



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Zorggroep Exact

Hoenderloo

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Zorggroep Exact

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op de doelen en het hulpverleningsplan dat in samenspraak met de jeugdige en ouder(s)/voogd worden opgesteld. Daardoor zijn de wensen en behoeften van de jeugdigen bekend bij de medewerkers. Wij betrekken waar nodig de ouder(s)/voogd erbij. Dat wij persoonlijke hulp bieden waar nodig is en dat de jeugdige zich gezien en gehoord voelt. Volgens de jongeren kun je jezelf zijn bij de begeleiders, en is geen drempel om zowel positieve als negatieve gevoelens te delen met de begeleiding op de groep. De jeugdigen hebben een persoonlijke dossier waarin de jeugdigen goed in beeld staan en maatwerk bieden zoals de behoeften en wensen, kortom de jeugdige staat centraal bij ons.

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

Wij gaan aan de slag met de volgende verbeterpunten: Er wordt een toestemmingsformulier getekend door de jeugdigen wat betreft de aanwezigheid van de toezichtcamera's. Hierbij wordt duidelijke uitleg gegeven over de aanwezigheid van de camera's en wat er met beeldmateriaal gebeurt. De keuken blijft open en we hanteren geen tijden meer. Jeugdigen zijn op de hoogte gesteld van de regels rondom de keukentijden. De jeugdigen en de ouder(s)/voogd worden opnieuw geïnformeerd over de externe klachtenprocedure. Dit zal worden gedaan via mailcontact. Wij hebben een onafhankelijke vertrouwenspersoon bij AKJ aangevraagd. Hopelijk krijgen we er binnenkort een aangesteld.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

De ouder(s)/voogd worden ingelicht over de veranderingen rondom een vertrouwenspersoon binnen Zorggroep Exact, door middel van een e-mail. De jeugdigen zijn mondeling ingelicht over de klachtenprocedure en er komt een poster hiervan in de gang te hangen. Bij vragen kunnen zij altijd bij de medewerkers terecht. Jeugdigen en ouder(s)/voogd worden ten allertijden op de hoogte gehouden van verandering binnen Zorggroep Exact.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is overwegend positief over de beschreven verbeteracties van Zorggroep Exact. Zorggroep Exact heeft voor de benoemde verbeterpunten in het rapport verbeteracties in gang gezet. De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact aanvullend extra actie onderneemt ten aanzien van het cameragebruik.

De inspectie acht Zorggroep Exact in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorggroep Exact de genoemde concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen.



1 Inleiding

In februari 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Zorggroep Exact in Hoenderloo.

Aanleiding

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 was om te bepalen of Zorggroep Exact verantwoorde hulp biedt.

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 Zorggroep Exact

Zorggroep Exact B.V. (hierna Zorggroep Exact) is in mei 2021 gestart als fasehuis en staat als besloten vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82905347. Zorggroep Exact is opgericht door de bestuurder nadat hij eerder ervaring opgedaan heeft als jeugdzorgmedewerker op een groep. De hulp aan de jeugdigen wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. De plaatsende gemeenten geven maatwerkindicaties af.

Zorggroep Exact is een zelfstandige aanbieder die op het moment van toezicht vier jeugdigen in zorg heeft. Zorggroep Exact heeft plek voor maximaal acht jeugdigen. De jeugdigen die op dit moment in het fasehuis verblijven, zijn tussen de veertien en achttien jaar oud. Zorggroep Exact biedt jeugdhulp aan jeugdigen tot 23 jaar. De jeugdigen kunnen bij het fasehuis terecht voor begeleiding en ondersteuning in het dagelijks leven. Hierbij legt Zorggroep Exact de focus op begeleiding naar zelfstandigheid. De achtergrond van de jeugdigen is divers, en ook de hulpvragen van de jeugdigen zijn verschillend. Zorggroep Exact biedt maatwerk per jeugdige. Jeugdigen worden vanuit verschillende regio's in heel Nederland geplaatst.

Zorggroep Exact is gevestigd in een vrijstaande woning op het voormalig terrein van de Hoenderloo Groep. De woning heeft 8 slaapkamers en een aparte ruimte waar medewerkers kunnen slapen. Jeugdigen hebben toegang tot een ruime woonkamer, een grote keuken en een sportruimte. Rondom het huis is veel groen te vinden en het bos is op loopafstand.

Op het moment van toezicht heeft Zorggroep Exact twee medewerkers in vaste dienst. Daarnaast werkt Zorggroep Exact met een aantal vaste ZZP'ers. De bestuurder werkt zelf ook een vast aantal diensten per week. Zorggroep Exact werkt met een aantal mbo geschoolde medewerkers en heeft daarnaast een hbo geschoolde medewerker in vaste dienst. Zorggroep Exact maakt gebruik van een behandelcoördinator voor een vast aantal uren per week, om de hulpverleningsdoelen en plannen van de jeugdigen mee af te stemmen.

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:

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

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

De aanbieder heeft laten weten inmiddels dat aan de meeste verbetermaatregelen zijn getroffen. Zorggroep Exact is aangemeld bij het AKJ zodat er op korte termijn een onafhankelijke vertrouwenspersoon start. De huisregels zullen opnieuw geformuleerd worden en de keukentijden zijn afgeschaft. Zorggroep Exact geeft tevens aan verbeteringen aangebracht te hebben om de veiligheidsrisico's van de jeugdigen breed in kaart te brengen.

Tot slot heeft Zorggroep Exact ook het gebruik van de camera's besproken tijdens een vergadering met alle jeugdigen en het personeel. Alle jeugdigen hebben een toestemmingsverklaring getekend voor het gebruik van de camera's. Aanvullend vraagt de inspectie aan Zorggroep Exact om een afweging per jeugdige in de dossiers op te nemen over de noodzaak van de camera's. Daarbij stimuleert de inspectie Zorggroep Exact om te onderzoeken welke maatregelen getroffen kunnen worden om de camera's te verwijderen.






Samenvattend acht de inspectie Zorggroep Exact in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorggroep Exact de zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.

Vervolg

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

3 Resultaten

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

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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





Beeld



**Gezonde
ontwikkeling**



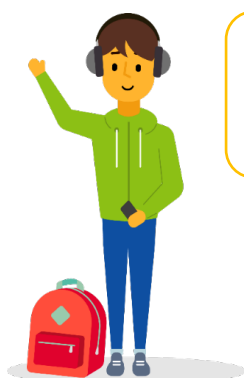
Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

In de gesprekken met de bestuurder, jeugdige en een gezinsvoogd hoorde de inspectie dat Zorggroep Exact een duidelijk beeld heeft van de inwonende jeugdigen. De doelen en het hulpverleningsplan worden opgesteld in samenspraak met de jeugdige en ouders. Daardoor zijn de wensen en behoeften van jeugdigen bekend bij de medewerkers en de bestuurder. Ook het netwerk van de jeugdigen is in beeld bij Zorggroep Exact. Als de situatie van de jeugdige het toelaat betreft Zorggroep Exact het netwerk van de jeugdige bij de vormgeving van het hulpverleningstraject. De trajecten van de jeugdigen worden vanuit een positieve visie vormgegeven. Na aanvang van de plaatsing bij Zorggroep Exact spreken de mentor en/of bestuurder wekelijks met de jeugdigen en hun netwerk. De bestuurder vindt het belangrijk om in de opstartfase goed in beeld te houden of de geboden hulp voldoet aan het verwachtingspatroon van de jeugdigen en het netwerk. Een jeugdige vertelt de inspectie dat Zorggroep Exact persoonlijke hulp biedt. De jeugdige voelt zich gezien en gehoord en ervaart geen drempel om zowel positieve als negatieve gevoelens te delen met de begeleiding op de groep.

De dossiers van de jeugdigen geven een duidelijk beeld van het betrokken netwerk van de jeugdigen en hoe het netwerk betrokken is. In de dossiers die de inspectie heeft ingezien, was een duidelijk en stimulerend hulpverleningsplan opgesteld. De inspectie hoorde dat jeugdigen regie ervaren over hun eigen hulpverleningstraject bij Zorggroep Exact.

Zorggroep Exact ontvangt jeugdigen met verschillende hulpvragen en met een diverse achtergrond. De diversiteit van de hulpvragen vraagt om maatwerk en betrokkenheid van de medewerkers en de bestuurder. De inspectie zag in de dossiers en hoorde tijdens het toezicht dat Zorggroep Exact jeugdigen goed in beeld heeft en maatwerk biedt. Hierbij staan de mogelijkheden, wensen en behoeften van de jeugdigen centraal. Dit zorgt voor een positief ontwikkelklimaat.



“Zorggroep Exact kijkt echt naar wie ik ben en wat ik nodig heb.”

Jeugdige



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



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

Fysieke leefomgeving

Zorggroep Exact werkt fasegericht en biedt per fase andere regels aan voor de jeugdige. Alle jeugdigen starten in fase 1. In overleg met de begeleiders, behandelcoördinator en ouders wordt bepaald wanneer een jeugdige klaar is voor de volgende stap in het fasehuis. Bij elke stap komt meer eigen verantwoordelijkheid kijken, zoals zelfstandig een maaltijd koken of meer financiële verantwoordelijkheid krijgen.

De inspectie zag dat alle ruimtes verzorgd en schoon waren. Het fasehuis is huiselijk ingericht. De jeugdigen hebben een schoonmaakrooster en houden gezamenlijk het pand van Zorggroep Exact schoon. In de keuken van Zorggroep Exact koken de jeugdigen en begeleiders gezamenlijk. In principe eten begeleiders en jeugdigen samen. Vanaf fase 2 en 3 krijgen jeugdigen meer ruimte om alleen te koken en te eten. De keuken is te gebruiken op specifieke tijden. Daarbuiten gaat de deur op slot en is de keuken niet te gebruiken voor de jeugdigen. De tijden hangen op een briefje op de keukendeur. Jeugdigen hebben vanaf fase 2 meer zelfstandigheid en beschikken dan ook over een eigen koelkast op de slaapkamer. Het sluiten van de keuken is een regel die niet bijdraagt aan opgroeien in een huiselijke omgeving.

Alle jeugdigen hebben een eigen slaapkamer waar zij eigen spullen in mogen zetten. De basisvoorzieningen, zoals een bed en een kast, worden verzorgd door Zorggroep Exact. De inspectie hoorde van een jeugdige dat zij zich prettig voelt in haar kamer. De slaapkamers zijn ruim en bieden de ruimte voor de jeugdige om zich thuis te voelen.

Zorggroep Exact is achteraf gelegen. De verbinding met de dorpen en steden in de buurt is beperkt, waardoor jeugdigen voor school, werk en recreatie aangewezen zijn op langere reistijden met de fiets en het openbaar vervoer. Het is belangrijk dat Zorggroep Exact met plaatsers een bewuste afweging maakt of de locatie geschikt is voor de jeugdige. De bestuurder vertelt in het gesprek met de inspectie dat de locatie van Zorggroep Exact zowel een kracht als een risico kan zijn. De bestuurder is zich ervan bewust dat de locatie van Zorggroep Exact niet voor elke jongere passend is en neemt deze informatie mee in de afweging of het fasehuis bij een jeugdige past.

Leefklimaat

De bestuurder bespreekt de huisregels met de jeugdigen wanneer zij starten bij Zorggroep Exact. De inspectie zag dat de huisregels negatief geformuleerd zijn en dat bepaalde regels vrijheidsbeperkend van aard zijn en niet in een open setting thuishoren.

Zoals het doorzoeken van de kamer van de jongeren bij vermoedens van alcohol of drugsgebruik. De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact de huisregels positief, ontwikkelingsgericht en met inspraak van jeugdigen formuleert.

De inspectie zag in de gangen, de keuken en op het buitenterrein camera's hangen. In het kantoor en in de slaapkamer van de begeleiding zag de inspectie grote beeldschermen waarop camerabeelden te zien zijn. Desgevraagd geeft de bestuurder aan dat de camerabeelden terug te kijken zijn met beeld, zonder geluid. De camera's worden ingezet om het overzicht te behouden over het grote pand dat Zorggroep Exact gebruikt. De inspectie zag in de dossiers van de jongeren geen individuele afweging over het gebruik van de camera's. Het gebruik van camera's en grote beeldschermen zorgt voor een inbreuk op de privacy van de jeugdigen. Het gebruik van de camera's behoeft een duidelijke afweging en onderbouwing die de noodzaak van de camera's onderschrijft. De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact deze afweging per jeugdige zorgvuldig en in overleg met de jeugdige in het dossier opneemt. Daarbij verwacht de inspectie dat Zorggroep Exact opnieuw kritisch overweegt of de camera's noodzakelijk zijn voor het bieden van passende, ontwikkelingsgerichte hulp.

Dagbesteding

De bestuurder geeft aan dat starten met onderwijs en waar mogelijk een bijbaan, een kern is voor een succesvol traject. Hierin kijkt Zorggroep Exact naar de mogelijkheden van de jeugdigen. Wanneer passend onderwijs niet meteen beschikbaar is, organiseert Zorggroep Exact een alternatieve dagbesteding voor jeugdigen via het eigen netwerk. De bestuurder vertelt dat dit in het afgelopen half jaar één keer is voorgekomen. De jeugdige werd niet toegelaten op verschillende scholen waardoor onderwijs tijdelijk niet mogelijk was. Voor deze jeugdige heeft Zorggroep Exact passende dagbesteding georganiseerd. Daarnaast zijn zij in overleg gegaan met de leerplichtambtenaar om passend onderwijs te vinden voor deze jeugdige. Inmiddels is voor alle jeugdigen passend onderwijs gevonden. Naast onderwijs hebben alle jeugdigen toegang tot een sportschool. Er zijn twee sportpasjes aanwezig waarmee jeugdigen gebruik kunnen maken van een fitnesscentrum. In vakanties en weekenden organiseert Zorggroep Exact gezamenlijke activiteiten, zoals een bioscoopbezoek of een dagtrip naar het strand.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact de huisregels positief, ontwikkelingsgericht en met inspraak van jeugdigen formuleert.
- De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact het gebruik van camera's kritisch heroverweegt en bij behoud van de camera's per jeugdige motiveert waarom dit noodzakelijk is.
- De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact kritisch heroverweegt of het aanhouden van keukentijden bijdraagt aan een huiselijke sfeer en een positieve ontwikkelsituatie.

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.	

In de dossiers van de jeugdigen staat een summiere risicoanalyse waarbij een aantal risico's in beeld is. De behandelcoördinator maakt de risicoanalyse. De veiligheidsrisico's zijn op het moment van toezicht per jeugdige onvoldoende inzichtelijk. Zorggroep Exact werkt met een kwetsbare doelgroep waar een gedegen afweging op de veiligheid van de jeugdigen noodzakelijk is. De inspectie verwacht dat hulpverleners risico's breed in kaart brengen, waaronder op het gebied van sociaal-emotionele, lichamelijke of seksuele ontwikkeling. Verder verwacht de inspectie dat de afwegingen over de veiligheid van jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling systematisch worden gemaakt en navolgbaar worden vastgelegd in het dossier.

De meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is bekend binnen Zorggroep Exact.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact de veiligheidsrisico's van de jeugdigen breed in kaart brengt.



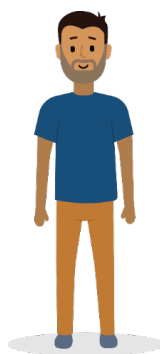
Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.



In de dossiers van de jeugdigen ziet de inspectie dat voor alle jeugdigen een hulpverleningsplan aanwezig is. De hulpverleningsplannen worden opgesteld door de betrokken gedragswetenschapper en in samenspraak met de jeugdigen en ouders. De plannen en de doelen worden positief geformuleerd en in de ik-vorm geschreven. De aanpassingen van de betrokkenen worden in een andere kleur verwerkt in het plan zodat duidelijk is welke informatie toegevoegd is.

Elke drie maanden worden de hulpverleningsplannen van de jeugdigen geëvalueerd. Hierbij sluiten alle betrokkenen van de jeugdige aan. In verschillende gesprekken hoorde de inspectie dat Zorggroep Exact maatwerk biedt voor de jeugdige. Het komt regelmatig voor dat evaluaties eerder worden ingepland omdat het belangrijk is om sneller te schakelen met ouders of betrokken hulpverlening. Ook een incident of een verandering in de situatie geven aanleiding tot het vervroegen van een evaluatiegesprek.

Alle medewerkers van Zorggroep Exact rapporteren per dienst de actualiteiten van de dag per jeugdigen. In de dossiers ziet de inspectie per dag meerdere overdrachtsnotities, waarin medewerkers elkaar informeren over de belangrijkste zaken. In gesprek met de bestuurder hoorde de inspectie dat Zorggroep Exact extra aandacht heeft voor de-escaleren werken en motiverende gespreksvoering. Ook maakt de bestuurder gebruik van schematherapie, waarover hij bij zijn vorige werkgever een opleiding heeft gevolgd. Hij geeft aan van plan is om zijn vaste personeel een opleiding aan te bieden in schematherapie.



“Ik ben erg tevreden met Zorggroep Exact en positief over de samenwerking” Gezinsvoogd



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.	


Zorggroep Exact heeft twee vaste medewerkers in dienst en werkt daarnaast met drie ZZP'ers. Eén van de vaste medewerkers is in het bezit van een registratie bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (hierna; SKJ). De bestuurder is bezig met een Erkenning van Verworven Competenties – traject (EVC-traject) en hoopt binnenkort zijn SKJ registratie te halen. Zorggroep Exact werkt met een aantal mbo geschoolde medewerkers en heeft daarnaast een hbo geschoolde medewerker in vaste dienst. De behandelcoördinator heeft een WO opleiding afgerond.

De bestuurder is vijf dagen per week aanwezig in het fasehuis en biedt ook begeleiding. Daarnaast werkt Zorggroep Exact samen met een vaste, SKJ geregistreerde, behandelcoördinator. In verschillende gesprekken hoorde de inspectie dat de bestuurder toewerkt naar een vast team van medewerkers om continuïteit van zorg te bieden.

De vaste medewerkers van Zorggroep Exact hebben een scholingsplan. Zij worden geschoold in schematherapie en waar nodig ook in de-escalerend werken en motiverende gespreksvoering. Zij leveren zelf ook inspraak over de wensen en behoeften ten aanzien van de scholing.



Zorggroep Exact beschikt over een 'Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector' certificaat (HKZ). De bestuurder heeft dit certificaat behaald voordat de hulp opgestart is.

De inspectie heeft tijdens het toezicht door middel van een steekproef drie personeelsdossiers ingezien. Deze drie medewerkers hadden ten tijde van het toezichtbezoek een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

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

In verschillende gesprekken hoorde de inspectie dat kwaliteit van zorg erg belangrijk is voor de bestuurder en dat hij continu werkt aan verbetering. Jeugdigen en medewerkers worden elke twee weken gevraagd input te leveren over Zorggroep Exact. De bestuurder neemt suggesties mee en is actief bezig met verbeteringen die worden aangedragen. De jeugdige geeft bij de inspectie aan een open en toegankelijke cultuur te ervaren bij Zorggroep Exact. De bestuurder luistert naar de jeugdigen en doet ook wat met de inbreng tijdens de tweewekelijkse vergadering met alle jeugdigen.

Zorggroep Exact hanteert een vaste werkwijze voor de registratie van incidenten. Incidenten worden geregistreerd in Zilliz, een online registratiesysteem. Sinds de start van Zorggroep Exact heeft zich een aantal incidenten voorgedaan. Incidenten worden altijd besproken met de jeugdige en de betrokken medewerker. In gesprek met de bestuurder hoort de inspectie dat de definitie van incidenten soms nog per medewerker verschilt. De bestuurder is zich hiervan bewust en evalueert daarom de incidenten tijdens de vergadering met medewerkers.

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

Zorggroep Exact is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor de onafhankelijke beoordeling van klachten. De inspectie hoort van de bestuurder dat jeugdigen en ouders tijdens het startgesprek geïnformeerd worden over de klachtenprocedure. Op de website van Zorggroep Exact staat ook een verwijzing naar Klachtenportaal Zorg en uit de tekst blijkt dat jeugdigen en hun ouders ook rechtstreeks contact met Klachtenportaal Zorg op kunnen nemen voor het indienen van een formele klacht.

In het gesprek met de jeugdige hoort de inspectie dat klachten besproken kunnen worden met de bestuurder of een begeleider. Jeugdigen kunnen hierbij eventueel gebruik maken van het interne klachtenformulier. De mogelijkheid een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie was de jeugdige echter onbekend.

Zorggroep Exact heeft geen onafhankelijke vertrouwenspersoon. De toegang tot een onafhankelijk vertrouwenspersoon op het moment van toezicht onvoldoende vormgegeven.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Zorggroep Exact zorgt dat jeugdigen de informatie over de externe klachtenprocedure begrijpen.
- De inspectie verwacht dat jeugdige en ouders/verzorgers laagdrempelig toegang hebben tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Zorggroep Exact onaangekondigd uit op 3 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 een jeugdigen.
- Een gesprek met de bestuur van Zorggroep Exact.
- Gestructureerd interview met een gezinsvoogd.
- De check van drie dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Klachtenregeling

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl