



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Eigenwijzer

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Eigenwijzer

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots dat we een kwalitatief uitmuntend team hebben waarin we de continuïteit van behandeling kunnen borgen door met 2 hulpverleners het behandeltraject te doorlopen. Hiermee behalen we een uitstekende cliënttevredenheidsscore van een 8,5 waarbij cliënten vooral aangeven dat de behandeling een kern raakte die bij eerdere hulpverlening niet gevoeld werd.

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

Hoewel het tegen onze borst stuit om op het gebied van veiligheid afvinklijstjes te gebruiken en we vertrouwen op gezond professioneel verstand tijdens ons wekelijks overleg, zullen we toch middels een checklist inzichtelijk gaan maken wat onze risico inschatting is.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen en ouders gaan hiervan weinig tot niets merken omdat ons handelen vooral vanuit de relatie vorm gegeven wordt en dit niet verandert.

Conclusie van de inspectie

De hulpverleners van Eigenwijzer kennen de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen en hun ouders. De hulp draagt bij aan een gezonde ontwikkeling van de jeugdigen. De hulp sluit echter onvoldoende aan bij de wettelijke kaders van de jeugdwet. De dossiervoering is onvoldoende navolgbaar en de werkwijze is onvoldoende transparant. Hierdoor is Eigenwijzer ondanks goede intenties nog onvoldoende in staat om verantwoorde en kwalitatieve jeugdhulp te bieden.



1 Inleiding

In maart 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Eigenwijzer te Alkmaar.

Aanleiding

De inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Eigenwijzer is als eenmanszaak vanaf 2013 actief. Vanaf 1 januari 2022 is de rechtsvorm gewijzigd naar een coöperatie met leden die zorg verlenen op grond van contracten die de coöperatie Eigenwijzer (in het vervolg Eigenwijzer) met de omringende gemeentes sluit. Op grond van dit gegeven toetst de inspectie Eigenwijzer volgens de normen van "nieuwe jeugdhulpaanbieder". De aanleiding van het toezicht is dat in 2021 een van de huidige leden van de coöperatie uit een steekproef geselecteerd werd voor een toezicht van de inspectie. Tijdens het toezicht bleek dat deze aanbieder als zzp'er werkte voor Eigenwijzer. De inspectie besloot om het toezicht op Eigenwijzer te richten en niet op de zzp'ers met wie de praktijk tot januari 2022 werkte.

Doel van het toezicht is om te bepalen of Eigenwijzer verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader.

Beschrijving Eigenwijzer

Eigenwijzer biedt ambulante behandeling van angst- en stemmingsproblemen, emotionele problemen als gevolg van traumatische gebeurtenissen en gedragsproblemen. De doelgroep bestaat uit kinderen en jongeren in de leeftijd van 0 tot 18 jaar (uitlopende tot 25) en hun opvoeders. Het betreft hulp thuis, op school, de kindercentra en/of de locatie van Eigenwijzer. De organisatie staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Coöperatie Eigenwijzer U.A onder het nummer 84849606.

Eigenwijzer is vanaf 1 januari 2022 gecontracteerd door de gemeenten Alkmaar, Dijk en Waard, Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Binnen de coöperatie zijn 13 leden werkzaam die via de praktijk opdrachten krijgen en de praktijkruimte van de coöperatie huren.

Het bestuur van Eigenwijzer wordt gevormd door een voorzitter en een penningmeester/secretaris. Voor de minderjarige cliënten zijn meerdere regiebehandelaars beschikbaar. Voor meerderjarige cliënten zijn er drie voor de gespecialiseerde GGZ gekwalificeerde regiebehandelaars beschikbaar. Eigenwijzer hanteert als basis een systeemgerichte benadering met aandacht voor interacties en hechtingsrelaties. De organisatie biedt een breed scala aan interventies: diagnostiek, behandeling en hulpaanbod op maat. De organisatie heeft meerdere aandachtsgebieden: Infant Mental Health, depressieve adolescenten en hun gezin en kinderen die in de knel zitten omdat hun ouders in een complexe scheiding verwickeld zijn. Wegens de groeiende vraag naar hulp voor genderdysforie is dit aandachtsgebied toegevoegd aan hun aanbod.

Op het moment van toezicht zijn ruim 150 jeugdigen in behandeling. Gemiddeld zijn er 8 aanmeldingen per week.

Eigenwijzer is gevestigd in Alkmaar in een verzamelgebouw. Er zijn acht praktijkruimtes beschikbaar die er verzorgd uitzien.

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.

De inspectie constateert dat Eigenwijzer aan de volgende normen (grotendeels) voldoet:

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

De inspectie constateert dat Eigenwijzer verder dient te professionaliseren op meerdere thema's.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Eigenwijzer heeft weinig aandacht voor het opbouwen van een dossier, het inventariseren van de risico's op verschillende levensgebieden en het vastleggen van de informatie. Besluiten, interventies en resultaten zijn onvoldoende terug te vinden in het dossier.

Eigenwijzer gebruikt nog geen PDCA-cyclus (patroon van planning, uitvoering, controle en bijstelling) om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Eigenwijzer heeft onvoldoende inzichtelijk kunnen maken hoe (bijna)incidenten en calamiteiten worden geanalyseerd en tot verbeteringen op cliënt-of op instellingsniveau kunnen leiden.

De inspectie vindt het van belang dat Eigenwijzer handelt volgens de principes uit de Governance code Zorg, waaronder de medezeggenschap.

Tot slot beschikt Eigenwijzer nog niet over een klachtenregeling die aan alle eisen van de Jeugdwet voldoet.

De inspectie verwacht een verbeterplan van Eigenwijzer waarin beschreven staat hoe de aanbieder voortaan de diagnose/probleemdefiniëring, behandeldoelen, interventies en evaluaties systematisch gaat vastleggen. Daarnaast verwacht de inspectie dat het verbeterplan zichtbaar maakt hoe hulpverleners van Eigenwijzer een risicotaxatie bij elke cliënt maken en deze in het (digitaal) dossier vastleggen.

Ook verwacht de inspectie dat Eigenwijzer over een toegankelijke regeling beschikt voor een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten die aan de eisen van de Jeugdwet voldoet. Tot slot verwacht de inspectie dat Eigenwijzer haar cliënten actief informeert over deze rechten en dat Eigenwijzer expliciet aangeeft dat een bemiddelingsgesprek vooraf niet verplicht is.

Na het onderzoek heeft de aanbieder laten weten inmiddels een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben.

Eigenwijzer heeft een interne klachtenregeling opgesteld en heeft zich aangesloten bij een klachten- en geschillenregeling. Op het punt van de klachtencommissie moet deze nog worden aangepast omdat deze wel aan de Wkkgz maar niet aan de Jeugdwet voldoet.

Eigenwijzer heeft in haar reactie ook laten weten, een meer gestandaardiseerde lijst te gaan gebruiken om de risico's op verschillende levensgebieden in te schatten.






Vervolg

De inspectie verwacht binnen vier weken een verbeterplan van Eigenwijzer te ontvangen en beoordeelt het verbeterplan. Op het moment dat het verbeterplan als voldoende is beoordeeld, verwacht de inspectie dat Eigenwijzer het plan uitvoert en met een resultaatverslag de inspectie hierover informeert. Uit het resultaatverslag moet blijken dat verbeteringen zijn gerealiseerd en als een verbetering nog niet is gerealiseerd, welke aanvullende acties Eigenwijzer gaat ondernemen. De inspectie verwacht binnen zes maanden het resultaatverslag te ontvangen.

3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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





Beeld



**Gezonde
ontwikkeling**



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

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

De cliënten melden zich aan met het contactformulier dat op de website van Eigenwijzer staat. Wekelijks komen alle behandelaars van Eigenwijzer bijeen en bespreken onder andere de aanmeldingen (tijdens de MDO-vergadering). Op grond van de deskundigheid en de beschikbaarheid van de medewerkers krijgt een cliënt twee behandelaars toegewezen, waardoor de continuïteit van de behandeling is gewaarborgd.

In de gesprekken met bestuurders/regiebehandelaar, een verwijzer en een ouder van een aangemelde jeugdige, hoort de inspectie dat de hulpverleners van Eigenwijzer tijdens het intakegesprek en de vervolggelassen, de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdige en ouders goed uitvragen. De eventuele veiligheidsrisico's zijn al tijdens het intakegesprek besproken. Echter de wensen, behoeften, mogelijkheden en risico's ziet de inspectie niet terug in de dossiers. Ook zijn de veranderingen in het beeld over de jeugdige onvoldoende vastgelegd in het plan.

De inspectie ziet dat het elektronisch cliëntdossier onder andere de volgende onderdelen bevat: reden voor aanmelding, beloop, anamnese klachten (hoelang zijn ze aanwezig, of sprake is van lichamelijke klachten en op welke andere gebieden sprake is van klachten) en ontwikkeling. Bij elk onderdeel staan enkele zinnen tekst. Het verband tussen de achtergrond van de jeugdige en het gezin en de problemen waar ze tegen aan lopen is niet duidelijk in de dossiers zichtbaar. Per gesprek rapporteert de behandelaar summier, vaak alleen de datum van het gesprek en wie daarbij aanwezig was.

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

Van de bestuurders heeft de inspectie gehoord dat zij de ouders stimuleren om een gezonde levensstijl voor hun kinderen mogelijk te maken en deze te ondersteunen. De gedachte erbij is dat een gezonde levensstijl bijdraagt aan het verwerken van de stress.

Op de website staat vermeld dat Eigenwijzer voor kinderen tussen de 5-15 jaar, zowel individueel als samen met de verzorgers van de jeugdigen, lichaamsgerichte trainingen aanbiedt gericht op het reguleren van emoties en de weerbaarheid.

De organisatie besteedt aandacht aan het herstellen van een gezond contact binnen het gezin. Al vanaf het eerste gesprek wordt gekeken naar het eetpatroon, beweging en slaapritme.

Een van de bestuurders is in zijn vrijetijd hardloopcoach. Een andere lid van de coöperatie geeft meditatietrainingen en pencak silat (een vechtkunst die sterk vermengd is met mentaal spirituele elementen, waarbij fysieke en geestelijke ontwikkeling hand in hand gaan). Deze interventies zijn voor de cliënten van Eigenwijzer beschikbaar.

De organisatie betreft de gezinsleden bij de gesprekken en maakt iedereen medeverantwoordelijk voor het oplossen van de problemen van de cliënt.

Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



Veiligheid



Methodisch handelen



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

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



De bestuurders zeggen dat de hulpverleners tijdens de gesprekken de risico's op sociaal-emotionele, lichamelijke of seksuele ontwikkeling inventariseren. Hulpverleners gebruiken geen risico-inventarisatie formulier. De eventuele risico's en de in te zetten acties om de risico's te verminderen zijn niet zichtbaar in de dossiers.

De afweging van de veiligheid van jeugdigen maken de hulpverleners tijdens de wekelijkse MDO-vergadering of bespreken zij bilateraal. De inspectie heeft gehoord dat de risicotaxatie mondeling gebeurt tijdens de intake- en de vervolgesprekken maar heeft geen aantekeningen van deze gesprekken in de dossiers teruggezien. Alleen bij de dossiers waar tijdens de gesprekken sprake blijkt van risico's, zet Eigenwijzer een speciale signaleringsknop in het systeem, zodat iedereen die betrokken is bij deze cliënt automatisch een melding krijgt bij het inloggen.

De inspectie heeft gehoord dat waar sprake is van acute risico's de hulpverlener een signaleringsplan opstelt. In zaken waar sprake is van een ernstige verslechtering van de veiligheidssituatie of waar sprake is van suicidaliteit, vindt een MDO plaats en stelt de hulpverlener

een signaleringsplan op. De inspectie heeft in bekeken dossiers hier geen voorbeelden van aangetroffen. Volgens de bestuurder was bij deze dossiers ook geen reden om een signaleringsplan op te stellen. Na het toezicht heeft de inspectie uit andere dossiers voorbeelden van signaleringsplannen ontvangen.

De bestuurders zeggen dat de organisatie volgens de meldcode werkt en dat ze bij stap vijf (melden of zelf hulp bieden) zoveel mogelijk proberen om zelf hulp te bieden. Daar waar de risicofactoren te groot zijn of niet afwendbaar, brengen zij de casus in bij de beschermtafel om daar te bespreken.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De regiebehandelaar vertelt dat binnen de behandeling integratief wordt gewerkt waarbij onderdelen van oplossingsgerichte cognitieve gedragstherapie, schematherapie en hechtingsgerichte systeemtherapie worden toegepast. Hulpverleners handelen niet volgens een specifiek stappenplan maar sluiten op basis van hun kennis en ervaring aan bij de veranderwens van de cliënt en zijn omgeving. De bestuurder zegt dat protocollair werken niet bij de complexiteit van het werken met hun cliënten past en dat tijdens de begeleiding gekeken wordt wat op dat moment en met die specifieke cliënt nodig is om tot een veranderproces te komen.

Uit de gesprekken met de bestuurders blijken geen concrete behandeldoelen samen met de cliënt te zijn geformuleerd en ook niet na verloop van tijd te worden geëvalueerd. In de dossiers heeft de inspectie geen behandelplannen met geëvalueerde doelen aangetroffen. Tevens heeft de inspectie gehoord dat ouders en gezinsvoogden geen behandelplannen ontvangen, ook niet als zij hierom vragen. Hierdoor is niet navolgbaar waarom bepaalde interventies zijn ingezet, wat de duur van de verwachte behandeling is en op welk moment een behandeling wordt beëindigd. Het methodisch vastleggen van besluiten, interventies en resultaten is niet zichtbaar.

De bestuurders geven aan dat de cliënt en zijn wettelijke vertegenwoordigers op verzoek inzage in het dossier krijgen.



Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

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



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

Van de dertien hulpverleners zijn er zes BIG geregistreerd en tien hebben een SKJ-registratie. De expertise van de hulpverleners is divers en volgens de bestuurders sluit de expertise aan bij de vragen van de cliënten. Eén orthopedagoog is in dienst van Eigenwijzer.

De bestuurders van Eigenwijzer zijn gericht op het samenwerken binnen de coöperatie. Hiervoor moeten leden elkaar kennen, zodat ze elkaars kennis en kracht kunnen gebruiken. Ze ontmoeten elkaar wekelijks tijdens het MDO en hebben vierwekelijks intervisie. Daarnaast hebben de leden extern specialistische intervisie bijeenkomsten met collega's buiten de coöperatie voor de benodigde 'frisse wind'. De praktijk biedt stageplaatsen voor masterstudenten orthopedagogiek, ontwikkelingspsychologie en SPH. De bestuurders zeggen dat de leden van de organisatie zelf verantwoordelijk zijn voor het voldoen aan de kwaliteitseisen die wettelijk zijn vastgesteld, zoals het op peil houden van hun kennis (meldcode, richtlijnen, wettelijke bepalingen), hun eigen registratie (BIG of SKJ) verlengen, het voldoen aan de richtlijnen en eisen die de verschillende beroepsgroepen (bijv. NVO, NIP, NVRG) aan de leden stellen en het herkennen en erkennen van kennis van eigen deskundigheid.

Van ieder lid van de coöperatie heeft Eigenwijzer een VOG in haar personeelsdossier. De VOG is niet altijd aangevraagd door Eigenwijzer zelf en sommige VOG's zijn aangevraagd nadat de medewerkers gestart zijn met het bieden van hulp.

De exclusiecriteria voor behandeling bij Eigenwijzer zijn een acute crisissituatie, een hoge mate van suïcidaliteit, geweld of een alcohol- of drugsverslaving.

Norm 3.3**Oordeel**

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



De leden van de coöperatie bepalen samen het beleid. Dit gebeurt tijdens de Algemene Ledenvergadering. Deze ledenvergaderingen worden tenminste tweemaal per jaar georganiseerd. Eigenwijzer heeft geen cliëntenraad die de bestuurders van advies kan dienen. Ook heeft de organisatie geen Raad van Commissarissen die de bestuurders van advies kan dienen.

De bestuurders vertellen dat Eigenwijzer offertes aanvraagt bij auditbureaus om zich als HKZ te laten certificeren.

Incidenten met gevolgen voor de veiligheid van de cliënten zoals een suïcidepoging worden intern gemeld en in het MDO besproken. De incidenten worden niet apart geregistreerd. Op grond van de bespreking kunnen interventies voor de individuele cliënt worden afgesproken. De inspectie heeft geen documenten aangetroffen waarin verbetermaatregelen zijn opgenomen of een PDCA-cyclus om te leren en verbeteren van incidenten.

Norm 3.4**Oordeel**

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



Eigenwijzer faciliteert de toegang van cliënten tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon door een overeenkomst met het AKJ. De inspectie heeft gezien dat een verwijzing naar het AKJ op de website van Eigenwijzer staat.

Op de website van Eigenwijzer staat beschreven hoe Eigenwijzer met klachten van cliënten omgaat. Eigenwijzer heeft een klachtfunctionaris die bemiddelend kan optreden als de cliënt hiervoor open staat of informatie kan verschaffen over de mogelijkheden om een klacht in te dienen. Ten tijde van het toezicht beschikte Eigenwijzer niet over een eigen klachtenregeling en was niet aangesloten bij een specifieke klachtencommissie. Eigenwijzer verwijst de cliënten naar het regionale tuchtcollege of de klachtcommissie van de beroepsvereniging van de betrokken hulpverlener.

De inspectie heeft gehoord dat Eigenwijzer de cliënten niet actief informeert over hun rechten en mogelijkheden om een klacht te kunnen indienen. De informatie over de mogelijkheid van het indienen van een klacht staat vermeld op de website.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Eigenwijzer uit op 29 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. Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een telefonisch gesprek met een ouder.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van Eigenwijzer.
- Gestructureerde interviews met:
 - een regiebehandelaar
 - een systeemtherapeut
- 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.
- Analyse van de volgende documenten: "lidmaatschap document coöperatie Eigenwijzer", "missie en visie" en "overzicht werknemers, structuur coöperatie".
- De website van Eigenwijzer.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl