördinator dat bij één casus van de woonlocatie waar sprake is van veel incidenten het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) meedenkt over passende hulp. Op de woonlocatie Anderzom worden sinds een paar maanden de basisafspraken rondom een jeugdige aangestuurd door een teamcoördinator die nauw samenwerkt met twee ouderbegeleiders, de gedragswetenschapper en een team van ZZP'ers. De opstart van een nieuwe plaatsing kost veel energie. Er is volgens de gedragswetenschapper geleerd van een eerdere casus waar afspraken niet helder waren, incidenten ontstonden, het team rondom deze jeugdige gewisseld moest worden en de jeugdige uiteindelijk gesloten is geplaatst. Sinds kort is er een psychiater beschikbaar voor Anderzom en als er een nieuwe jeugdige zou instromen dan zou de gedragswetenschapper extra deskundigheid van de aanbieder Centrum 2020 consulteren.



Een jeugdige vertelt de inspectie dat hij/zij dagelijks een beloningssysteem en een gevoelsthermometer gebruikt. Deze beloningen zijn samen met de jeugdige uitgezocht, wat de motivatie versterkt. Een ouder vertelt dat zijn/haar kind tot rust komt op de woonlocatie, dat er veel aandacht, nabijheid en structuur is en dat de gedragsverandering bij het kind vooral ontstaat door het aanleren van nieuwe gewoonten.

Een plaatsvervolger vertelt dat een jeugdige nu passende hulp, inclusief sport en school/dagbesteding ontvangt bij Anderzom. De jeugdige is gegroeid door de individuele begeleiding. Daarvoor heeft de plaatsvervolger vijftien andere aanbieders moeten benaderen. Deze hadden geen plek of er golden contra-indicaties voor het in zorg nemen van de jeugdige. De teamcoördinator en gedragswetenschapper van Mare Bijzondere Zorg hebben volgens de plaatsvervolger kennis van de problematiek, sluiten aan bij de mogelijkheden van de jeugdige en zoeken naar het juiste uitstroomprofiel. Mare Bijzondere Zorg zet via onderaannemerschap een therapeut in van een andere zorgaanbieder die de betreffende jeugdige al jaren kent.

Verbeterpunten woonlocaties:

- De inspectie verwacht dat Mare Bijzondere Zorg voor de woonlocaties te Kerkdriel en Vught verdere verbeteringen doorvoert op deze norm.

De organisatie dient ervoor te zorgen dat de medewerkers van wonen passend bij hun functie, actuele kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep hebben en dat er voldoende beschikbaarheid van een gedragswetenschapper is. Dat medewerkers weten welke hulp onder welke omstandigheden wel en niet werkt en zij zich baseren op geldende professionele richtlijnen. Medewerkers schatten in of specifieke deskundigheid van andere disciplines nodig is en organiseren dit vervolgens op tijd. De hulpverlening is gericht op het anticiperen op mogelijke problemen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	




Medewerkers vertellen dat in de hulpverleningsplannen de doelen en subdoelen worden uitgewerkt en de doelen van de gemeente daarbij worden meegenomen. Dat ziet de inspectie in vier van de vijf onderzochte cliëntendossiers terug. In één dossier zat geen hulpverleningsplan, maar alleen een plan van een vorige zorgaanbieder. Uit gesprekken met de ambulant begeleider en ouder blijkt dat het plan wel bekend is bij ouders en er aan de doelen wordt gewerkt.

De gedragswetenschapper vertelt dat hij/zij alle hulpverleningsplannen van ambulant en wonen meeleeft. Periodiek vinden evaluaties plaats over de voortgang en de resultaten van de hulp. Twee medewerkers geven aan dat ze de methodiek Praktische Pedagogische Gezinsbegeleiding (PPG) en de Brain Block Methode inzetten.

Tijdens de rondleiding op woonlocatie Anderzom is de inspectie er getuige van dat met een jeugdige de 'thermometer' uit het plan besproken wordt, met als doel om duidelijk te krijgen hoe de jeugdige in zijn/haar vel zit. De begeleiders rapporteren daarover dagelijks in het dossier. Dit heeft de inspectie teruggezien in het systeem.

Het huidige systeem wordt door een aantal medewerkers als omslachtig ervaren. De bestuurder geeft aan dat Mare Bijzondere Zorg mogelijk het cliëntvolgsysteem Mextra gaat implementeren. Ouders kunnen in dit systeem meekijken. De inspectie constateert dat er op dit vlak nog winst te behalen valt voor Mare Bijzondere Zorg.

Mare Bijzondere Zorg heeft in reactie op het conceptrapport aangegeven dat de organisatie een overeenkomst heeft gesloten met Mextra om een nieuw cliëntvolgsysteem te gaan implementeren.

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

Toelichting ambulans:

Uit gesprekken met ambulans begeleiders en de werkbegeleider blijkt dat dat de begeleiding wordt afgestemd met de ouders, de jeugdige, andere hulpverleners, school, leerplicht en plaatsers van de gemeenten. De verantwoordelijkheden zijn helder.

Een ambulans begeleider geeft een mooi voorbeeld van nauwe samenwerking rondom een jeugdige met school. Wanneer een jeugdige achttien jaar wordt, kan indien nodig Mare Bijzondere Zorg de begeleiding blijven bieden met een Wmo-indicatie.

In alle vijf gecontroleerde cliëntendossiers van ambulans en wonen is te zien welke externe hulpverleners betrokken zijn.



Toelichting woonlocaties:

Uit gesprekken met de bestuurder en een coördinator blijkt dat de visie van Mare Bijzondere Zorg is om voor jongeren van zeventien jaar en ouder te zoeken naar mogelijkheden om de overgang naar zelfstandig wonen geleidelijk te laten verlopen. Bijvoorbeeld door woonruimte te betrekken via een woningbouwvereniging met ambulante begeleiding van Mare Bijzondere Zorg. Woonruimte is echter moeilijk te vinden.

Een plaatsers krijgt bijna dagelijks vragen van de begeleiders van de woonlocatie over twee jeugdigen en ziet hiervoor een grotere rol van de gedragswetenschapper van Mare Bijzondere Zorg om begeleiders te ondersteunen. Een andere plaatsers geeft aan dat tussentijds telefonisch met Mare Bijzondere Zorg wordt afgestemd over de hulp aan een jeugdige die verblijft bij woonlocatie Anderzom en diens ouders. Ook vindt er om de drie maanden een uitgebreide evaluatie plaats en draagt Mare Bijzondere Zorg als hoofdaannemer zorg voor de kennis- en informatie-uitwisseling met de externe therapeut van de jeugdige. Bij een eerdere casus op de woonlocatie Anderzom waren volgens het bestuur en de gedragswetenschapper afspraken met de plaatsers over de wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden niet helder, was er onduidelijkheid over de inzet van hulp en raakten steeds meer personen betrokken. Een plaatsers heeft recent een materiële controle uitgevoerd op de verantwoording van de hulp.

Aandachtspunt woonlocaties:

- De inspectie ziet bij de woonlocaties in Kerkdriel en Vught een kwetsbaarheid met betrekking tot zorg dragen voor een zorgvuldige informatie- en kennisuitwisseling met netwerkpartners. De inspectie verwacht dat duidelijke afspraken over de samenwerking, wederzijdse verwachtingen, wie waarvoor verantwoordelijk is en regie heeft, worden gemaakt met netwerkpartners.

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

De ambulant begeleiders en de medewerkers van de woonlocatie Kerkdriel volgen intervisie. De ZZP-ers van de woonlocatie Vught volgen geen intervisie bij Mare Bijzondere Zorg en moeten dat zelf organiseren volgens de bestuurder. Uit gesprekken met de medewerkers blijkt dat ze tevreden zijn over de intervisie en het opleidingsbeleid. Volgens een coördinator is binnen de organisatie ruimte voor doorontwikkeling, het ontplooiën van nieuwe initiatieven en het volgen van trainingen. De coördinator van de woonlocatie Kerkdriel heeft periodiek individuele coachgesprekken met de medewerkers over persoonlijke ontwikkeling en mogelijke knelpunten op het werk. De coördinator wordt gecoacht door de algemeen manager. De GZ-psycholoog begeleidt binnen Mare Bijzondere Zorg de mentoren van de woonlocatie te Kerkdriel en geeft supervisie aan de gedragswetenschapper.

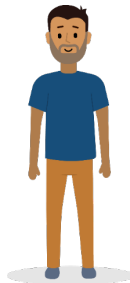
De algemeen manager en de gedragswetenschapper geven aan geleerd te hebben van een casus van een jeugdige met complexe problematiek die is uitgestroomd van de locatie te Vught.

Aandachtspunt:

- Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat op de woonlocaties Kerkdriel en Vught een aantal cliënten zijn uitgestroomd onder andere vanwege de zwaarte van de problematiek. Dergelijke casuïstiek en ervaringen van jeugdigen en ouders kunnen volgens de inspectie door middel van reflectie op het handelen van de medewerkers bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van de hulp.

Mare Bijzondere Zorg heeft in reactie op het conceptrapport aangegeven dat na een hulpverleningstraject er standaard een reflectie zal plaatsvinden.

“Leren staat absoluut centraal.
Leergierige collega’s. Geeft leuke
dynamiek.” *begeleider*





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 ¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

Gevraagd naar de visie van de organisatie vertellen bestuurder en medewerkers dat de belangrijkste uitgangspunten zijn: denken in mogelijkheden, persoonlijke aandacht, de jeugdige staat centraal en dat de jeugdige en de medewerker mag zijn wie hij of zij is. De algemeen manager geeft als voorbeeld dat broertjes of zusjes ook opgenomen worden op de woonlocatie in Kerkdriel om de jeugdigen bij elkaar te houden. Op basis van de gesprekken met de bestuurder en medewerkers constateert de inspectie dat iedereen binnen Mare Bijzondere Zorg zich inspant om bij te dragen aan goede hulp voor de jeugdigen.

“Begeleiders zijn echt betrokken bij de kinderen. Positieve punten van Mare Bijzondere Zorg zijn: warmte en kind centraal.” *plaatser*

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

Uit de gesprekken met de medewerkers en de bestuurder en de inzage van de personeelsdossiers blijkt dat meer dan de helft van de begeleiders een zorggerelateerde Hbo-opleiding heeft afgerond en SKJ-geregistreerd is. Specifiek op de locatie in Vught zijn twee van de vijftien ZZZP-ers SKJ-geregistreerd. De overige medewerkers hebben grotendeels een zorggerelateerde Mbo-opleiding afgerond of bijvoorbeeld een achtergrond in de sport. Voordat een nieuwe medewerker begint bij Mare Bijzondere Zorg wordt deze gescreend door middel van het opvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en het opvragen van referenties, zo vertelt de bestuurder.

¹ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

Op het moment van het toezicht ontbrak één VOG van een ZZP-er. Ook was één VOG niet aangevraagd op basis van uit te voeren werkzaamheden voor Mare Bijzondere Zorg en was een aantal VOG's afgegeven enige tijd na indiensttreding. Uit het personeelsoverzicht blijkt dat voor twee andere ZZP-ers van de locatie te Vught nog een VOG wordt aangevraagd door Mare Bijzondere Zorg.

Uit gesprekken met de gedragswetenschapper, GZ-psycholoog en een plaatser blijkt dat op 'het moment van toezicht de capaciteit van de gedragswetenschapper onvoldoende is voor het takenpakket van hem/haar bij wonen en ambulante. De bestuurder heeft aangegeven dat op korte termijn een tweede gedragswetenschapper start bij Mare Bijzondere Zorg. De algemeen manager vertelt dat hij/zij recent vier nieuwe medewerkers heeft aangenomen met veel werkervaring in de jeugdhulp.



In het document de Directiebeoordeling staat dat in 2020 medewerkers behoefte hadden aan vakinhoudelijke kennis. Voor de scholing van medewerkers stelt Mare Bijzondere Zorg nu jaarlijks een opleidingsplanning op. Trainingen die in de planning zijn opgenomen zijn: bedrijfshulpverlening, geweldloos verzet, Brain Block Methode, beroepscode en tuchtrecht, het Vlaggensysteem, complexe scheidingen en handelingsgericht coachen. De medewerkers hebben een individueel keuzebudget voor scholing. Van de bestuurder hoort de inspectie dat het bespreken van scholingsbehoeften een onderdeel is van de functioneringsgesprekken die zij voeren met medewerkers.

De nieuwe zorgvorm Anderzom werkt met twee vaste teams ZZP-ers. Het bestuur geeft aan dat de financiering risicovol is, omdat deze stopt als een jeugdige uitstroomt. Volgens een plaatser zijn er periodiek gesprekken met de aanbieder over de intensiteit van de begeleiding en de kosten van de maatwerkconstructie. De algemeen manager geeft een voorbeeld van een casus waarvan de jeugdige op basis van een onvolledig dossier onder tijdsdruk is geplaatst op locatie Anderzom. In het kwaliteitsmanagementsysteem wordt door Mare Bijzondere Zorg de cliëntveiligheid gedefinieerd als het doen van een RI&E op de arbeidsomstandigheden en medicatieveiligheid. De inspectie mist hierbij de inschatting van de risico's voor de jeugdigen (zie ook norm 2.1).

Verbeterpunten:

- De Jeugdwet bepaalt dat iedereen die structureel contact met jeugdigen of hun ouders heeft een VOG moet hebben. Het valt de inspectie op dat met name de personeelsdossiers van de ZZP-ers op de locatie te Vught op dit punt niet op orde zijn.
- Het is belangrijk dat Mare Bijzondere Zorg blijft sturen op de inhoud van de (bij)scholing van medewerkers, zodat deze passend is en blijft bij de verschillende problematieken (zie ook norm 2.2).
- De inspectie verwacht dat Mare Bijzondere Zorg duidelijk is in welke hulp wel en niet geboden kan worden.
- De inspectie ziet dat de nieuwe zorgvorm Anderzom in een behoefte voorziet in het huidige zorglandschap, maar verder geprofessionaliseerd moet worden.

Na het toezicht heeft de aanbieder de ontbrekende VOG's getoond aan de inspectie.

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

Uit gesprekken met de bestuurder en medewerkers blijkt dat voor elk incident een incidentenformulier wordt ingevuld. Volgens de bestuurder maakt Mare Bijzondere Zorg geen overkoepelende analyses van de geregistreerde incidenten. In het document Directiebeoordeling staat een summier analyse van de 64 incidenten (exclusief locatie in Vught) in 2021. Voor de locatie in Vught staan over 2021 vier incidenten geregistreerd, daarnaast staan in cliëntendossiers escalaties geregistreerd. De inspectie heeft acht incidentenregistraties ingezien waarin de incidenten duidelijk stonden beschreven.

Volgens medewerkers worden incidenten in het teamoverleg besproken. In één verslag van een teamoverleg leest de inspectie terug dat een incident is geëvalueerd en bekeken is wat hiervan te leren is.

De bestuurder licht toe dat het kwaliteitsmanagementsysteem vier jaar geleden geïmplementeerd is. In het document Directiebeoordeling staat dat Mare Bijzondere Zorg een verbeterlijst hanteert met 26 verbetermaatregelen afkomstig uit de interne audits, het cliënttevredenheidsonderzoek, de RI&E en informele klachten.

Mare Bijzondere Zorg heeft geen ondernemingsraad, geen cliëntenraad en geen jongerenraad. De Raad van Toezicht (hierna: RvT) wordt momenteel opgezet. De algemeen manager zat in de voormalige Raad van Commissarissen van Mare Bijzondere Zorg en heeft zich daar recent voor uitgeschreven, omdat deze functies niet gecombineerd kunnen en mogen worden.

Er is een externe vertrouwenspersoon voor medewerkers. Per kwartaal vindt volgens de bestuurder een cliënten- en medewerkers tevredenheidsonderzoek (hierna: CTO en MTO) plaats. Verschillende medewerkers geven aan dat de sfeer open is bij Mare Bijzondere Zorg en dat er vrijheid is om dingen uit te spreken. Een begeleider vertelt dat na een MTO de kilometervergoeding is verhoogd. Uit het CTO blijkt dat ouders meer informatie wensen over het doel van een cliëntenraad.

Verbeterpunten:

- Het is belangrijk om de geregistreerde incidenten op geaggregeerd niveau te analyseren en op grond daarvan structurele verbetermaatregelen in te zetten.
- De locatie Anderzom te Vught is nog geen onderdeel van het KMS van Mare Bijzondere Zorg.
- De inspectie verwacht van de organisatie dat binnen drie maanden een onafhankelijke en deskundige RvT wordt geïnstalleerd als randvoorwaarde voor goed bestuur en ordelijke en controleerbare financiën.



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



Op de website van Mare Bijzondere Zorg staat aangegeven dat cliënten zich bij onvrede kunnen melden bij de aanbieder zelf of rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtencommissie. Volgens de bestuurder is er nog nooit een klacht ingediend bij de klachtencommissie en heeft de organisatie geen vertrouwenspersoon. Als er onvrede is, lost Mare Bijzondere Zorg dat rechtstreeks met de jeugdigen en ouders op. Uit het document de Directiebeoordeling blijkt dat informele klachten wel worden gemeld en in de verbeterlijst van het KMS worden opgenomen. Volgens een werkbegeleider worden cliënten niet standaard geïnformeerd over de klachtenregeling.

Verbeterpunten:

- Er is geen onafhankelijke vertrouwenspersoon aan Mare Bijzondere Zorg verbonden waar jeugdigen en ouders gebruik van kunnen maken. De inspectie verwacht dat Mare Bijzondere Zorg een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanstelt en de jeugdigen en ouders hierover actief informeert.
- Ouders en jeugdigen worden niet actief gewezen op het bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie.

Mare Bijzondere Zorg heeft in reactie op het conceptrapport aangegeven dat er een afspraak is gemaakt met een onafhankelijk vertrouwenspersoon met als doel deze aan te stellen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Mare Bijzondere Zorg uit op 8 en 9 februari 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met twee jeugdigen.
- Een telefonisch gesprek met twee ouders.
- Een gesprek met de bestuurder van Mare Bijzondere Zorg.
- Een gesprek met de algemeen manager van de woonlocatie te Vught.
- Gestructureerde interviews met:
 - twee ambulante begeleiders
 - één gedragswetenschapper
 - één GZ-psycholoog
 - één werkbegeleider
 - twee begeleiders van de woonlocaties te Kerkdriel en Vught
 - één coördinator van de woonlocatie te Kerkdriel
- De check van tien personeelsdossiers 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 cliëntendossiers, onder andere op de aanwezigheid van een hulpverleningsplan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Een gesprek met een contractmanager van de regio Rivierenland.
- Een gesprek met een voogd.
- Een gesprek met een jeugdconsulent (toegang) van de regio Noordoost Brabant.
- Analyse van de volgende documenten: incidentenformulieren, kwaliteitshandboek, lijst met cliënten en medewerkers, organogram, cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoek, taak- en functieomschrijving, opleidingsplanning, verslagen team overleggen, extern auditrapport, directiebeoordeling en de gedragscode.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl