Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

De kwaliteit van de zorg voor cliënten van Mesazorg

Locaties 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Utrecht, augustus 2022

1 Inleiding

In maart en april 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij drie locaties van Mesazorg. De inspectie bezocht 't Herenhuis in Tiel, de Hoeve in Herveld en gezinshuis het Buitenhuis in Zetten. Doel van het toezicht was om te bepalen in hoeverre de kwaliteit van de zorg op deze locaties verbeterd is ten opzichte van het vorige toezicht in maart en april 2021.

Achtergrond en aanleiding

De afgelopen jaren hebben de inspectie en de Wmo-toezichthouder gezamenlijk toezicht uitgevoerd bij diverse locaties van Mesazorg. In 2020 werd 't Herenhuis in Tiel getoetst, waarbij meerdere tekortkomingen werden geconstateerd. Op verzoek van de inspectie leverde Mesazorg een plan aan om de zorg te verbeteren.
In 2021 vond wederom een toets plaats bij 't Herenhuis in Tiel. Ook werd toezicht uitgevoerd bij de Hoeve in Herveld en het Buitenhuis in Zetten. Hoewel de drie locaties voldeden aan enkele normen, was op een groot deel van de normen verbetering nodig. De volledige resultaten van het toezicht in 2021 staan in het gepubliceerde rapport[1]. In het rapport werd Mesazorg opnieuw gevraagd om een verbeterplan, ditmaal voor drie locaties.
Gezien de aard en omvang van de noodzakelijke verbeteringen is besloten om in 2022 de kwaliteit van de hulp bij deze drie locaties opnieuw te toetsen.

Opzet van het onderzoek in 2022

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 bevat veertien normen en is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Voor het huidige onderzoek zijn de normen van het toetsingskader geselecteerd, waarop verbetering noodzakelijk was. Het toezicht is ditmaal uitgevoerd zonder de Wmo-toezichthouder, aangezien op 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis geen hulp werd geboden aan Wmo-cliënten.

Beschrijving Mesazorg

Mesazorg richt zich op begeleide woonvormen voor kinderen en volwassenen, die ondersteuning nodig hebben en (nog) niet bij hun ouders of volledig zelfstandig kunnen wonen. Cliënten hebben bijvoorbeeld te maken met een lastige thuissituatie, gedragsproblemen, een verstandelijke beperking of psychische problemen.

[1] Het rapport van september 2021 vindt u op Stichting Mesa Zorg, Tiel, Herveld en Zetten | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igj.nl)

Mesazorg biedt hulp op basis van de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg (Wlz). De **jeugdhulp** wordt gefinancierd op basis van individuele maatwerkovereenkomsten en contracten met enkele jeugdregio's. Cliënten kunnen bij Mesazorg verblijven op vrijwillige basis, de plaatsing gaat dan via een jeugdconsulent. De meeste cliënten ontvangen hulp in het gedwongen kader, dat betekent dat een jeugdige geplaatst wordt door een (gezins)voogd.
De **Wlz-zorg** aan volwassen cliënten wordt uitsluitend gefinancierd via persoonsgebonden budgetten (pgb's). De Wlz-cliënten hebben overwegend een GGZ-W indicatie voor onbepaalde tijd vanwege psychische of psychiatrische problematiek.

Op de website van Mesazorg staan zeven locaties genoemd. Op vijf van de zeven locaties wordt hulp met verblijf geboden aan maximaal 45 cliënten. Op twee locaties biedt Mesazorg dagbesteding en ambulante hulp. De begeleiding wordt geboden door woonbegeleiders, persoonlijke begeleiders en gezinshuisouders. In onderstaande tabel staan de locaties waar hulp wordt geboden. De vetgedrukte locaties zijn door de inspectie bezocht in het kader van dit onderzoek.

Tabel: Overzicht van de locaties en het zorgaanbod tijdens het toezicht

	Locatie	**Rechtspersoon**	**Type zorg**	**Plaats**	**Wettelijk Kader**
1	**'t Herenhuis**	Stichting 't Herenhuis Tiel	Woonbegeleiding (Moeder en kind-huis) Ambulante begeleiding	Tiel	Jeugdwet Wlz
2	**De Hoeve**	Stichting de Hoeve Herveld	Woonbegeleiding	Herveld	Jeugdwet Wlz
3	**Het Buitenhuis**	Stichting Het Buitenhuis Zetten	Gezinshuis	Zetten	Jeugdwet
4	De Villa	Stichting MeSa Zorg Villa Zetten	Woonbegeleiding	Zetten	Jeugdwet
5	Het Woonhuis	*Geen inschrijving in de Kamer van Koophandel*	Ambulante begeleiding	Randwijk	Wlz
6	Het Dijkhuis	Stichting Het Dijkhuis	Gezinshuis	Geldermalsen	Jeugdwet
7	Pruuve	Pruuve B.V.	Dagbesteding	Zetten	Jeugdwet Wlz

Naast deze locaties zijn Stichting Mesa Zorg en HBG Administratie en uitzendbureau B.V. actief. Stichting Mesa Zorg is contractpartij bij diverse jeugdhulpcontracten met gemeenten, en het personeel is in dienst bij HBG Administratie en uitzendbureau B.V.

Stichting 't Herenhuis Tiel, Stichting de Hoeve Herveld, Stichting Het Buitenhuis Zetten, Stichting MeSa Zorg Villa Zetten en de Pruuve B.V. hebben dezelfde bestuurder als Stichting Mesa Zorg en HBG Administratie en uitzendbureau B.V. Stichting Het Dijkhuis heeft een andere bestuurder.

Zes locaties bieden jeugdhulp en beschikken over een eigen inschrijving bij de Kamer van Koophandel. Zij zijn om die reden te kwalificeren als jeugdhulpaanbieder als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet[2].
Stichting Mesa Zorg biedt zelf geen hulp maar sluit wel jeugdhulpcontracten. Zij laat de door haar gecontracteerde jeugdhulp uitvoeren door een van de locaties. Om die reden is Stichting Mesa Zorg ook te kwalificeren als jeugdhulpaanbieder als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet.

Stichting Mesa Zorg heeft tot op heden het wettelijk verplichte Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording aangeleverd[3].

De locaties van Mesazorg worden ondersteund vanuit een centraal kantoor in Zetten. Daar werken een zorgmanager, een kwaliteitsmedewerker, een medewerker marketing & communicatie en twee financieel medewerkers. De zorgmanager vormt de schakel tussen de locaties en beide bestuurders.
Tussen juni 2021 en maart 2022 huurde Mesazorg gedragsdeskundige expertise in op afroep. In mei 2022 zijn een orthopedagoog en een GZ-psycholoog gestart bij Mesazorg. Beide professionals zijn geregistreerd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of in het BIG-register. Zij zijn elk op freelancebasis een dag per week beschikbaar voor inhoudelijke ondersteuning van de medewerkers op alle locaties. Ook een paardencoach is via Mesazorg op freelancebasis betrokken bij diverse cliënten.

Mesazorg is ISO gecertificeerd voor de locaties 't Herenhuis, De Hoeve en De Villa.

[2] Volgens de Jeugdwet is een jeugdhulpaanbieder een natuurlijke persoon die, het verband van natuurlijke personen dat of de rechtspersoon die bedrijfsmatig jeugdhulp doet verlenen onder verantwoordelijkheid van het college.
[3] Zie VWS | Jaarverantwoording zorg (desan.nl)

Beschrijving van de drie locaties die getoetst zijn

1. Locatie 't Herenhuis

Stichting 't Herenhuis Tiel (KvK 76665674) is opgericht in december 2019. 't Herenhuis biedt begeleiding aan moeders met kinderen die (nog) niet in staat zijn om hun kind zelfstandig op te voeden. 't Herenhuis begeleidt de moeders bij de verzorging van hun kind, hun dagelijkse bezigheden en werkt met hen aan hun doelen. De achtergrond van de moeders is divers.
Tijdens het toezicht verblijven vier moeders met hun kind bij 't Herenhuis. Ook woont een cliënt op de locatie die ambulante begeleiding ontvangt vanuit de Wlz.
Op deze locatie werken zes begeleiders. Vijf begeleiders hebben een relevante opleiding afgerond op mbo-/hbo-niveau, en één van hen heeft een SKJ-registratie. De zesde begeleider is ongediplomeerd maar volgt een relevante mbo-opleiding.

2. Locatie de Hoeve

Stichting de Hoeve Herveld (KvK 76664562) is opgericht in december 2019. De Hoeve is gelegen in een landelijk gebied, met veel ruimte en dieren. Op het moment van het toezicht verblijven elf cliënten bij de Hoeve. Eén van hen heeft een Jeugdwet-indicatie, de andere tien cliënten hebben een Wlz-indicatie. De Wlz-cliënten variëren in leeftijd tussen 21 en 71 jaar.
Op deze locatie werken zes begeleiders. Twee begeleiders hebben een relevante opleiding afgerond op mbo-/hbo-niveau. Eén van hen heeft een SKJ-registratie, de andere is daarmee bezig. Vier begeleiders zijn ongediplomeerd. Eén van hen volgt een relevante hbo-opleiding, de andere drie zijn bezig met een relevante mbo-opleiding. Ook werken twee stagiaires (mbo-4) en twee nachtdienstmedewerkers (zonder zorgopleiding) bij de Hoeve.

3. Locatie het Buitenhuis

Stichting Het Buitenhuis Zetten (KvK 78702046) is opgericht in juli 2020. De locatie is ingericht als gezinshuis. Er wonen zeven jeugdigen in de leeftijd van zeven tot twaalf jaar.
Bij **het Buitenhuis** werken twee gezinshuisouders zonder zorgopleiding. Daarnaast zijn een SKJ-geregistreerde gezinshuisbegeleider en een stagiaire (hbo) betrokken bij het gezinshuis.

De SKJ-geregistreerde begeleiders op **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** werken allen op freelancebasis. Het merendeel van hen is ook actief als jeugdhulpverlener buiten Mesazorg.

Beschrijving van de overige locaties van Mesazorg

4. De Villa

Stichting MeSa Zorg Villa Zetten (KvK 63760363) is opgericht in juli 2015. De locatie is een kleinschalige woongroep voor zeven jeugdigen. Deze locatie is niet getoetst.

5. Het Woonhuis

Op deze locatie in Randwijk wonen vier cliënten met een Wlz-indicatie, zij ontvangen ambulante begeleiding. Deze locatie is niet getoetst.

6. Het Dijkhuis

Stichting Het Dijkhuis (KvK 84619333) is opgericht in november 2021. In dit gezinshuis in Geldermalsen verblijven zes jeugdigen. Deze locatie is niet getoetst.

7. Pruuve

Pruuve B.V. (KvK 65868633) is opgericht in april 2016. Deze locatie in Zetten biedt dagbesteding en is niet getoetst.

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 afgelopen jaren hebben de inspectie en de Wmo-toezichthouder gezamenlijk toezicht uitgevoerd bij diverse locaties van Mesazorg. In het laatste rapport "De kwaliteit van de zorg voor cliënten van Stichting Mesa Zorg. Locaties 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis" van september 2021 concludeerde de inspectie dat aan meerdere verwachtingen niet werd voldaan doordat er ongeschoold en onvoldoende deskundig personeel werd ingezet. De inspectie heeft Mesazorg daarom gevraagd een verbeterplan op te stellen met concrete maatregelen per locatie om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen.

In maart en april 2022 heeft opnieuw een toets plaats gevonden bij de locaties 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis. De resultaten van die toets zijn beschreven in hoofdstuk 3 van dit rapport. De resultaten van deze hertoets laten zien dat de doorgevoerde verbetermaatregelen op veel punten tot een verbetering van de kwaliteit van hulp heeft geleid. De inspectie constateert echter dat Mesazorg nog niet volledig aan alle getoetste normen voldoet.

In reactie op het conceptrapport heeft Mesazorg laten weten na het toezicht in 2022 op een aantal van de geconstateerde tekortkomingen verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben of hiermee bezig te zijn. De reeds doorgevoerde verbetermaatregelen naar aanleiding van het conceptrapport zijn verwerkt in hoofdstuk 3 van dit rapport. Omdat de door Mesazorg ingezette verbetermaatregelen niet alle geconstateerde tekortkomingen hebben weggenomen, heeft de inspectie in juli 2022 een bestuursgesprek gevoerd met het bestuur van Mesazorg. Dit is een interventie als bedoeld in het Algemeen interventiebeleid IGJ.[4] Het doel van het gesprek was om te beoordelen of Mesazorg over voldoende verbeterkracht beschikt om de geconstateerde tekortkomingen op te lossen en te bepalen of de inspectie voldoende vertrouwen heeft dat het bestuur van Mesazorg de verbeteringen duurzaam borgt. Deze weging bepaalt welk vervolgtoezicht wordt ingezet.

Tijdens het bestuursgesprek heeft de inspectie de rode draad van de inspectiebevindingen in relatie tot het bestuurlijk handelen van het bestuur besproken. Het bestuur heeft uitgelegd hoe zij voornemens is de in het rapport genoemde verbeterpunten op te pakken en binnen welke termijn dat gebeurt. Daarnaast heeft het bestuur gereflecteerd op de vraag hoe zij bewaakt dat de organisatie blijft leren en hoe zij de deskundigheid van medewerkers bevordert.

[4] Zie IGJ interventiebeleid | Publicatie | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Tot slot heeft het bestuur toegelicht hoe zij tegenspraak heeft georganiseerd en hoe zij voldoende kritische blikken naar binnen haalt zodat de organisatie zich blijft doorontwikkelen. Na het bestuursgesprek heeft het bestuur nog een schriftelijke aanvulling op de bovengenoemde punten gegeven.

Op basis van het toezicht en het daaropvolgende bestuursgesprek concludeert de inspectie dat Mesazorg stappen heeft gezet in het sturen op de kwaliteit van de hulp en gemotiveerd is om zich hierin verder te ontwikkelen. De aanstelling van een zorgmanager heeft hieraan in grote mate bijgedragen. De inspectie hoort dat er beter wordt gestuurd op de deskundigheid van het personeel, onder andere door personeel opleidingstrajecten te laten volgen en kritischer te zijn in het aannamebeleid voor nieuw personeel. Daarnaast ziet de inspectie dat Mesazorg zich kritischer opstelt in de aanmeldprocedure voor mogelijke nieuwe cliënten, wat ertoe moet leiden dat de geboden hulp beter past bij de problematiek van cliënten. Na het toezicht heeft Mesazorg de inspectie geïnformeerd over maatregelen die zij specifiek voor het gezinshuis Buitenhuis treft, zoals de nabijheid van een GZ-psycholoog en het inzetten van een EVC-traject voor één van de gezinshuisouders.

Vervolg

De inspectie concludeert op basis van het bestuursgesprek dat Mesazorg inzicht heeft in de noodzaak om tot verdere kwaliteitsverbetering te komen. De inspectie ziet dat Mesazorg hierin concrete ambities heeft geformuleerd en heeft onderbouwd hoe zij deze ambities zal realiseren. De inspectie constateert een stijgende lijn in de kwaliteit van hulp die door Mesazorg wordt geboden. De inspectie oordeelt daarom dat Mesazorg op dit moment over voldoende verbeterkracht beschikt om de ingezette stijgende lijn vast te houden, en verwacht dat Mesazorg met behulp van een verbeterplan de in hoofdstuk 3 van dit rapport genoemde verbeterpunten zal realiseren.

De inspectie verwacht dat Mesazorg de in hoofdstuk 3 van dit rapport genoemde verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan voor ’t Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis, met concrete maatregelen per locatie om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De inspectie verwacht dat de maatregelen er uiterlijk binnen zes maanden na ontvangst van het verbeterplan toe leiden dat aan alle normen van het JIJ-kader wordt voldaan. Het verbeterplan moet zes weken na ontvangst van het vastgestelde rapport aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme.

Gelet op het verbetertraject dat reeds is doorlopen voor ’t Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis en de tekortkomingen die zijn geconstateerd in het onderhavige onderzoek, kiest de inspectie ervoor om het verbetertraject nauwgezet te volgen. Na afloop van het verbetertraject zal de inspectie toetsen of wordt voldaan aan de in het rapport vastgestelde verbeterpunten. Dit betekent dat de inspectie een hertoets uit zal voeren.

3 Resultaten

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van het onderzoek bij de drie locaties in de periode maart en april 2022. De inspectie vermeldt per norm het oordeel, uitgesplitst per locatie. Het oordeel is gebaseerd 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.*

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

Bij dit thema toetst de inspectie in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin. Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie, uitgesplitst per locatie.

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

Begeleiders van **’t Herenhuis** vertellen aan de inspectie hoe zij zicht krijgen op de moeders en kinderen. Ze geven voorbeelden van de achtergrond en hulpvragen van cliënten en welke personen belangrijk voor ze zijn. De inspectie hoort van meerdere cliënten dat ze het gevoel hebben dat de begeleiders er voor hen zijn en weten hoe het met ze gaat. Ze vinden ’t Herenhuis een fijne plek waar ze dingen kunnen leren.
Een begeleider vertelt hoe belangrijk het is om duidelijk te zijn over de doelgroep die kan worden bediend. ’t Herenhuis is geen passende plek voor moeders met psychische problemen, omdat de benodigde deskundigheid daarvoor ontbreekt. Door ons nu te beperken tot het begeleiden van moeders met een ‘lichter profiel’, blijft het voor iedereen veilig en prettig, aldus een begeleider.

De inspectie hoort in gesprekken met begeleiders van **de Hoeve** dat zij veel weten over de cliënten. De begeleiders kunnen uitleggen wat de hulpvraag en het toekomstperspectief is van de cliënten. Een cliënt van de Hoeve vertelt dat de begeleiders hem kennen. Tijdens het teamoverleg worden bijzonderheden en ontwikkeling van alle cliënten besproken, zodat alle begeleiders op de hoogte zijn. De inspectie leest dit terug in het verslag van het teamoverleg.

De gezinshuisouders van **het Buitenhuis** vertellen dat de persoonlijk begeleider hen bij elke nieuwe plaatsing informeert over de achtergrond van het kind en over wat het kind nodig heeft. De inspectie merkt in het gesprek met de gezinshuisouders dat zij de kinderen goed kennen. De gezinshuisouders vertellen dat zij met de gezinshuisbegeleider bespreken hoe zij de kinderen het beste kunnen begeleiden.

De inspectie hoorde van meerdere ouders dat zij niet weten of het gezinshuis een goed beeld van hun kind heeft. Diverse ouders vertellen dat ze weinig informatie krijgen. Zij ervaren onvoldoende kans om hun wensen, behoeften en mogelijkheden kenbaar te maken. Mesazorg legt uit dat er begin 2022 afspraken zijn gemaakt over hoe het contact verloopt tussen de gezinshuisouders, persoonlijk begeleider, voogden en ouders. Mesazorg zegt zich in te blijven zetten voor het betrekken van de ouders van jeugdigen die bij het Buitenhuis verblijven.

De inspectie ziet dat de dossiers een beeld geven van de wensen, behoeften en mogelijkheden van cliënten op **'t Herenhuis, de Hoeve** en **het Buitenhuis**. Echter, de besluitvorming over de plaatsing van huidige cliënten is niet navolgbaar. De inspectie hoort verschillende voorbeelden van plaatsingen op basis van beperkte informatie over de achtergrond en hulpvraag van de cliënt. In gesprekken hoort de inspectie ook, dat begeleiders en gedragsdeskundigen in 2021 nauwelijks betrokken waren bij besluiten over nieuwe aanmeldingen. De inspectie heeft niet kunnen vaststellen dat voldoende deskundigheid betrokken is geweest bij het plaatsen van de nieuwe cliënten in het jaar voorafgaand aan het toezicht.

Op het moment van het toezicht wordt binnen Mesazorg een nieuwe structuur ingevoerd voor aanmeldingen van cliënten. De zorgmanager vertelt dat een aanmelding centraal wordt geregistreerd en na een eerste beoordeling wordt doorgezet naar de locatie die geschikt lijkt. Een aangewezen persoonlijk begeleider beoordeelt de aanmelding en bespreekt deze in het team. Bij twijfel kan de orthopedagoog of GZ-psycholoog worden geconsulteerd. De nieuwe werkwijze rond het aannemen van cliënten is op het moment van het toezicht nog niet zichtbaar in de praktijk. Mesazorg geeft aan dat er ten tijde van het toezicht namelijk nog geen match tot stand was gekomen tussen een potentiële cliënt en één van de zorglocaties sinds het ingaan van de nieuwe werkwijze.

Verbeterpunten:

- De inspectie ziet dat Mesazorg recent een nieuwe structuur heeft ingevoerd voor aanmeldingen van cliënten. De inspectie verwacht dit ertoe leidt dat **'t Herenhuis, de Hoeve** en **het Buitenhuis** voor elke cliënt een onderbouwd besluit nemen over de passendheid van de

plaatsing en dat daarbij de juiste deskundigheid wordt betrokken. Het is belangrijk dat dit ook navolgbaar is in het dossier.

- De inspectie verwacht dat **het Buitenhuis** niet alleen de wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen kent, maar ook die van hun ouders.

Norm 1.3		Herenhuis	Hoeve	Buitenhuis
	Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.			

Cliënten van **'t Herenhuis** en **de Hoeve** zijn positief over de betrokkenheid van de begeleiders. Het complimentenbord bij 't Herenhuis roept een positief gevoel op, zowel bij de cliënten als bij de begeleiders. Een cliënt vertelt hoe de begeleiders elkaar aanvullen: de ene begeleider is direct terwijl de ander wat rustiger is. Begeleiders zijn veel op de groep en leren de cliënten goed kennen. Zo ontstaat begrip voor de stemming en behoeften van elke bewoner. Een andere cliënt vertelt dat de begeleiders klaar staan en veel regelen, maar ook ruimte geven om zelf beslissingen te nemen.

De gezinshuisouders van **het Buitenhuis** vertellen dat zij de tijd nemen om een band op te bouwen met de kinderen. Zij zijn er voor de kinderen als ze verdrietig zijn en geven ze een knuffel als ze dat nodig hebben. Ook werken de gezinshuisouders met een klachtenbus, waar de kinderen briefjes in kunnen stoppen. Op die manier worden moeilijke onderwerpen bespreekbaar gemaakt. Een gezinsvoogd vertelt dat de gezinshuisouders nabijheid en affectie bieden aan de kinderen. Een andere gezinsvoogd vertelt dat het gezinshuis een zorgzame en stabiele plek is voor haar pupillen. In meerdere gesprekken hoort de inspectie dat de gezinshuisbegeleider van het Buitenhuis de contacten onderhoudt met de ouders van de cliënten. De gezinshuisouders zorgen voor de afstemming over meer praktische zaken. De inspectie hoorde van de ouders van meerdere cliënten dat zij zich niet betrokken voelen bij de hulp en hierdoor beperkt vertrouwen ervaren.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat de gezinshuisbegeleider van **het Buitenhuis** voor zover mogelijk ouders betrekt bij de jeugdhulp die wordt geboden.

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

Op de locatie **'t Herenhuis** ziet de inspectie dat de tuin is opgeknapt en dat de woonkamer gezellig is ingericht. Cliënten vertellen dat ze de sfeer van de locatie positief vinden, dat er tijd en ruimte is om leuke dingen met elkaar te doen, zoals zwemmen, diamondpainting of samen een film kijken. Een Wlz-cliënt vertelt dat hij het naar zijn zin heeft op **de Hoeve**, hij woont er graag. Er wordt elke dag gekookt en samen gegeten, en cliënten kunnen daarbij helpen.

Eind 2021 verbleven drie jeugdigen op de Hoeve, op het moment van toezicht is dat er nog één. Eén jeugdige is intern verhuisd naar het Buitenhuis en een tweede is verhuisd naar een andere organisatie. Begeleiders vertellen dat de gezinshuislocaties van Mesazorg geschikter zijn voor jonge kinderen dan de Hoeve, omdat in een gezinshuis meer nabijheid wordt geboden.

De inspectie leest in beleidsdocumenten en hoort in gesprekken met begeleiders, dat op **'t Herenhuis** en **de Hoeve** inmiddels alleen nog urinecontroles worden afgenomen op verzoek van en in overleg met de betrokken (bevoegde) partijen, en met toestemming van de cliënt. De inspectie is kritisch op het inzetten van urinecontroles in een open setting, ook als dit in overleg gebeurt met de plaatsende instantie. Voor vrijheidsbeperkende maatregelen moet immers altijd een wettelijke grondslag zijn. Verslavingsproblematiek vraagt om een methodische aanpak door gespecialiseerde hulpverleners.

Medewerkers en bestuurder vertellen aan de inspectie dat de camera's bij **'t Herenhuis** en **de Hoeve** al langere tijd uitstaan. De bestuurder vindt echter, dat het gebruik van camera's toegevoegde waarde heeft. Bijvoorbeeld voor de slaapdienst die iets hoort in het pand en dat wil checken. Of om beelden terug te kijken als cliënten geen openheid geven over een incident.
De bestuurder wil graag van de inspectie weten wat wel en niet mag. Aangezien camera's een inbreuk zijn op de privacy van cliënten, verwacht de inspectie dat aanbieders terughoudend omgaan met de inzet ervan en zoeken naar alternatieven. Medewerkers met zorginhoudelijke expertise dienen betrokken te zijn bij afwegingen en besluiten over het gebruik van camera's.

Het Buitenhuis heeft een grote woonkamer en open keuken. De ruime woning ziet er schoon en netjes uit en de sfeer is huiselijk. In de kamers van de kinderen ligt speelgoed. In de grote tuin staat een speeltoestel en er zijn kippen en konijnen. De gezinshuisouders vertellen dat de kinderen hobby's hebben zoals zwemmen en paardrijden. De zeven jeugdigen in het gezinshuis hebben niet allemaal een eigen slaapkamer; er zijn twee slaapkamers waar twee jeugdigen slapen. De gezinshuisouders vertellen dat zij voor alle kinderen dezelfde regels hanteren rond schermtijd en televisiekijken. De inspectie hoort ook, dat er een vast rustmoment is na het avondeten. De kinderen spelen dan op hun slaapkamer of buiten. Het Buitenhuis heeft geen camera's en ook zijn

urinecontroles niet aan de orde. Na het toezicht heeft Mesazorg de inspectie laten weten dat inmiddels geen jeugdigen meer een slaapkamer delen.

Volgens de *kwaliteitscriteria voor gezinshuizen* verblijven in een gezinshuis doorgaans vier tot zes jeugdigen, afhankelijk van de zorgzwaarte. Op het moment van toezicht wonen er zeven jeugdigen in het gezinshuis. Op basis van het gesprek met de persoonlijk begeleider van **Het Buitenhuis** concludeert de inspectie dat er onvoldoende kennis aanwezig is over de kwaliteitscriteria. Daarnaast is de inspectie niet gebleken hoe de kwaliteitscriteria zijn betrokken bij de afwegingen over de geplaatste jeugdigen.

Verbeterpunten:

- De huidige omvang van **het Buitenhuis**, zeven jeugdigen, doet een extra beroep op de medewerkers. De inspectie verwacht dat **het Buitenhuis** de kwaliteitscriteria betrekt bij afwegingen over te plaatsen jeugdigen.
- De inspectie verwacht dat de gezinshuisbegeleider van **het Buitenhuis** in overleg met ouders en/of plaatsers per individuele jeugdige afspraken maakt over schermtijden en rustmomenten, passend bij hun leeftijd en ontwikkelingsbehoefte.
- Onderdeel van een zo thuis mogelijke omgeving is dat jeugdigen een eigen slaapkamer hebben die ze naar hun wens kunnen inrichten en waar ze ook privacy hebben. De inspectie verwacht van **het Buitenhuis** dat jeugdigen een eigen kamer hebben. Het delen van een slaapkamer is slechts toegestaan bij een nadrukkelijke wens van betrokkenen en na een zorgvuldige afweging.

Thema 2: De kundige hulpverlener

Bij dit thema toetst de inspectie 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. Hieronder leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie, uitgesplitst per locatie.

Norm 2.1		Herenhuis	Hoeve	Buitenhuis
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.			

Bij **’t Herenhuis** hoort de inspectie dat begeleiders beter zicht hebben op het gedrag van de cliënten dan in 2021. Ook vertelt een cliënt dat de begeleiders goed handelen om escalaties te voorkomen. Er is meer rust in huis en dat geeft een gevoel van veiligheid, aldus de cliënt.

De inspectie hoort dat de begeleiders op **de Hoeve** veel aandacht hebben voor hoe de cliënten met elkaar omgaan. Door bewust het gesprek op te zoeken proberen ze een goed leefklimaat neer te zetten en conflicten te voorkomen. Begeleiders vertellen ook dat ze het jammer vinden dat momenteel geen gedragswetenschapper beschikbaar is. Als het begeleiders onvoldoende lukt om het gedrag van een cliënt te begrijpen, dan kan overleg met een gedragswetenschappers helpen om veiligheidsrisico's te voorkomen voor de cliënt zelf en voor de groep.

De inspectie ziet tijdens een rondleiding in **het Buitenhuis** dat twee jeugdigen zonder familieband een kamer delen. In gesprekken met plaatsers hoort de inspectie, dat deze jeugdigen een kamer delen zonder afstemming met de betrokken plaatsers. Verder constateert de inspectie dat onderbouwing ontbreekt in het dossier waarom de samenplaatsing van deze twee jeugdigen verantwoord is en welke aanvullende veiligheidsafspraken zijn gemaakt. De inspectie vindt deze gang van zaken risicovol en niet verantwoord.

In een deel van de onderzochte dossiers van **'t Herenhuis, de Hoeve** en **het Buitenhuis** ziet de inspectie een ingevulde risicotaxatie, maar deze zijn niet actueel. De inspectie hoort dat vanaf 2022 is gestart met het invullen van een risicotaxatie (LIRIK) voor Jeugdwetcliënten. Echter, in de dossiers ziet de inspectie deze werkwijze nog niet terug. Ook hoort de inspectie dat de nieuwe gedragswetenschapper dient te besluiten welk format gehanteerd zal worden voor de risicotaxatie voor Wlz-cliënten.

De inspectie concludeert dat de werkwijze rond veiligheidsinschattingen van 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis onvoldoende is verbeterd ten opzichte van het toezicht in 2021.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat **'t Herenhuis, de Hoeve** en **het Buitenhuis** een gedegen risicotaxatie maken van de cliënten bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden. Dit ondersteunt begeleiders bij het bieden van goede zorg.
- De inspectie verwacht dat de begeleider van **het Buitenhuis** samen met ouders en/of plaatsers afspraken maakt over de veiligheid van de jeugdigen.

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

Zowel cliënten als begeleiders van **'t Herenhuis** kunnen duidelijk uitleggen welke begeleiding wordt geboden en waar de moeders aan werken. Een voormalig gezinsvoogd vertelt, dat dankzij de begeleiding in 't Herenhuis een moeder samen met haar kind kon blijven wonen.

Een gezinsvoogd geeft aan dat haar pupil baat heeft bij de begeleiding en structuur die wordt geboden op **de Hoeve**.

Een andere gezinsvoogd is tevreden over de structuur die **het Buitenhuis** biedt. Die is passend bij wat de jeugdigen op dit moment nodig hebben, aldus de gezinsvoogd.

In eerdere rapporten heeft de inspectie geoordeeld, dat Mesazorg geen passende plek is voor cliënten met complexe problematiek. Medewerkers zijn zich er nu meer van bewust dat Mesazorg niet over de deskundigheid beschikt om behandeling te bieden via erkende interventies. Meerdere cliënten volgen een behandeling bij een gespecialiseerde GGZ-organisatie.

In de dossiers ziet de inspectie dat meerdere cliënten van **de Hoeve** en **het Buitenhuis** paardencoaching ontvangen, terwijl niet duidelijk is of dit is afgestemd met de plaatser, de externe behandelaar of de eigen gedragswetenschapper van Mesazorg.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat de plaatser, de externe behandelaar of de eigen gedragswetenschapper betrokken is bij het besluit over de inzet van paardencoaching bij individuele cliënten op de locaties **de Hoeve** en **het Buitenhuis**.

Norm 2.4		Herenhuis	Hoeve	Buitenhuis
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.			

Meerdere plaatsers van cliënten in **'t Herenhuis** vertellen aan de inspectie, dat ze tevreden zijn over de contacten met de begeleiders. Zij worden voldoende geïnformeerd en kunnen de begeleiders bereiken met vragen en opmerkingen.

De inspectie hoort van diverse plaatsers kritische geluiden over de samenwerking met de locaties **de Hoeve** en **het Buitenhuis**. Zo is een jeugdige volgens de betrokken gezinsvoogd zonder overleg meerdere malen verplaatst tussen diverse locaties van Mesazorg. Mesazorg geeft aan dat zij heeft geprobeerd afstemming te zoeken met de gezinsvoogd over het verplaatsen van de jeugdige maar dat dit niet is gelukt. Een andere gezinsvoogd vertelt dat hij geen plan heeft ontvangen. Ook de inspectie trof tijdens het dossieronderzoek geen plan aan voor deze jeugdige. Een betrokken leerkracht heeft tussen december 2021 en half maart 2022 geen contact gehad met de gezinshuisbegeleider. Met de gezinshuisouders heeft de leerkracht alleen contact over praktische zaken.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat **de Hoeve** en **het Buitenhuis** plaatsers en andere netwerkpartners tijdig informeren over het plan en de voortgang van de hulp.
- De inspectie verwacht dat **de Hoeve** en **het Buitenhuis** belangrijke besluiten over het leven van cliënten, zoals verhuizingen nemen in samenspraak met cliënten én met plaatsers.

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

De inspectie hoort in gesprekken met begeleiders van **'t Herenhuis** en **de Hoeve** positieve geluiden over hun team. Begeleiders geven aan dat de teams het afgelopen jaar stabieler zijn geworden. Er zijn regelmatig team overleggen, met een vaste agenda. Begeleiders geven voorbeelden hoe ze als team van elkaar leren. Verschillende begeleiders zijn tevreden over hoe Mesazorg hen ondersteunt om zich te ontwikkelen.
De gezinshuisouders van **het Buitenhuis** hebben wekelijks teamoverleg met de gezinshuisbegeleider. Zij vertellen aan de inspectie dat ze ervoor open staan om dingen te verbeteren, maar kunnen desgevraagd geen voorbeelden geven van feedback of leerpunten die ze ontvangen hebben. Ook zijn ze niet bezig met inhoudelijke scholing.

De inspectie hoort dat voor medewerkers van de locaties **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** geen intervisie wordt georganiseerd.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat aan begeleiders van **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** de mogelijkheid geboden wordt om deel te nemen aan intervisie (of een andere vorm van gestructureerde reflectie op hun eigen handelen).
- De inspectie verwacht dat gezinshuisouders van **het Buitenhuis** de vaardigheden ontwikkelen om te reflecteren en deze inzetten om hun eigen handelen en dat van hun collega's te verbeteren.

Thema 3: Goed bestuur

Bij dit thema toetst de inspectie in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is, die zich voortdurend verbetert. In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie, uitgesplitst per locatie.

Norm 3.1		Herenhuis	Hoeve	Buitenhuis
	De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.			

Zoals beschreven in de inleiding van dit rapport, is Stichting Mesa Zorg contractpartner voor diverse jeugdregio's. De inspectie heeft op het moment van het toezichtbezoek niet kunnen vaststellen dat er schriftelijke afspraken zijn tussen Stichting Mesa Zorg en de locaties **'t Herenhuis, de Hoeve** en **het Buitenhuis** over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden. De relatie tussen Stichting Mesa Zorg en de locaties waar de hulp wordt geboden was om die reden onvoldoende transparant voor de inspectie.

Tijdens het toezicht en tijdens het bestuursgesprek heeft Mesazorg toegelicht dat ze bezig zijn met het omvormen van de organisatie, waarbij het de bedoeling is dat niet Stichting Mesa Zorg overeenkomsten aangaat met de gemeenten, maar dat de drie andere stichtingen ('t Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis) de geleverde hulp zelf direct declareren bij de gemeenten. Het is de bedoeling dat Stichting Mesa Zorg alleen een rol heeft in de administratieve ondersteuning van deze stichtingen. Hiervoor zijn contracten gesloten tussen Stichting Mesa Zorg en de verschillende stichtingen ('t Herenhuis, De Hoeve en Het Buitenhuis geldend vanaf 1 januari 2022). Mesazorg heeft deze schriftelijke afspraken na het bestuursgesprek aan de inspectie toegestuurd.

Ten tijde van het bestuursgesprek was deze omvorming van de organisatie nog niet gereed. Zo'n tien tot twaalf oude contracten staan op het moment van het bestuursgesprek nog op naam van Stichting Mesa Zorg. De schriftelijke afspraken bieden geen duidelijkheid over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden in de situatie waarbij Stichting Mesa Zorg nog als contractpartij verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de geboden hulp. Mesazorg kan ten aanzien van de verdeling van taken en verantwoordelijkheden nog meer transparantie tonen. Dit is een verbeterpunt.

Positief vindt de inspectie, dat Mesazorg inmiddels een missie en visie heeft geformuleerd. Kort samengevat beoogt Mesazorg om cliënten zo goed mogelijk te laten functioneren in de maatschappij, zowel sociaal als maatschappelijk. Beide bestuurders vertellen aan de inspectie dat zij geen zorginhoudelijke taken hebben aangezien zij hier niet voor zijn opgeleid.

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

De inspectie verwacht dat aanbieders werken met personeel dat opgeleid is voor de functie die men uitoefent. Voor alle jeugdhulpaanbieders geldt dat zij dienen te voldoen aan de norm van de verantwoorde werktoedeling. Het afwegingskader verantwoorde werktoedeling geeft uitleg over wanneer een geregistreerde professional vereist is en wanneer een niet-geregistreerde (maar wel vakbekwame) professional kan worden ingezet.

Wat betreft gezinshuizen hanteert de inspectie het uitgangspunt, dat minimaal één gezinshuisouder een zorggerelateerde opleiding heeft (mbo 3/4). Daarnaast dient een SKJ-geregistreerde professional betrokken te zijn die verantwoordelijk is voor het zorgplan, de risicotaxaties en de evaluaties.

Niet alle begeleiders op de drie locaties beschikken over een relevant diploma. Wel is duidelijk dat ’t Herenhuis en de Hoeve zich ontwikkelen naar een situatie dat het personeel een zorgopleiding heeft gevolgd. In de vacatures voor nieuwe begeleiders ziet de inspectie, dat Mesazorg (afhankelijk van de functie) een relevante opleiding op mbo-/hbo-niveau hanteert als minimale eis.

Bij **‘t Herenhuis** werken zes begeleiders. Vijf begeleiders hebben een relevante opleiding afgerond op mbo-/hbo-niveau, en één van hen heeft een SKJ-registratie. De zesde begeleider is op het moment van toezicht ongediplomeerd maar volgt een relevante mbo-opleiding. Het deskundigheidsniveau op de locatie is verbeterd ten opzichte van het vorige toezicht.

Bij **de Hoeve** werken zes begeleiders. Twee begeleiders hebben een relevante opleiding afgerond op mbo-/hbo-niveau. Eén van hen heeft een SKJ-registratie, de andere is daarmee bezig. Vier begeleiders zijn ongediplomeerd. Eén van hen volgt een relevante hbo-opleiding, de andere drie zijn bezig met een relevante mbo-opleiding. Ook werken twee stagiaires (mbo-4) en twee nachtdienstmedewerkers (zonder zorgopleiding) bij de Hoeve. Verdere verbetering van het deskundigheidsniveau op deze locatie is noodzakelijk.

Bij **het Buitenhuis** werken twee gezinshuisouders zonder zorgopleiding en zij volgen ook geen relevante opleiding. De SKJ-geregistreerde gezinshuisbegeleider, die 20 uur per week werkt bij het gezinshuis, is verantwoordelijk voor de zorgplannen en evaluaties. Een hbo-stagiaire werkt twee dagen per week bij het gezinshuis. De inspectie hoort, dat de huidige gezinshuisbegeleider eind januari 2022 is gestart en dat zij zich (nog) niet bezighoudt risicotaxaties. De betrokkenheid van een gedragswetenschapper bij het Buitenhuis is onduidelijk, aangezien op het moment van het toezicht geen gedragswetenschapper beschikbaar was vanuit Mesazorg.

De ongediplomeerde gezinshuisouders voldoen niet aan het uitgangspunt dat de inspectie hanteert. De inzet van een SKJ-geregistreerde gezinshuisbegeleider kan het gebrek aan deskundigheid van gezinshuisouders niet volledig compenseren zolang de professionele opvoedvaardigheden van de gezinshuisouders onvoldoende worden doorontwikkeld. Bovendien is de verantwoordelijkheid voor de risicotaxaties binnen het gezinshuis onvoldoende gewaarborgd. Om die reden voldoet de deskundigheid op deze locatie grotendeels niet aan de norm. Verbetering van het deskundigheidsniveau op deze locatie is dan ook noodzakelijk.

Mesazorg heeft na het toezicht aangegeven dat zij onderzoekt hoe meer aandacht kan worden gegeven aan het (door)ontwikkelen van de benodigde competenties van de gezinshuishuisouders.

De inspectie hoort in gesprekken dat zowel begeleiders als de zorgmanager waarde hechten aan de ondersteuning door een gedragsdeskundige. In de afgelopen jaren was sprake van inhuur van freelance gedragswetenschappers. Ondanks de wens van Mesazorg om een gedragswetenschapper in dienst te nemen ten behoeve van de verdere professionalisering en verbetering van de zorg, is dit nog niet gelukt. Wel hoorde de inspectie dat per 1 mei 2022 een orthopedagoog en een GZ-psycholoog starten bij Mesazorg. Zij zijn op freelancebasis elk een dag per week beschikbaar voor inhoudelijke ondersteuning van de begeleiders.

De inspectie heeft de personeelsdossiers onderzocht en constateerde dat alle benodigde verklaringen omtrent het gedrag beschikbaar waren.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** de deskundigheid van de medewerkers via interne en externe scholing verder verbeteren.
- Elke begeleider dient, op het niveau van de functie, te beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om verantwoorde hulp te kunnen bieden. Zolang **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** deels ongediplomeerd personeel inzetten verwacht de inspectie, dat dit wordt meegewogen bij het accepteren van nieuwe cliënten.

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

De inspectie hoort in gesprekken met begeleiders en bewoners van een recent incident dat ontbreekt in de incidentenregistratie. De inspectie vindt het belangrijk dat incidenten altijd worden geregistreerd zodat voldoende zicht bestaat op afwijkingen in de zorg. De beschikbare incidentformulieren zijn niet volledig ingevuld, waardoor het lastig is om de gebeurtenis te analyseren (wat is er gebeurd en waarom is dit gebeurd?) en ervan te leren.

Op het moment van toezicht is de incidentencommissie niet actief. De inspectie heeft geen periodieke analyses van het geheel aan incidenten aangetroffen. Dat betekent dat de incidenten onvoldoende worden gebruikt als instrument om de zorg te verbeteren.

Op de locaties **'t Herenhuis** en **de Hoeve** hebben cliënten inspraak via de periodieke cliëntenvergaderingen. Bij **het Buitenhuis** kunnen jeugdigen meepraten, bijvoorbeeld via de klachtenbus. Op deze locatie ontbreekt een inspraakmogelijkheid voor ouders. Mesazorg geeft aan dat de reden hiervoor is dat betrokken plaatsers dit tegenhouden, omdat de omstandigheden van ouders inspraak niet toelaten. Mesazorg zelf wil en zal zich hiervoor blijven inspannen, zo geeft het bestuur aan.

Hoewel de resultaten nog geen aanleiding geven tot een positieve beoordeling op deze norm, is er wel sprake van vooruitgang. Bemoedigend vindt de inspectie het aannemen van een zorgmanager en de verbeterde stabiliteit van de teams. Positief is ook dat het centraal kantoor van Mesazorg een enquête heeft uitgezet bij gemeenten om feedback op te halen over de dienstverlening.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** elk incident evalueren met de vraag welke verbetermaatregelen mogelijk zijn om herhaling te voorkomen.
- De inspectie verwacht dat het geheel aan incidenten van **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** periodiek wordt geanalyseerd om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
- De inspectie verwacht dat **het Buitenhuis** een vorm van inspraak door ouders organiseert.

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

In gesprekken hoort de inspectie hoe begeleiders op **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** openstaan voor de individuele wensen en vragen van cliënten. Eén van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Zorgbelang vertelt dat zij met regelmaat bezoeken brengt aan elk van de drie locaties. Cliënten kunnen dan hun vragen en opmerkingen kwijt aan iemand buiten Mesazorg.

Mesazorg heeft te maken met klachtrecht voor zowel Jeugdwet-cliënten als voor Wlz-cliënten. Kort samengevat is voor de Jeugdwet-cliënten een onafhankelijke klachtencommissie vereist en is voor de Wlz-cliënten een klachtenfunctionaris en een onafhankelijke geschillencommissie vereist. De inspectie heeft tijdens haar toezicht geconstateerd dat Mesazorg het klachtrecht voor beide doelgroepen heeft georganiseerd door zich aan te sluiten bij www.erisietsmisgegaan.nl. Mesazorg is volgens haar website aangesloten bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Op de website van Mesazorg ziet de inspectie geen informatie over de onafhankelijke klachtencommissie voor Jeugdwet-cliënten.

In de gesprekken met begeleiders hoort de inspectie dat de klachtmogelijkheden voor cliënten niet bij iedereen bekend zijn.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat begeleiders van **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** kennis hebben van de verschillende klachtmogelijkheden voor Jeugdwet-cliënten en Wlz-cliënten, zodat zij cliënten hier actief op kunnen wijzen.
- De inspectie verwacht dat informatie over de klachtafhandeling voor jeugdigen bij **'t Herenhuis**, **de Hoeve** en **het Buitenhuis** beschikbaar is voor cliënten, bijvoorbeeld door vermelding op de website www.mesazorg.nl.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht uit bij drie locaties van Mesazorg in de periode maart en april 2022, te weten 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis. De start van het toezicht was onaangekondigd. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie diverse informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is vergeleken en gewogen.

Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Gesprekken met vier cliënten.
- Een gesprek met de bestuurder van 't Herenhuis, de Hoeve en het Buitenhuis.
- Gestructureerde interviews met:
  - Zeven begeleiders
  - De zorgmanager en een algemeen medewerker
  - Een voormalige gedragswetenschapper (werkzaam tot 1 maart 2022)
  - Zes plaatsers (gezinsvoogden en jeugdconsulenten)
  - Een leerkracht
  - Een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang
  - Drie ouders
- De check van zeven dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag en de diploma's van medewerkers. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft de dossiers geselecteerd.
- De check van negen dossiers van cliënten, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risicotaxaties. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de website van Mesazorg, Jaarverantwoording Maatschappelijke Zorg en overige documenten.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl