Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Scaly
Hoenderloo

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Utrecht, september 2022

Rapport Scaly

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Als Scaly bestaan we nu iets meer dan een jaar. We zijn trots op de organisatie die we in deze korte periode hebben opgezet! We zijn er trots op dat de jongeren gezien en gehoord worden en dat er écht aandacht is voor hen. We zijn er daarnaast trots op dat we zorgvuldig en cliëntgericht werken, waarbij de zorgplannen op maat zijn met een goed risico-inventarisatie instrument en duidelijke doelen die vanuit de jongeren zelf (en het netwerk) zijn aangedragen. Scaly is een open organisatie, waar het werkklimaat door de betrokken medewerkers als prettig wordt ervaren en waar er geleerd wordt van elkaar, hierdoor is Scaly voortdurend in ontwikkeling en zetten we voortdurend stappen in de verdere ontwikkeling.

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

We gaan met alle door de inspectie genoemde verbeterpunten aan de slag. We benoemen een aantal in het bijzonder. Ten aanzien van het onderdeel 'gezonde ontwikkeling' is er veel verbeterpotentieel. Met de inzet van een grote verbouwing gaan we aan de slag met het huiselijker maken van m.n. gangen en trappenhallen. Ten aanzien van vrijheidsbeperkende maatregelen synchroniseren we ons beleid en laten we het beter aansluiten bij de wettelijke uitgangspunten. Ook zullen we inspraak vanuit de cliënten verder professionaliseren met een cliëntenraad en gaan we meer methodisch aan de slag met incidentenanalyse.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen en ouders ervaren vanuit de op te zetten cliëntenraad dat zij op een meer gestructureerde manier inspraak hebben op onze organisatie en te leveren zorg. Daarnaast zullen jeugdigen de huiselijkere gangen en trappenhallen ervaren als een nog prettigere omgeving om te wonen, waarin zij zich nog beter thuis kunnen voelen. De jongeren en hun ouders zullen daarnaast merken dat de behandelplannen nog meer vanuit de behoeften en wensen van de jongere worden geschreven. Met deze maatregelen zullen zij merken dat de kwaliteit van zorg toeneemt en hierdoor hopelijk ook hun tevredenheid van onze dienstverlening.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de beschreven verbeteracties. Scaly heeft onder andere laten weten per jeugdige een afweging te maken of deurverklikkers noodzakelijk zijn en het merendeel van de jongeren heeft nu geen deurverklikkers meer. Verder geeft Scaly aan dat ze hebben geïnvesteerd in het huiselijker maken van de locaties en dat ze de wensen en behoeftes van de jongeren meer centraal stellen in de behandelplannen.

De inspectie acht Scaly in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Scaly concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen .

1 Inleiding

In mei 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Scaly te Hoenderloo.

Aanleiding

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

Doel van het toezicht was om te bepalen of Scaly verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

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

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

Beschrijving Scaly

Scaly is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel als Burgerlijk maatschap onder nummer 82268355. De maten van Scaly zijn Zorgtrium B.V. en Zorgmaat de Slinge B.V. De bestuurders van Zorgtrium zijn twee beheermaatschappijen: Aziz Beheer B.V. en Karim Beheer B.V.. Zorgmaat de Slinge B.V., Aziz Beheer B.V. en Karim Beheer B.V. hebben een natuurlijk persoon als bestuurder.

Scaly heeft twee locaties in Hoenderloo, de Stut en de Groeiring. In elk pand bevinden zich twee groepen voor jongeren in de leeftijd van twaalf tot achttien jaar oud.

- Locatie de Stut bestaat uit een intensieve kleinschalige behandelgroep (IKB) voor maximaal vier jongeren met meervoudige problematiek en een kleinschalige behandelgroep voor maximaal zes jongeren met externaliserende problematiek.
- Locatie de Groeiring betreft een kleinschalige behandelgroep voor maximaal zes jongeren met autisme spectrum problematiek en een crisisopvang voor maximaal zes jongeren.

Dit rapport richt zich op beide locaties van Scaly.

De geboden hulp aan de jongeren wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. Scaly heeft voornamelijk maatwerkcontracten met gemeenten. Daarnaast is Scaly voor een aantal regio's gecontracteerd als onderaannemer van één van de twee maten van Scaly, namelijk Zorgtrium B.V. of Zorgmaat de Slinge B.V.

Bij Scaly werken zo'n dertig medewerkers. Ongeveer de helft van de medewerkers is vast in dienst. De andere helft van de medewerkers zijn vaste zelfstandigen zonder personeel (ZZP). Van het zorgpersoneel heeft ongeveer de helft een relevante hbo- of wo opleiding en de andere helft een relevante mbo4 opleiding.

Scaly is meegenomen in de audit van HKZ (Harmonizatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) bij Zorgtrium B.V. en is gecertificeerd als één van de locaties van Zorgtrium B.V.

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)
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. (norm 3.2)

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 verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp. (norm 3.3)
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. (norm 3.4)

De aanbieder heeft laten weten verbetermaatregelen te hebben doorgevoerd. Scaly heeft onder andere laten weten per jongere een afweging te maken of deurverklikkers noodzakelijk zijn en meerdere jongeren hebben nu geen deurverklikkers meer. Scaly heeft geïnvesteerd in het huiselijker maken van de locaties. Scaly is voornemens een cliëntenraad en een incidentencommissie op te stellen. Tot slot geeft Scaly aan de wensen en behoeftes van de jongeren meer centraal te stellen in de behandelplannen.

De inspectie acht Scaly in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Scaly de door hen zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.

3 Resultaten

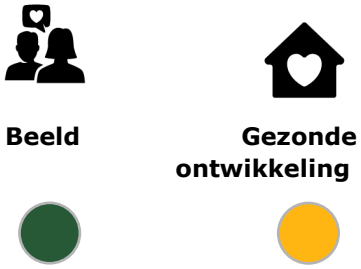
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is.
De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

- *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.

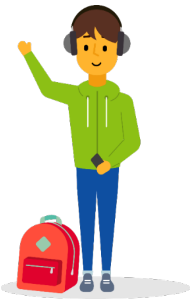
In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



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 het gesprek met een jongere dat de medewerkers een goed beeld hebben van de wensen en behoeften van de jongeren en dat er voldoende tijd en aandacht is voor de jongeren.



"Hier is er tijd en aandacht voor mij.
Ze zijn écht geïnteresseerd" *jongere*

Alle jongeren krijgen een mentor en een schaduwmentor. Bij het aanwijzen van een mentor maakt het team de afweging wie er goed bij de jongere zou passen als mentor. Uit de gesprekken met de medewerkers hoort de inspectie dat de medewerkers een uitgebreide beschrijving kunnen geven van de talenten, interesses en het netwerk van de jongeren. In de plannen van de jongeren ziet de inspectie dat de wensen en behoeften van de jongeren summier beschreven zijn.

Aandachtspunt:
De inspectie verwacht dat de wensen en behoeften van de jongeren centraal staan bij het opstellen van de plannen van de jongeren en dat deze beschreven worden in de plannen.

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

Fysieke leefomgeving
Het pand van de Stut is gesplitst in twee groepen. Tussen beide woonkamers zit een kantoortje met deuren en ramen naar beide woonkamers. De woonkamers zijn beide op de begane grond. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de woonkamers en keukens schoon zijn en huiselijk zijn ingericht. Wel valt het de inspectie op dat de gangen nog erg kaal en weinig huiselijk zijn. Naast de slaapkamerdeuren hangen kastjes om de stroom op de kamers van buitenaf af te sluiten. Dit was aanwezig voordat Scaly in het pand kwam en is niet meer in gebruik hoorde de inspectie van de medewerkers. Verder hangen er camera's in de gangen. De inspectie heeft bij de Stut één slaapkamer gezien. De kamer is ruim en staat vol met spullen van de jongere.

Daarnaast ziet de inspectie een spelcomputer en tv op de kamer en posters en foto's van wat de jongere leuk vindt. Op de eerste verdieping is een extra gespreksruimte/kantoor. Hier wordt ook medicatie bewaard in kast die op slot is. Tot slot is het de inspectie opgevallen dat in het pand de toiletten niet fris roken.

Het pand van de Groeiring is ook gesplitst in twee groepen met een duidelijke scheiding. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de woonkamers en keuken schoon zijn en huiselijk ingericht zijn, met voldoende speelmateriaal. Daarnaast is er een extra gamekamer tussen de beide woonkamers in. Ook in dit pand is de gang op de bovenverdieping kaal en niet huiselijk. De inspectie heeft ook bij de Groeiring één slaapkamer gezien. De kamer is redelijk klein met weinig opbergruimte. Het raam kan open. De jongere gaf in het gesprek met de inspectie aan tevreden te zijn met zijn kamer. Een andere jongere vond zijn kamer aan de kleine kant. De teamleider heeft in het gesprek met de inspectie aangegeven dat ze voor alle jongeren de kamers hebben aangepast en huiselijker hebben gemaakt door bijvoorbeeld de vloerbedekking te vervangen.

Beide locaties hebben een grote tuin en staan in een bosrijke omgeving.

Dagbesteding
Uit het gesprek met de medewerkers blijkt dat op één jongere na, alle jongeren dagbesteding hebben. De meeste jongeren gaan naar school. Daarnaast zijn er jongeren die andere dagbesteding of een baan hebben. Voor de jongere die nog niet naar school gaat heeft Scaly een individueel programma gemaakt en wordt er toegewerkt naar terugkeer naar school. De jongeren worden met de auto naar school gebracht. Ook hoort de inspectie in het gesprek met de teamleider dat ze het beoefenen van hobby's en sport stimuleren. Eén jongere gaat bijvoorbeeld naar de sportschool en op de dag van het inspectiebezoek had Scaly een uitje naar het zwembad georganiseerd.

Leefklimaat
De inspectie hoort in de gesprekken met de medewerkers dat medewerkers de talenten en interesses van de jongeren kunnen benoemen. Begeleiders geven aan uit te gaan van 'ervarend leren' en vinden het belangrijk om met de jongeren erop uit te gaan en deel te nemen aan de samenleving. Verder hoort de inspectie dat medewerkers maatwerk toepassen in de begeleiding van de jongeren. Tijdens het dossieronderzoek ziet de inspectie bijvoorbeeld dat begeleiders een jongere positief benaderen als hij zich aan de afspraken houdt, in plaats van consequenties toepassen wanneer dit niet het geval is. Dit omdat dit bij deze jongere goed werkt.

De inspectie ziet tijdens het dossieronderzoek dat Scaly beleid heeft ontwikkeld rondom het gebruik van camera's. Dit vindt de inspectie positief. De inspectie leest bijvoorbeeld de afweging rondom het gebruik van camera's waarbij Scaly bewust de camera's alleen op de gangen en niet richting de badkamerdeuren en niet in de woonkamer en de keuken plaatst.

Scaly heeft ook beleid opgesteld rondom het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen. De inspectie ziet in het beleid dat Scaly het algemene uitgangspunt hanteert dat vrijheidsbeperkende maatregelen niet worden toegepast tenzij het niet anders kan en dat Scaly vervolgens een individuele afweging maakt per jongere. Het beleid lijkt echter meer ruimte te geven voor de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen dan wettelijk is toegestaan. Hierbij verwijst Scaly naar de bodemeisen die door de Inspectie Jeugdzorg in 2016 zijn opgesteld voor de gesloten jeugdhulp. Hoewel Scaly geen urinecontrole toepast geeft Scaly bijvoorbeeld aan dat de inspectie bij urinecontrole alleen eist dat er beleid is rondom urinecontrole en dat de jongere hier zelf mee instemt. Zoals de inspectie in haar recent uitgebrachte signalement[1] heeft aangegeven, is voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen een wettelijke grondslag nodig. Daarnaast vraagt verslavingsproblematiek om een methodische aanpak van gespecialiseerde hulpverleners. Urinecontroles kunnen in principe alleen toegepast worden op het moment dat ze een expliciet onderdeel uitmaken van een behandeling door een aanbieder voor verslavingszorg.

De inspectie constateerde tijdens het toezicht ook dat Scaly maatregelen inzet die geen onderdeel zijn van het beleid van Scaly. Zo zag de inspectie tijdens de rondleiding dat Scaly standaard gebruik maakt van deurverklikkers. Tijdens de rondleiding zag de inspectie ook huisregels waarin is aangegeven dat bij verdenking van alcohol en drugs, een jeugdige medewerking moet verlenen aan een doorzoeking van de kamer en dat bij geen medewerking Scaly het recht heeft de kamer te doorzoeken. Het doorzoeken van de privéspullen van een jeugdige is een vrijheidsbeperkende maatregel die niet mag worden toegepast, tenzij er sprake is van een noodsituatie.

In de gesprekken met jongeren en medewerkers hoorde de inspectie dat er geen standaard kameruren zijn, maar dat jongeren in het weekend en tijdens vakanties wel tot negen uur op hun kamer moeten blijven. De jongeren mogen wel naar het toilet maar ze mogen bijvoorbeeld als ze om zeven uur wakker zijn niet naar de woonkamer om televisie te kijken. Ze moeten dan nog twee uur op hun kamer blijven. De inspectie ziet dit als een verplicht kamermoment.

Verbeterpunten:

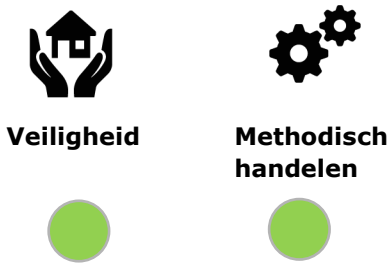
- De inspectie verwacht dat Scaly verder gaat met het huiselijker maken van de leefomgeving zoals bijvoorbeeld het huiselijker maken van de gangen.
- Maatregelen als een verplicht kamermoment zijn in een open setting als Scaly niet toegestaan, tenzij er sprake is van een noodsituatie. De inspectie verwacht dat Scaly het beleid rondom vrijheidsbeperkende maatregelen aanpast, zodat deze past bij de wettelijke uitgangspunten en bijdraagt aan een meer ontwikkelingsgericht klimaat.
- De inspectie verwacht dat Scaly de vrijheidsbeperkende maatregelen die ze niet toepast, zoals urinecontrole, uit haar beleidsdocument haalt of duidelijk omschrijft dat Scaly deze niet toepast.
- De inspectie verwacht dat Scaly voor het toepassen van deurverklikkers een individuele afweging maakt per jongere.

[1] https://www.igj.nl/publicaties/publicaties/2022/05/13/vrijheidsbeperkende-maatregelen-in-open-residentiele-jeugdhulp

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.	

Tijdens het dossieronderzoek heeft de inspectie het proces van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling ingezien. De inspectie hoorde van een medewerker dat zij de meldcode ook kent en als er een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling is, ze de meldcode samen met een collega doorlopen.

Uit het gesprek met de gedragswetenschapper en de inzage van de dossiers blijkt dat de gedragswetenschapper voor iedere jongere een risico-inventarisatie doet door de START:AV in te vullen. In de dossiers ziet de inspectie dat de risico's uit de START:AV nog niet altijd terugkomen in de plannen van de jongeren. Dit heeft deels te maken met de recente overstap van de Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid (LIRIK) naar de START:AV.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Scaly de risico's die naar voren komen uit de risico-inventarisatie verwerkt in de plannen van de jongeren. Dit zodat medewerkers ook weten hoe zij om kunnen gaan met risico's of hoe gewerkt wordt aan het verminderen/voorkomen van risico's.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie zag tijdens het dossieronderzoek dat de jongeren een zorgplan hebben, met hierin duidelijke doelen die aansluiten bij de beschreven hulpvragen. De doelen zijn verder uitgewerkt en er staat beschreven wat begeleiders kunnen doen om de jongere hierbij te helpen. Bij de dagelijkse rapportage kan een medewerker ook op de doelen scoren zodat de voortgang op de doelen te zien is.

De inspectie hoort tijdens de gesprekken met medewerkers dat de eerste evaluatie altijd na drie maanden is en daarna evalueert Scaly de plannen iedere zes maanden. Dit ziet de inspectie ook zo terug in het dossieronderzoek. Daarnaast ziet de inspectie dat de evaluatie leidt tot een aangepast plan.

Scaly geeft aan kleinschalige behandelgroepen te hebben. De inspectie ziet vooral begeleiding terug in de dossiers. In het gesprek met de medewerkers hoort de inspectie dat Scaly afhankelijk is van andere partijen voor de behandeling.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Scaly voor de intensieve kleinschalige behandelgroep naast het werken aan doelen duidelijker maakt hoe ze de behandeling vormgeeft. Bijvoorbeeld door het gebruik van een bepaalde methodiek.

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.	

Uit het overzicht van medewerkers en de gesprekken met het bestuur blijkt dat van de 27 medewerkers die een rol hebben in de begeleiding van jongeren, 15 medewerkers een relevante mbo4 opleiding en 10 medewerkers een relevante hbo opleiding hebben afgerond. Van deze medewerkers zijn er 4 geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Daarnaast zijn de orthopedagoog en de regiebehandelaar wo opgeleid en ook SKJ geregistreerd.

Uit de gesprekken met het dagelijks bestuur van Scaly hoort de inspectie dat iedereen de mogelijkheid heeft voor bijscholing. Scaly heeft bijvoorbeeld een praktijkprogramma ontwikkeld zodat medewerkers een SKJ registratie kunnen behalen via een Erkenning van eerder Verworven Competenties (EVC) traject. Ook hoort de inspectie dat iedere medewerker een opleidingsplan heeft en worden alle medewerkers momenteel getraind in de START:AV.

Uit het medewerkersoverzicht van Scaly heeft de inspectie een steekproef genomen. Van de 27 medewerkers heeft de inspectie de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van 8 medewerkers bekeken. Alle medewerkers beschikken over een juiste VOG die is afgegeven voor indiensttreding. Daarnaast heeft een medewerker emailverkeer laten zien waarin staat dat een nieuwe medewerker nog niet ingeroosterd mocht worden totdat haar VOG binnen is. Tot slot heeft de inspectie van een steekproef van vier medewerkers (van vier verschillende opleidingsniveaus) gecontroleerd of de diploma’s aanwezig zijn in de personeelsdossiers.

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

Medewerkers beschrijven Scaly als een open, transparante en weinig hiërarchische organisatie. Zo geven medewerkers aan dat er een informele sfeer hangt en er een toegankelijk werkklimaat heerst, waarin medewerkers in verschillende functies elkaar kunnen aanspreken op hoe Scaly de hulp uitvoert. Medewerkers worden gestimuleerd om verbeteringen aan te dragen. Eén van de medewerkers gaf in het gesprek met de inspectie een voorbeeld van een verbetering die ze op eigen initiatief heeft aangedragen en vervolgens door Scaly is doorgevoerd.

Voor de jongeren is er iedere week een bewonersvergadering. Volgens Scaly werkt een bewonersvergadering beter en laagdrempeliger dan een cliëntenraad. Scaly is echter verplicht op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) om een cliëntenraad in te stellen.

In het gesprek met de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat alle incidenten individueel worden besproken in een teamvergadering. Onderdeel van het bespreken van de incidenten is ook het leren en voorkomen van incidenten. Dit ziet de inspectie ook terug in de notulen van de teamvergadering. De bestuurder vertelt in het gesprek met de inspectie dat de planning is om ieder jaar een analyse te maken op alle incidenten maar dat is nog niet gebeurt omdat ten tijde van het toezicht Scaly pas elf maanden zorg leverde.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Scaly regelmatig een overall analyse van de incidenten maakt. Gezien het aantal incidenten is een analyse van één keer per jaar te weinig.
- De inspectie verwacht dat Scaly een cliëntenraad instelt.

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

De inspectie ziet dat Scaly voor de klachtenregeling is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De inspectie hoort tijdens het gesprek met de medewerkers dat jongeren bij de start van de hulp een boekje krijgen waar ook de klachtenregeling in staat. De inspectie ziet dat de klachtenregeling nog niet op de website staat en er is ook geen rechtstreeks emailadres waarmee jongeren direct hun klacht naar de onafhankelijke klachtencommissie kunnen sturen.

Tijdens de rondleiding op beide locaties ziet de inspectie een poster van een vertrouwenspersoon. Uit de gesprekken met medewerkers hoort de inspectie dat de vertrouwenspersoon één keer in de twee weken langs komt.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Scaly jongeren en hun ouders actief op de klachtenregeling wijst en het laagdrempelig maakt voor jongeren om een klacht in te dienen door bijvoorbeeld de klachtenregeling de website van Scaly te plaatsen en een emailadres toe te voegen waarmee jongeren direct hun klacht naar de onafhankelijke klachtencommissie kunnen sturen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Scaly onaangekondigd uit op 3 mei 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 vier jongeren.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van Scaly.
- Gestructureerde interviews met:
  - Een gedragswetenschapper
  - Twee pedagogisch medewerkers
  - Een teamleider
- 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:
  - Notulen van de teamvergadering
  - Beleid cameratoezicht
  - Beleid vrijheidsbeperkende maatregelen
  - Protocol huiselijk geweld en kindermishandeling

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl