



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Het Twentse Geluk

Delden

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Het Twentse Geluk

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op datgene wat wij in de korte periode dat het moeder-kindhuis bestaat hebben gerealiseerd (zorg, specifiek gericht op moeder-kind en een mentor-fase plek). Ons personeel en wijzelf zetten ons 24/7 in om de (aanstaande) moeders daar waar mogelijk te begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling en het vergroten van de vaardigheden die horen bij het moederschap vanuit eigen regie, empowerment en transparantie. Daar waar mogelijk proberen we inzicht in hun eigen proces te geven om zo hun zelfredzaamheid te vergroten. Vooral de feedback van en onze samenwerking met moeders, die groeien en leren in hun rol, geeft vertrouwen waardoor ontwikkeling en groei bij hun mogelijk is.

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

Naast het opstellen van een jaarplan met inhoudelijke speerpunten, willen wij ook onze gedragswetenschapper betrekken bij het maken van een risicotaxatie en het daarbij horende veiligheidsplan. Cyclische evaluaties en bijstellingen van de veiligheidsplannen worden opgenomen in het dossier. In het SMART geformuleerde jaarplan welke iedere drie maanden op voortgang besproken en eventueel bijgesteld wordt staan verbeterpunten waaronder scholing/ trainings-traject, intervisies en een richtlijn m.b.t. het beter en eenduidiger bijhouden van cliëntdossiers. De intakeprocedure zal een hoge prioriteit krijgen in het jaarplan.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Door onze mensen de mogelijkheid te bieden om zich te ontwikkelen tot begeleiders die gespecialiseerd zijn in het begeleiden van moeder en kind hopen we gemotiveerde mensen te houden die middels maatwerk een bijdrage kunnen leveren aan een verbeterd toekomst perspectief van moeder en kind. Doordat op methodische wijze de risicofactoren van moeder en kind in kaart worden gebracht zal dit bijdragen aan een begeleidingsstijl en mogelijk veiligheidsplan dat specifiek afgestemd is op moeder en kind. Dit zal direct of indirect het veiligheidsgevoel van moeder en kind vergroten. Tevens zal dit de begeleiding handvatten geven om op adequate wijze te handelen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de lerende en open houding en het beoogde effect hiervan op jeugdigen en ouders van Het Twentse Geluk. De organisatie onderneemt actief actie om verbeteringen te realiseren en zich verder te professionaliseren.

De inspectie verwacht dat Het Twentse Geluk de verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan dient aan de inspectie te worden verzonden. Het plan wordt door de inspectie getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In april 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) toezicht uit bij Het Twentse Geluk in Delden.

Aanleiding

Aanleiding voor het toezicht waren de groei van het aantal cliënten binnen Het Twentse Geluk en de nieuwe zorgvorm moeder & kind huis. Doel van het toezicht was om te bepalen of Het Twentse Geluk 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 volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Het Twentse Geluk biedt op het moment van het toezicht van de inspectie gezinshuizenzorg, hulp aan moeders met jonge kinderen (moeder & kind huis) en zelfstandig wonen voor jeugdigen. In 2017 voerde de inspectie een Toets Nieuwe toetreders jeugdhulp uit bij het gezinshuis van Het Twentse Geluk. Het onderzoek in april 2022 richtte zich op het moeder & kind huis en het zelfstandig wonen.

Beschrijving moeder & kind huis en zelfstandig wonen

Het moeder & kind huis van Het Twentse Geluk staat als besloten vennootschap bij de Kamer van Koophandel (KvK) ingeschreven onder nummer 08111216. Op het moment van het toezicht was het zelfstandig wonen nog een aparte vennootschap onder firma (KvK 68177151) en verbleef er één jeugdige. De bestuurder gaf aan dat ook het zelfstandig wonen onder de besloten vennootschap komt te vallen, zodra er een nieuwe jeugdige wordt geplaatst.

Het Twentse Geluk functioneert zelfstandig en is niet aangesloten bij een overkoepelende organisatie voor bijvoorbeeld gezinshuizen. Voordat Het Twentse Geluk in 2017 startte met het gezinshuis waren de gezinshuisouders jaren pleegouders.

Het gezinshuis is gevestigd in een woning met een grote tuin in Delden. De voorziening voor het zelfstandig wonen bevindt zich in een bijgebouw achterin de tuin van het gezinshuis. Het moeder & kind huis is gevestigd in een recent verbouwde woning naast het gezinshuis en heeft plek voor drie moeders met hun kind. Er is nog een tweede locatie in gebruik voor hulp aan twee moeders met hun kind. Deze bevindt zich op een geheime locatie.

Het Twentse Geluk biedt ten tijde van het toezicht wonen en persoonlijke begeleiding aan vijf moeders en vier jonge kinderen, acht gezinshuiskinderen en zelfstandig wonen aan één jeugdige. De doelgroep van het moeder & kind huis bestaat uit jonge (aanstaande) moeders die onvoldoende veiligheid en/of structuur kunnen bieden aan zichzelf en hun kind en onvoldoende netwerkondersteuning hebben om dit te compenseren. De kinderen van drie moeders staan onder toezicht van een gezinsvoogd en een minderjarige aanstaande moeder heeft zelf een gezinsvoogd. In het zelfstandig wonen traject begeleidt Het Twentse Geluk jeugdigen tussen de 16 en 23 jaar in het ontwikkelen naar meer zelfstandigheid.

De financiering van de hulp geschiedt vanuit de Jeugdwet. Het Twentse Geluk heeft een contract jeugdhulp met verblijf voor het gezinshuis en het zelfstandig wonen in de jeugdzorgregio Twente. Voor de hulp aan de moeders en hun kinderen heeft Het Twentse Geluk individuele overeenkomsten met verschillende gemeenten afgesloten. Het Twentse Geluk heeft het ISO 9001 certificaat.

Het Twentse Geluk wordt geleid door twee bestuurders die fulltime beschikbaar zijn voor alle zorgvormen. Beiden zijn Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (hierna: SKJ) geregistreerd. Eén bestuurder volgt momenteel een master studie Jeugdzorg. Hij is met name verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. De andere bestuurder richt zich voornamelijk op de begeleiding van de cliënten. De aanbieder heeft een orthopedagoog, die fungeert als gedragswetenschapper en een kinder- en jeugdpsychiater in dienst op ZZP basis. Het Twentse Geluk heeft daarnaast zeven medewerkers in dienst die deels SKJ zijn geregistreerd. Verder is er één stagiaire actief.

2 Conclusie

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

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- 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.

Het Twentse Geluk kan de verbeterpunten van de inspectie ook toepassen op het gezinshuis.

Het Twentse Geluk heeft na het toezicht laten weten een aantal verbetermaatregelen door te gaan voeren.

- De gedragswetenschapper zal betrokken worden bij het maken en bijstellen van een risicotaxatie en een veiligheidsplan voor cliënten van het moeder & kind huis.
- Het Twentse Geluk zal in het jaarplan van 2022 de verbeterpunten waaronder scholing, intervisie, dossiervoering en het intakebeleid uitwerken in SMART doelstellingen en driemaandelijks monitoren.






De inspectie is positief over de lerende en open houding en het beoogde effect hiervan op jeugdigen en ouders van Het Twentse Geluk. De organisatie onderneemt actief actie om verbeteringen te realiseren en zich verder te professionaliseren.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Het Twentse Geluk bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 25 juli 2022 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt door de inspectie getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

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



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.	

In de gesprekken hoort de inspectie dat de begeleiders veel weten over de geschiedenis en wensen van de cliënten van het moeder & kind huis en de cliënt van het zelfstandig wonen. De problematiek van de cliënten in het moeder & kind huis varieert van hechtings- en relatieproblematiek, verslaving, huiselijk geweld, psychiatrische problematiek als depressie of eetstoornissen. Moeders hebben veelal zelf trauma's en een jeugdzorg verleden. Meestal weten de begeleiders van te voren welke moeder er komt en wat de achtergrond is. Bij een ad hoc plaatsing zijn de begeleiders minder voorbereid. Volgens de gedragswetenschapper wordt zij een enkele keer betrokken bij een plaatsing in het moeder & kind huis met name als er twijfels of aanvullende vragen zijn. Tijdens de eerste fase kunnen de cliënten in het moeder & kind huis acclimatiseren en worden de problematiek en het perspectief van de cliënten verder in beeld gebracht. De cliënten beamen dit en zijn op de hoogte van hun perspectief bij Het Twentse Geluk en de werkwijze binnen de organisatie. In de dossiers is zichtbaar wat de achtergrond is van de cliënten en waarom zij verblijven bij Het Twentse Geluk.



Verbeterpunt:

- Bij het moeder & kind huis worden cliënten aangemeld met forse problemen op diverse leefgebieden. Gezien de zwaarte van de problematiek van de cliënten die worden aangemeld is het van belang te beschikken over voldoende inhoudelijke informatie over de problematiek en de voorgeschiedenis van de cliënt. Gezien de complexiteit en de mogelijk te verwachten risico's is het raadzaam om de gedragswetenschapper vanaf de aanmelding te betrekken bij de vraag of Het Twentse Geluk de aangemelde cliënt passende hulp kan bieden.

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



Uit de gesprekken met de bestuurders, de begeleiders en de cliënten blijkt dat de cliënt de hulpvraag en de doelen van de geboden zorg in samenspraak met de begeleider bepaalt, regie krijgt en wordt betrokken bij gesprekken en opstellen van rapportages. In een dossier ziet de inspectie bijvoorbeeld een werkboek dat een cliënt maakt met de begeleider om de terugkeer naar haar oude woonplaats voor te bereiden. De gedragswetenschapper geeft aan dat de regie zoveel mogelijk bij de moeder of de jeugdige ligt en als er sprake is van een jeugdbeschermingsmaatregel dat dan de gezinsvoogd leidend is.

“Het is fijn dat de begeleiding mij helpt als ik ergens tegen aan loop, er wordt naar een oplossing gezocht, wat ik nodig heb. Ik houd regie.” *cliënt moeder & kind huis*

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

In de gesprekken met de bestuurders, de begeleiders en de cliënten hoort de inspectie dat er voldoende tijd en aandacht is voor de cliënten. Cliënten van het moeder & kind huis en het zelfstandig wonen voelen zich op hun gemak bij Het Twentse Geluk en geven aan dat de begeleiding en bestuurders ondersteunend zijn, betrouwbaar en beschikbaar, bijvoorbeeld na een telefoontje uit het netwerk dat onrust bij een cliënt veroorzaakt. Eén cliënt vertelt dat ze een andere begeleider heeft gekregen waarmee ze een betere klik heeft.

“Moeders en kinderen komen op de eerste plaats. Ik heb voldoende tijd en aandacht voor hen en anders zorg ik hiervoor.” *begeleider moeder & kind huis*

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

Uit de gesprekken met de bestuurders, gedragswetenschapper en begeleiders komt naar voren dat er veel aandacht is voor het opbouwen en onderhouden van een sociale netwerk. Daarnaast geven zij aan dat er regelmatig doelen worden geformuleerd op het gebied van sociale contacten, vrije tijdsbesteding en uitbreiding van het netwerk. Ook wordt er aandacht besteed om het netwerk van de cliënt goed in beeld te krijgen en dit netwerk op een zo positief mogelijke manier te betrekken bij de hulpverlening. Een begeleider geeft een voorbeeld van het in beeld brengen van het netwerk van een cliënt door samen een dag naar de voormalige woonplaats te gaan, daar belangrijke plekken voor de cliënt te bezoeken en te spreken met betrokken hulpverleners.

In de dossiers is zichtbaar dat het netwerk in beeld is gebracht en is te zien hoe deze contacten worden onderhouden en/of versterkt.

Een cliënt van het zelfstandig wonen vertelt dat hij/zij om de drie weken naar zijn/haar ouders gaat en dat de bestuurder de weekendtas na school naar zijn/haar ouders brengt. Een cliënt van het moeder & kind huis vertelt dat ze in de weekenden naar haar partner kan gaan of dat hij naar haar komt.



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



Moeder & kind huis

Het moeder & kind huis is recent verhuisd naar de nieuwe locatie naast het gezinshuis. Een klusbedrijf is bezig om de verbouwing van de woning af te ronden.

De woning is gerenoveerd en modern en gezellig ingericht. De cliënten kunnen zelf koken in de keuken en hebben een gezamenlijke bijkeuken en wasgelegenheid, woonkamer en een omheinde plek om buiten te zitten. Er is beneden een grote badkamer met een apart babybad op hoogte. De begeleiding werkt in een kantoor aan de achterkant van de woning met zicht op de grote tuin van het gezinshuis en het zelfstandig wonen. De cliënten komen tijdens het toezicht ook het kantoor binnen met een begeleider om foto's te printen van hun kinderen. Tijdens de rondleiding heeft de inspectie de ruime slaapkamer op de benedenverdieping gezien van een cliënt en haar kind. Op de eerste verdieping zijn de andere twee sfeervolle slaapkamers en een toilet. Eén cliënt heeft haar slaapkamer zelf ingericht.

Dagelijks is er tot tien uur 's avonds begeleiding in het moeder & kind huis aanwezig. De bestuurders wonen in het gezinshuis en zijn 's nachts, bij nood, bereikbaar voor de cliënten van het moeder & kind huis.

De geheime locatie van het moeder & kind huis is nog in gebruik na de verhuizing en wordt bewoond door twee cliënten. Volgens de begeleider komen er nog afspraken over de vaste begeleidingsmomenten op deze locatie. Een cliënt vertelt dat de moeders leefgeld krijgen en zelf boodschappen doen. Er zijn huisdieren; een cavia, vissen en een konijn.

Zelfstandig wonen

Het zelfstandig wonen vindt plaats in een tuinhuisje achter het gezinshuis. De jeugdige laat de inspectie de ruime kamer met een bed, tafel, bank en kasten zien. De jeugdige kookt eenmaal in de week. Aan de kamer zit een badkamer vast met een wasmachine en droger. De jeugdige gaat zelfstandig naar school, loopt stage en in de vrije tijd heeft hij/zij een baantje, puzzelt en gaat naar tafeltennis. Op initiatief van de bestuurder gaat de jeugdige kickboksen. Vrienden en vriendinnen van de jeugdige zijn welkom om te komen en de jeugdige geniet van de gezelligheid van de gezinshuiskinderen en de huisdieren.

Uit de rondleiding en gesprekken met bestuurders blijkt dat er camera's hangen buiten bij het oprit van het moeder & kind huis, in de tuin bij de trampoline en het chill-hok. Ook bevinden zich camera's op de overloop van de eerste en tweede verdieping in het gezinshuis (het gezinshuis valt buiten de scope van dit onderzoek). De bestuurders hebben toegang tot de beelden met geluidopnames en zouden deze kunnen gebruiken als bewijsmateriaal voor incidenten. De cliënten van het Twentse Geluk ondertekenen een toestemmingsformulier cameratoezicht.

Volgens een begeleider van het moeder & kind huis en de gedragswetenschapper zijn de camera's op het oprit van het moeder & kind huis nodig in verband met de cliëntveiligheid. Dit zou onder andere te maken hebben met bedreigingen richting een cliënt. De gedragswetenschapper geeft aan dat het de bedoeling is dat het gebruik van de camera's in de hulpverleningsplannen is opgenomen, maar dat dit onvoldoende gebeurt.

Uit een dossier van een cliënt van het moeder & kind huis blijkt dat bij opname ze haar telefoon niet mocht gebruiken vanwege de onveilige situatie. Dit is onderzocht door het Twentse Geluk en er is een plan van aanpak gemaakt ter bevordering van het telefoongebruik. Tijdens het toezicht kan de cliënt haar telefoon weer gebruiken voor contact met haar familie.

Brandblusmiddelen en brandmelders zijn aanwezig en worden onderhouden door externe partijen.

Uit de gesprekken met de bestuurders, gedragswetenschapper, begeleiding en cliënten blijkt dat onderwijs, dag- en vrijetijdsbesteding wordt gestimuleerd en actief wordt ingezet bij het Twentse Geluk. Eén cliënt van het moeder & kind huis zit niet op school/werkt niet en zorgt voor haar kind/huishouding en zwemt, wandelt en volgt Nederlandse les.

Verbeterpunt:

- Omdat cameratoezicht bij het Twentse Geluk een inbreuk is op de privacy van de cliënten, dient hiermee terughoudend te worden omgegaan. De inspectie vraagt de aanbieder de camera's in de tuin, chill-hok en in het gezinshuis (het gezinshuis valt buiten de scope van dit onderzoek) waar mogelijk uit te zetten en met de gedragswetenschapper een nieuwe afweging te maken en alternatieven te overwegen over het gebruik van de camera's waarbij privacy, veiligheid en maatwerk per individuele cliënt wordt meegewogen. Een duidelijk protocol over het gebruik van camera's is wenselijk.

"De bestuurder heeft na een week al mijn school geregeld. Ze bleef net zo lang bellen tot dat ik mocht komen, terwijl de termijn gesloten was." *cliënt moeder & kind huis*

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



Hulp die aansluit



Methodisch handelen



Samenhangende hulp



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.	

Uit gesprekken met bestuurders, gedragswetenschapper en begeleiding blijkt dat de veiligheidsrisico's van cliënten niet op een eenduidige wijze worden ingeschat en vastgelegd. Het Twentse Geluk heeft voor het gezinshuis een format ontwikkeld met een sterkte/zwakte analyse tijdens de intake. De gedragswetenschapper is niet betrokken bij risicotaxaties en veiligheidsplannen ten behoeve van het moeder & kind huis. De bestuurders en de begeleiding hebben een beeld van de veiligheidsrisico's op grond van de dossiers van de plaatsers of zorgaanbieder. In géén van de dossiers was een actuele risicotaxatie zichtbaar. Gezien de zwaarte van de geplaatste doelgroep is het gebruik van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument of systematische werkwijze aangewezen.



Uit de gesprekken met de begeleiders maakt de inspectie op dat zij direct handelen als er zich een onveilige situatie voordoet. Een begeleider vertelt dat veiligheidsplannen van een beschermingstafel, gecertificeerde instelling of Veilig Thuis bij het moeder & kind huis worden geactualiseerd.

Uit gesprekken met bestuurders, de gedragswetenschapper, begeleiding en een cliënt blijkt dat de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld bekend is en recent is ingezet in samenwerking met het consultatiebureau en Veilig Thuis Twente waarbij een kind van een moeder uit huis is geplaatst. Het proces van inzetten van de meldcode is niet tot ieders tevredenheid gelopen.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat het Twentse Geluk bij de start van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden een systematische inschatting van de veiligheid maakt voor de moeders en kinderen die bij hen verblijven. Indien nodig wordt er bij de start van de hulp gezorgd voor een actueel veiligheidsplan. Het plan wordt gemaakt samen met de cliënt, met behulp van de gedragswetenschapper en verwijzer/plaatser. Het plan dient tijdig geëvalueerd en bijgesteld te worden.

Het Twentse Geluk heeft in haar reactie op het conceptrapport aangegeven dat de gedragswetenschapper betrokken zal worden bij het maken en bijstellen van een risicotaxatie en een veiligheidsplan voor cliënten van het moeder & kindhuis.



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

De kinder- en jeugdpsychiater heeft een adviserende rol voor het zelfstandig wonen en het gezinshuis en werkt niet voor het moeder & kind huis. De moeders kunnen wel een vraag neer leggen over hun kind bij de kinder- en jeugdpsychiater. Dat is tot nu toe nog niet gebeurd. De gedragswetenschapper heeft meer betrokkenheid bij het gezinshuis dan het moeder & kind huis. De gedragswetenschapper heeft trainingen gegeven over hechting en autisme, maar deze trainingen zijn nog niet aan het moeder & kind huis gegeven. Kraamzorg heeft wel een scholing gegeven aan de begeleiders van het moeder & kind huis. Volgens de gedragswetenschapper wordt kennis niet via richtlijnen van het Nederlands Jeugdinstituut vergaard, maar via collega professionals.

Indien nodig wordt externe hulp ingezet in overleg met de plaatser. Een begeleider geeft een voorbeeld van hulp die aansluit bij de problematiek door inzet van een fysiotherapeut bij een zwangere moeder vanwege bekkeninstabiliteit die tegelijkertijd de individuele begeleiding voor de bevalling op zich neemt. En een cliënt vertelt over de inzet van een ggz aanbieder waarbij ze voorrang heeft gekregen voor traumatherapie voor haar zelf en haar kind.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Het Twentse Geluk voor het moeder & kind huis verdere verbeteringen doorvoert op deze norm. De organisatie dient ervoor te zorgen dat de begeleiders passend bij hun functie, actuele kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep hebben en dat er voldoende beschikbaarheid van een gedragswetenschapper is. Dat begeleiders weten welke hulp onder welke omstandigheden wel en niet werkt en zij zich baseren op geldende professionele richtlijnen. Begeleiders schatten in of specifieke deskundigheid van andere disciplines nodig is en organiseren dit vervolgens op tijd.

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

Volgens de bestuurders, gedragswetenschapper en de begeleiding wordt er op het moeder & kind huis gewerkt volgens Goed Genoeg Ouderschap met het vier fasen model; laden, aansterken, aanpakken en uitvliegen. De inspectie zag in één cliëntdossier de vragenlijsten van Goed Genoeg Ouderschap met aangevinkte leerdoelen terug.

De gedragswetenschapper is volgens de bestuurders eindverantwoordelijk voor de hulpverleningsplannen van de cliënten van alle zorgvormen. Uit het gesprek met de gedragswetenschapper blijkt dat zij niet bij alle cliënten uit het moeder kind huis betrokken is geweest bij het opstellen van het hulpverleningsplan. Uit de gesprekken en inzage cliëntdossiers blijkt dat de hulpverleningsplannen met doelen niet binnen zes weken gereed zijn. Bij het moeder & kind huis heeft dat volgens de begeleiders er mee te maken dat de eerste fase van landen ongeveer drie maanden duurt. Dan kan de cliënt tot rust komen, wordt het netwerk in kaart gebracht, wordt de terugkeer naar school ingezet en worden de controles bij de verloskundige en/of consultatiebureaus opgestart. Aan het eind van fase 1 wordt het plan opgesteld als de cliënt dan nog bij het Twentse Geluk verblijft.



Bij inzage van een dossier van een cliënt van het moeder & kind huis is na vier maanden het plan van de jeugdconsulent van de gemeenten/jeugdbeschermingstafel gereed en een algemeen beeld in de dagrapportage gemaakt. Wekelijks vinden informele evaluaties plaats met de plaatsvertrager en de begeleiding van Het Twentse Geluk. De grote evaluatie van deze cliënt is volgens de begeleider nog niet geweest in verband met de verhuizing.

Uit inzage van het cliëntdossier blijkt dat de jeugdige van het zelfstandig wonen een actueel ontwikkelplan heeft en de zelfredzaamheidsmatrix is ingevuld. Recent is er een multidisciplinair overleg geweest met de jeugdige, de ouders, een bestuurder, de mentor en de wijkconsulent.

Het valt de inspectie bij inzage van de cliëntdossiers op dat de dossiervoering niet op orde is. Een deel van het dossier is op papier, een deel is digitaal en een deel van het dossier bevindt zich in email bijlagen. De inspectie zag verder een risico inventarisatie van een gezinshuiskind in het online dossier van een cliënt van het moeder & kind huis. Volgens de begeleider was dit document verkeerd geüpload in het cliënt volg systeem. Volgens het HKZ audit rapport van het Keurmerkinstuut van augustus 2021 was de aanbieder ook bezig met de overgang naar een digitaal cliënt volg systeem.

Verbeterpunten:

- Volgens artikel 4.1.3 van de Jeugdwet is de wettelijke termijn voor het opstellen van een hulpverleningsplan zes weken. Het lukt Het Twentse Geluk niet in alle gevallen om binnen zes weken een hulpverleningsplan op te stellen. De inspectie verwacht dat Het Twentse Geluk maatregelen treft om deze termijn te behalen.
- De inspectie verwacht van de aanbieder, binnen een afzienbaar tijdsbestek, doelmatige en continue dossiervoering in eenzelfde systeem.

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

Uit gesprekken met bestuurders, de gedragswetenschapper en begeleiders blijkt dat dat de begeleiding wordt afgestemd met de cliënten/jeugdige en ouders, andere hulpverleners, school, plaatsers, voogden en Veilig Thuis. De verantwoordelijkheden zijn helder. Regievoering gaat volgens de gedragswetenschapper in overleg met elkaar en binnen het gedwongen kader is de gezinsvoogd leidend.

In de cliëntendossiers van zelfstandig wonen en het moeder & kind huis is te zien welke externe hulpverleners betrokken zijn. Het plan van één cliënt is samen met de toegang van een andere gemeente (bovenregionaal) gemaakt met behulp van een aantal keukentafelgesprekken.

“Veel samenwerking met gemeenten en andere instanties. We stemmen alles onderling af. Alles wat enigszins helpt om het kind of de moeders vooruit te helpen, wordt uit de kast getrokken.” *bestuurder*



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.	

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

Gevraagd naar de visie van de organisatie vertellen bestuurders en medewerkers dat de belangrijkste uitgangspunten zijn: de jeugdige en moeders staan centraal, cliënten mogen zijn wie hij of zij is, geen oordeel, alle netwerk wordt betrokken en alles wordt transparant besproken met cliënten.

Op basis van de gesprekken met de bestuurders en medewerkers constateert de inspectie dat iedereen binnen Het Twentse Geluk zich inspant om bij te dragen aan goede hulp voor de cliënten.

“Ik zie de compassie, het ondernemerschap en de onvoorwaardelijkheid. Iedereen is welkom en mag er zijn”. *gedragswetenschapper*

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

Uit de gesprekken met de bestuurders en de inzage van de personeelsdossiers blijkt dat beide bestuurders, de gedragswetenschapper en één medewerker SKJ-geregistreerd zijn en een Hbo zorggerelateerde opleiding hebben. Eén bestuurder en drie medewerkers zijn bezig met een Hbo zorg gerelateerde opleiding. De overige medewerkers hebben grotendeels een zorg gerelateerde Mbo-opleiding afgerond.

Voordat een nieuwe medewerker begint bij Het Twentse Geluk wordt deze gescreend door middel van het opvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), zo vertelt de bestuurder. Op het moment van het toezicht waren drie VOG's afgegeven enkele dagen tot een maand na indiensttreding.

Het speerpunt voor de bestuurders is stabilisatie van de organisatie. Op de website staan de uitsluitingscriteria voor plaatsing in het moeder & kind huis; verslavingsproblematiek, seksueel overschrijdend gedrag, diepe beperking en fysiek geweld laten zien.

Eén van de bestuurders is als secretaris betrokken bij een coöperatie van zelfstandige en kleinschalige woonzorgaanbieders, Elan. Door samen te werken op inhoud en organisatie zijn de aanbieders volgens de bestuurders minder kwetsbaar.

De bestuurders geven aan dat cursussen ten behoeve van de SKJ registratie worden aangeboden door de zorgaanbieder. De SKJ-geregistreerde medewerkers volgen zelf intervisie, de overige medewerkers niet. De bestuurders hebben jaarlijks functioneringsgesprekken (portfolio) met de medewerkers. Om de vier weken is er teamoverleg waar ook casuïstiek en praktijksituaties worden besproken.



Volgens de gedragswetenschapper wordt casuïstiek nabesproken om van te leren.

Enkele begeleiders van het moeder & kind huis zijn opgeleid in Goed Genoeg Ouderschap. Verdere scholing op de doelgroep van het moeder & kind huis ontbreekt. Er is geen opleidingsbeleid. Er is één vacature voor een Hbo professional die ook het ontwikkelen van het kwaliteitsmanagementsysteem kan oppakken.

Verbeterpunten:

- De Jeugdwet bepaalt dat iedereen die structureel contact met jeugdigen of hun ouders heeft een VOG moet hebben vóór indiensttreding.
- Het Twentse Geluk kan als professionele organisatie verder groeien door inzet van intervisie voor alle medewerkers en specifieke scholing van de begeleiders op de doelgroep van het moeder & kind huis.

Het Twentse Geluk heeft in haar reactie op het conceptrapport aangegeven dat in het jaarplan van 2022 de verbeterpunten waaronder scholing, intervisie, dossiervoering en het intakebeleid uitgewerkt worden in SMART doelstellingen en driemaandelijks gemonitord.

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

Uit het gesprek met de bestuurders blijkt dat er intern een meldinstructie geldt voor incidenten. Als er een incident gemeld wordt dan wordt deze door de bestuurders en medewerkers geanalyseerd. Dit gebeurt op cliëntniveau en wordt vastgelegd in het cliëntdossier. Uit het dossieronderzoek komen geen incidenten naar voren. De bestuurder geeft aan dat er recentelijk geen incidenten plaatsgevonden hebben. De gedragswetenschapper geeft aan dat er niet gewerkt wordt met MIC meldingen, waardoor het niet inzichtelijk is.

In het dossieronderzoek ziet de inspectie dat incidenten gedocumenteerd worden, maar zij worden echter niet vastgelegd als incident in het dossier. Er volgt wel een actieplan maar de incidentformulieren worden hiervoor niet gebruikt.

De gedragswetenschapper wordt niet standaard betrokken bij het bespreken van een incident.

De klanttevredenheid wordt gepeild d.m.v. het leefklimaatonderzoek bij het gezinshuis en het zelfstandig wonen. Dit genereert relevante informatie, die wordt gebruikt voor verbetering van de hulpverlening. Ten aanzien van het moeder & kind huis is hier nog niet in voorzien. De klanttevredenheid krijgt tijdens de dagdagelijkse begeleiding veel aandacht.

Er is geen Raad van Toezicht betrokken bij het Twentse Geluk.

Verbeterpunt:

- Om te kunnen leren van incidenten is het belangrijk deze op een goede manier vast te leggen. Op deze manier kan er meer inzicht komen in de aard en de ernst van incidenten en kan hier lering uit getrokken worden voor de toekomst. De inspectie verwacht dat het Twentse Geluk gebruik maakt van een incidentformulier en monitort hoeveel incidenten er plaatsvinden en wat zij vervolgens kan inzetten om hiervan te leren.

Norm 3.4**Oordeel**

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



Op de website van Het Twentse Geluk staat aangegeven dat cliënten zich bij onvrede kunnen melden bij de bestuurders, de AKJ vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtencommissie. Volgens de bestuurders is de organisatie aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie en is er nog nooit een klacht ingediend bij de klachtencommissie. Als er onvrede is, lost Het Twentse Geluk dat rechtstreeks met de cliënten of ouders/verzorgers op. Volgens de bestuurders, de begeleiding en de cliënten komt de AKJ vertrouwenspersoon om de drie weken naar Het Twentse Geluk.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Het Twentse Geluk uit op 8 april 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 drie cliënten.
- Een gesprek met twee bestuurders.
- Gestructureerde interviews met:
 - Twee medewerkers
 - Een orthopedagoog, die fungeert als gedragswetenschapper
 - Een psychiater
- 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 vier dossiers van cliënten, 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:
 - Kwaliteitshandboek
 - Overzicht cliënten en medewerkers
 - Fasen moeder & kind huis
 - Extern auditrapport
 - Clienttevredenheidsmeting van één cliënt
 - Verslagen werkoverleg
 - Planning medewerkers
 - Financiële gegevens 2021

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl