Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ruchama Zorg
Maarn

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Utrecht, augustus 2022

Rapport Ruchama Zorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

-Hoog percentage (>90%) doorstroom naar (begeleid) zelfstandig wonen
-Hoog percentage jeugdigen (>65%) die perspectief hebben terug gekregen door onze aanpak op ontwikkeling en groei en passende opleidingen zijn gaan volgen. Hiermee is hun participatie vermogen significant toegenomen.

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

-Maandelijkse inspraakavonden
-Aanstellen vertrouwenspersoon via het AKJ
-Opstellen risico inventarisatie van jeugdigen die nog missen

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Vergroten betrokkenheid en het gevoel van gehoord en serieus genomen worden.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de lerende houding en urgentiebesef van Ruchama Zorg. De aanbieder onderneemt actief actie om verbeteringen te realiseren en zich verder te professionaliseren als jeugdhulpaanbieder.
De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Ruchama Zorg concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen vanuit het reguliere toezicht.

1 Inleiding

In april 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Ruchama Zorg (hierna: Ruchama) te Maarn.

Aanleiding

In 2021 heeft de inspectie een kort bezoek aan Ruchama gebracht om een melding te bespreken met de bestuurder en de partner van de bestuurder. Bij de afsluiting van de melding is de inspectie de ontwikkeling van Ruchama blijven volgen vanuit haar reguliere toezichtrol. Dat leidde in 2022 tot een algemeen toezicht bij Ruchama. Doel van het toezicht was om te bepalen of Ruchama Zorg 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 Ruchama heeft de inspectie elf 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-jij-kader.

Beschrijving Ruchama Zorg

Ruchama is een kleinschalige zorgorganisatie en staat sinds 2011 als eenmanszaak ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 52176487. In de praktijk bestuurt de eigenaar samen met haar partner Ruchama. Beiden hebben naast Ruchama nog verschillende andere ondernemingen buiten de zorg.

Sinds 2019 Ruchama biedt jeugdhulp met verblijf aan jeugdigen op een landgoed in de bossen bij Maarn. Op het moment van toezicht verblijven vijftien jeugdigen van 13 tot 27 jaar bij de aanbieder. Ruchama biedt opvang en begeleiding op vrijwillige basis aan meisjes en jongvolwassen vrouwen met complexe problematiek zoals autisme, trauma's, langdurig thuiszitten en gedrags- en psychische problematiek. Incidenteel wordt ook ambulante begeleiding geboden vanuit Ruchama om de overgang naar thuis of zelfstandig wonen te begeleiden.

De hulp van Ruchama wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet en voor één client vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De aanbieder heeft op het moment van het toezicht geen contracten met gemeenten. De hulp wordt geboden via individuele overeenkomsten met een gemeente. Ruchama is lid van Coöperatie Boer en Zorg en heeft een keurmerk van Federatie

Landbouw en Zorg Nederland. Bij de hulpverlening maakt Ruchama veel gebruik van de aanwezige paarden.

De bestuurder heeft een achtergrond als gedragsdeskundige voor paarden, heeft zes jaar als individueel - en groepsbegeleider gewerkt en geeft paarden coaching aan de jeugdigen. De partner van de bestuurder heeft een heao diploma en een opleiding bestuurlijke informatiekunde gevolgd, een achtergrond in de ICT en managementadvisering en is de contactpersoon van Ruchama en doet de bedrijfsvoering van de organisatie. Ruchama heeft daarnaast tien zorgmedewerkers in loondienst waaronder een gedragswetenschapper en een teamleider. In totaal hebben zes medewerkers een registratie bij Stichting Kwaliteitskader Jeugd (hierna: SKJ). Verder heeft Ruchama drie gastvrouwen en drie medewerkers voor de paarden in dienst en begeleidt ze één stagiair.

2 Conclusie

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

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners. (norm 1.1)
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid. (norm 1.3)
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden. (norm 1.4)
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders. (norm 2.2)
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders. (norm 2.4)

Verbetering is nodig 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 biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. (norm 3.4)

De aanbieder heeft laten weten inmiddels specifieke verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben.

- Het vaste kamermoment is door Ruchama afgeschaft.
- De camera’s in de woonkamer en op de gangen zijn door Ruchama verwijderd.
- Volgens Ruchama worden momenteel geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet. In toekomstige noodsituaties waarin vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet, gaat de aanbieder dit goed vastleggen in het cliëntdossier in afstemming met de voogd en gedragswetenschapper.
- Voor 1 september 2022 wordt door de gedragswetenschapper voor iedere jeugdige alsnog een separate risicotaxatie opgesteld (voor zover deze voor de betreffende jeugdige nog niet aanwezig was) en in het cliëntvolgsysteem opgenomen.
- Alle medewerkers hebben nu toegang tot de protocollen en richtlijnen van Ruchama die op de beveiligde server staan.
- De gedragswetenschapper wordt betrokken bij het bespreken van incidenten.

- In overleg met de jeugdigen is afgesproken dat er vanaf september 2022 eenmaal per maand een inspraakavond wordt georganiseerd.
- Ruchama heeft twee mogelijke kandidaten geselecteerd voor een plek in de Raad van Toezicht. Deze kandidaten worden volgens de partner van de bestuurder nu periodiek geraadpleegd.
- Ruchama neemt na de vakantieperiode van 2022 contact op met het AKJ om een onafhankelijke vertrouwenspersoon aan te stellen die de aanbieder periodiek gaat bezoeken.

Vervolg

De inspectie acht Ruchama Zorg in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Ruchama Zorg concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen. De inspectie blijft ontwikkelingen volgen vanuit het reguliere toezicht.

3 Resultaten

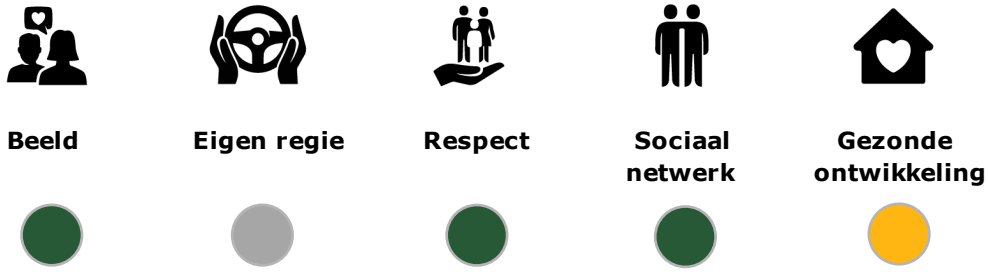
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is.
De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

- *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.



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

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

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers en de bestuurder dat de partner van de bestuurder een voorselectie doet bij een nieuwe aanmelding op basis van de uitsluitcriteria van Ruchama. Ruchama volgt bij intakes en aanname het protocol Intake. Voor de intake nemen de gedragswetenschapper, de partner van de bestuurder, een psycholoog en een begeleider het dossier van de jeugdige door en bekijken ze of er een match is met Ruchama. Vervolgens hebben de partner van de bestuurder, de gedragswetenschapper en een psycholoog een eerste gesprek met het netwerk van de jeugdige. Volgens de gedragswetenschapper zijn de dossiers die ze van jeugdigen ontvangen niet altijd recent en wordt de intake vervolgd met een tweede gesprek met de jeugdige om de actuele situatie goed in beeld te brengen. Daarna bespreken ze de aanmelding in het team van Ruchama om te kijken of de organisatie passende hulp kan bieden. Bij de intake en tijdens de observatieperiode van twee maanden wordt gekeken welke informatie er nog mist. Indien nodig, neemt de mentor van de jeugdige contact op met bijvoorbeeld school, een zorgaanbieder of de voogd om aanvullende informatie te verkrijgen. Na de observatieperiode van twee maanden wordt een plan met doelen gemaakt en het perspectief met de jeugdige en ouders bepaald.

De geïnterviewde ouder en de voogd geven aan dat Ruchama nog winst kan behalen door nog meer de (pleeg)ouders, jeugdige of voogd te betrekken om een vollediger beeld van de jeugdigen te krijgen.

De inspectie ziet in de drie onderzochte cliëntendossiers een gedeeld en actueel beeld van de context van de jeugdige, ouders en netwerk.

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

Uit de gesprekken met de bestuurder, de voogd en de gedragswetenschapper blijkt dat de doelen samen met de jeugdige worden opgesteld. De gedragswetenschapper bespreekt het plan eerst met de jeugdige en de mentor en daarna met het netwerk van de jeugdige.
De inspectie hoorde uit gesprekken met de bestuurder en begeleiders dat iedere jeugdige een mentor en een schaduwmentor heeft. Bij de start van een jeugdige kijkt het team wie van de begeleiders ruimte heeft en welke mentor van meerwaarde kan zijn voor de jeugdige. Een ouder en

een medewerker geven aan dat het voorkomt dat een jeugdige geen klik heeft met een mentor en dat er dan gewisseld kan worden van mentor.

Volgens de gedragswetenschapper en een begeleider en een aantal jeugdigen is er voldoende tijd en aandacht voor de jeugdigen. Hierbij wordt het voorbeeld gegeven dat bij een nieuwe opname die veel tijd en aandacht kostte extra diensten zijn ingezet. Daarnaast vertelt één van de begeleiders dat als er een gastvrouw aanwezig is deze ook tijd heeft voor de jeugdigen om bijvoorbeeld samen een boodschap te halen of met een hond te wandelen met één of twee jeugdigen.

Uit de gesprekken met de jeugdigen blijkt dat er wekelijks mentor gesprekken zijn met de jeugdige over de afspraken en de doelen waar de jeugdigen aan werken. In de tevredenheidsmeting van 2021 leest de inspectie terug dat dat vier jeugdigen aangeven dat het respect van medewerkers voor de jeugdigen verbeterd kan worden.

"Ik heb een goede klik met mijn mentor." *jeugdige*
"Ik heb een buddy gekregen die me veel vertelt over hoe het hier gaat." *andere jeugdige*

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

De inspectie hoort in gesprekken met de bestuurder en de gedragswetenschapper dat de mentor met de jeugdige het sociaal netwerk in kaart brengt. Ook hoort de inspectie dat Ruchama de ouders uitnodigt om Ruchama te bezoeken en betrekken ze ouders bijvoorbeeld bij het halen en brengen naar sport. Als een jeugdige met iemand afspreekt moet deze persoon eerst een keer bij Ruchama op bezoek komen. Wanneer een jeugdige een klein netwerk heeft formuleert Ruchama hier doelen op. Uit gesprekken met jeugdigen en een ouder blijkt dat de jeugdigen in de weekenden regelmatig naar huis gaan of dat ze logeren bij voormalige pleegouders. In notulen van het team leest de inspectie dat vriendinnen op de kamer van de jeugdigen mogen komen. De vriend of vriendin waar de jeugdige een relatie mee heeft, mag niet mee naar de kamer van de jeugdige. Wanneer een vriend of vriendin blijft eten, mag dat in de spreekkamer en als de sfeer en de groepsgrootte het toelaten in de woonkamer.

Uit de cliëntdossiers blijkt dat het netwerk van de jeugdigen uitgebreid staat beschreven in de plannen. Ook zijn er doelen terug te vinden op uitbreiding of in stand houden van het netwerk. Als er geen doel op dit onderwerp is, staat ook beschreven waarom niet.

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

Fysieke omgeving

Ruchama is gevestigd in een landhuis op een landgoed. Er is veel ruimte, bos en natuur om het landhuis heen. Er zijn diverse plekjes om te zitten, er is een moestuin en een plek voor de paarden. Het huis heeft beneden een grote woonkamer, een keuken, een opslag met paardrijbenodigdheden en een kantoorgedeelte voor de medewerkers. De eerste en tweede verdieping zijn beide ingedeeld in twee gangen. Zo zijn er in totaal vier gangen met kamers voor de jeugdigen. Elke gang heeft een eigen badkamer en toilet. De kamers van de jeugdigen zijn ruim en kunnen door de jeugdigen zelf worden ingericht. Sommige kamers hebben ook een balkon.

Pedagogisch klimaat

In de gesprekken met de bestuurder en jeugdigen hoort de inspectie dat er vier dagen per week een kok aanwezig is die lekker kan koken. De jeugdigen eten in principe iedere dag samen in de woonkamer. In de gesprekken met de bestuurder en teamleider hoort de inspectie dat Ruchama met "rode kaarten" werkt. Een jeugdige kan een rode kaart krijgen bij drugsgebruik of als een jeugdige wegloopt. Drie rode kaarten leiden tot een "officiële waarschuwing". Bij drie officiële waarschuwingen moet de jeugdige Ruchama verlaten. De inspectie hoort dat, in de afgelopen 11 jaar, twee jeugdigen Ruchama hebben moeten verlaten vanwege de rode kaarten.
In de huisregels wordt ook gesproken over gele kaarten: '*Het niet nakomen van afspraken kan leiden toe een waarschuwing. Afhankelijk van de ernst krijgt je gele of rode kaart. Bij drie gele krijg je rode. Indien je rode kaart krijgt dan lichten wij jouw ouders in. Bij drie rode kaarten binnen periode van twee maanden wordt jouw verblijf bij Ruchama Zorg per direct beëindigd'*.
Daarnaast hoort de inspectie in de gesprekken met de medewerkers dat jeugdigen als ze bijvoorbeeld de kamer niet netjes hebben voor het weekend, dat ze dan in het weekend niet weg mogen. De medewerkers vertellen de inspectie dat het in de praktijk niet voor komt dat jeugdigen het weekend niet weg mogen, hoogstens dat ze een uurtje later vertrekken. De inspectie hoort in de gesprekken met de medewerkers dat Ruchama dit gaat aanpassen naar een beloningssysteem. Jeugdigen mogen dan bij positief gedrag bijvoorbeeld een keer extra naar een vriend(in) toe.

Cameratoezicht

De inspectie hoort in de gesprekken met de bestuurder en haar partner dat er buiten twee camera's hangen en dat er in de woonkamer een camera hangt. Ook zag de inspectie tijdens de rondleiding op de gang op de eerste verdieping een camera hangen. Uit het gesprek met de bestuurder, haar partner en de medewerkers blijkt dat de camera's buiten in verband met de

veiligheid in de nacht is. De camera's die binnen in het huis hangen zijn geplaatst vanwege eerdere incidenten met jeugdigen die niet meer bij Ruchama wonen, hoorde de inspectie in de gesprekken met medewerkers en de bestuurder en haar partner. Wel staan de camera's nog wel eens aan hoorde de inspectie in de gesprekken met de bestuurder en haar partner.

Vrijheidsbeperkende maatregelen
Uit de gesprekken met de jeugdigen en de medewerkers blijkt dat Ruchama tussen zeven uur en acht uur 's avonds een vast kamermoment oplegt. Hierbij moeten alle jeugdigen een uur op hun kamer blijven.

Uit het gesprek met de bestuurder blijkt dat sommige jeugdigen tijdelijk hun telefoon in moeten inleveren. De inspectie hoort dat hierover per jeugdige een individuele afweging wordt gemaakt en dit wordt besproken met de gedragswetenschapper. Deze individuele aanpak vindt de inspectie positief.

Verbeterpunten:

- Omdat cameratoezicht op de locatie van Ruchama een inbreuk is op de privacy van de jeugdigen, dient hiermee terughoudend te worden omgegaan. De inspectie vraagt Ruchama de camera's in de woonkamer en op de gangen te verwijderen, omdat ze geen duidelijk nut meer dienen. De inspectie verwacht dat Ruchama, zodra dat nodig is een afweging maakt en alternatieven overweegt over het gebruik van de camera's binnen en buiten het landgoed waarbij privacy, veiligheid en maatwerk per individuele jeugdige wordt meegewogen. Een duidelijk protocol over het gebruik van camera's en de input van de gedragswetenschapper hierin is wenselijk.
- De inspectie verwacht dat Ruchama het vaste kamermoment afbouwt. Dit is een vrijheidsbeperkende maatregel. De Jeugdwet staat niet toe dat in een open setting vrijheidsbeperkende maatregelen op jeugdigen toegepast worden, tenzij er sprake is van een noodsituatie waarbij de jeugdige een gevaar voor zichzelf of voor anderen vormt.
- De inspectie verwacht dat Ruchama alle cliëntendossiers van jeugdigen, bij wie vrijheidsbeperkende maatregelen zijn ingezet, bijwerkt. Ook in toekomstige noodsituaties waarin vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet, verwacht de inspectie dat dit goed wordt vastgelegd.

Na afloop van het inspectiebezoek heeft Ruchama laten weten dat het vaste kamermoment is afgeschaft en de camera's in het huis (in de gangen en in de woonkamer) zijn verwijderd.

Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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

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

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

De bestuurder geeft in het gesprek met de inspectie aan dat er momenteel niet structureel een risico inventarisatie wordt ingevuld en vastgelegd bij de start van de jeugdigen. De gedragswetenschapper vertelt in het gesprek met de inspectie dat wanneer er sprake is van een risico zoals agressie, middelengebruik of suïcide dat Ruchama daarvan op de hoogte is en dat hij dit meeneemt in het hulpverleningsplan. Ruchama is op het moment van toezicht bezig met het op orde brengen van de plannen van iedere jeugdige en legt momenteel prioriteit bij het opstellen van de hulpverleningsplannen door de gedragswetenschapper en niet bij het maken van risico inventarisaties.
Bij de inzage van cliëntdossiers blijkt dat er in het cliëntvolgsysteem ONS wel een format risico inventarisatie is ingevuld voor een aantal cliënten. De inspectie ziet dat de risico inventarisaties niet actueel zijn. In het gesprek met de inspectie bevestigen de teamleider en de gedragswetenschapper dat de risico inventarisaties niet actueel zijn.

Volgens de partner van de bestuurder wordt er een protocol ‘Onveilige situaties’ gehanteerd bij Ruchama. Een begeleider geeft in het gesprek met de inspectie een voorbeeld van hoe medewerkers weten om te gaan met risico’s bij een jeugdige; door de inzet van een signaleringsplan en afspraken die in de dagrapportage staan. Een enkele keer heeft een jeugdige een veiligheidsplan.

In het gesprek met de inspectie geeft de partner van de bestuurder aan dat medewerkers niet intern vanuit Ruchama opgeleid worden met betrekking tot de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Dit ziet de partner van de bestuurder als een verantwoordelijkheid van de medewerkers zelf. Medewerkers kunnen de stappen benoemen van de Meldcode, maar hebben de meldcode nog niet hoeven toepassen bij Ruchama.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Ruchama voor alle jeugdigen systematisch een actuele inschatting van de mogelijke risico's maakt op de verschillende leefgebieden, zowel aan het begin van het traject als bij gewijzigde omstandigheden. De inspectie verwacht dat Ruchama dit met terugwerkende kracht alsnog doet bij de jeugdigen waarbij dit nog niet is gebeurd en dat dit navolgbaar wordt vastgelegd in de cliëntendossiers. Indien nodig zorgt Ruchama voor een actueel veiligheidsplan.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft Ruchama laten weten dat in overleg met de gedragswetenschapper voor iedere jeugdige alsnog een separate risicotaxatie zal worden opgesteld (voor zover deze voor de betreffende jeugdige nog niet aanwezig was) en in het cliëntvolgsysteem zal worden opgenomen.

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

Tijdens de teamoverleggen bepaalt Ruchama welke hulp Ruchama biedt en of aanvullende deskundigheid nodig is. Ruchama heeft zelf een aantal mogelijkheden voor aanvullende hulp in huis. Uit de gesprekken met de bestuurder en de medewerkers blijkt dat Ruchama één keer per week een muziektherapeut langs laat komen. Ook geeft Ruchama paardencoaching. In de gesprekken met medewerkers en jeugdigen hoorde de inspectie voorbeelden waaruit blijkt dat Ruchama de begeleiding aan jeugdigen op maat maakt, passend bij de behoeften van de jeugdigen en dat er wekelijks mentorgesprekken zijn.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Voorheen stelde de mentor samen met de partner van de bestuurder de hulpverleningsplannen op. De inspectie hoort in de gesprekken met de medewerkers dat deze plannen onvoldoende diepgang hadden. De SKJ geregistreerde gedragswetenschapper stelt momenteel nieuwe

hulpverleningsplannen op samen met de jeugdigen en de mentoren. Met de komst van deze gedragswetenschapper wordt er dus een nieuwe start gemaakt met de plannen en worden de oude plannen niet meer geëvalueerd.
De inspectie ziet tijdens het dossieronderzoek dat de meeste jeugdigen een nieuw hulpverleningsplan hebben, met hierin duidelijke haalbare, concrete en ontwikkelingsgerichte doelen. De inspectie is positief over de plannen die opgesteld zijn door de gedragswetenschapper. De plannen worden vanaf nu ieder half jaar of zo nodig iedere drie maanden geëvalueerd.

De inspectie ziet in de dossiers en hoorde in de gesprekken met medewerkers, voogd en ouder dat niet alle plannen na zes weken gereed waren en hoorde de inspectie ook een voorbeeld waarbij dit bijna een half jaar heeft geduurd. De gedragswetenschapper geeft aan dat er achterstallige dossiervoering was.

Uit gesprekken met de bestuurder en de medewerkers blijkt dat Ruchama de vierfasen methodiek hanteert en gebruik maakt van de Zelfredzaamheidsmatrix (hierna: ZRM).

De inspectie hoort in het gesprek met medewerkers dat Ruchama een eigen medicatieprotocol heeft ontwikkeld. Verder hoort de inspectie in gesprekken met de bestuurder en de partner van de bestuurder dat er eigenlijk geen gebruik wordt gemaakt van richtlijnen en protocollen.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat de plannen van de jeugdige uiterlijk zes weken na de start gereed zijn en opgesteld worden door een SKJ geregistreerde medewerker.
- De inspectie verwacht dat de dossiers van de jeugdigen gevuld zijn met actuele en relevante informatie.
- De inspectie verwacht dat er continuïteit is in de plannen van de jeugdigen, zodat de plannen iedere zes maanden geëvalueerd worden.
- De inspectie verwacht dat Ruchama meer gebruik gaat maken van relevante richtlijnen en protocollen en dat deze eenvoudig te raadplegen zijn voor het personeel.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft Ruchama laten weten dat alle protocollen en richtlijnen op de beveiligde server van Ruchama staan, waartoe iedere medewerker nu wel toegang heeft. Ruchama heeft een medewerker aangesteld om collega's hierin te begeleiden.

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

De bestuurder en medewerkers vertellen dat ze samenwerken met verschillende andere betrokken zorgorganisaties en gemeenten om de hulp aan een jeugdige af te stemmen. Zo vertellen medewerkers regelmatig contact te hebben met (gezins)voogden en waar nodig ook met school.

Hiervoor heeft Ruchama "kantoordagen" ingericht, zodat medewerkers de tijd hebben om de jeugdhulp af te stemmen met ketenpartners. Een voogd geeft aan dat Ruchama meer zou kunnen delen met betrekking de inzet en voortgang van de therapieën. Op dit punt constateert de inspectie een aandachtspunt voor Ruchama.

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 verbeterd.

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.	

De inspectie hoort in het gesprek met medewerkers dat Ruchama een aantal organisatorische wijzigingen heeft doorgevoerd. De bestuurder en haar partner, die zelf geen zorgachtergrond hebben, dragen de zorginhoudelijke taken over aan de nieuwe teamleider. Ook zal er veel minder rechtstreeks contact zijn tussen de bestuurder en haar partner en de jeugdigen, ook dit neemt de teamleider over. De inspectie ziet dit als een positieve ontwikkeling.

Uit de gesprekken met de medewerkers en de bestuurders en de inzage van de personeelsdossiers blijkt dat vijf van de acht begeleiders een zorggerelateerde hbo-opleiding hebben afgerond waarvan vier begeleiders SKJ-geregistreerd zijn. Daarnaast heeft Ruchama een hbo-opgeleide teamleider met een SKJ-registratie en voor twee dagen per week een SKJ geregistreerde gedragswetenschapper in dienst. De overige medewerkers hebben grotendeels een zorggerelateerde mbo-opleiding afgerond. Daarnaast ziet de inspectie in het jaarverslag dat Ruchama de mogelijkheden biedt om cursussen en trainingen te volgen zoals bijvoorbeeld de opleiding Kinder-, Jongeren- en Gezinstherapie, Progressive Mental Alignment en trainingen rondom hechtingproblematiek.

Op het moment van het toezicht waren een aantal VOG's afgegeven enige tijd na indiensttreding van de betreffende medewerkers.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Ruchama voor iedere medewerker of vrijwilliger die structureel contact met jeugdigen of hun ouders heeft een VOG in het bezit heeft voor de aanvang van de zorg.

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

In het gesprek met de inspectie beschrijven medewerkers Ruchama als een open, transparante organisatie. Zo geven medewerkers aan dat ze tijdens de teamvergaderingen kunnen aangeven als ze het ergens niet mee eens zijn. De bestuurder en haar partner staan open voor alternatieven. De medewerkers geven in het gesprek met de inspectie aan dat ze ook open zijn richting de jeugdigen als ze bijvoorbeeld een fout gemaakt hebben.

Ruchama heeft in 2021 een anoniem clienttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De jeugdigen hebben daar kunnen aangeven wat ze vinden van onder andere de begeleiding, het wonen en of ze voldoende inspraak hebben. De jeugdigen geven de begeleiding en het wonen gemiddeld een voldoende, maar geven ook aan dat ze onvoldoende inspraak hebben. De inspectie leest dat er vier keer per jaar overlegmomenten zijn geweest met de jeugdigen en hoort van medewerkers dat de tip top avonden veelal niet zijn doorgegaan.

Uit het gesprek met de medewerkers blijkt dat de gedragswetenschapper niet bij het bespreken van de incidenten betrokken wordt. De gedragswetenschapper leest wel mee met de verslagen waarin de afhandeling van de incidenten wordt beschreven en geeft aan in te grijpen als incidenten niet goed worden afgehandeld.

Ruchama heeft geen Raad van Toezicht.

Verbeterpunten:

- De inspectie is positief over het periodieke clienttevredenheidsonderzoek van Ruchama. De inspectie verwacht wel, zoals ook genoemd wordt door de jeugdigen in het clienttevredenheidsonderzoek, dat Ruchama vaker inspraakmomenten voor de jeugdigen organiseert.

- De inspectie verwacht dat de gedragswetenschapper betrokken wordt bij de afhandeling van de incidenten. Daarnaast verwacht de inspectie dat Ruchama de incidenten overstijgend analyseert op en verbeteringen doorvoert.
- De inspectie verwacht bij wijziging van de eenmanszaak in een andere rechtsvorm dat er een onafhankelijke en deskundige Raad van Toezicht wordt geïnstalleerd als randvoorwaarde voor goed bestuur en ordelijke en controleerbare financiën.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft Ruchama laten weten dat de gedragswetenschapper nu wel wordt betrokken bij het bespreken van incidenten en dat in overleg met de jeugdigen is afgesproken dat er vanaf september 2022 eenmaal per maand een inspraakavond wordt georganiseerd. Verder heeft Ruchama twee mogelijke kandidaten geselecteerd voor een plek in de Raad van Toezicht. Deze kandidaten worden volgens de partner van de bestuurder nu periodiek geraadpleegd.

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

De bestuurder en de teamleider geven aan in het gesprek met de inspectie dat als er klachten zijn vanuit bijvoorbeeld de ouders ze deze klachten bespreken met de betreffende ouders.
Op de website van Ruchama staat in de Klachtenregeling beschreven dat cliënten of vertegenwoordigers schriftelijke klachten naar een emailadres van Ruchama kunnen sturen. Indien een klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij een Geschillencommissie.

Daarnaast staat er in de klachtenregeling dat Ruchama een vertrouwenspersoon heeft die per e-mail bereikbaar is. Uit de gesprekken met de medewerkers, ouder en jeugdigen komt naar voren dat deze vertrouwenspersoon niet bekend is.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat jeugdigen en hun ouders rechtstreeks toegang hebben tot een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie verwacht dat Ruchama een klachtenregeling opstelt die ook op dit punt voldoet aan de eisen die de Jeugdwet hieraan stelt.
- Er is volgens de klachtenregeling een onafhankelijke vertrouwenspersoon aan Ruchama verbonden waar jeugdigen en ouders gebruik van kunnen maken, maar in de praktijk is deze onbekend. De inspectie verwacht dat Ruchama een onafhankelijke vertrouwenspersoon aanstelt van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) die de aanbieder periodiek bezoekt.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft Ruchama laten weten dat er na de vakantieperiode contact op wordt genomen met het AKJ om een onafhankelijke vertrouwenspersoon aan te stellen die de aanbieder periodiek gaat bezoeken.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Ruchama onaangekondigd uit op 20 april 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met drie jeugdigen.
- Een (telefonisch) gesprek met één ouder.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van Ruchama Zorg.
- Gestructureerde interviews met:
  - één begeleider
  - één gedragswetenschapper
  - één teamleider
  - één voogd
- De check van acht 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:
  - *Conceptjaarverslag 2021*
  - *Cliënttevredenheids formulieren*
  - *Verslag externe audit door boer en zorg van november 2020*
  - *Huisregels*
  - *Verslagen van teamoverleg van maart en februari 2022*
  - *Functieprofielen*
  - *Fasen model*
  - *Twee dienstroosters*

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl