



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Zorg, Hoop, Liefde B.V. Capelle a/d IJssel

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Zorg, Hoop, Liefde B.V

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots dat onze missie en visie in alle lagen van onze organisatie, zichtbaar en verankerd is. Er wordt gezien dat wij veel tijd, aandacht en nabijheid aan onze jeugdigen bieden. Waarin wij veel investeren in de samenwerkingsrelatie. Jeugdigen mogen bij ons fouten maken en het opnieuw proberen. Fijn om te lezen dat jongeren ons kleinschalig wonen als prettig ervaren met een huiselijk sfeer die als familie aanvoelt. Wij zijn trots dat jeugdigen aangeven dat wij laagdrempelig, bereikbaar en aanspreekbaar zijn en dat zij aandacht, respect en vertrouwen krijgen van de begeleiders.

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

Wij zullen een verbeterslag maken waarin wij een balans gaan zoeken tussen zowel waarborgen van veiligheid en privacy van de jeugdigen. De kamercontroles zullen hierdoor verminderd worden en meer op maat. Ook cameratoezicht zal verminderd worden. Wij zijn inmiddels ook al aangesloten bij het AKJ en Klachtenportaal zorg wat meer passend is voor onze doelgroep. De regels m.b.t bezoek in de fase 2 en 3 zullen bij ons meer onder de aandacht staan, waarin wij meer gaan kijken naar maatwerk binnen de mogelijkheden die er zijn. Daarbij rekening houdend met de privacy en wensen van de andere bewoners.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

De jeugdigen zullen meer privacy gaan ervaren doordat de kamercontroles en cameratoezicht zullen worden verminderd. Door het aansluiten bij het AKJ en vertrouwenspersoon van het AKJ zullen jeugdigen eerder een klacht durven neer te leggen waardoor zij zich nog meer gehoord zullen voelen. Wanneer een jongere zich gehoord voelt en/of beter in zijn/haar vel zit, dan is de kans groot dat dit ook zijn weerslag zal hebben op de relatie met het ouderlijk huis. Door de dialoog over bezoek meer te voeren zal daar meer ruimte voor zijn om nog meer zorg op maat te kunnen bieden.

Conclusie van de inspectie

Zorg, Hoop, Liefde heeft tijdens het toezicht een reflectieve en lerende houding getoond. In haar reactie op het conceptrapport geeft Zorg, Hoop, Liefde aan welke verbetermaatregelen zij gaat implementeren. De inspectie is positief over het beoogde effect hiervan op jeugdigen en ouders.

De inspectie acht Zorg, Hoop, Liefde in staat om verantwoorde jeugdhulp te bieden.



1 Inleiding

In maart 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Zorg, Hoop, Liefde B.V. (hierna Zorg, Hoop, Liefde).

Aanleiding

Zorg, Hoop, Liefde was een voor de inspectie onbekende aanbieder die naar voren kwam uit de risicoselectie, omdat in 2019 sprake was van relatief veel verloop van personeel. Daarnaast kreeg de inspectie een signaal via de politie, dat er sprake zou zijn van overlast op een van de locaties van Zorg, Hoop, Liefde. Naar aanleiding hiervan besloot de inspectie toezicht uit te voeren. Doel van het toezicht was om te bepalen of Zorg, Hoop, Liefde 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. Het toezicht is twee dagen van tevoren aangekondigd aan Zorg, Hoop, Liefde, omdat via de website niet herleidbaar was op welke locaties hulp werd geboden. Ook verzocht de inspectie Zorg, Hoop, Liefde om relevant beleid en protocollen toe te sturen.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Zorg, Hoop, Liefde

Zorg, Hoop, Liefde staat sinds 18 september 2018 als besloten vennootschap ingeschreven bij de KvK onder nummer 72614587. Het kantoor is gevestigd in Capelle aan den IJssel. Zorg, Hoop, Liefde is een kleinschalige laagdrempelige en persoonlijke zorginstelling, die zorg en wonen aanbiedt aan jongvolwassenen van 16-25 jaar die door verschillende omstandigheden zijn vastgelopen in de maatschappij. Zij geloven dat ieder mens Zorg Hoop en Liefde nodig heeft en dit het fundament vormt voor ontwikkeling. Zij investeren veel in de band die zij met hun cliënten opbouwen. Het is hun wens om hun cliënten een veilig en gewaardeerd 'thuis' te kunnen bieden, waarbij zij optimale kansen krijgen aangereikt tot zelfontplooiing. Zorg, Hoop, Liefde werkt met een divers team zowel in de begeleiding als aan het hoofd. Zij geloven dat hun team een goede weerspiegeling geeft van onze samenleving en hierdoor ook beter aansluiting vindt bij de doelgroep.

Ten tijde van het toezicht beschikt Zorg, Hoop, Liefde over zes woningen in Rotterdam-Zuid, waar per woning twee tot vijf jeugdigen verblijven.

Zorg, Hoop, Liefde biedt hulpverlening met verblijf in het kader van de jeugdwet aan jeugdigen die elders moeilijk plaatsbaar zijn. Ze zijn gestart met voornamelijk de adolescentenstrafrecht (ASR) doelgroep. Het laatste jaar zijn zij zich steeds meer gaan richten op een jongere doelgroep. Zij krijgen vooral aanmeldingen van jongens. Op het moment van het toezicht bieden ze hulp aan ongeveer 25 jongens en twee meisjes. Zorg, Hoop, Liefde biedt zowel beschermd als begeleid wonen in verschillende fasen. In de startfase werken ze met jeugdigen met complexe problematieken naar perspectief en een vaste dagstructuur. In de startfase en in fase 1 is er 24 uur begeleiding aanwezig en werken de jongeren met intensieve ondersteuning naar zelfstandigheid. De jongeren in fase 2 en 3 hebben al enige zelfstandigheid ontwikkeld en wonen zelfstandig in een studio. Bij deze locaties is gemiddeld acht uur per dag begeleiding aanwezig op verschillende tijden van de dag. Ook kunnen deze jeugdigen een beroep doen op de begeleiding van de locaties waar 24/7 begeleiding aanwezig is.

De twee directieleden van Zorg, Hoop, Liefde geven aan dat zij uit passie een eigen bedrijf gestart zijn om hulp te bieden aan jeugdigen die elders tussen de wal en het schip vallen. De ene directeur is een gedragswetenschapper, die ook verantwoordelijk is voor het kwaliteitsbeleid. De andere directeur, tevens bestuurslid, was eerder leidinggevende bij een zorginstelling en richt zich voornamelijk op personeels- en facilitaire zaken. Bij Zorg, Hoop, Liefde zijn verder ongeveer twintig personeelsleden in dienst, het merendeel heeft een gerichte Hbo- of Mbo-opleiding afgerond. Daarnaast werkt er een aantal assistent-begeleiders zonder gerichte opleiding, die door de aanbieder geselecteerd zijn op competenties en ervaring om met de doelgroep te kunnen werken. Zorg, Hoop, Liefde werkt met nachtwakers gedurende de nacht.

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 constateert dat Zorg, Hoop, Liefde conform haar visie een relatie opbouwt met de jeugdigen en nabijheid, aandacht en vertrouwen biedt. Zorg, Hoop, Liefde richt zich daarbij op een doelgroep van jeugdigen die veelal een lange hulpverleningsgeschiedenis kennen en elders moeilijk plaatsbaar zijn. Deze jeugdigen kunnen langdurig bij de instelling verblijven en krijgen meerdere kansen om zich te ontwikkelen richting zelfstandigheid. Gezien deze doelgroep zijn in de praktijk de huisregels sterk gericht op de veiligheid en niet altijd maatwerk passend bij de individuele jeugdige. Dat geeft een risico op een beheersmatige werkwijze. De inspectie heeft tijdens het toezicht geconstateerd dat dit niet de intentie van Zorg, Hoop en Liefde is.

De inspectie constateert op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners;
- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden;
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders;
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders;
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's;
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Op de volgende normen is verbetering nodig:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving;
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.






In haar reactie onder 'De hulpaanbieder aan het woord' geeft Zorg, Hoop, Liefde aan welke verbetermaatregelen zij naar aanleiding van dit rapport gaat implementeren. Dat getuigt van een reflectieve, lerende houding en geeft de inspectie vertrouwen in de verbeterkracht van Zorg, Hoop, Liefde.

Vervolg

De inspectie acht Zorg, Hoop, Liefde in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat de aanbieder de aangegeven verbeteracties uitvoert. De inspectie volgt dit vanuit haar reguliere toezicht.

3 Resultaten

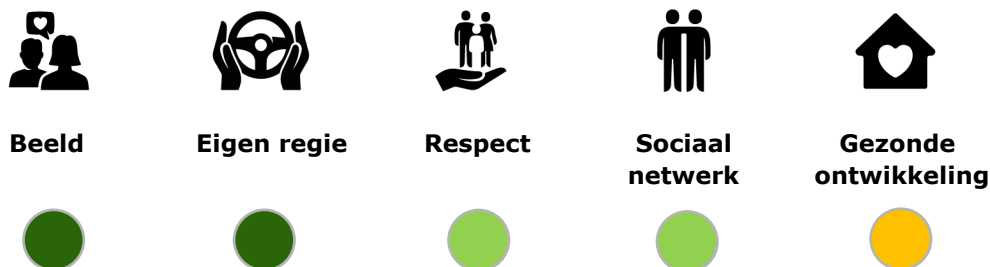
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *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.





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 directie en medewerkers blijkt dat zij een gedeeld beeld hebben van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen. Tijdens de gesprekken met de jeugdigen wordt dit bevestigd. De gedragswetenschapper en de zorgcoördinator voeren samen de intake uit. In de dossiers zag de inspectie dat Zorg, Hoop, Liefde beschikt over uitgebreide aanmeldinformatie. Na het lezen van deze informatie voeren de gedragswetenschapper en de zorgcoördinator een kennismakingsgesprek met de jeugdige. Na opname volgt een kennismakingsperiode van zes weken, waarin de medewerkers investeren om de jeugdige echt te leren kennen. In deze periode neemt de mentor samen met de jeugdige de ZelfRedzaamheidsMatrix (ZRM) af en bespreekt met de jeugdige waar die aan wil werken. Ook maken de jeugdigen indien gewenst samen met de medewerkers een signaleringplan en een netwerkcirkel. Medewerkers en jeugdigen geven voorbeelden waaruit blijkt dat de medewerkers bereikbaar en beschikbaar zijn voor de jeugdigen en weten welke problematiek er speelt. Alle jeugdigen hebben een mentor die hen stimuleert om aan hun doelen te werken. De jeugdigen vertellen dat medewerkers hen blijven stimuleren, net zo lang tot het lukt. De jeugdigen vertellen verder dat er naar hen wordt geluisterd en dat zij zich gehoord voelen door de medewerkers van Zorg, Hoop, Liefde.



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

De medewerkers van Zorg, Hoop, Liefde stellen zich als doel het bevorderen van zelfredzaamheid waarin uiteindelijk de jeugdigen regie en verantwoordelijkheid leren nemen over eigen leven en zelfstandige gezonde keuzes kunnen maken die leiden naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan. Uit de gesprekken met de medewerkers en jeugdigen blijkt dat jeugdigen in afstemming met de mentor zelf de doelen van de hulp bepalen. De inspectie zag dat deze doelen en de acties die nodig zijn om de doelen te behalen vastgelegd zijn in het dossier. Een jeugdige vertelt aan de inspectie dat hij zelf moest aangeven wat hij wilde bereiken. In een gesprek heeft hij toen aangegeven dat hij vanuit fase 1 direct naar fase 3 wilde, de fase waarin hij zelfstandig in een studio woont. Vervolgens heeft hij samen met de medewerkers doelen opgesteld die hij hiervoor moest bereiken en is hij na enkele weken overgegaan naar deze fase. Een andere jeugdige vertelt dat hij samen met zijn mentor veel plannen maakt en er ook doelen zijn die niet gehaald zijn, omdat hij hier toch niet gemotiveerd voor was. In dat geval zijn de doelen bijgesteld. Waar mogelijk betreft de mentor ouders bij het opstellen van de doelen en bij evaluaties.

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

De visie van Zorg, Hoop, Liefde is dat zij geloven in een authentieke relatie met hun cliënten, die gebaseerd is op zorg, hoop en liefde. In navolging van deze visie hoorde de inspectie zowel van jeugdigen als van medewerkers dat medewerkers veel tijd en aandacht besteden aan de jeugdigen en nabijheid bieden. Medewerkers investeren in een goede samenwerkingsrelatie met de jeugdigen en bieden ondersteuning. Jeugdigen mogen fouten maken en het dan steeds weer opnieuw proberen. Daarnaast vertellen medewerkers dat zij rolmodellen zijn voor de jeugdigen. Zo zijn er medewerkers die in hun vrije tijd jeugdigen uitnodigen bij een voetbaltraining. Ook vertelde een jeugdige dat zijn mentor hem buiten werktijd hielp met het maken van muziek. De jeugdigen vertellen dat ze merken dat medewerkers betrokken zijn en echt willen dat het beter met hen gaat.



Een aandachtspunt is het respecteren van de privacy van de jeugdigen. Medewerkers van Zorg, Hoop, Liefde controleren dagelijks de kamers van alle jeugdigen. Dit om te zien of de kamer netjes is en om te controleren of de jeugdige geen wapens, alcohol of drugs op de kamer heeft. Medewerkers geven aan dat dit laatste nodig is om de veiligheid te kunnen garanderen gezien de doelgroep. De inspectie constateert dat kamercontrole zoals dat nu wordt uitgevoerd geen maatwerk is, niet is opgenomen in het zorgplan en geen relatie heeft met de doelen en risico's van de individuele jeugdige.

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

De medewerkers van Zorg, Hoop, Liefde stimuleren de jeugdigen om een bijbaan en een passende vrijetijdsbesteding te zoeken. Zo beschikken de locaties over een pas, waarmee de jeugdigen naar de sportschool kunnen. Ook vertellen de medewerkers en de jeugdigen dat zij gezamenlijk op vakantie zijn geweest. Medewerkers vertellen dat ouders welkom zijn op de groep, eventueel ook met een broertje of zusje als de jeugdige dit wil.

Een aandachtspunt is dat jeugdigen geen bezoek van vrienden mogen ontvangen. Medewerkers vertellen dat deze huisregel is ontstaan doordat jeugdigen uit de ASR-doelgroep veel vrienden mee naar huis namen. Dit leidde tot overlast en gevoelens van onveiligheid, daarom is besloten dat de jeugdigen in fase 1 en fase 2 helemaal geen bezoek van vrienden meer mogen ontvangen. In fase 3 mag bezoek van vrienden alleen in overleg met goede afspraken. De inspectie constateert dat

deze huisregel geen maatwerk en niet ontwikkelingsgericht is en dat jeugdigen hierdoor belemmerd kunnen worden in het opbouwen van een sociaal en steunend netwerk.

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

Jeugdigen wonen in een kleinschalige woonvoorziening met maximaal vijf jeugdigen. De sfeer is warm en persoonlijk. Een jeugdige vertelde de inspectie dat het voelt als thuis en familie. De woningen zijn gevestigd in een woonwijk en de medewerkers vertellen dat ze een huiselijke sfeer scheppen. Zij koken en eten met de jeugdigen samen en hebben geen apart kantoor, maar zitten in de gezamenlijke huiskamer waar ze altijd bereikbaar zijn voor de jeugdigen. Medewerkers geven voorbeelden hoe zij aansluiten bij de individuele behoefte van de jeugdigen. Jeugdigen vertellen hoe zij ondersteund worden door de medewerkers in het werken aan hun doelen, zoals het vinden en vasthouden van werk en het ontwikkelen van hun talenten, bijvoorbeeld op het gebied van muziek maken. Medewerkers geven aan dat het voor jeugdigen vaak lastig is om een dagbesteding te vinden en vast te houden. Waar nodig zet Zorg, Hoop, Liefde aanvullende hulp in van bijvoorbeeld dagbestedingsprojecten of op het gebied van financiën.

De inspectie sprak een jeugdige die inmiddels in een studio in fase 3 zit. Deze jeugdige vertelde dat hij nog vaak langskomt bij de woning van fase 1, omdat hij een connectie heeft gemaakt met de begeleiders.

Verbeterpunt

De inspectie constateert dat Zorg, Hoop, Liefde huisregels hanteert die beheersmatig en vrijheidsbeperkend zijn, in tegenstelling tot het hier boven genoemde positieve, ontwikkelingsgerichte klimaat. Zoals hierboven beschreven vindt dagelijks kamercontrole plaats en mogen jeugdigen geen bezoek van vrienden ontvangen. Verder zag de inspectie dat in de panden camera's hangen, gericht op de voordeur maar ook in de woonkamer. De inspectie verwacht dat Zorg, Hoop, Liefde meer individuele maatwerk afspraken maakt met de jeugdigen en deze vast legt in het zorgplan.

Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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





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

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

De zorgcoördinator en gedragswetenschapper brengen risico's in kaart. Zij gebruiken hiervoor verschillende risicotaxatie instrumenten. Afhankelijk van de doelgroep wordt de FARE (Forensische Ambulante Risico Evaluatie), de SAVRY of een zelf ontwikkeld instrument ingevuld. De inspectie zag dat in de dossiers een risicotaxatie is opgenomen. Als de risico's in beeld zijn schrijft de mentor samen met de jeugdige een zorgplan met doelen. De plannen worden besproken met de zorgcoördinator en de gedragswetenschapper. De inspectie zag in een dossier dat niet alle geconstateerde risico's worden omgezet naar een doel. De medewerkers en jeugdigen geven hierover aan dat medewerkers sturen, maar dat de jeugdige zelf uiteindelijk bepaalt aan welke doelen hij wil werken. Het is een aandachtspunt voor Zorg, Hoop, Liefde dat geconstateerde risico's niet uit beeld raken.



De medewerkers vertellen dat zij veel belang hechten aan een veilige leefomgeving. Door nabijheid te bieden en de-escalierend te werken slagen zij er doorgaans in om onveilige situaties te voorkomen. De directie vertelt dat het onrustig was bij twee woningen, die in één straat gevestigd waren. Hier was veel overlast, wat leidden tot politiemeldingen. De directie heeft overleg gevoerd met de wijkagent en samen met de gemeente een bemiddelingsgesprek met de burens gevoerd. Vervolgens is besloten om één van de groepen te sluiten. De overgebleven groep is nu rustig en het team is weer stabiel. De directie van Zorg, Hoop, Liefde vertelt dat zij bij escalaties 24/7 ingeschakeld kunnen worden om ondersteuning te bieden aan de medewerkers.

De medewerkers gaven voorbeelden waaruit blijkt dat zij alert zijn op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en dat zij in geval van signalen de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling volgen.

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

De directie en medewerkers vertellen dat Zorg, Hoop, Liefde hoge eisen stelt aan medewerkers, omdat medewerkers zowel over kennis als over de juiste houding moeten beschikken om met de doelgroep te kunnen werken. Uit het beleid en de gesprekken met de directie, medewerkers en jeugdigen blijkt dat Zorg, Hoop, Liefde hulp op maat biedt, die aansluit bij wat de jeugdigen nodig hebben. De medewerkers en jeugdigen vertellen dat fouten maken mag en dat jeugdigen meerdere kansen krijgen om hun doelen te behalen.



De directeur/gedragwetenschapper en de zorgcoördinatoren zijn nauw betrokken bij de uitvoering van de hulpverlening. Zij zijn aanwezig bij de casuïstiek bespreking en de evaluaties. In de nacht wordt het toezicht uitgevoerd door nachtwakers. Deze kunnen indien nodig altijd een beroep doen op de achterwacht van directie of zorgcoördinatoren. De jeugdigen kunnen binnen Zorg, Hoop, Liefde gefaseerd doorstromen richting zelfstandigheid. De directie vertelt dat zij er veelal in slagen om een urgentiebewijs voor de jeugdigen te regelen, zodat jeugdigen na het verblijf bij Zorg, Hoop, Liefde een eigen woning kunnen krijgen. Ook dan kunnen jeugdigen een beroep blijven doen op ondersteuning door Zorg, Hoop, Liefde.

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

Uit het beleid en de gesprekken met directie en medewerkers blijkt dat Zorg, Hoop, Liefde gebruik maakt van de presentiebenadering, het competentiemodel en rolmodellen. Daarnaast maken zij gebruik van de Zelfredzaamheid-Matrix.



Uit de gesprekken met medewerkers en uit de zorgplannen blijkt dat de jeugdigen samen met de mentor doelen opstellen. De inspectie zag in het dossier dat de doelen nader zijn uitgewerkt in concrete acties. Het verloop van de hulpverlening wordt iedere drie maanden geëvalueerd en

doelen worden aangepast. Medewerkers rapporteren dagelijks uitgebreid over iedere jeugdigen. In het digitaal dossier bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks op de doelen te rapporteren. De inspectie zag dat dit niet consequent gebeurt of wordt omschreven bij de algemene rapportage in plaats van onder de doelen zelf. Een aandachtspunt is dat hierdoor minder goed zichtbaar is hoe de jeugdige werkt aan zijn doelen en of er vooruitgang is. Zorg, Hoop, Liefde besteedt wekelijks aandacht aan het rapporteren op de doelen in de vergaderingen die zorgcoördinatoren met hun team hebben.

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

Medewerkers en jeugdigen vertellen aan de inspectie dat Zorg, Hoop, Liefde nauw samenwerkt met andere hulpverleners die betrokken zijn bij een jeugdige, Zo werken zij samen met de (jeugd)reclassering en zijn er meerdere jeugdigen die extern behandeling krijgen. Ook schakelt de mentor regelmatig aanvullende hulp in voor een jeugdige, bijvoorbeeld bij het vinden en vasthouden van een dagbesteding of ondersteuning bij schulden en financiën. Medewerkers vertellen dat zij duidelijke afspraken maken over de samenwerking met ketenpartners.

Zorg, Hoop, Liefde zorgt voor continuïteit van de hulp, doordat jeugdigen via de verschillende fasen langdurig gebruik kunnen maken van de hulp. Ook kunnen zij zo lang als nodig terugvallen op de hen bekende begeleiders.

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

In het gesprek met de directie hoort de inspectie dat zij veel aandacht hebben voor en continu bezig zijn met leren en verbeteren. Zorg, Hoop, Liefde is ISO-gecertificeerd. De directie stimuleert medewerkers om de kwaliteit van de hulp steeds te evalueren en de methodiek en aanpak te verbeteren. De directie heeft een opdracht gegeven aan een voor SKJ geregistreerde supervisor om bij Zorg, Hoop en Liefde supervisie te geven aan alle medewerkers. De jeugdigen vertellen dat de medewerkers echt betrokken zijn en ook professioneel. Medewerkers vertellen dat het de cultuur is dat zij elkaar aanspreken en dat zij ook open staan voor de mening van jeugdigen.



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.	

De directie vertelt de inspectie dat zij Zorg, Hoop, Liefde hebben opgericht om passende hulp te kunnen bieden aan jeugdigen die elders tussen de wal en het schip vallen. De visie van Zorg, Hoop, Liefde is als volgt: "Wij geloven in een authentieke relatie met onze cliënten, die gebaseerd is op Zorg, Hoop, Liefde. Liefdevolle aandacht geven zorgt ervoor dat iemand zich gewaardeerd en erkend voelt wat bijdraagt aan het bevorderen van zelfvertrouwen. Hoop geven wij, wat toekomstperspectief biedt. Wij geloven dat het geven van veel persoonlijke aandacht en korte lijnen zorgt voor betere resultaten bij de cliënten".

Uit de gesprekken met de jeugdigen en de medewerkers komt naar voren dat de uitgangspunten uit de visie in de praktijk gevolgd worden. Jeugdigen vertellen aan de inspectie dat zij aandacht, respect en vertrouwen krijgen van de medewerkers. Medewerkers vertellen dat de directie nauw betrokken is bij de dagelijkse praktijk van de hulpverlening. Zij zijn laagdrempelig bereikbaar en aanspreekbaar en dragen de waarden en normen van Zorg, Hoop, Liefde actief uit. De inspectie hoorde zowel van de directie, de medewerkers als van de jeugdigen dat besluitvorming in de organisatie altijd plaats vindt met het oog op het belang van de jeugdigen.

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

Norm 3.2**Oordeel**

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




Zorg, Hoop, Liefde beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem en over beleid dat voldoet aan professionele standaarden. De directie vertelt dat zij voortdurend bezig zijn met het doorontwikkelen van de kwaliteit van de hulpverlening.

Op het moment van toezicht heeft de organisatie voldoende capaciteit van vakbekwame medewerkers. De directie vertelt dat zij hoge eisen stellen aan de kwaliteit van het personeel, waardoor zij ook regelmatig afscheid nemen van medewerkers die in de praktijk niet aan de eisen kunnen voldoen. De directie past de hoeveelheid jeugdigen die begeleid worden aan de hoeveelheid personeel waarover zij beschikken. De directie benoemt dat Zorg, Hoop, Liefde voornemens is ook bij de nieuwe aanbesteding in de regio Rijnmond de samenwerking met de hoofdaannemers Prokino, Enver, Timon en Ihub voort te zetten. Hier zijn al contractuele afspraken voor gemaakt. Naast het onderaannemerschap heeft Zorg, Hoop, Liefde het voornemen om mee te doen aan de nieuwe inkoop van de regio Rijnmond in categorie 3 als flexpartij. Zorg, Hoop, Liefde verwacht zo meer stabiliteit in de instroom van jeugdigen te krijgen. Dan kunnen zij meer personeel aannemen onder andere voor taken die nu door de directie zelf worden uitgevoerd.



Zorg, Hoop, Liefde biedt deskundigheidsbevordering aan het personeel. Medewerkers volgen aanvullende opleidingen, zoals zorgmanagement of gezinsgericht werken. Daarnaast zijn er maandelijks trainingen aan de hand van casuïstiek voor alle medewerkers. Verder biedt de directie aandacht en zorg aan het werkklimaat voor de medewerkers. Zo kunnen de teams ieder kwartaal een leuke activiteit ondernemen met elkaar en wordt ieder kwartaal een medewerker in het zonnetje gezet.

De directie en medewerkers vertellen dat zij in de praktijk hebben geleerd dat de hulp die Zorg, Hoop, Liefde biedt niet altijd passend was voor de ASR-doelgroep. Daarom richten zij zich sinds eind 2021 op een wat jongere doelgroep en besteden zij meer aandacht aan de groepsdynamiek in de verschillende woningen. Zij hanteren uitsluitcriteria op het gebied van (harddrugs) verslaving, psychiatrische problematiek en een IQ onder de 70. Voor Zorg, Hoop, Liefde is een belangrijk element of er toegewerkt kan worden naar zelfstandigheid. Als dit niet zo is, starten zij geen hulp.

De inspectie zag dat de vijf gecontroleerde personeelsdossiers kopieën van diploma's en van de SKJ-registratie van medewerkers bevatten. Ook bleek dat in deze dossiers een VOG aanwezig was passend bij de functie. Een aandachtspunt is dat een deel van de VOG's is afgegeven na indiensttreding van de betreffende medewerker.

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

Zorg, Hoop, Liefde is een kleinschalige organisatie. De directie heeft een goed beeld van wat er goed en minder goed gaat. Zij baseren dit beeld op de vele laagdrempelige contacten die zij met medewerkers en jeugdigen hebben. Daarnaast hanteert de directie een PDCA-cyclus om informatie te verzamelen en te komen tot zichtbare verbetering. Zo beschikt de organisatie over een handleiding Veilig Incidenten Melden. Medewerkers melden incidenten en de directeur/ gedragswetenschapper voert per kwartaal een analyse uit op de meldingen en bespreekt deze met de mededirecteur en zorgcoördinatoren om te bekijken welke acties nodig zijn. Verder voert Zorg, Hoop, Liefde ieder kwartaal een cliënttevredenheidsonderzoek uit en wordt op de locaties een jongerenvergadering gehouden.

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

De directie en medewerkers geven aan klachten van jeugdigen, ouders en ketenpartners serieus te nemen en te benutten voor het verbeteren van de hulp. Jeugdigen vertellen dat zij het duizend procent kunnen laten weten als zij het ergens niet mee eens zijn of mogelijkheden tot verbetering zien.

Verbeterpunten

Zorg, Hoop, Liefde heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een geschillencommissie (Wkkgz). De klachtenregeling heeft als doel om de jeugdigen in staat te stellen om laagdrempelig eventuele klachten kenbaar te maken. De klachtenregeling voldoet niet geheel aan de eisen die de jeugdwet stelt. Dit omdat een cliënt eerst een klacht bij de aanbieder zelf moet indienen voordat hij terecht kan bij de geschillencommissie. De jeugdwet eist directe toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie met deskundigheid op het gebied van de jeugdwet. Ook beschikt Zorg, Hoop, Liefde op het moment van toezicht niet over een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon om jeugdigen en ouders een laagdrempelige klachtenregeling te garanderen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Zorg, Hoop, Liefde BV aangekondigd uit op 2 maart 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 leden van de directie van Zorg, Hoop, Liefde
- Gestructureerde interviews met:
 - vier medewerkers
 - vier jeugdigen
- De check van vijf 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 inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Algemene gedragscode en specifieke gedragscodes voor: agressie, SGOG, discriminatie
 - Beleid alle locaties 2021
 - Calamiteiten plan, februari 2020
 - Checklijst kamercontrole
 - Hoofdzaken personeelsgedragscode
 - (Concept) Jaarplan 2022
 - Klachtenreglement 23-11
 - Kwaliteitshandboek
 - Meldcode huiselijk geweld
 - Notulen directiebeoordeling 2022
 - Privacyreglement
 - Protocol richtlijnen ongewenst gedrag, juli 2021
 - Veiligheidsbeleid drugs en alcohol
 - VIM 2019

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl