



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Zorgpoort de Veluwe B.V. Hoenderloo

*Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder*

# Rapport Zorgpoort de Veluwe B.V.

## De hulpaanbieder aan het woord

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

Wij zijn trots op het feit dat wij als zorgorganisatie een "totaal" beeld hebben van de jongeren en het netwerk. De jongeren verblijven in een woonruimte die huiselijk is ingericht waardoor dit een veilige omgeving vormt en zich kunnen door ontwikkelen richting zelfstandigheid. Op het terrein zijn diverse mogelijkheden m.bt. bewegen.

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

Medewerkers zullen intensiever werken met het kwaliteitsmanagement-systeem waar de werkwijze en de protocollen uitgebreid beschreven staan. De teamvergadering zal de komende periode in het teken staan van voldoende kennis op doen m.b.t. zorgplannen, ontwikkelingen en doelen van de jongeren.

We hebben ons aangemeld bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon. Op korte termijn zullen we gekoppeld worden aan een contactpersoon.

Zorgpoort de Veluwe zal een zorgvuldige afweging maken over het gebruik van camera's en dit vastleggen en betrokkenen hierover informeren.

### Wat gaan jongeren en ouders hiervan merken?

De jongeren en ouders zullen merken dat Zorgpoort de Veluwe aandacht besteedt aan het door ontwikkelen van medewerkers om het kwaliteit van zorg te waarborgen. Een vertrouwenspersoon zal op korte termijn periodiek langs komen om gesprekken te voeren met jongeren.

---

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie is positief over de hierboven beschreven verbeteracties. Zorgpoort de Veluwe heeft onder andere een onafhankelijk vertrouwenspersoon aangesteld en heeft aangegeven een zorgvuldige afweging te gaan maken over het gebruik van camera's. Deze voorgenomen verbeteracties geven de inspectie vertrouwen dat de aanbieder alle verbeterpunten zal aanpakken. De inspectie acht Zorgpoort de Veluwe in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgpoort de Veluwe de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.*



# 1 Inleiding

In januari 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Zorgpoort de Veluwe B.V. te 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 Zorgpoort de Veluwe B.V. 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](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Zorgpoort de Veluwe B.V.

Zorgpoort de Veluwe B.V. (hierna Zorgpoort de Veluwe) is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel als besloten vennootschap onder nummer 82795827. In mei 2021 is Zorgpoort de Veluwe opgericht en in augustus 2021 gestart met het leveren van jeugdhulp. Zorgpoort de Veluwe is opgericht door drie broers die alle drie werkervaring in de jeugdzorg hebben. De geboden hulp aan de jongeren wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Zorgpoort de Veluwe sluit daarvoor maatwerkcontracten af met gemeenten waaruit jongeren aangemeld worden.

Zorgpoort de Veluwe is een kleinschalige woonvoorziening op het voormalige terrein van De Hoenderloo Groep. De woonvoorziening is een vrijstaand huis met veel ruimte om het huis heen. Hoewel het huis van oudsher gebouwd is om zorg te verlenen hebben de bestuurders de inrichting aangepast om het een huiselijke sfeer te geven. De woonvoorziening heeft op de begane grond, een keuken, kantoor en een ruime woonkamer. Op de eerste verdieping bevinden zich tien slaapkamers en de douches en toiletten. Eén van de slaapkamers op de eerste verdieping is de slaapkamer voor de medewerkers.

Zorgpoort de Veluwe richt zich op jongeren tussen de 15 en 23 jaar die toe zijn aan de stap richting zelfstandigheid. Het merendeel van de jongeren komt vanuit de gesloten jeugdzorg. Op het moment van toezicht biedt Zorgpoort de Veluwe hulp aan vijf jongeren. Zorgpoort de Veluwe geeft aan jeugdhulp voor maximaal tien jongeren te kunnen bieden.

Naast de drie bestuurders zet Zorgpoort de Veluwe momenteel twee zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers) in, maar Zorgpoort de Veluwe is op zoek naar vast personeel. Van de drie bestuurders zijn er twee geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en één zelfstandige is bezig met de SKJ-registratie. Daarnaast huurt Zorgpoort de Veluwe voor een paar uur per week een SKJ registreerde gedragswetenschapper in. De gedragswetenschapper wordt onder andere betrokken bij de intake en plaatsing van de jongeren, de risico-inventarisaties en het opstellen en evalueren van de behandelplannen van de jongeren.

Zorgpoort de Veluwe heeft een certificering bij Harmonisering Kwaliteit Zorg (HKZ).

## 2 Conclusie

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

### Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners. (norm 1.1)
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. (norm 3.2)

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving. (norm 1.5)
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen. (norm 2.1)
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht. (norm 2.3)
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp. (norm 3.3)
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. (norm 3.4)

De aanbieder heeft laten weten inmiddels een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zorgpoort de Veluwe heeft een onafhankelijk vertrouwenspersoon aangesteld en heeft aangegeven een zorgvuldige afweging te gaan maken over het gebruik van camera's.






De inspectie acht Zorgpoort de Veluwe in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgpoort de Veluwe de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.

### Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgpoort de Veluwe 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.	

Uit de gesprekken met de bestuurder en een medewerker blijkt dat de medewerkers een goed beeld hebben van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jongeren. De bestuurder en de medewerker kunnen beide een goede omschrijving geven van het netwerk van de jongeren. In de dossiers ziet de inspectie een uitgebreide omschrijving van wie de jongere is, de talenten en interesses van de jongere en hoe het netwerk van de jongere eruit ziet. Daarnaast ziet de inspectie in de dossiers dat er van iedere jongere het perspectief beschreven is en dat het perspectief samen met de jongere is opgesteld.

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

Tijdens de rondleiding zag de inspectie dat de huiskamer huiselijk is ingericht en dat de kamers van de jongeren schoon zijn. De inspectie zag ook dat sommige kamers van de jongeren klein zijn. Uit het gesprek met een jongere blijkt dat de jongere graag een grotere kamer zou willen.

In de woonkamer is een tv met spelcomputer aanwezig en de inspectie zag tijdens het bezoek dat daar ook gebruik van gemaakt wordt, daarnaast is er op het terrein een voetbalveld en ondernemen de medewerkers van Zorgpoort de Veluwe activiteiten met de jongeren, bijvoorbeeld het rijden op een crossmotor op een crossbaan. Van de vijf jongeren die momenteel bij Zorgpoort de Veluwe verblijven, gaan er twee naar school en de andere drie hebben een baan.

Er zijn geen indicaties voor fysieke onveiligheid. Tijdens de rondleiding zag de inspectie dat er in het gebouw brandmelders en brandblussers aanwezig zijn. Buiten hangt een camera, die gericht is op de ingang. Deze camera is bedoeld voor de veiligheid, omdat het pand op een terrein staat met verschillende andere zorgaanbieders en er regelmatig onbekende mensen aanbellen.

Beneden in de hal en op de bovenverdieping hangen ook camera's. Uit het gesprek met de bestuurder blijkt dat de camera's opgehangen zijn om te voorkomen dat de jongeren spullen uit elkaars slaapkamer pakken. De inspectie hoorde in het gesprek dat de beelden ongeveer zeven dagen worden bewaard en dat de beelden alleen teruggekeken worden als daar een reden voor is. De inspectie ziet in de dossiers van de jongeren geen afweging rondom het gebruik van de camera's.

Daarnaast staat het cameragebruik van Zorgpoort de Veluwe haaks op het doel van Zorgpoort de Veluwe om de jongeren na hun verblijf in de gesloten jeugdzorg weer te normaliseren en te begeleiden naar zelfstandigheid.

*Verbeterpunt:*

De inspectie verwacht dat Zorgpoort de Veluwe zorgvuldig afweegt en vastlegt wat de noodzaak is van de camera's, hoe dit past binnen de visie van Zorgpoort de Veluwe en wat de impact is per jongere.



## Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



**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.	

De bestuurder geeft in het gesprek met de inspectie aan dat de gedragswetenschapper voor de start van de jongere een risico-inventarisatie invult. Tijdens het dossieronderzoek zag de inspectie dat er voor alle jongeren een uitgebreide risico-inventarisatie in de dossiers aanwezig is. Deze risico-inventarisatie wordt minimaal ieder half jaar geëvalueerd en opnieuw afgenomen, maar ook bij veranderende omstandigheden. Daarnaast ziet de inspectie de risico's uit de risico-inventarisatie terugkomen in de plannen van de jongeren.

Daarnaast beschrijft de bestuurder in het gesprek met de inspectie een onveilige situatie die zich eerder voordeed en de handelingen die Zorgpoort de Veluwe verrichtte om de onveilige situatie op te heffen.

Tijdens het documentonderzoek heeft de inspectie het document Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling van Zorgpoort de Veluwe ingezien. Uit het gesprek met de bestuurder blijkt dat de bestuurder op de hoogte is van de stappen uit de Meldcode. Uit het gesprek met een medewerker blijkt dat de medewerker niet op de hoogte is van de stappen uit de meldcode.

### *Verbeterpunt:*

De inspectie verwacht dat alle medewerkers de stappen uit de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling kennen.



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.



In de dossiers van de jongeren ziet de inspectie een plan met uitgebreide beschrijving van de jongere, met zijn of haar sterke en minder sterke kanten, problematiek, het systeem waar de jongere uit komt, zijn of haar wensen en mogelijkheden. Het plan is positief geformuleerd en gericht op de toekomst. De doelen en afspraken in het plan zijn haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht beschreven. In het gesprek met de bestuurder en een medewerker hoort de inspectie dat de medewerkers nog niet op de hoogte zijn van de plannen van de jongeren.

Uit het gesprek met de bestuurder hoorde de inspectie dat de plannen van de jongeren ieder half jaar worden geëvalueerd. Van de jongeren die al langer dan een half jaar bij Zorgpoort de Veluwe verblijven, ziet de inspectie de evaluaties terug in de dossiers.

*Verbeterpunt:*

De inspectie verwacht dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de plannen van de jongeren en aan welke doelen de jongeren werken.



## 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
 <p>De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.</p>	

De bestuurders hebben een HBO, MBO4 en MBO3 opleiding op het gebied van pedagogisch werk. Twee van de drie bestuurders hebben een SKJ registratie. Daarnaast is er een SKJ geregistreerde gedragswetenschapper betrokken bij de intake, risico inventarisatie, en het opstellen en evalueren van de plannen van de jongeren. Daarnaast geeft de bestuurder in het gesprek met de inspectie aan de ze trainingen volgen rondom de problematiek van de jongeren.

De bestuurder heeft in het gesprek met de inspectie aangegeven dat ze op dit moment maximaal acht jongeren jeugdhulp willen bieden omdat ze kleinschalig willen zijn en voldoende (individuele) aandacht aan de jongeren willen kunnen blijven geven.

Tijdens het toezicht heeft de inspectie een recente en relevante Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van de drie bestuurders en de twee zzp'ers ingezien.

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



Zorgpoort de Veluwe heeft regelmatig contact met de organisaties in de buurt. De bestuurder noemt voorbeelden van voorvallen die gezamenlijk worden besproken en opgepakt. Zo is er een berichten appgroep aangemaakt waarin de organisaties elkaar kunnen bereiken als dat nodig is.

Ook noemt de bestuurder voorbeelden van medewerkers die met ideeën komen om de hulp te verbeteren. Daarnaast zijn er plannen om een "pizza avond" te organiseren en de jongeren daarmee uit te nodigen om mee te denken over verbeteringen aan Zorgpoort de Veluwe.

Zorgpoort de Veluwe heeft een formulier om incidenten te registreren. Tijdens het dossieronderzoek ziet de inspectie een ingevuld incidentformulier. Uit het gesprek met de bestuurder blijkt dat er een incident is geweest waar Zorgpoort de Veluwe geen incidentformulier voor heeft ingevuld.

*Verbeterpunt:*

De inspectie verwacht dat er voor alle incidenten een incidentformulier wordt ingevuld. Zodat incidenten kunnen worden geanalyseerd en er verbetermaatregelen kunnen worden getroffen.

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

Zorgpoort de Veluwe beschikt over een klachtenregeling en is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg voor een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling is beschikbaar op de website en de inspectie heeft de overeenkomst met Klachtenportaal Zorg ingezien. Op de website van Zorgpoort de Veluwe ziet de inspectie een verwijzing naar een andere klachtencommissie. De inspectie verwacht dat er contactgegevens van de juiste klachtencommissie op de website komen.

De inspectie hoorde in het gesprek met de bestuurder dat er geen onafhankelijk vertrouwenspersoon verbonden is aan Zorgpoort de Veluwe.

*Verbeterpunt:*

De inspectie verwacht dat Zorgpoort de Veluwe een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanstelt en de jongeren en ouders hierover informeert.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Zorgpoort de Veluwe 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 één jongere.
- Een gesprek met één bestuurder van Zorgpoort de Veluwe.
- Een gesprek met één medewerker.
- De check van alle (vijf) dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers.
- De check van twee dossiers van jongeren, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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