



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Zorggroep 't Zicht, locatie Geffen

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

Utrecht, juni 2022

# Rapport Zorggroep 't Zicht, Geffen

## De hulpaanbieder aan het woord

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

Team Geffen is goed in het creëren van een huiselijke sfeer. Vanuit een respectvolle houding heeft ze oog voor de wensen en behoeften van de jeugdigen. Ook weten ze de begeleiding methodisch vorm te geven en de betrokken partijen, ouders en mentoren hier op juiste wijze bij te betrekken. Ze zijn hierbij goed bewust van hun positie en verantwoordelijkheid. Het betreft een gezond, bevlogen en betrokken team dat goed snapt hoe ze kunnen leren van gebeurtenissen. De organisatie is trots op hun inzet en de positieve en professionele leefomgeving die ze de jeugdigen biedt.

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

Herijking doelgroepsbeschrijving als basis van inrichting team (expertise) en de leefomgeving. Functie- en taakdifferentiatie met o.a. regierol mw'ers met SKJ-registratie. Structurele inzet gedragsdeskundigen MDO, consultatie, ondersteuning en expertisebevordering. Herijking benodigde richtlijnen. Bevorderen participatie, inspraak jeugdigen en betrokkenen. Evaluatie (in)formele klachtenregeling, klachtenprocedure en klachtencommissie en onder de aandacht brengen van betrokkenen.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen zullen merken dat de daadkracht van de begeleiders verder worden vergroot en dat de leefomgeving verder wordt ontwikkeld. De inspraak, participatie en klachtenregeling is duidelijk en conform de eisen. Ook wordt er nadrukkelijker een beroep gedaan op de eigen regie van betrokkenen en de jeugdigen.

---

## Conclusie van de inspectie

*Het afsluitende gesprek, en de voorgenomen verbeteracties geven de inspectie vertrouwen dat de aanbieder alle verbeterpunten zal aanpakken zodat voldaan wordt aan de normen.*

*Zorggroep 't Zicht is gelieerd aan Orpea. Aangezien Orpea volop in beweging is, blijft de inspectie periodiek contact onderhouden met de bestuurder van Orpea om de ontwikkelingen te volgen.*



# 1 Inleiding

In februari 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Zorggroep 't Zicht B.V., locatie Geffen.

## Aanleiding

Zorggroep 't Zicht B.V. (hierna Zorggroep 't Zicht) is gelieerd aan het Franse concern Orpea. In 2021 sprak de inspectie met zowel de raad van bestuur als de raad van commissarissen van andere zorgaanbieders die verbonden zijn aan Orpea. Naar aanleiding van dit gesprek besloot de inspectie om meerdere aanbieders te bezoeken, die aan Orpea verbonden zijn. De inspectie richt zich daarbij op alle typen zorg (jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg en woonzorg). Eén van deze aanbieders is Zorggroep 't Zicht.

Zorggroep 't Zicht bestaat uit drie locaties. Bij twee van de drie locaties heeft de inspectie eerder onderzoeken uitgevoerd. In 2016 is de locatie in Reek bezocht. In juni 2021 is de locatie het Kloosterhuis bezocht. Aangezien de inspectie nog geen zicht heeft op de kwaliteit van de zorg in Geffen, wordt deze locatie in de bezoeken rond de Orpea meegenomen.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Zorggroep 't Zicht op de locatie Geffen 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. Bij dit onderzoek zijn alle normen uit het JIJ-kader beoordeeld.

Daarnaast zijn 3 onderwerpen nader bekeken, aangezien de inspectie bij het onderzoek in 2021 heeft aangegeven dat Zorggroep 't Zicht zo nodig ook op andere locaties verbeteringen moet treffen. Het betreft het tijdig opstellen van een zorgplan, de medicatieveiligheid en de inzet van een gedragswetenschapper.

Het volledige 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 Zorggroep 't Zicht en locatie Geffen

### **Zorggroep 't Zicht**

In 2013 is Zorggroep 't Zicht opgericht. Zorggroep 't Zicht staat als Besloten Vennootschap

ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 59520213. In maart 2021 heeft Woonzorgnet B.V., KvK nummer 09140622, Zorggroep 't Zicht overgenomen. De moedermaatschappij van Woonzorgnet is Orpea Netherlands B.V. In de Kamer van Koophandel staat ook bij Zorggroep 't Zicht aangegeven dat Orpea Netherlands B.V. onder nummer 68654995, de moedermaatschappij is.

Bij de overname bleef Zorggroep 't Zicht in zijn geheel intact. De medewerkers bleven in dienst en de afspraken tussen cliënten en Zorggroep 't Zicht bleven van kracht. In januari 2022 is het hele managementteam van Zorggroep 't Zicht om uiteenlopende redenen vertrokken. De operationeel directeur van Woonzorgnet is op het moment van het toezicht tijdelijk ook de directeur voor Zorggroep 't Zicht.

Zorggroep 't Zicht heeft sinds dit jaar een nieuwe raad van commissarissen, bestaande uit 3 leden. Uit de KvK blijkt dat deze raad bijna gelijk is aan de raad van commissarissen van Woonzorgnet. Beide organisaties vallen onder de moedermaatschappij Orpea.

Zorggroep 't Zicht biedt meerder vormen van hulp en/of begeleiding vanuit drie locaties. Het toezicht vond plaats bij de locatie in Geffen.

### **Leefgroep Geffen**

In Geffen staat een voormalige boerderij aan de doorgaande weg. Deze boerderij is omgebouwd tot een huis met meerdere slaapkamers, twee woonkamers met een keuken c.q. kitchenette, meerdere badkamers, toiletten en een aparte kantooruimte. Achter het huis is een omheinde tuin.

De locatie in Geffen is een kleinschalige leefgroep voor jeugdigen die (tijdelijk) niet meer thuis kunnen wonen. Voorheen werd de locatie aangeduid als 'gezinshuis' omdat de locatie is ontstaan vanuit een gezinshuis. Er is nu plek voor maximaal 13 jeugdigen. Zij wonen hier en krijgen begeleiding. Op het moment van toezicht wonen 10 jeugdigen in Geffen. De hulp aan deze jeugdigen wordt door verschillende gemeenten gefinancierd op basis van de Jeugdwet.

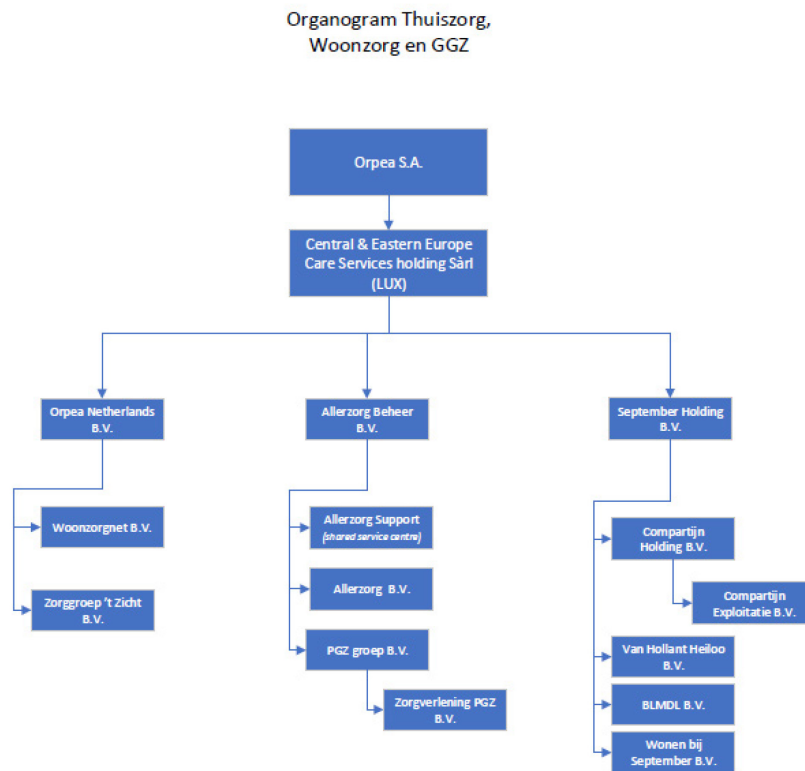
Overdag zijn minimaal twee begeleiders aanwezig. Het aantal begeleiders is afhankelijk van het moment van de dag en de activiteiten van de jeugdigen. In de nacht wordt gebruikgemaakt van een vaste pool medewerkers voor de slaapwacht. Zorggroep 't Zicht kan voor consultatie een beroep doen op de gedragswetenschapper.

De leeftijd van de jeugdigen loopt van de basisschoolleeftijd tot in principe 18 jaar. De jeugdigen hebben verschillende complexe problematiek, zoals trauma- en hechtingsproblemen en gedragsstoornissen.

Zorggroep 't Zicht heeft via de regionale inkooporganisatie Noordoost-Brabant (Rioz) een contract voor jeugdhulp met gemeenten in de regio Noordoost-Brabant. Het geboden 'product' is verblijf basis met beschrijving, leefgroep licht en fasehuis/deeltijd verblijf. Er vindt geen behandeling vanuit Zorggroep 't Zicht plaats.

## Orpea

Zorggroep 't Zicht is gelieerd aan Orpea. In onderstaand organogram is de relatie weergegeven.



## 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)*
- *Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid. (norm 1.3)*
- *Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden. (norm 1.4)*
- *Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht. (norm 2.3)*
- *Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders. (norm 2.4)*

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- *De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. (norm 3.2)*
- *Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen. (norm 2.1)*

De aanbieder heeft laten weten het rapport als een juiste weergave van de bevindingen te zien en meerdere verbetermaatregelen door te voeren. Samengevat wil Zorggroep 't Zicht investeren in de expertise van het team; kennis, functiedifferentiatie, inzet gedragswetenschapper, richtlijnen en MDO's. Daarnaast wil Zorggroep 't Zicht werken aan de positie van de cliënten door het bevorderen van inspraak en het kijken naar het klachtrecht. De inspectie heeft de genoemde verbetermaatregelen naast de aandachtspunten gelegd. De inspectie vindt de genoemde verbetermaatregelen passend bij de aandachts- en verbeterpunten die moeten worden opgepakt.

De inspectie acht Zorggroep 't Zicht in staat om in Geffen verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorggroep 't Zicht de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft om aan alle normen te voldoen. Met dit rapport sluit de inspectie dit onderzoek af.






De inspectie heeft in dezelfde periode meerdere zorglocaties van Orpea bezocht. De bevindingen van deze bezoeken zijn met de bestuurders van Orpea besproken. Zij herkennen de bevindingen en voeren verbeterpunten uit in de hele organisatie.

## Vervolg

Aangezien Orpea volop in beweging is, blijft de inspectie periodiek contact onderhouden met de bestuurder om de ontwikkelingen te volgen.

## 3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantroef 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**



**Eigen regie**



**Respect**



**Sociaal  
netwerk**





**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 dossiers blijkt dat zicht is op de verschillende leefgebieden en behoeften van de jeugdigen.

Een begeleider vertelt hoe het proces van de intake eruit ziet. Het netwerk, zoals de ouders en/of verwijzers, wordt hierbij betrokken. Alle leefgebieden worden systematisch in kaart gebracht via de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM). In de bekeken dossiers zit een ingevulde ZRM. Deze matrix dekt de verschillende leefgebieden. Uit de dossiers valt te achterhalen wie bij de jeugdigen betrokken zijn. Zowel andere hulpverleners als andere belangrijke personen voor de jeugdige.

In het dossier is een samenvatting van onder andere de wensen en behoeften van de jeugdige opgenomen waardoor het mogelijk is snel een beeld van de jeugdige te hebben.

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

De hulpverleners stellen het zorgplan in samenspraak met de jeugdigen op.

In de algemene voorwaarden staat aangegeven dat 'het zorgplan in overleg met en met instemming van de zorgvrager tot stand komt'. Volgens een begeleider mogen de jeugdigen meepraten met het plan en over de doelen die ze willen bereiken. De doelen zijn opgesteld door de begeleiders en passen bij de leefwereld van de jeugdigen. In de mentorgesprekken komt ook ter sprake wat de jeugdigen zelf willen. In een van de dossiers zit een afsprakenblad dat met de jeugdige zelf is opgesteld.

Tijdens het inspectiebezoek is er een gezamenlijke lunch met de medewerker en een aantal jeugdigen. Daarna zijn de jeugdigen vrij om invulling aan de dag te geven. De inspectie ziet dat het contact tussen jeugdigen en begeleiding, en het invullen van de dag door jeugdigen, heel natuurlijk verloopt.

#### *Aandachtspunt*

Het zorgplan wordt nu in overleg met de jeugdigen en ouders gemaakt. De eigen regie van jeugdigen en ouders kan meer gestimuleerd worden, als de jeugdigen samen met de ouders bepalen wat de hulpvraag is en wat de doelen zijn. Hierbij dient de jeugdige begeleid te worden

door bijvoorbeeld duidelijkheid te geven over de mogelijkheden en door alternatieven aan te dragen.

“Wij kunnen wel meedenken maar uiteindelijk moeten ze zelf hun eigen leven leiden.” Begeleider.





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

Tijdens het toezicht en uit de gesprekken maakt de inspectie op dat de begeleiders voldoende tijd en aandacht aan de jeugdigen kunnen besteden. De inspectie ziet ook dat de begeleiding contact zoekt dat is afgestemd op de behoeften van de jeugdigen met het bieden van structuur als dat nodig is en het geven van vrijheid waar dat kan.

Een begeleider vertelt aan de inspectie dat het goed is als jeugdigen ook 'iets niet willen'. Daar wordt volgens haar ruimte voor gelaten. Begeleiders vertellen ook hoe het dagritme eruitziet en geven voorbeelden van activiteiten die ze samen ondernemen. Eén van de voorbeelden is het eten van pizza van de overbuurman.

Tijdens het bezoek geeft een van de jeugdigen aan dat de inspectie niet welkom is op haar kamer. Zowel het aangeven wat je niet wilt, als daar gehoor aan geven, wordt door de begeleiders als vanzelfsprekend gezien. Eén jeugdige mag op een andere kamer slapen om te proberen of die kamer prettiger voor haar is.



In de algemene voorwaarden over de privacy staat hoe Zorggroep 't Zicht met informatie delen omgaat. Dit gebeurt slechts met toestemming van de cliënten. De jeugdigen beschikken over een sleutel van hun eigen kamer. Tot 23:00 uur is de buitendeur open. Daarna moeten ze aanbellen en doet een begeleider de deur open.

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

Medewerkers hebben zicht op het netwerk en besteden aandacht aan het uitbreiden van het netwerk.

Om zicht te krijgen op het netwerk wordt sinds eind 2021 een 'naastbetrokkenformulier' ingevuld. Een begeleider vertelt daarbij dat ze met de jeugdigen bespreekt of er naast de ouders ook andere mensen zijn die voor hem of haar belangrijk zijn. Bijvoorbeeld alleen om te informeren of van wie ze steun (kunnen) ontvangen. De begeleiders geven aan dat ze minimaal één keer per week contact hebben met de ouders of de voogd.

Tijdens de lunch ontstond een gesprek tussen een jeugdige en de begeleider waaruit blijkt dat de medewerker veel kennis heeft van de thuissituatie en andere omgevingsfactoren van de jeugdige. Zo komt bijvoorbeeld de schoolsituatie en de werkplek naar voren.

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

De locatie Geffen is geen gezinshuis, maar men wil naar eigen zeggen, wel een zo huiselijk mogelijk omgeving creëren. Dit merk je aan de activiteiten op de dag en de wijze waarop het gebouw is ingericht.

Tijdens het bezoek zijn de meeste jeugdigen of op school of bij hun reguliere dagactiviteit; werkplek, stage of dagbesteding. Met de jeugdigen die er zijn, wordt samen geluncht. Eén van de jeugdigen die wel op de groep is, is later zelf wat eten aan het maken en anderen bewegen zich ook vrij tussen tuin, huis en eigen kamer.

Met betrekking tot huiselijke taken vertelt de begeleider dat de jeugdigen ieder hun eigen 'wasdag' hebben. Twee keer per week komt een schoonmaker. Door de week wordt het eten gemaakt in een andere locatie van 't Zicht en gebracht naar de locatie in Geffen. In het weekend koken de jeugdigen en begeleiders vaker samen. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de jeugdigen niet heel tevreden waren over de maaltijden.

Over het algemeen eten de jeugdigen niet allemaal samen. Dit komt omdat ze een eigen ritme en eigen activiteiten als school of werk hebben. Als voorbeelden van gezamenlijke activiteiten wordt de filmavond op vrijdag benoemd en een rustig ontbijt op zondagochtend.

Het gebouw is ingericht als een woonhuis met woonkamer, keuken en waskamer. De algemene ruimtes zien er huiselijk en schoon uit. Een begeleider vertelt dat als dingen stuk gaan, bijvoorbeeld een televisie, zij deze snel vervangen. Jeugdigen moeten hun eigen kamer inrichten met hun eigen meubels. De kamer die de inspectie zag, had bijvoorbeeld eigen 'bokskussens' tegen de muur.

In de gang op de eerste etage zijn bewegingsmelders geplaatst. Hiermee ziet de leiding of jeugdigen in de nacht uit hun kamer komen. Dit moet voorkomen dat jeugdigen ongewenst bij elkaar op de kamer komen. Zorggroep 't Zicht heeft afgewogen wat voor de jeugdigen de minst ingrijpende maatregel is om dit doel te bereiken. Jeugdigen weten dat de bewegingsmelder in de nacht aan staat. In de nacht is een slaapwacht aanwezig. De slaapwacht komt uit een grote pool van vaste medewerkers van Zorggroep 't Zicht. Zij zijn overdag geen begeleiders op de locatie in Geffen.

De inspectie heeft geen signalen dat structureel sprake is van vrijheidsbeperkende maatregelen. Uit de incidenten blijkt dat in een noodgeval sprake is geweest van vrijheidsbeperking. Volgens de eisen wordt dit naderhand geanalyseerd.

De huisregels zijn voor heel Zorggroep 't Zicht opgesteld en niet specifiek afgestemd met/op de jeugdigen in Geffen. In de richtlijn residentiele jeugdhulp (2017) staat de aanbeveling: 'bevorder positieve interacties tussen jeugdigen in de leefgroep door samen met de jeugdigen afspraken te maken over de regels, samen de sfeer en de invulling van activiteiten in de dagelijkse routine te bespreken en door de jeugdigen te leren hoe ze zelf problemen kunnen oplossen.'

#### *Aandachtspunt*

Zorggroep 't Zicht heeft ruimte voor 13 jeugdigen. Volgens de richtlijn residentiele jeugdhulp (2017) varieert de groepsgrootte voor kleinschalig verblijf van twee tot zes jeugdigen, met een voorkeur voor maximaal vier. De richtlijn voor residentiele hulp geeft aan dat een groepsgrootte van meer dan acht jeugdigen een risicofactor is. In de richtlijn staat de aanbevelingen voor de organisatie, een maximale groepsgrootte van acht jeugdigen te hanteren.

Zorggroep 't Zicht moet periodiek nagaan of de bewegingsmelder gezien de doelgroep nog nodig is.


## 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
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	Orange



Uit het dossieronderzoek en de gesprekken met de begeleiders blijkt dat hulpverleners een inschatting en beoordeling maken van veiligheidsrisico's in relatie tot de ontwikkeling van de jeugdige. Zo brengen zij in kaart of sprake is van agressie, seksueel grensoverschrijdend gedrag, middelengebruik of psychische- of geldproblemen. Het format 'risicotaxatie beschermd wonen' dat de inspectie inzag, was uitgebreider dan het ingevulde instrument in de dossiers.

De begeleiders brengen de informatie over de risico's bij aanvang van de hulp in kaart, vaak samen met de ouders en met informatie van verwijzers. De risico's worden niet multidisciplinair bekeken. Risico's die in de taxatie naar boven zijn gekomen, vindt de inspectie terug in de doelen in de hulpverleningsplannen. Daar waar behandeling nodig is om het risico te verminderen, is een andere aanbieder betrokken voor de juiste expertise.

In de praktijk blijkt het volgens de begeleiders lastig te zijn om snel een goed en compleet beeld van een jeugdige te krijgen. De informatie van derden blijkt niet altijd overeen te komen met de ervaringen in de praktijk bij Zorggroep 't Zicht, zo blijkt uit een door een begeleider gegeven voorbeeld.

#### Aandachtspunt



De inspectie verwacht dat afwegingen over de veiligheid van jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling waar nodig in een multidisciplinair overleg worden besproken. Zo wordt bijgedragen aan de kwaliteit van de afwegingen over de veiligheid van de jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling. Daarbij acht de inspectie het van belang dat gebruik gemaakt wordt van een eenduidige wijze om de veiligheidsrisico's in kaart te brengen. Een instrument dat een volledig beeld geeft en passend voor de doelgroep is, draagt daaraan bij.

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



Zorggroep 't Zicht locatie Geffen heeft een contract voor het bieden van verblijf basis, met beschrijving leefgroep licht en fasehuis/deeltijd verblijf. De hulp die geboden wordt, bestaat van daaruit uit begeleiding in de woonomgeving in Geffen. Veel van de jeugdigen hebben echter naast begeleiding ook behandeling nodig. De begeleider vertelt dat elke pedagogisch medewerker (PM'er) twee jeugdigen begeleidt. Dit betekent ook dat de PM'er contacten heeft met behandelaren van andere aanbieders die deze jeugdigen helpen. Ter ondersteuning van de begeleiders zijn richtlijnen binnen Zorggroep 't Zicht opgesteld. Als voorbeeld wordt een richtlijn over drugsgebruik gegeven. De inspectie heeft niet voor elke problematiek handvatten ter ondersteuning van medewerkers gevonden.

#### *Aandachtspunt*

De inspectie vindt het van belang dat er voldoende expertise aanwezig is voor het signaleren van mogelijke problematieken op de groep. Richtlijnen gericht op meerdere problematieken en vergrote inzet van de gedragswetenschapper kan daarbij helpend zijn.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De begeleiding is methodisch vormgegeven. Uit de algemene informatie blijkt dat voor elke jeugdige een zorgplan wordt gemaakt. Alle dossier die de inspectie inziet, bevatten een zorgplan. De hulpverleningsplannen die de inspectie ziet, zijn tijdig opgesteld. De doelen die gesteld zijn, zijn gezien de achtergronden van de jeugdigen navolgbaar. De doelen zijn SMART geformuleerd. Ook de manier waarop gewerkt wordt aan de doelen heeft een plek gekregen in het hulpverleningsplan. Verschillende methodieken en modellen die ingezet worden, staan genoemd. De hulp wordt tijdig geëvalueerd met betrokkenen.



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

De begeleiding wordt afgestemd met anderen die bij het gezin betrokken zijn.

In elk ingezien dossier staan de betrokken hulpverleners, zoals de GGZ-instelling en apotheek. In één dossier ziet de inspectie ook de GGZ-instelling benoemd bij de opgestelde doelen.

De begeleider vertelt dat de regiefunctie voor de jeugdigen niet bij Zorggroep 't Zicht ligt. Die ligt bij de verwijzer, gemeente of voogd. Dit is terug te vinden in de dossiers. 't Zicht heeft wel de regie over de dagelijkse zaken als school en daginvulling.

Als voorbeeld wordt een jeugdige aangehaald die voorheen thuis werd mishandeld. De hulp voor het gezinssysteem is elders belegd. Een begeleider van Zorggroep 't Zicht had contacten met de therapeut. De regie op het geheel aan hulpverlening bij dit gezin lag bij de voogd. Daarnaast geeft een begeleider het voorbeeld van een therapeut die in Geffen komt, zodat de jeugdige niet naar de therapeut hoeft.

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

Binnen deze locatie is onder het team de bereidheid om van en met elkaar te leren. Elke maand is er volgens een begeleider een intercollegiaal overleg. Dit is een overleg samen met medewerkers van andere locaties. De begeleider geeft desgevraagd enkele voorbeelden van reflectievragen, zoals hoe om te gaan met een jeugdige die enkel contact en binding aangaat met één begeleider.

Dagelijks kijken begeleiders tijdens overdrachtsmomenten terug op de dag en de jeugdigen. Medewerkers hebben overlegmomenten waarbij situaties met jeugdigen worden besproken. Daarnaast geven de directeur en de medewerkers aan dat ze laagdrempelig incidenten melden om hiervan te leren. Ook als het gaat om verbale agressie.

#### *Aandachtspunt*

Binnen Zorggroep 't Zicht is geen structurele intervisie vormgegeven. Intervisie, waar nodig onder leiding van een onafhankelijke begeleider, kan onder andere zorgen voor een vergroot leereffect, meer (zelf)reflectie en het vergroten van expertise bij de professionals. De richtlijn residentiele jeugdhulp (2017) geeft de aanbeveling 'Ondersteun medewerkers die zorg dragen voor een positief leefklimaat. Bied supervisie en intervisie aan, plus deskundigheidsbevordering en training. Maak bespreekbaar wanneer de praktijk afwijkt van de aanbevelingen.'



## 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
 <p>De bestuurder<sup>1</sup> stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

De visie van Zorggroep 't Zicht is aan verandering onderhevig, nu Zorggroep 't Zicht onderdeel uitmaakt van Woonzorgnet en Orpea Netherlands B.V. de moedermaatschappij is. Door de overname wordt gestreefd naar een levensbestendig aanbod waarbij mensen de begeleiding kunnen blijven krijgen in dezelfde instelling, ook wanneer zij meerderjarig zijn geworden. De directeur vertelt dat jongeren hierdoor kunnen blijven profiteren van de hulp en er geen knip ontstaat in het hulpverleningstraject.

Dit uitgangspunt vraagt op verschillende niveaus aanpassingen van de organisatie. Dit start bij het zicht hebben op de doelgroep om daar vervolgens uitgangspunten op te ontwikkelen. De medewerkers die de inspectie sprak, waren positief over de ontwikkelingen.

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

Het hulpaanbod is nog niet zo ingericht dat het voldoet aan de professionele standaarden, zowel organisatorisch als zorginhoudelijk.

De organisatie voldoet niet aan de norm verantwoorde werktoedeling. De aanbieder zorgt er niet voor dat taken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een SKJ geregistreerde medewerker. Op dit moment is er namelijk geen taakdifferentiatie tussen medewerkers met

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



registratie en zonder registratie zo blijkt onder andere uit een gesprek met medewerkers. Bijvoorbeeld bij het opstellen van een hulpverleningsplan of het wegen van de risico's. In een dossier is zichtbaar dat een plan door een medewerkers zonder registratie is vastgesteld. De gedragswetenschapper (met SKJ-registratie) draagt ook naar eigen zeggen niet de verantwoordelijkheid over het hulpaanbod van de jeugdigen die hulp ontvangen vanuit de Jeugdwet.

De gedragswetenschapper gaf aan dat zij slechts een beperkt aantal uur beschikbaar is voor Zorggroep 't Zicht. In die tijd is het niet mogelijk afwegingen over de veiligheid van jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling in een multidisciplinair overleg tot stand te laten komen. Daarnaast is de beschikbare tijd onvoldoende om mee te denken in de signalering en begeleiding. Er zijn geen structurele multidisciplinaire overleggen met een gedragswetenschapper. Ook zijn er geen afspraken wanneer consultatie van een gedragswetenschapper nodig is. De inspectie acht dit van belang gezien de complexe doelgroep die Zorggroep 't Zicht biedt.

#### *Aandachtspunt*

De inspectie ziet een discrepantie tussen de zwaarte van de problematiek en de draagkracht, deskundigheid en expertise van het personeelsbestand met de huidige inrichting. De organisatie voldoet niet aan de norm verantwoorde werktoedeling.



#### *Verklaring omtrent het gedrag*

De inspectie heeft gevraagd aan te leveren wie beroepsmatig of op niet incidentele basis in contact kan komen met jeugdigen en/of hun ouders. De inspectie is nagegaan of voor alle betrokkenen een verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanwezig is. Uit deze controle blijkt dat van één persoon de VOG ontbrak. De inspectie is niet nagegaan of Zorggroep 't Zicht voor aanvang van werkzaamheden beschikte over de VOG's.

#### *Afspraak*

Zorggroep 't Zicht levert de inspectie zo spoedig mogelijk na het toezicht de ontbrekende VOG's alsnog correct aan.

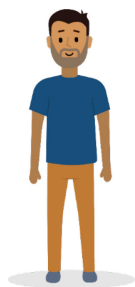
De aanbieder heeft direct na het bezoek schriftelijk laten weten de VOG aan te vragen. Nog voor vaststelling van het rapport heeft de aanbieder de ontbrekende VOG aangeleverd.

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

Zorggroep 't Zicht wint op verschillende manieren informatie in over de kwaliteit van de hulp. Zo is er een bewonerstevredenheidsonderzoek en medewerkerstevredenheid uitgevoerd, is de aanbieder gecertificeerd en worden incidenten gemeld. Volgens de medewerker en de directeur is er een open

meldcultuur om te leren van incidenten. De meldingen bespreekt men volgens een begeleider en veiligheidsmedewerker in een teamoverleg.



Het uitgangspunt is dat de opgehaalde informatie uit bovenstaande bronnen wordt vertaald in (kwartaal)rapportages met verbeteracties, zodat ze gebruikt worden om de kwaliteit te verbeteren. Dit blijkt uit de samenvattingen van de medewerkers- en bewonerstevredenheidonderzoeken en de kwartaalrapportages van de incidenten. Echter niet alle aandachtspunten uit de verschillende bronnen zijn op navolgbare wijze vertaald in een verbetertraject.



“Zelfs van uitschelden maken wij een MIC-melding omdat we willen weten wat op de groep gebeurt.” Begeleider.

Binnen Zorggroep 't Zicht is in- en tegenspraak georganiseerd door middel van een cliëntenraad. In de cliëntenraad worden cliënten die zorg ontvangen vanuit de Jeugdwet ook vertegenwoordigd. In het jaarverslag staat dat jaarlijks een bijeenkomst is voor alle ouders en verwanten van alle cliënten, samen met de cliëntenraad. Deze is vanwege corona in verslagjaar 2020 niet doorgegaan. De inspectie heeft geen zicht of de cliëntenraad nu actief opereert.

Zorggroep 't Zicht heeft sinds dit jaar een nieuwe raad van commissarissen, bestaande uit 3 leden. Uit de KvK blijkt dat deze raad bijna gelijk is aan de raad van commissarissen van Woonzorgnet. Beide organisaties vallen onder de moedermaatschappij Orpea.

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

Zorgbelang Brabant/Zeeland voert als onderaannemer van het Advies Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) het vertrouwenswerk uit. Zorggroep 't Zicht stelt de vertrouwenspersonen in de gelegenheid hun taken uit te oefenen. Begeleiders geven aan dat de vertrouwenspersonen om de week langskomen. Op de locatie hangt een 'folder' van de vertrouwenspersonen met naam en telefoonnummer. Jeugdigen kunnen daardoor rechtsreeks en laagdrempelig contact zoeken met een vertrouwenspersoon.

Zorggroep 't Zicht voldoet aan zijn verplichting een regeling te treffen voor de behandeling van klachten in het kader van de verlening van jeugdhulp. Op de website van Zorggroep 't Zicht staat helder vermeld dat de zorg ofwel onder de Wlz, dan wel onder de WMO of Jeugdzorg kan vallen en

dat dit gevolgen heeft voor het verloop van de klachtenprocedure. De folders over de klachtenregelingen zijn te downloaden via de website van Zorggroep 't Zicht. In een van de folders wordt echter niet de vertrouwenspersoon jeugd genoemd.

Uit het e-mailadres waaraan een klacht gericht kan worden, blijkt dat Zorggroep 't Zicht voor de onafhankelijke klachtencommissie is aangesloten bij CBKZ. Of de klachtenregeling van CBKZ voldoet aan de gestelde eisen in de Jeugdwet, is voor de inspectie onduidelijk. Op de website van het CBKZ ontbreekt een klachtenreglement. Hierdoor kan een jeugdige of ouder niet zien hoe de procedure (inclusief termijnen) voor het indienen van een klacht gaat. Zo is bijvoorbeeld ook onduidelijk of bij het CBKZ een apart orgaan (i.v.m. specifieke kennis) voor de Jeugdwet is en of klachten aangaande de Jeugdwet griffiekosten worden gerekend (hetgeen niet is toegestaan).

Zorggroep 't Zicht heeft inzicht gegeven in het klachtjaarverslag van 2021. Er zijn dat jaar geen klachten ingediend.

#### *Aandachtspunt*

Het is de verantwoordelijkheid van Zorggroep 't Zicht de (in)formele klachtenregeling op passende wijze en kloppend onder de aandacht te brengen. Ouders en jeugdigen moeten beter worden geïnformeerd over de procedures na het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie. Zo kan een laagdrempelige klachtenafhandeling gegarandeerd worden.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Zorggroep 't Zicht uit op 4 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 lid van het dagelijks bestuur en een de teamleider van Zorggroep 't Zicht
- Gestructureerde interviews met:
  - drie medewerkers
  - één gedragswetenschapper
- De check op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van 26 medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de medewerkers heeft geselecteerd.
- De check van twee 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.
- Observatie interactie medewerkers/cliënten tijdens de lunch en rondleiding.
- Een afsluitend gesprek met een lid van het dagelijks bestuur en de directeur kwaliteit van Orpea.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Samenvatting medewerkers tevredenheidsonderzoek 2020
  - Bewonerstevredenheidsonderzoek 2021
  - Samenvatting BTO 2021
  - Kwartaalverslag Meldingen 1ste, 2de en 3de kwartaal 2021
  - ISO 9001 rapport Zorggroep 't Zicht B.V. HER 2021
  - Kwaliteitshandboek
  - Algemene voorwaarden Zorggroep T Zicht.
  - Huisregels Zorggroep 't Zicht
  - Klachtenprocedure folder digitaal versie 1.1 IS211210
  - Jaarrapportage meldingen klachtenfunctionaris Cliënten Zorggroep 't Zicht 2021

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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