



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting Kindvoorop Glanerbrug

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Stichting Kindvoorop

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Als Kindvoorop zijn wij er trots op dat de jeugdigen aangeven dat de kinderen bij ons goed met elkaar omgaan en dat er weinig ruzie is. Ook zijn wij trots op onze pedagogische visie waarin wij jeugdigen stimuleren om buiten te spelen en dat wij hebben veroorzaakt dat er in en rond het gebouw voldoende uitdaging te vinden is. Ook zijn wij er trots op dat wij voldoende ruimte hebben om meerdere kinderen uit hetzelfde gezin te kunnen opvangen. Ten slotte zijn wij er erg trots op hoe wij jeugdigen en ouders de gelegenheid bieden om voor de individuele belangen op te komen en hoe wij de cliënttevredenheid uitvoeren.

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

Samen gaan wij aan de slag met het verbeteren van hoe een en ander beschreven staat. Alle jeugdigen gaan wij actief betrekken bij hun eigen hulpverleningsplan en aan welke doelen zij willen werken. Met elkaar gaan wij dat evalueren en bijstellen en toepassen. Wanneer mogelijk evalueren wij het liefst samen met ouders. Ook zullen wij de huisregels (richtlijnen voor de medewerkers) onder de loep nemen en deze positief formuleren. Binnen het team gaan wij werken aan de verdere professionalisering middels intervisie en teamscholing.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen en ouders merken beter aan welke doelen er gewerkt wordt en op welke wijze dit gebeurt. Belangrijk voor de jeugdige is dat deze meer de regisseur van zijn eigen proces gaat worden. De afspraken worden vastgelegd en na evaluatie worden de doelen bijgesteld. Het eerste plan wordt binnen de termijn van zes weken gemaakt en besproken. Hiermee beogen wij een open structuur te bereiken met elkaar.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het onderzoek dat de inspectie in juni 2022 heeft uitgevoerd bij jeugdhulpaanbieder Kindvoorop concludeert de inspectie dat er tekortkomingen zijn in de kwaliteit van de jeugdhulp bij deze organisatie. Van de zes getoetste normen voldoen er vijf grotendeels niet aan de verwachtingen. De inspectie constateert bovendien dat de verbeteringen naar aanleiding van een eerder toezichttraject van de inspectie bij Kindvoorop in 2019-2021 (welke zijn afgedwongen met bestuursrechtelijke interventies) niet structureel zijn geborgd.

De inspectie heeft beperkt vertrouwen in de zelfstandige verbeterkracht van Kindvoorop en wil daarom nauwlettend in de gaten houden hoe Kindvoorop de verbeteringen in de organisatie gaat doorvoeren. Daartoe stelt de inspectie Kindvoorop voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.



1 Inleiding

In juni 2022 bezocht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onaangekondigd Stichting Kindvoorop te Glanerbrug (gemeente Enschede).

Voorgeschiedenis en aanleiding nieuw toezicht

Voorgeschiedenis

De inspectie voerde in maart 2019 voor het eerst toezicht uit bij Stichting Kindvoorop (hierna: Kindvoorop). De inspectie trof een groot aantal tekortkomingen aan binnen de vijf thema's: uitvoering hulpverlening, veiligheid, leefklimaat, cliëntenpositie en organisatie. In de periode daarna heeft de aanbieder niet laten zien over de benodigde verbeterkracht te beschikken. Daarom gaf de inspectie de aanbieder op 4 juli 2019 een aanwijzing. In november 2019 voerde de inspectie een hertoets uit bij de aanbieder. Op basis van deze hertoets concludeerde de inspectie dat de aanbieder niet volledig voldeed aan elf van de veertien normen die waren opgenomen in de aanwijzing. Om te bewerkstelligen dat de aanbieder alsnog voldeed aan de aanwijzing, legde de inspectie aan de aanbieder op 13 december 2019 een last onder dwangsom op. De last onder dwangsom is op 20 maart 2020 beëindigd na een toezicht op 11 maart 2020. De inspectie constateerde dat de aanbieder veel inspanningen had gepleegd om te voldoen aan de vereisten. Tenslotte heeft de inspectie op 2 februari 2021 een bezoek gebracht aan de aanbieder om na te gaan of het lukte om de kwaliteitsverbeteringen vast te houden. Op 1 maart 2021 sloot de inspectie haar toezichttraject bij de aanbieder af met de verwachting dat de aanbieder de behaalde kwaliteitsverbetering vast zou houden en dat de aanbieder ook in de toekomst geregistreerde professionals bleef inzetten. De inspectie sprak met de aanbieder af dat bij grote veranderingen binnen de aanbieder de inspectie actief zou worden geïnformeerd.

Aanleiding

De aanleiding voor het onaangekondigd toezicht in juni 2022 zijn meldingen over de kwaliteit van zorg bij de aanbieder die de inspectie in de tweede helft van 2021 ontving. Na reflectie op de meldingen van de aanbieder en de melders zijn deze meldingen afgesloten met een aantal verbeterpunten. De inspectie bleef daarnaast zorgen houden over de kwaliteit van zorg. De inspectie heeft daarom een toezicht uitgevoerd naar de algemene kwaliteit van zorg op de locatie van de aanbieder.

Doel van het toezicht was om te bepalen of de aanbieder 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.

Voor het toezicht bij de aanbieder heeft de inspectie zes normen geselecteerd uit het toetsingskader die op basis van de voorbereiding het meest passend waren.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Kindvoorop

Kindvoorop biedt sinds 2011 jeugdhulp. De aanbieder staat sinds 2010 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als stichting onder nummer 50805738. De aanbieder biedt verblijf in een kleinschalige woonvoorziening aan jeugdigen die uit huis zijn geplaatst en aan een jongvolwassene. De aanbieder is begonnen als gezinshuis, waarin een echtpaar de rol van gezinshuisouders vervulden. De aanbieder bood op het moment van het onderzoek van de inspectie in juni 2022 hulp aan acht jeugdigen van zes tot vijftien jaar en een jongvolwassene.

De hulpverlening en begeleiding aan de jeugdige cliënten wordt verleend op basis van de Jeugdwet en aan de jongvolwassene op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Het toezicht heeft zich gericht op de Jeugdwet cliënten. De jeugdigen zijn geplaatst door het lokale team van de gemeente Wierden, de William Schrikker Groep (Wss) en Partners voor jeugd. Bij zeven jeugdigen is een jeugdbeschermer betrokken.

De locatie bestaat uit een voormalig schoolgebouw met twee delen; een privé gedeelte en een jeugdhulp gedeelte voor de acht jeugdigen en de volwassen bewoner. In het jeugdhulp gedeelte is een woonkamer, een keuken, een eetkamer en een schoolplein om buiten te spelen. Voor de acht jeugdigen in zorg zijn twee doucheruimtes, een game plek en een bouw- en leeshoek beschikbaar in de gang. Aan het einde van de gang is het gedeelte waar de jeugdigen in zorg hun slaapkamers hebben. Er zijn twee honden als huisdier.

De bestuurder heeft een zorggerelateerde mbo 4-opleiding. Zij verleent samen met een aantal medewerkers de dagelijkse hulp en begeleiding. De partner van de bestuurder is niet geschoold op het gebied van jeugdhulp. Hij verblijft met name in het privé gedeelte van het gebouw en voert klussen uit en werkt in de tuin; ook in het jeugdhulp gedeelte. Het echtpaar heeft zeven eigen kinderen waarvan er nog zes in het privé gedeelte wonen.

Ten tijde van het toezicht zijn er zes medewerkers aangesteld bij de aanbieder, onder wie een familielid van de bestuurder die schoonmaakt en ondersteuning biedt in de huishouding, een activiteitenbegeleider, een mbo begeleider en een ander familielid van de bestuurder die de administratie verzorgt. Op consultbasis is een BIG geregistreeerde verpleegkundige/jeugdzorgwerker en een BIG geregistreeerde orthopedagoog-generalist in de rol van gedragswetenschapper betrokken. Tenslotte zijn er een hbo stagiaire Social Work en een mbo stagiaire Maatschappelijke Zorg. De stagiaires werken ook parttime als betaalde begeleider bij de aanbieder. Een ander familielid van de bestuurder werkt als vrijwilliger in de begeleiding van de

jeugdigen, hij/zij is niet geschoold. De jongvolwassene Wlz client helpt in de ochtend mee met schoonmaken.

Uit de jaarrekening 2021, 2020 en 2019 die de aanbieder heeft gepubliceerd komt het volgende beeld van de financiële positie naar voren. Er is een negatief eigen vermogen, verliezen in 2020 en 2021 en een lage liquiditeit. Het aandeel personeelskosten ligt met een gemiddelde over drie jaar van 41% onder wat over het algemeen in de sector gebruikelijk is: 60 á 70%.

2 Conclusie

Analyse

Bij Kindvoorop staat het bieden van kleinschalige zorg voor jeugdigen voorop. Na een eerder toezichttraject van maart 2019 tot en met maart 2021 voerde de inspectie een onaangekondigd toezicht uit in juni 2022.

Tijdens dit toezicht ziet de inspectie dat er bij Kindvoorop onvoldoende aandacht is voor het buitenshuis ontplooien en ontwikkelen van talenten en interesses die aansluiten bij de individuele behoefte van de jeugdigen. Dit draagt niet bij aan een gezonde ontwikkeling van de jeugdigen. De inspectie constateert tevens dat huisregels strak gehanteerd worden, deels negatief geformuleerd zijn en er straffen gelden bij bepaald gedrag van de jeugdigen. Hierdoor houdt Kindvoorop onvoldoende rekening met wat (pedagogisch) passend is bij de leeftijd en ontwikkeling van de kinderen (zie norm 1.5).

De doelgroep van Kindvoorop vraagt om zorgvuldige veiligheidsinschattingen. Kindvoorop stelt echter geen veiligheids- of signaleringplannen op. Verder ziet de inspectie dat de huidige risicotaxatie pas recent is opgestart en niet samenhangt met het hulpverleningsplan. Dit brengt risico's met zich mee voor de veiligheid van de jeugdigen (2.1).

De inspectie constateert dat Kindvoorop niet binnen de wettelijke termijn van zes weken het hulpverleningsplan opstelt. Daarnaast betreft Kindvoorop jeugdigen en ouders onvoldoende bij het opstellen van de doelen voor de jeugdigen. Ook evalueert zij de voortgang en de resultaten van de hulp onvoldoende met alle betrokkenen. Hierdoor is het voor medewerkers, jeugdigen en ouders onvoldoende duidelijk wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt (2.3).

De veelal mbo geschoolde medewerkers ontvangen geen intervisie en werken niet volgens een methodiek of richtlijnen. De complexiteit van de doelgroep van Kindvoorop vraagt om meer capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. De inspectie ziet tevens dat verbetering nodig is in de manier van communicatie van Kindvoorop met gezinsvoogden en andere ketenpartners. Gezinsvoogden en andere ketenpartners zijn namelijk niet altijd tijdig op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen, hetgeen niet bijdraagt aan de kwaliteit van de integrale zorgverlening aan de jeugdigen (3.2).

De inspectie stelt vast dat Kindvoorop onvoldoende zicht heeft op wat er wel en niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan jeugdigen en ouders. Er wordt bijvoorbeeld niet gewerkt met een PDCA-cyclus en de gedragswetenschapper is niet (voldoende) betrokken bij de afhandeling van de incidenten. Er is wel sprake van periodieke cliënttevredenheidsonderzoeken, maar niet altijd is duidelijk wat er met de uitkomsten van deze onderzoeken gebeurt. Kindvoorop toont zich hiermee te weinig een lerende organisatie en borgt haar kwaliteit van zorg onvoldoende (3.3).

Ten slotte zorgt de zwakke financiële positie van Kindvoorop voor risico's voor de continuïteit van de zorgverlening van Kindvoorop.

De inspectie constateert dat verbetering noodzakelijk is op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).

Op de volgende norm constateert de inspectie alleen positieve punten:

- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Gesprek met bestuurder Kindvoorop

De bestuurder van Kindvoorop heeft op 3 augustus 2022 een gesprek gevoerd met de inspectie en heeft tijdens dit gesprek laten weten dat zij de door de inspectie geconstateerde tekortkomingen over het algemeen herkent. Zij is samen met de nieuwe orthopedagoog gestart met het doorvoeren van een aantal verbetermaatregelen. Zo hebben de jeugdigen allemaal een zorgplan met doelen, wordt er voor alle jeugdigen een risicotaxatie gemaakt en is er een conceptdocument gemaakt waarin staat hoe het pedagogisch klimaat van Kindvoorop eruit moet komen te zien. De bestuurder gaf aan te verwachten dat de verbetermaatregelen binnen twee maanden zijn geïmplementeerd.

De bestuurder heeft in haar reactie op het conceptrapport aangegeven voornemens te zijn om de volgende verbetermaatregelen door te voeren:

- De jeugdigen actief betrekken bij het opstellen en evalueren van hun eigen hulpverleningsplan. Wanneer mogelijk gaat de aanbieder de evaluaties samen met ouders uitvoeren.
- Onder de loep nemen van de huisregels (richtlijnen voor de medewerkers) en deze positief herformuleren.
- Verdere professionalisering door middel van intervisie en teamscholing.
- Opstellen en bespreken eerste hulpverleningsplan binnen de wettelijke termijn van zes weken.

Conclusie inspectie

Op basis van het inspectieonderzoek concludeert de inspectie dat er tekortkomingen zijn in de kwaliteit van de jeugdhulp bij Kindvoorop en dat er onvoldoende gestuurd wordt op verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp. De inspectie constateert bovendien dat de verbeteringen naar aanleiding van het eerdere toezichttraject in 2019-2021 (welke zijn afgedwongen met bestuursrechtelijke interventies) niet zijn geborgd. Van de zes getoetste normen voldeden er tijdens het toezicht in juni 2022, vijf grotendeels niet.

De inspectie heeft beperkt vertrouwen in de zelfstandige verbeterkracht van Kindvoorop, nu blijkt dat het Kindvoorop niet is gelukt om de verbeteringen die zijn doorgevoerd naar aanleiding van het eerder doorlopen toezichttraject te borgen. Daarbij komt dat de bestuurder zich niet heeft gehouden aan de afspraak om na het eerdere toezichttraject belangrijke wijzigingen binnen de organisatie (zoals het aantal kinderen) door te geven aan de inspectie en hiermee dus niet altijd transparant is geweest richting de inspectie. De inspectie heeft zorgen, met name over de mate waarin Kindvoorop in staat is om verbeteringen zo door te voeren dat borging voor de lange termijn is verzekerd. De bestuurder heeft tijdens het gesprek met de inspectie aangegeven dat zij zal werken aan noodzakelijke verbeteringen in de organisatie en kwaliteit van de jeugdhulp. Gelet op de omvang en inhoud van de noodzakelijke verbeteringen, de voorgeschiedenis en het beperkte vertrouwen, is de inspectie van mening dat dit niet kan zonder dat de inspectie daar nauwlettend toezicht op houdt. De inspectie stelt Kindvoorop daarom met ingang van 3 augustus 2022 voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.

Vervolg

De inspectie stelt Kindvoorop voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht. De inspectie verwacht dat Kindvoorop de noodzakelijke verbetermaatregelen neemt om binnen zes maanden alsnog te voldoen aan de normen waarvan de inspectie, tijdens het inspectieonderzoek constateerde dat die grotendeels niet voldoen.






De inspectie verwacht dat Kindvoorop 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 uiterlijk 7 september 2022 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Nadat het verbeterplan is aangeleverd verwacht de inspectie dat periodiek voortgangs- en resultaatrapportages worden aangeleverd. Hierover wordt Kindvoorop separaat geïnformeerd.

In de periode van het verscherpt toezicht kan de inspectie Kindvoorop zowel aangekondigd of onaangekondigd bezoeken voor een tussentijdse toets en/of een hertoets. Voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie, op grond van haar bevindingen en conclusies naar aanleiding van één of meer inspectiebezoeken en de voortgangs- en resultatenrapportages, oordelen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven, moet worden verlengd of dat er verdere stappen genomen moeten worden in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

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

Fysieke omgeving

De aanbieder is gevestigd in een oud schoolgebouw midden in Glanerbrug. De locatie heeft een aparte ingang die bereikbaar is door om het gebouw heen te lopen door de privé tuin.

De inspectie ziet tijdens de rondleiding door twee jeugdigen een schone en verzorgde woonkamer, eetkamer, keuken en kantoor. De jeugdigen zijn blij met de veranderingen in de woonkamer.

“Er is geschilderd, wat roze spulletjes, de bank staat anders, geeft meer sfeer. In de herfst komen er bruine tinten.”

jeugdige



Op de gang is een boek-, kleuter- en gamehoekje, twee douches en drie toiletten. Op een muur is een boom geschilderd waar de jeugdigen die bij de aanbieder wonen/gewoond hebben een afdruk van hun hand hebben gemaakt met hun naam erbij. In de kleine slaapkamers van de jeugdigen staan een kast en een bed. Een jeugdige vertelt dat ze dingen mogen ophangen in de slaapkamer. De jeugdigen kunnen huiswerk maken in de eetkamer. Twee jeugdigen uit het zelfde gezin slapen op één kamer, omdat ze dat zelf graag willen. Als deze jeugdigen naar hun slaapkamer lopen, moeten ze door het kantoor/slaapkamer van de begeleiding.

De inspectie ziet dat één slaapkamer met twee bedden leeg staat. Volgens een begeleider staan er twee bedden voor opslag.

Buiten is er een afscheiding gemaakt tussen het schoolplein voor de locatie en de tuin van het privé gedeelte. Het schoolplein met een pingpongtafel en schommel is groot, maar ziet er verouderd en rommelig uit. De bestuurder geeft aan dat ze het schoolplein wil opknappen en een schutting wil plaatsen tegen onkruid. De aangelegde tuin met volleybalveld en het zwembad liggen in het privé gedeelte. Er kan op afspraak ook door de jeugdigen van Kindvoorop gebruik van worden gemaakt. Uit de rondleiding blijkt dat er brandblusmiddelen en brandmelders aanwezig zijn. De bestuurder vertelt dat ze een offerte heeft aangevraagd voor een nieuwe brandinstallatie.

Pedagogisch klimaat

De jeugdigen geven aan dat de kinderen bij de aanbieder goed met elkaar om gaan en dat er weinig ruzie is. De gedragswetenschapper geeft aan dat de begeleiding voldoende tijd en aandacht heeft voor de kinderen en dat er meerdere jeugdigen uit één gezin kunnen worden geplaatst. De gezinsvoogden en omgangsbegeleider beamen dat de jeugdigen het fijn vinden bij de aanbieder en

geven voorbeelden dat de bestuurder en begeleiding nabijheid bieden aan de jeugdigen. Ook wordt aangegeven dat de bestuurder soms te weinig tijd heeft voor jeugdigen die dat nodig hebben. Uit de gesprekken met gedragswetenschapper, begeleiding en bestuurder blijkt dat er 's nachts een slaapdienst is. Deze slaapt in het kantoor. Dit wisselt tussen bestuurder of een van de medewerkers. Bij inzage in het rooster blijkt dat de middagdienst door de weeks tot 20 uur aanwezig is (in het weekend tot 21 uur).

Uit de gesprekken met de bestuurder en de Wmo toezichthouder blijkt dat de aanbieder geen contract heeft met de eigen jeugdhulpregio Twente, omdat de aanbieder niet aan de eisen voldoet. Uit het cliëntenoverzicht blijkt dat zeven van de acht jeugdigen bovenregionaal zijn geplaatst. Dat betekent volgens de gezinsvoogd voor een ouder dat hij/zij drie uur met de trein moet reizen om zijn/haar kinderen te bezoeken. Uit de gesprekken met de gezinsvoogden en de omgangsbeleider blijkt dat er spanning zit op de relaties tussen de bestuurder en de ouders van zeven jeugdigen. Uit een gesprek met een gezinsvoogd blijkt dat de bestuurder negatief over de biologische ouders spreekt en dat de bestuurder er niet mee eens is, mochten deze jeugdigen over geplaatst worden naar de regio van de biologische ouders.

Een biologische ouder is meerdere keren niet op de afgesproken tijd gebeld door de aanbieder en kan zelf niet zijn/haar kinderen bellen. Dit is verschillende keren met de bestuurder besproken. Met een andere ouder zijn geen vaste belafspraken volgens een gezinsvoogd. In reactie op het conceptrapport heeft de bestuurder laten weten dat er belafspraken zijn met alle ouders en dat het niet altijd lukt om telefonisch contact te krijgen op de afgesproken momenten doordat de ouder niet altijd opneemt.

Verder blijkt uit gesprekken met omgangsbegeleider en gezinsvoogd dat uit voorbeelden van een ouder naar voren komt dat zij vinden dat hun normen ten aanzien van middelengebruik, kledingstijl en identiteitsontwikkeling niet worden gerespecteerd.

Huisregels

De bestuurder vertelt dat er huisregels op schrift zijn voor de medewerkers, maar dat deze niet met de jeugdigen gedeeld zijn. De jeugdigen hebben vaste bedtijden en taakjes als de hond uitlaten, schoonmaken of een wasdag. Vrienden en vriendinnen mogen komen spelen en mee eten. Jeugdigen geven aan dat er huisregels zijn, zoals niet op elkaars kamer komen, normaal gedrag vertonen en niet schreeuwen. Twee jeugdigen vertellen dat ze vriendinnen zijn met twee biologische kinderen van de bestuurder.

Volgens jeugdigen krijg je een waarschuwing als je je niet goed gedraagt en als je dan doorgaat moet je een week lang eerder naar bed of mag je je ouders niet bellen. De gedragswetenschapper is bekend met de straf eerder naar bed en vindt een week straf lang.

Volgens de bestuurder wilden een aantal jeugdigen vaker contact met hun ouders en mogen ze nu twee maal per week bellen. In de huisregels staat dat als er om zakgeld wordt gevraagd, dan krijgt een jeugdige die week geen zakgeld.

Volgens de huisregels en de begeleiding mogen de jeugdigen 'op afspraak' in het zwembad en op het volleybalveld bij het privé gedeelte. Volgens de bestuurder hebben de jeugdigen weinig behoefte aan hobby en sport in clubverband, omdat er bij de aanbieder van alles wordt gedaan;

basket- en volleybal, zwemmen en andere spellen. De bestuurder vertelt ook dat één jeugdige in een ander dorp op voetbal wil, maar dat dit nog niet gerealiseerd is, omdat de bestuurder hem/haar moet halen als de jeugdige dan in het donker terug moet fietsen in de winter. De jeugdigen geven aan dat ze in gesprek zijn over sport buitenshuis met de bestuurder en dat het misschien nog geregeld gaat worden. De gedragswetenschapper vertelt dat ze niet ziet dat jeugdigen naar clubs gaan, maar dat dit nog niet ter sprake is gekomen en er binnen Kindvoorop activiteiten georganiseerd worden voor de jeugdigen. Volgens een jeugdige wil de bestuurder het liefst dat de jeugdigen buiten spelen als het mooi weer is. De bestuurder geeft aan dat de jeugdigen gestimuleerd worden om naar buiten te gaan. Een begeleider geeft aan dat de meiden buiten spelen niet leuk vinden en van creatief bezig zijn en film kijken houden. In de zomervakantie wordt er in de tuin gekampeerd met de jeugdigen en de begeleiding.

Uit de gesprekken met de gezinsvoogden komt naar voren dat een aantal jeugdigen maanden gewacht hebben op een ID kaart die nodig was voor de orthodontist en de Covid-19 vaccinatie doordat de aanbieder niet de juiste acties ondernam.

In de huisregels leest de inspectie dat de slaapvertrekken alleen gebruikt mogen worden waar ze bestemd voor zijn; echter als een jeugdige wel eens de behoefte heeft om rust te ervaren mag in goed overleg met de begeleiding een uitzondering worden gemaakt. In reactie op het conceptrapport geeft de bestuurder aan dat de jeugdigen zich mogen terugtrekken op hun eigen kamer, maar dat het niet de bedoeling is dat de jeugdigen naar een andere slaapkamer dan hun eigen gaan.

Uit gesprekken met de gezinsvoogd en inzage in het cliënttevredenheidsonderzoek wordt een ruimte waar de jeugdigen zich terug kunnen trekken gemist.

Volgens de huisregels mag er om de dag zes minuten worden gedoucht. Een begeleider geeft aan dat dit is afgesproken, omdat enkele jeugdigen lang douchten en de gasprijzen hoog zijn. Als een jeugdige menstrueert mag zij kort op de niet-douche-dag afspoelen.

Uit de gesprekken met de jeugdigen, begeleiding en bestuurder blijkt dat de jeugdigen wekelijks zelf een lijstje mogen maken voor het avondeten; minimaal vier maal gezond en maximaal drie maal ongezond (patat, pizza). De begeleiding kookt en de jeugdigen mogen meehelpen. Uit de clienttevredenheidsonderzoeken volgt dat de jeugdigen graag meer zouden (avond) eten.

De gezinsvoogd geeft aan dat er tijdens de lunch vaak wit brood wordt gegeten. De omgangsbegeleider geeft aan dat de biologische moeder vindt dat kinderen te weinig fruit eten. De kinderen krijgen nu wel bananen. De omgangsbegeleider ziet ook fruit liggen.

Volgens de bestuurder en gedragswetenschapper hebben alle jeugdigen een huisarts en een tandarts in Glanerbrug.

“Als ik iets mocht veranderen dan zou ik Turks eten en Turkse dingen en knutselspullen halen. Ook zou ik mijn kamermuur verven.” *jeugdige*

Vrijheidsbeperkende maatregelen en cameratoezicht

De inspectie ziet dat er in de eetkamer een camera hangt en dat de lampjes knipperen. Volgens de bestuurder werkt de camera nu niet.

De bestuurder geeft aan dat de jeugdigen een eigen wifi code hebben voor één uur per dag. De slaapkamers kunnen niet op slot. De oudere jeugdigen mogen 's nachts hun telefoon bij zich houden en volgens de bestuurder laten de jeugdigen zien wat ze op hun telefoon doen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht van de aanbieder dat er meer aandacht komt voor het ontwikkelen van talenten en interesses die aansluit bij de individuele behoefte van de jeugdige om zich ook buitenshuis te ontplooien, zoals dat ook in een eigen 'thuis' zou gaan. Bijvoorbeeld door deelname aan sport en clubs en dat de aanbieder de jeugdigen daarin ondersteunt.
- De inspectie verwacht dat de bestuurder ten alle tijde positief over de ouders van de jeugdigen spreekt en zich inspant om het netwerk van de jeugdigen dat de ontwikkeling stimuleert te versterken, ook als dat betekent dat jeugdigen door de plaatser worden door-uit- of thuisgeplaatst.
- De inspectie verwacht dat de jeugdigen dagelijks voldoende, gezond en vezelrijk te eten krijgen, zodat zij gezond kunnen opgroeien.
- De inspectie verwacht dat de aanbieder zich in overleg met de plaatser voorafgaand aan de plaatsing inspant om contact/bezoek van en aan ouders mogelijk te maken, ook als er sprake is van grote reisafstand als gevolg van de bovenregionale plaatsingen.
- De inspectie verwacht dat professionals in de open jeugdhulp enkel vrijheidsbeperkende maatregelen zoals cameratoezicht inzetten na zorgvuldige overwegingen waaruit blijkt dat het bijdraagt aan de leeftijdsfase en ontwikkeling van de individuele jeugdige en een plan maken hoe de inzet ook weer zo snel mogelijk kan worden afgebouwd. Omdat cameratoezicht een inbreuk is op de privacy van de jeugdigen, dient hiermee terughoudend te worden omgegaan. De inspectie verwacht dat de aanbieder de camera in de eetkamer verwijderd, omdat deze geen nut dient. De aanbieder heeft na het toezicht een foto naar de inspectie gestuurd waarop te zien is dat de camera in de eetkamer is verwijderd.
- De inspectie ziet dat een aantal huisregels strak gehanteerd wordt, negatief geformuleerd zijn en er straffen gelden bij bepaald gedrag. De inspectie verwacht dat de aanbieder meer op maat gaat kijken wat (pedagogisch) passend is bij de leeftijd en ontwikkeling van de jeugdigen met betrekking tot bedtijden, bellen met ouders, vrije tijd, douchen en terugtrekken op de slaapkamer.

In reactie op het conceptrapport heeft de bestuurder laten weten dat ze alle moeite zal doen om de jeugdigen te laten deelnemen aan teamsporten.

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



Reflecteren



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 de gesprekken met de bestuurder, gedragswetenschapper en medewerker blijkt dat de gedragswetenschapper een start heeft gemaakt met de risicotaxaties en dat voor haar komst in januari 2022 er geen risicotaxaties waren. De gedragswetenschapper probeert met de medewerkers van de aanbieder afspraken te maken over de manier en frequentie van rapporteren en hoe de risicotaxatie en het hulpverleningsplan met elkaar samen hangen.

Tijdens de inzage van drie cliëntdossiers in Mextra ziet de inspectie dat in maart 2022 de risicotaxaties summier zijn ingevuld. Er staat geen toelichting bij de score per risico. Bij een geheime plaatsing van een jeugdige staat bijvoorbeeld bij 'samenwerking met ouders' de taxatie op 'veilig' zonder uitleg hoe dit zich verhoudt tot de geheime plaatsing. Bij een andere casus waarbij een incident op school plaatsvond en de begeleider in Mextra rapporteert dat een jeugdige 'gevoelig is voor groepsdruk', is dit juist niet terug te zien in de risicotaxatie. De gedragswetenschapper geeft een voorbeeld aan van een casus waar veel meer informatie over problematiek op school bekend is bij medewerkers (zit in de 'hoofden'), maar dat deze informatie niet terug te vinden is in Mextra.

Er zijn in de cliëntdossiers van de jeugdigen geen veiligheids- of signaleringsplannen terug te vinden. De bestuurder geeft aan dat een stoplichtmodel gehanteerd wordt bijvoorbeeld als een jeugdige boos wordt op dezelfde wijze als op school. Volgens de bestuurder weten de medewerkers wat ze moeten doen en doet iedereen hetzelfde.



De doelgroep van de aanbieder heeft veelal te maken gehad met huiselijk geweld en kindermishandeling. Uit de gesprekken blijkt dat de medewerkers niet opgeleid zijn met betrekking tot de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld (hierna: de Meldcode) maar in gevallen dat zij denken dat het nodig is, de gedragswetenschapper raadplegen die de Meldcode wel kent. Volgens de bestuurder zit de Meldcode in de protocollenmap en wordt bij het inzetten van de Meldcode de gedragswetenschapper betrokken. De protocollenmap ligt echter op het moment van toezicht bij de gedragswetenschapper (die op vakantie is) in huis en er is geen digitale versie van de Meldcode beschikbaar. Een begeleider geeft aan nog nooit in de protocollenmap te hebben

gekeken, zij kan geen protocollen noemen. Zij geeft aan wel te weten wat te doen als er brand uitbreekt.

Na het toezicht heeft de aanbieder een document Meldcode en dossiervorming naar de inspectie gemaïld uit 2015. Deze is echter niet actueel want in 2019 is de Meldcode aangevuld met een afwegingskader.

Verbeterpunten:

- De doelgroep van de aanbieder heeft veelal te maken gehad met huiselijk geweld en kindermishandeling en wordt vaak op een crisisplek bij Kind Voorop geplaatst. De inspectie ziet echter in de cliëntdossiers geen veiligheids- of signaleringplannen en verwacht van de aanbieder dat hier voor gezorgd wordt indien dat nodig is.
- De inspectie ziet dat de huidige risicotaxatie pas recent is opgestart en niet samenhangt met het hulpverleningsplan. De inspectie verwacht dat de aanbieder bij de start van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden een systematische inschatting van de veiligheid maakt en deze terug laat komen in het hulpverleningsplan, ook indien het een crisisplaatsing betreft.
- De inspectie verwacht dat de medewerkers van de aanbieder gebruik maken van een actuele versie van de Meldcode en gezien de doelgroep geschoold worden in de Meldcode en het herkennen van signalen van kindermishandeling en huiselijk geweld.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken met de bestuurder, de gedragswetenschapper en de begeleiding blijkt dat de gedragswetenschapper op basis van de informatie die er bekend is over de jeugdigen de hulpverleningsplannen heeft geschreven. Een gezinsvoogd geeft aan dat biologische ouders van jeugdigen uit één gezin geen toestemming geven om informatie over voorgaande plaatsingen en diagnostiek te delen met de aanbieder. Daarom is het voor de aanbieder moeilijk om de informatie vooraf aan de plaatsing van een aantal jeugdigen mee te nemen in de plannen en begeleiding. Tijdens de inzage van drie cliëntdossiers van jeugdigen die minstens een jaar bij de aanbieder zijn, ziet de inspectie dat de hulpverleningsplannen bestaan uit één pagina met een korte schets van de achtergrond van het gezin van herkomst, de kindkenmerken en een aantal positieve ontwikkelgerichte doelen. De inspectie ziet in de dossiers en hoort in de gesprekken met de gedragswetenschapper en bestuurder dat de hulpverleningsplannen niet na zes weken gereed waren. De bestuurder geeft aan dat bij crisis geen hulpverleningsplannen geschreven hoeven te worden zoals bij een recente crisisplaatsing van een jeugdige. Het perspectief is voor de meeste jeugdigen in relatie tot de langdurige crisisplaatsing nog niet duidelijk en wordt onderzocht door de gezinsvoogden. Gebrek aan tijdig passende hulp in veel regio's is hier volgens de gezinsvoogden ook een knelpunt in.

De jeugdigen vertellen over de mogelijkheid tot inzage in hun dossiers en zijn op de hoogte dat er dagrapportages worden gemaakt door de begeleiding. De jeugdigen kennen niet hun eigen hulpverleningsplan noch de doelen waar aan gewerkt wordt bij de aanbieder.

De gezinsvoogden zijn niet op de hoogte van de hulpverleningsplannen van de aanbieder; een gezinsvoogd heeft een eigen plan met betrekking tot de ouders van de jeugdigen. De ouders zijn niet op de hoogte van het hulpverleningsplannen van hun kinderen. De gezinsvoogden hebben volgens eigen zeggen veel druk moeten zetten op de bestuurder om relevantie informatie over de ontwikkelingen van de jeugdigen en het traject van de begeleiding door de aanbieder aangeleverd te krijgen.

De inspectie ziet dat in de dagrapportages in Mextra nog niet wordt gerapporteerd op de doelen. Een begeleider vertelt dat Mextra deze mogelijkheid wel heeft, maar dat het nog niet is ingericht bij de aanbieder. In een dossier is zichtbaar dat bij een jeugdige nog geen therapie is opgestart na anderhalf jaar, mede door wisseling van een gezinsvoogd. Volgens de gezinsvoogd is de therapie van twee andere jeugdigen verlaat opgestart doordat volgens de hulpverlenende instantie de intake/afspraken door de bestuurder werden afgezegd.

Volgens de bestuurder is eenmaal per half jaar een evaluatie met de gezinsvoogd en ouders. Dit ziet de inspectie niet terug in de dossiers en dit blijkt ook niet uit de gesprekken met de gezinsvoogden. De gedragswetenschapper geeft aan dat er sinds januari één evaluatie met een gezinsvoogd gepland was waarbij ze zou aansluiten, maar dat deze door de gezinsvoogd was afgezegd. De gedragswetenschapper is niet betrokken bij het inzetten van de externe hulpverlening en heeft geen contact gehad met de gezinsvoogden.

Uit de gesprekken met de bestuurder, gedragswetenschapper en begeleiding en inzage van verslagen blijkt dat er om de twee maanden een intern groeps MDO met de bestuurder en een deel van de begeleiding over alle jeugdigen plaatsvindt waar de dagelijkse dingen, huisregels en deels ook de doelen van de jeugdigen worden besproken. De gedragswetenschapper is hier eenmaal bij aangesloten.

Uit de gesprekken met de gedragswetenschapper en bestuurder blijkt dat bij een nieuwe plaatsing de bestuurder de gedragswetenschapper betreft om te beslissen of de aanbieder passende hulp kan bieden op basis van het dossier van de plaatsers.

Verbeterpunten

- Volgens artikel 4.1.3 van de Jeugdwet is de wettelijke termijn voor het opstellen van een hulpverleningsplan zes weken. In de wet wordt geen uitzondering gemaakt voor crisisplaatsingen. De inspectie verwacht dat de aanbieder maatregelen treft om deze termijn te behalen, ook bij crisisplaatsingen.
- De inspectie verwacht dat de jeugdigen en ouders worden betrokken bij de planvorming en de doelen. Dit kan aangepast op de leeftijd en het niveau van de jeugdigen en de mate van betrokkenheid en (wettelijke) rol van de ouders.

- De inspectie verwacht dat de voortgang en de resultaten van de hulp met passende frequentie samen met de jeugdigen en ouders, gezinsvoogden en andere betrokken hulpverleners wordt geëvalueerd en wordt vastgelegd in dossiers.
- De inspectie verwacht van de aanbieder, binnen een afzienbaar tijdsbestek, doelmatige en continue dossiervoering in Mextra. Bijvoorbeeld met betrekking tot het rapporteren op doelen en het opnemen van relevante informatie voor de hulpverlening van plaatsers of hulpverleners.



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.	

Deskundigheid en capaciteit personeel

Ten tijde van het toezicht zijn er zes medewerkers en twee stagiaires aangesteld bij de aanbieder. Uit de gesprekken met de bestuurder, begeleiding en gedragswetenschapper en inzage van de personeelsdossiers blijkt dat bijna alle begeleiders een zorggerelateerde mbo-opleiding hebben afgerond of daar nog mee bezig zijn en geen van de begeleiders SKJ-geregistreerd is. De twee ZZP-ers (gedragswetenschapper en verpleegkundige/jeugdzorgwerker) zijn BIG-geregistreerd en zijn hbo en wo geschoold. Uit de gesprekken en het scholingsplan blijkt dat de bestuurder is gestart met een hbo-opleiding NCOI jeugdzorgwerker en twee begeleiders een EVC-traject gaan starten. Door Covid-19 zijn vorig jaar cursussen niet door gegaan. De bestuurder is aangesloten bij een appgroep met andere gezinshuizen om elkaar te adviseren. Er is geen intervisie voor medewerkers en de richtlijnen van het Nederlands Jeugdinstituut worden niet gebruikt volgens de bestuurder. De aanbieder werkt niet met een methodiek. De gedragswetenschapper geeft aan dat het team met name mbo geschoold is en dat er nog geen doorontwikkeling van personeel is. Ze ziet daarin wel een rol voor zichzelf, maar ze heeft daar geen uren voor.

“Er zou een methodiek ontwikkeld kunnen worden, op papier, één lijn, ‘zo handelen wij’. Dat zou een verbetering zijn.” *begeleider*

De bestuurder geeft aan dat de gedragswetenschapper gemiddeld acht tot negen uur wordt ingezet. De gedragswetenschapper geeft zelf aan dat ze in een opstart fase zit en drie tot vier uur

per wordt week ingezet. Eenmaal per twee weken is de gedragswetenschapper op de locatie en spreekt ze een op een met de jeugdigen. De jeugdigen geven aan dat ze de gedragswetenschapper kennen. De gedragswetenschapper heeft een rol bij de intake en het schrijven van de hulpverleningsplannen en de risicotaxaties. De gedragswetenschapper heeft incidenteel contact met school, maar heeft geen rol in het contact met ouders, plaatsers en externe hulpverleners. De BIG-geregistreerde medewerker werkt ongeveer een dag per week, maar is momenteel minder inzetbaar vanwege persoonlijke omstandigheden. Zij begeleidt volgens de gedragswetenschapper de hbo-stagiaire en heeft geen rol met betrekking tot de coördinatie van de zorg, noch bij de hulpverleningsplannen en cliëntdossiers en is geen aanspreekpunt voor de andere begeleiders. Volgens de gedragswetenschapper nemen collega's in het team zaken en diensten van elkaar over als dat nodig is.

De inspectie heeft steekproefsgewijs de rooster app van de aanbieder ingezien. Opvallend is dat het ongeschoolde familielid die als vrijwilliger fungeert bij de aanbieder voor een doordeweekse ochtenddienst staat ingeroosterd. Op dezelfde dag staat een ongeschoolde Wlz cliënt als derde ondersteunende begeleider ingeroosterd voor een middagdienst, dat betekent dat hij/zij voor meer taken wordt ingezet dan het door de bestuurder aangegeven 'schoonmaken in de ochtend'. In reactie op het conceptrapport heeft de bestuurder laten weten dat de Wlz cliënt en de vrijwilliger geen taken uitvoeren m.b.t. verzorging van de jeugdigen. Verder ziet de inspectie dat op een weekenddag de ochtenddienst wordt gedraaid door de mbo-begeleider, maar in de middagdienst de mbo-stagiaire alleen is ingepland. In de rooster app staan de nachtdiensten en de inzet van de bestuurder niet ingepland. De bestuurders en begeleiding geven desgevraagd aan dat de nachtdiensten informeel onderling worden afgesproken.

De hbo stagiaire met een mbo diploma vertelt dat ze in de vakantie van de bestuurder een week de nachtdiensten heeft uitgevoerd.

Uitsluitcriteria

Jeugdigen met een verslaving, gedrag met extreem fysiek geweld of seksueel grensoverschrijdend gedrag of ouder dan twaalf jaar (waarbij oudere broers of zussen ook bij Kindvoorop mogen wonen) vallen volgens de bestuurder en gedragswetenschapper onder de uitsluitcriteria van de aanbieder.

Transparantie en professioneel handelen

Na het eerdere handhavingstraject van de inspectie is een aantal afspraken gemaakt met de aanbieder en vastgelegd in een brief; o.a. dat er maximaal zes gezinshuiskinderen worden opgenomen. De inspectie sprak met de bestuurder af dat bij grote veranderingen binnen Kindvoorop de inspectie actief zou worden geïnformeerd. De aanbieder heeft de inspectie geïnformeerd over de komst van de nieuwe gedragswetenschapper. De inspectie is niet geïnformeerd op het moment dat er meer dan zes jeugdigen bij de aanbieder verbleven. Daarbij aansluitend zijn er verschillende bevindingen over de wijze van communiceren van de bestuurder. Zowel de gezinsvoogden als de omgangsbegeleider geven voorbeelden waaruit blijkt dat niet altijd open en eerlijk wordt gecommuniceerd en afspraken niet in alle gevallen worden nagekomen:

- Het niet opvolgen van een advies om een week voor de zitting de Rechtbank te bellen, met als gevolg dat de rechter niet meteen uitspraak kon doen;
- De gezinsvoogd niet op de hoogte stellen wanneer een nieuwe SKJ- of BIG-medewerker in dienst kwam;
- Meerdere vervelende e-mails van de bestuurder met een nare toon. Wanneer de gezinsvoogd aangeeft dat dit niet de manier is die hij/zij wenst om te communiceren, volgen alsnog vriendelijke e-mails van de bestuurder;
- De omgangsbegeleider had een BSN-nummer van een jeugdige nodig en heeft hier twee maanden op moeten wachten;
- De bestuurder heeft volgens de gezinsvoogd aangegeven dat twee jeugdigen met elkaar samen therapie willen op één locatie. Later blijkt dat dit tijdens de intake niet is aangegeven volgens de therapeut(en) die contact opnam met de gezinsvoogd, maar dat de bestuurder zegt dat 'het onwijs veel geld kost om heen en weer te rijden naar twee behandelplekken'. Met als gevolg dat de therapie een aantal maanden later startte. In reactie op het conceptrapport heeft de bestuurder laten weten dat volgens haar de jeugdigen hebben aangegeven samen in therapie te willen en dat door Covid-19 de behandeling werd uitgesteld;
- Na terugkoppeling door AKJ vertrouwenspersoon ging de bestuurder direct aan de jeugdigen op een volgens de gezinsvoogd lacherige manier terugkoppelen wat een jeugdige had aangegeven bij de AKJ vertrouwenspersoon. In reactie op het conceptrapport heeft de bestuurder laten weten dat het genoemde voorbeeld betrekking had op het volgende: de betreffende jeugdige had benoemd een procedure niet te kennen, terwijl deze haar/hem al heel vaak was uitgelegd door de bestuurder en de gezinsvoogd.



Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Op het moment van het toezicht ontbrak één VOG van een medewerker en was een aantal VOG's afgegeven enige tijd na indiensttreding van de betreffende medewerkers.

Verbeterpunten

- De aanbieder zorgt dat intervisie wordt ingezet, de hulp voldoet aan professionele standaarden, eigentijdse kwaliteitseisen en passend is bij de ontwikkelingen in het veld. Het is belangrijk dat de aanbieder de hulp door ontwikkelt bijvoorbeeld door het invoeren van een methodiek die past bij de doelgroep en hulpvraag en professionaliseert op basis van (wetenschappelijke) inzichten en nieuwe relevante zorgconcepten.
- De aanbieder dient te zorgen voor voldoende capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. Een cliënt of een vrijwilliger hoort niet ingeroosterd te worden voor ondersteuning
- De inspectie verwacht dat de aanbieder voor iedere medewerker of vrijwilliger die structureel contact met jeugdigen of hun ouders heeft een VOG in het bezit heeft vóór de aanvang van de werkzaamheden.

- De inspectie verwacht van de bestuurder dat zij per direct afspraken met gezinsvoogden en andere ketenpartners (tijdig) nakomt en op een professionele, zorgvuldige en transparante wijze met hen communiceert.

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

Op het moment van toezicht was het kwaliteitshandboek met diverse protocollen en formats niet aanwezig op de locatie (zie ook 2.1) en waren de documenten niet online beschikbaar. De inspectie heeft daarom na het toezicht de nagezonden kwaliteitsdocumenten van de aanbieder uit 2019 ingezien. Deze zijn verouderd, bijvoorbeeld omdat in het beleidsplan over twee locaties wordt gesproken en dat: 'de locaties zijn ingericht voor kinderen van drie tot 12 jaar'. Dit klopt niet met de huidige situatie.

Jaarlijks vindt er volgens het document 'organisatie beoordeling en klachten' een evaluatie plaats over negen kwaliteitsindicatoren, zoals professioneel handelen, klachten en incidenten en functioneringsgesprekken. Over 2021 is echter geen organisatiebeoordeling beschikbaar. Er worden geen interne audits uitgevoerd en er is geen interne of externe tegenspraak georganiseerd bij de aanbieder.

Halfjaarlijks vindt een cliënttevredenheidsonderzoek plaats onder de jeugdigen door middel van een vragenlijst.



Uit gesprekken met de bestuurder en begeleiding en inzage in drie cliëntendossiers blijkt dat voor elk incident een incidentenformulier wordt ingevuld. Volgens een begeleider maakt de aanbieder geen overkoepelende analyses van de geregistreerde incidenten. De gedragswetenschapper vertelt dat ze alleen bij incidenten op school betrokken wordt, niet bij incidenten bij Kindvoorop.

De bestuurder is gestart met voorbereidingen om het Keurmerk gezinshuizen te verkrijgen en gestopt met het verkrijgen van een HKZ-certificaat. De risico inventarisatie (RIE) is nog niet gepland. Ze verwacht over een half jaar de audit voor het Keurmerk te kunnen laten afnemen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat de aanbieder een lerend werkklimaat doorvoert. Er moet een voldoende en actueel beeld te zijn van wat wel en wat niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan jeugdigen en ouders. De aanbieder moet gaan werken met een PDCA-cyclus om te komen tot zichtbare verbetering.
- De inspectie verwacht dat de gedragswetenschapper betrokken wordt bij de afhandeling van de incidenten. Daarnaast verwacht de inspectie dat de aanbieder de incidenten overstijgend analyseert en verbeteringen doorvoert.
- De inspectie is positief over het periodieke cliënttevredenheidsonderzoek van de aanbieder. De inspectie verwacht wel dat de aanbieder ook inspraakmomenten voor de jeugdigen

organiseert en duidelijk maakt wat er met de aandachtspunten van het cliënttevredenheidsonderzoek gebeurt.

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

Op de website van de aanbieder staat aangegeven dat cliënten zich bij onvrede rechtstreeks kunnen melden bij een onafhankelijke klachtencommissie en dat de AKJ vertrouwenspersoon eenmaal per drie maanden komt. Volgens de bestuurder is er nog geen klacht ingediend bij de klachtencommissie. Er is wel anderhalf jaar geleden een klacht ingediend bij de AKJ vertrouwenspersoon.

De AKJ vertrouwenspersoon vertelt dat de afspraak is dat ze zes keer per jaar bij de aanbieder komt, omdat het een crisisgroep is. Deze frequentie is niet behaald. Normaal gesproken komt de AKJ vertrouwenspersoon vier maal per jaar op bezoek bij de aanbieder. Het bezoek wordt van tevoren bij de jeugdigen aangekondigd. Het laatste bezoek van de AKJ vertrouwenspersoon was enkele weken voor het toezicht. De vertrouwenspersoon heeft toen vijf jeugdigen gesproken over 'meidenthema's'.

De AKJ vertrouwenspersoon heeft folders uitgedeeld aan de aanbieder. Ze heeft geen contact met ouders van de jeugdigen. De AKJ vertrouwenspersoon geeft aan dat ze laagdrempelig in gesprek kan gaan met de bestuurder, maar doordat ze weinig zicht heeft op de situatie bij de aanbieder het lastig is om te zien wat daarna concreet gebeurt/verandert met verbeterpunten. Voorbeelden van onderwerpen die besproken zijn met de bestuurder zijn: de groei van de aanbieder van enkele jaren geleden tot een soort instelling, het omlopen naar de nieuwe ingang van de aanbieder en de aankleding van de gang.

De AKJ vertrouwenspersoon en de bestuurder geven een voorbeeld van een interventie; een jeugdige vertelde tegen de vertrouwenspersoon dat hij/zij niet wist waarom de uithuisplaatsing had plaatsgevonden. Daarna is er een gesprek met de gezinsvoogd en de jeugdbeschermer geïnitieerd en is de uithuisplaatsing met plaatjes toegelicht aan de jeugdige.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Kindvoorop onaangekondigd uit op 16 juni 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht tijdens en na het bezoek 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 jeugdigen.
- Een gesprek met de bestuurder van Kindvoorop.
- Gestructureerde interviews met:
 - Twee begeleiders
 - Een gedragswetenschapper
 - Twee gezinsvoogden en een vervangend/ondersteunende gezinsvoogd
 - Een Wmo toezichthouder
 - AKJ vertrouwenspersoon
 - Een ambulante hulpverlener (voor omgangsbegeleiding)
- De check van 10 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 inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten: jaarrekening 2021, verklaring productiecontrole 2021, jaarplan 2022 ter voorbereiding voor Keurmerk, cliënttevredenheid meting, twee laatste verslagen MDO's, scholingsplan, protocollen uit Kwaliteitsboek.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl