



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Pison B.V. Gezinshuis Villa Maria Hoorn

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Pison B.V.

Gezinshuis Villa Maria

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn er trots op dat wij ons sinds maart 2022 HKZ-gecertificeerd mogen noemen. Hiermee geven wij aan grote waarde te hechten aan kwaliteit. We zijn volop in ontwikkeling en we hebben de woonboerderij gerenoveerd tot een mooie woon-leefplek voor de kinderen.

In de HKZ-audit is vastgesteld dat ons Kwaliteitshandboek voldoet en dat we voldoende hebben aangetoond dat we onze systemen op orde hebben. Verder zijn we blij, dat we ondanks de roerige tijd van de coronapandemie en de verbouwing die nog maar recent achter ons ligt, de continuïteit van de zorg hebben kunnen waarborgen.

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

We zijn blij met de input die we tijdens het inspectieproces hebben ontvangen. Dit heeft onze verbeteringslag, die we in gang hadden gezet naar aanleiding van de HKZ-certificering, een boost gegeven. Met name onze werkprocessen is op basis van de opmerkingen van de Inspectie aangescherpt. In ons beleids- en verbeterplan hebben we beschreven hoe we samenwerken met de jeugdigen en hun netwerk. Nu is het zaak om ervoor te zorgen dat de verbeteringen daadwerkelijk geïmplementeerd worden in de praktijk. Daar gaan we vol vertrouwen mee aan de slag.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Dat wij een professioneel gezinshuis zijn en ons werk doen met passie, kennis en een grote betrokkenheid. Dat wij het vooral samen met hen willen doen en dat we om die reden goed met elkaar willen communiceren. Wij willen dat jeugdigen en ouders zich gezien voelen en hen een positieve en heldere structuur en begeleiding bieden, waarin zij kunnen groeien en ontwikkelen.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het onderzoek dat de inspectie in juni 2022 heeft uitgevoerd bij jeugdhulpaanbieder Pison B.V, Gezinshuis Villa Maria in Hoorn, concludeert de inspectie dat er tekortkomingen zijn in de kwaliteit van de jeugdhulp bij deze organisatie. Van de 14 getoetste normen voldoen er 13 grotendeels niet aan de verwachtingen.

Gezien het grote aantal verbeteringen dat nodig is bij Villa Maria wil de inspectie nauwlettend monitoren op welke manier Villa Maria komt tot verbetermaatregelen en hoe zij die gaat doorvoeren en borgen. Daartoe voert de inspectie een bestuursgesprek met de bestuurder van Villa Maria en vraagt zij een gedegen verbeterplan op. De inspectie verwacht verbetering te zien binnen zes maanden en toetst tussentijds de voortgang door middel van een bezoek/bezoeken.



1 Inleiding

In juni 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Pison B.V., het gezinshuis Villa Maria in Hoorn.

Aanleiding

In 2019 en in 2021 ontving de inspectie meerdere signalen over Pison B.V., gezinshuis Villa Maria, destijds gevestigd in Den Helder. Het gezinshuis verhuisde in 2021 naar Hoorn.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Villa Maria locatie Hoorn 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.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Pison B.V., Gezinshuis Villa Maria

Pison B.V. staat sinds december 2019 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 58544690. Villa Maria in Hoorn staat met vestigingsnummer 000027880028 geregistreerd. Verder in het rapport gebruikt de inspectie de naam van de vestiging in Hoorn: Villa Maria. Villa Maria in Hoorn biedt kleinschalige hulp op basis van de Jeugdwet. Villa Maria omschrijft zichzelf op de eigen website als een kleinschalige jeugdzorgvoorziening met locaties in Hoorn en Zwaag. Op basis van hun visie zeggen zij het kleinschalig werken vanuit een gezinshuisconcept te omarmen. Zij bieden kortdurende en lange termijn gezinsopvoeding en begeleiding aan jeugdigen tussen 0 en 23 jaar in samenwerking met hun ouders en families, zo leest de inspectie op de website. Villa Maria noemt zichzelf een gezinshuis en heeft op die titel contracten met gemeenten afgesloten.

Villa Maria is gevestigd in een oude boerderij in een woonwijk in Hoorn. De boerderij is in 2021 aangekocht. Hiervoor was het gezinshuis gevestigd in Den Helder. Omdat de verhuizing eerder plaatsvond dan gepland, de vergunningen nog niet geregeld waren en een verbouwing plaats moest vinden, heeft Villa Maria met zeven jeugdigen in 2021 een aantal maanden in een hotel in Hoorn gewoond.

Ten tijde van het toezicht waren er nog verbouwingswerkzaamheden in het huis.

De achterkant buiten het huis is beschikbaar voor de jeugdigen en is gemeubileerd met speeltoestellen. Aan de zijkant van het huis bevindt zich nog een klein gebouw. De directeur vertelt

dat daarin een overdekt zwembad is dat niet wordt gebruikt. Zodra de verbouwing rond is, zal besloten worden welk doel deze ruimte krijgt.

Bij Villa Maria in Hoorn wonen jeugdigen in de leeftijd van 4 t/m 17 jaar. Op het moment van het toezicht woonden elf jeugdigen in het huis. De jeugdigen hebben veelal een getraumatiseerd verleden en vaak is er sprake van hechtingsproblemen.

Het huis in Hoorn is in twee delen gesplitst om op die manier aan twee kleinere groepen jeugdhulp te bieden. Een grote (woon)kamer zorgt voor een fysieke scheiding. De deuren die toegang geven naar die woonkamer zijn met een tag te openen. Deze (woon)kamer wordt door beide groepen gebruikt bij speciale gelegenheden. Op de eerste verdieping van de woning in Hoorn wonen vijf jeugdigen in de leeftijd van 9 t/m 17 jaar en in het achterste gedeelte van het huis wonen zes jeugdigen in de leeftijd van 3 t/m 10 jaar. De groepen hebben een eigen woonkamer.

De hulp bij Villa Maria locatie Hoorn wordt uitgevoerd door de directeur die zich gezinshuisouder noemt (hierna: de directeur). Zij wordt daarbij ondersteund door medewerkers in dienst van Villa Maria en medewerkers die als ZZP aan Villa Maria verbonden zijn; vier parttime gezinshuisouders, drie gezinshuisouders op ZZP-basis en twee invalkrachten. Tijdens het bezoek waren er twee stagiaires waarvan er een per 1 juli jl. in dienst kwam. Een gedragswetenschapper is voor 24 uur per week verbonden aan Villa Maria. De directeur is in gesprek met een tweede gedragswetenschapper voor een contract van 12 uur per week. De directeur en de gedragswetenschapper zijn SKJ geregistreerd. Voor een van de gezinshuisouders in dienst is een SKJ-registratie aangevraagd. De overige medewerkers zijn MBO en HBO geschoold en hebben een maatschappelijke zorg of agogische opleiding gevolgd.

De directeur is met uitzondering van één weekend per maand 24/7 in Villa Maria aanwezig. Villa Maria is niet de officiële woning van de directeur. Zij woont elders. De gezinshuisouders in dienst werken in diensten van meerdere dagen achter elkaar. Zij worden daarbij dagelijks door een gezinshuisouder ZZP of een invalkracht ondersteund. Een weekend per maand is het gezinshuis dicht. De jeugdigen logeren dan in het eigen netwerk of bij andere gezinshuizen.

Villa Maria functioneert zelfstandig en is niet aangesloten bij een overkoepelende organisatie voor gezinshuizen. In de periode 2013-2019 heeft de directeur gewerkt als onderaannemer gezinshuisouder via Gezinshuis.com. Ten tijde van het toezicht was de directeur opnieuw in gesprek met Gezinshuis.com met de intentie om als franchisenemer met Gezinshuis.com in zee te gaan.

Villa Maria is vanaf maart 2022 HKZ-gecertificeerd (kleine organisaties).

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

Verbetering is nodig op de volgende thema's en normen:

- *Alle vijf normen binnen het thema 'Ontwikkelingsgerichte hulp'.*
- *Alle vijf normen binnen het thema 'De kundige hulpverlener'.*
- *Drie van de vier normen binnen het thema 'Goed Bestuur'.*

De inspectie is van oordeel dat Villa Maria aan te veel normen niet voldoet. Het oordeel is gebaseerd op de bevindingen uit het bezoek op 20 juni 2022 waaronder eigen waarnemingen van de inspecteurs, en het beoordelen van dossiers en andere documenten. Daarnaast heeft de inspectie informatie verkregen uit de interviews met ouders en reacties van betrokken verwijzers op de schriftelijke vragenlijsten ook meegewogen bij het oordeel. Naast positieve ervaringen bleek dat een merendeel van de reacties een ander beeld laat zien dan het beeld dat door Villa Maria wordt geschetst.

De rode draad uit deze analyse is dat ouders en verwijzers zich merendeels niet gehoord en gezien voelen. Zij voelen zich onheus en respectloos bejegend. De ouders en verwijzers met wie de inspectie sprak of van wie zij informatie ontving ervaren dat zij niet bij het opstellen van het plan en doelen worden betrokken. Ook evalueert Villa Maria de voortgang en de resultaten van de hulp onvoldoende met alle betrokkenen. Ouders en verwijzers ervaren dat zij hun wensen en zorgen moeilijk met Villa Maria kunnen bespreken en dat het contact moeizaam verloopt. Ondanks pogingen van verwijzers is het niet gelukt om contacten te verbeteren.

Om tot passende hulp te komen is een goed contact met verwijzers en ouders noodzakelijk. Door eenzijdig dit contact af te houden of niet te stimuleren en ondersteunen draagt de begeleiding niet bij aan ontwikkelingsgerichte jeugdhulp. Een gedeeld beeld, een gedragen koers, is essentieel voor het doen slagen van begeleiding binnen een professionele setting. Gezinshuisouders in dienst van Villa Maria hebben geen toegang tot alle voor hen relevante informatie over de kinderen die zij begeleiden. Omdat zij niet over alle relevante informatie beschikken is het voor hen niet mogelijk op basis van die informatie professionele afwegingen te maken en kritisch meedenkend te zijn voor wat betreft een gedragen koers van de zorg voor de desbetreffende jeugdige. Daarmee is interne tegenspraak onvoldoende mogelijk. De veelal jonge en onervaren medewerkers kunnen nog niet putten uit werkervaring en zijn daarmee volledig afhankelijk van hetgeen hen mondeling wordt aangereikt.

Villa Maria slaagt er onvoldoende in om op een professionele en methodische manier de jeugdigen die aan hun zorg zijn toevertrouwd te begeleiden. Het belang van het kind is onvoldoende zichtbaar in de werkwijze en in het concept van twee gezinshuizen in een pand. In haar rapport 'Verantwoorde hulp voor jeugd in gezinshuizen' van september 2016 schreef de inspectie: "Een

gezinshuis is een kleinschalige zorgvorm waarbij het kind komt te wonen in het huis waar de gezinshuisouders wonen. De gedachte achter een gezinshuis is dat er sprake is van continuïteit doordat het voor ten minste één gezinshuisouder zijn of haar baan is. De gezinshuisouder is in principe zeven keer 24 uur beschikbaar om voor het kind te zorgen. Er is dan geen sprake van wisselende begeleiders, maar van een vast gezicht voor het kind waardoor deze meer individuele aandacht krijgt en een zo normaal mogelijk leven kan leiden". In de 'kwaliteitscriteria Gezinshuizen' staat dat een gezinshuis een kleinschalige vorm van jeugdhulp is;

- georganiseerd vanuit een natuurlijk gezinssysteem
- waar gezinshuisouders volgens het 24x7-principe opvoeding, ondersteuning en zorg bieden aan bij hen in huis geplaatste kinderen en jongeren die tijdelijk of langdurig zijn aangewezen op intensieve en professionele hulpverlening als gevolg van beschadigende ervaringen en/of complexe problematiek.

De constructie van twee gezinshuizen binnen de woning van Villa Maria in Hoorn voldoet hier niet aan. Slechts bij een van deze gezinshuizen is sprake van een gezinshuisouder die 24/7 aanwezig is. Bij het andere gezinshuis is sprake van wisselende begeleiders. Gebruik van camera's, tags en beperkende (huis)regels/ afspraken passen daarnaast niet binnen een gezinsgerichte situatie.

Verbetermaatregelen

De aanbieder heeft laten weten inmiddels verbetermaatregelen op alle in het rapport genoemde verbeterpunten doorgevoerd te hebben. Protocollen zijn aangescherpt dan wel opnieuw beschreven, bij ouders is een cliënttevredenheidsvragenlijst uitgezet en in samenwerking met Hogeschool Leiden wordt een leefklimaatonderzoek voorbereid. Ook ten aanzien van de thema's 'De kundige hulpverlener' en 'Goed bestuur' geeft Villa Maria aan verbetermaatregelen te hebben doorgevoerd.

De inspectie heeft deze verbeteringen niet getoets en kan uit datgene wat Villa Maria heeft aangegeven onvoldoende opmaken wat de kwaliteit is van de verbeteringen. Gezien het grote aantal normovertredingen wil de inspectie nauwlettend monitoren op welke manier Villa Maria komt dan wel is gekomen tot verbetermaatregelen en hoe zij die gaat doorvoeren en borgen. Daartoe voert de inspectie een bestuursgesprek met Villa Maria en vraagt zij een gedegen verbeterplan op. De inspectie verwacht verbetering te zien binnen zes maanden en toetst tussentijds de voortgang door middel van een bezoek/bezoeken.

Vervolg

Inspectie voert een bestuursgesprek, vraagt een verbeterplan, toetst het verbeterplan en bepaalt het vervolg






Gelet op het aantal normoverschrijdingen voert de inspectie een bestuursgesprek met de bestuurder van Villa Maria. De inspectie verwacht dat Villa Maria de in het rapport genoemde verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 23 september 2022 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van het verbeterplan bepaalt de

inspectie het vervolgtraject. Omdat Villa Maria niet aan de norm met betrekking tot de Verklaringen omtrent het Gedrag van de medewerkers voldoet krijgt zij daarvoor een waarschuwing.

3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
Ontwikkeling**



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

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

Dossier

De inspectie ziet in de dossiers en hoort in het gesprek met de gedragswetenschapper en twee medewerkers dat de informatie, zoals bijvoorbeeld gezinsomstandigheden, behoefte en hulpvraag, over de jeugdigen op verschillende plaatsen en in verschillende systemen is opgeslagen. Deze informatie vormt tezamen het dossier van de jeugdige.

Zo maakt Villa Maria gebruik van het ECD Myneva voor de (dagelijkse) rapportages. Ook belangrijke documenten worden in dit systeem opgeslagen. Daarnaast maakt Villa Maria via een beveiligde server gebruik van een systeem waarin voor medewerkers onder andere de begeleidingsplannen van de jeugdigen zijn opgeslagen. Op de server zijn mappen per kind en mappen per medewerker aangemaakt. De map voor de medewerker bevat de alarmkaart met daarop alle belangrijke gegevens over het netwerk van de jeugdige waaronder bijvoorbeeld telefoonnummers van contactpersonen van school of therapie en richtlijnen. De mappen per kind bevatten de begeleidingsplannen. Voor de mappen op deze server hebben medewerkers een (inlog)code nodig. De directeur, gedragswetenschapper en een medewerker hebben een (inlog)code. De andere bij de jeugdigen betrokken medewerkers beschikken niet over een (inlog)code. Zij hebben daardoor geen toegang tot de (actuele) informatie in het dossier van de jeugdigen. Informatie over het kind, zoals doelen en (begeleidings)afspraken worden bij bijzonderheden wekelijks tijdens de teambespreking besproken. De achtergrondinformatie over het kind wordt ook mondeling overgedragen.

Rapporteren

Medewerkers rapporteren in een journaal (een boekje) de bijzonderheden van de dag, vertellen de gedragswetenschapper en de medewerkers met wie de inspectie sprak. De informatie daarin is onderdeel van de overdracht. Deze informatie vormt daarnaast input voor de gedragswetenschapper om in het begeleidingsplan de voortgang met betrekking tot de doelen bij te werken. De inspectie zag in de begeleidingsplannen dat deze informatie niet opgenomen was. Dit kwam omdat nog niet alles door de gedragswetenschapper was bijgewerkt.

De medewerkers zijn met bovenstaande werkwijze afhankelijk van hetgeen hen tijdens overdrachten, de wekelijkse bespreking over bijzonderheden en vanuit de 6-wekelijkse casuïstiek bespreking aan informatie wordt aangereikt. Als zij door ziekte of vakantie afwezig zijn, dan missen zij deze informatie doordat deze niet ook in dossiers wordt vastgelegd.

Jeugdigen en ouders betrekken



De directeur en de gedragswetenschapper vertellen dat zij veel waarde hechten aan systemisch werken. Zij vertellen dat ouders, netwerk en verwijzers worden betrokken bij het opstellen van de

begeleidingsplannen en bij de evaluaties daarvan. Dit beeld komt niet overeen met wat ouders en verwijzers vertellen aan de inspectie. Zij vertellen dat zij niet bij het opstellen van het plan en doelen zijn betrokken. Het gezinshuis is daarnaast voor verwijzers en ouders telefonisch moeilijk bereikbaar zo vertellen zij. De evaluaties vinden nu meestal via een onlineverbinding plaats. De inspectie hoorde voorbeelden waarbij ondanks pogingen van de betrokken verwijzer het niet lukt om het contact tussen ouders en Villa Maria te verbeteren. De vijf gesproken ouders vertellen aan de inspectie dat ze heel moeilijk hun wensen en zorgen met Villa Maria kunnen bespreken.

Verbeterpunten

Doordat informatie over de jeugdige in verschillende systemen is opgeslagen, niet altijd actueel is en daarbij niet beschikbaar is voor alle medewerkers concludeert de inspectie dat wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen onvoldoende bekend zijn bij de medewerkers. Ouders en verwijzers ervaren daarnaast dat zij niet goed betrokken worden bij (de start van) de hulp. Om die reden dient Villa Maria ervoor te zorgen dat:

- Informatie die relevant is voor de begeleiding van jeugdigen systematisch per jeugdige wordt vastgelegd. De informatie moet actueel zijn. Het dossier van de jeugdigen moet toegankelijk zijn voor medewerkers die op basis daarvan de begeleiding moeten vormgeven.
- Informatie van ouders en verwijzers over hun wensen, mogelijkheden en behoeften bekend is en wordt betrokken bij de begeleiding.

Norm 1.2		Oordeel
	Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.	

Begeleidingsplan

De gedragswetenschapper vertelt dat de begeleidingsplannen en behandeldoelen in afstemming met ouders, jeugdigen vanaf 12 jaar en met verwijzers zijn opgesteld. De directeur vertelt dat tijdens de gezamenlijke tafelgesprekken en tijdens de individuele gesprekken met de jeugdigen gevraagd wordt naar de wensen van de jeugdigen. Daar waar mogelijk, wordt er hier rekening mee gehouden. De gedragswetenschapper vertelt dat zij ook zelf één op één in gesprek gaat met de jeugdigen. Dat kan een gesprek zijn of spelen of wandelen etc. De jeugdigen met wie de inspectie sprak zijn echter niet op de hoogte van wat er in hun begeleidingsplan staat. Zij vertellen de inspecteurs dat zij niet bij gesprekken daarover aanwezig zijn en niet betrokken zijn bij het formuleren van de doelen. Verwijzers en ouders geven aan dat ze weinig inspraak hebben op de doelen die opgesteld zijn en dat de informatie in het begeleidingsplan summier met hen is gedeeld. Zij zien hun wensen niet vertaald in het plan.

De begeleidingsplannen worden volgens de gedragswetenschapper twee keer per jaar geëvalueerd. Tussentijds is er vaker contact met de betrokkenen rondom de geplaatste jeugdigen, vertellen de gedragswetenschapper en een medewerker. De inspectie stelt echter vast dat de inbreng van de jeugdige en diens ouders in de plannen niet terug te zien is omdat bijvoorbeeld in het plan niet

duidelijk wordt wie bij het bespreken van het plan aanwezig is. De verwijzers en ouders aan wie de inspectie informatie vroegen vertellen dat zij zeer beperkt de ruimte voelen voor hun eigen inbreng. Daarbij geven de verwijzers en ouders aan dat zij vinden dat bewust informatie wordt achtergehouden door het gezinshuis. Als voorbeeld noemen zij vakanties, doktersbezoeken en inschrijven op een school, terwijl ouders het gezag hebben. De overwegingen om eventueel informatie met ouders niet te delen zijn niet vastgelegd in het dossier van de jeugdigen. Voorafgaand aan de halfjaarlijkse evaluaties wordt de voortgang met betrekking tot de doelen door de gedragswetenschapper in het plan verwerkt. De inspectie zag dat voor een deel terug in de begeleidingsplannen. De voorbereiding op de evaluatie wordt vooraf aan de deelnemers van de evaluatiebijeenkomst gestuurd vertelt de gedragskundige. Zij vertelt dat zij het begeleidingsplan na de evaluatie aanpast. Na elke evaluatie wil Villa Maria ouders en/of verwijzers om een akkoord voor het nieuwe begeleidingsplan gaan vragen. Dit is nog niet in alle plannen zichtbaar, omdat Villa Maria hiermee is gestart na een aanbeveling uit de HKZ-audit. Een ouder en een verwijzer vertellen dat niet actief gewerkt wordt aan het doel dat zij hebben geformuleerd, namelijk dat ouders actief betrokken blijven in het leven van hun kind.

Regie

Een medewerker vertelt dat, voor zover mogelijk, de wensen en behoeften van ouders en netwerk serieus worden genomen. Verschillende voorbeelden worden aangedragen, bijvoorbeeld een moeder die de was voor haar kinderen zelf wil doen, ouders die meegaan naar een bezoek bij de (gespecialiseerde) tandarts of huisarts, jeugdigen die van het zakgeld dat het gezinshuis geeft samen met hun ouders kleding kopen, een oma die ze actief betrekken bij het leven van haar kleinkind. Ook betaalde het gezinshuis een hotelovernachting voor een ouder die geen huisvesting heeft en hierdoor geen weekend met haar kind kan doorbrengen. Ook gaat de ouder nu mee naar afspraken als bijvoorbeeld naar een tandarts. Deze ouder kreeg, zo vertelde de gezinshuisouder, ook een code zodat deze het plan van het kind kon inzien.

Uit de gesprekken met ouders blijkt echter dat zij weinig regie over het leven van hun kinderen ervaren. De begeleidingsplannen zijn door de gedragswetenschapper opgesteld en zijn later naar ouder(s) en verwijzer opgestuurd. Ouders en verwijzers vertellen dat zij opmerkingen mogen toevoegen en dat er vervolgens geen terugkoppeling komt over de eventuele acties of wijzigingen.

Verbeterpunten

Ouders, verwijzers en jeugdigen worden niet altijd betrokken bij het opstellen van het plan en bij het formuleren van relevante doelen. Daardoor ervaren zij onvoldoende regie.

- De inspectie verwacht dat Villa Maria jeugdigen, hun ouders en verwijzers actief betreft bij het opstellen van het begeleidingsplan en bij het formuleren van de doelen. In het dossier moet zichtbaar zijn welke wensen jeugdigen en ouders hebben. Daarnaast moet duidelijk zijn of een wens wel of niet (onderbouwd) is vertaald naar doelen en afspraken.
- Villa Maria moet jeugdigen op een manier die passend is bij leeftijd en ontwikkeling betrekken bij de evaluaties van hun begeleidingsplan.

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

Contact met jeugdigen

De medewerkers vertellen dat zij naast praktische werkzaamheden ook tijd maken voor de jeugdigen. Dat kan een gesprek zijn aan tafel of tijdens een activiteit met een jeugdige. Afhankelijk van wat bij de jeugdige past. De medewerkers krijgen van de gedragswetenschapper tools en tips over hoe zij in gesprek kunnen gaan met de jeugdigen.

Zo wordt er gebruik gemaakt van een 'gevoelsthermometer'. De jeugdigen kunnen met behulp van de getekende plaatjes visueel aangeven hoe ze zich voelen en, als zij dat willen, in gesprek gaan over wat hun dwars zit. Een jeugdige liet de inspecteurs de gevoelskaart zien en kon vertellen hoe de kaart werd gebruikt.

Ouders geven echter afzonderlijk van elkaar voorbeelden van situaties die onderbouwen waarom zij denken dat jeugdigen geen gevoel van vertrouwen en veiligheid ervaren. Zo zou er in het gezinshuis worden geschreeuwd en worden jeugdigen soms door medewerkers bij hun oren gepakt of naar hun kamers gestuurd. Ook zijn er jeugdigen die hun ouders en verwijzers vertellen dat zij niemand binnen het gezinshuis vertrouwen. De inspectie hoorde een voorbeeld waaruit de angst voor straf bij het kind duidelijk aanwezig was.

Contact met ouders en verwijzers

Ouders vertellen dat zij frustratie en onmacht ervaren ten aanzien van het beperkte contact met Villa Maria. Zij vinden dat de communicatie moeizaam verloopt. Zij vertellen dat zij niet actief betrokken worden bij de opvoeding van hun kinderen. Villa Maria communiceert onvoldoende met ouders zo geven verwijzers aan. Ouders voelen zich hierdoor niet serieus genomen.

Sommige ouders vertellen dat zij zorgen hebben over de pedagogische aanpak, de sfeer in het gezinshuis en over het welbevinden van hun kinderen. Andere ouders vertellen dat zij geen duidelijk beeld hebben over hoe het met hun kinderen gaat als ze bij Villa Maria zijn. Ouders ervaren een drempel om hun wensen bespreekbaar te maken of om hun vragen te stellen.

Twee ouders en drie verwijzers komen met meerdere voorbeelden waarbij het gezinshuis de feiten anders weergeeft dan hoe de externe partijen (scholen, clubs, logeeradressen), de jeugdigen en de ouders het hebben ervaren.

Afspraken nakomen



De zorgen die voogden en de verwijzers uiten worden door het gezinshuis deels opgepakt. Het gaat dan bijvoorbeeld over voldoen van achterstallige contributie voor bijv. sportverenigingen. Ook zorgen over verzorging en kleding worden beter opgepakt als de verwijzer dat aankaart dan wanneer een ouder dit aankaart vertelt een van hen. Een paar verwijzers geven echter aan dat de

verbeteringen niet van lange duur zijn en dat deze niet zichtbaar zijn bij de andere jeugdigen waar zij of hun instelling bij betrokken zijn.

Verbeterpunten

Uit de gesprekken met de verwijzers en ouders blijkt dat het merendeel de houding en samenwerkingsrelatie tussen hen en de gezinshuisouders als niet-respectvol ervaart. Zij vinden dat het belang van het kind niet als uitgangspunt wordt genomen. Zij missen hierbij een open, positieve en constructieve communicatielijijn gericht op oplossingen. Ook is de ervaring van deze meerderheid dat Villa Maria niet open staat voor kritiek en dat er sprake is van een moeizame samenwerking.

- Villa Maria moet zorgen voor een setting waarbinnen jeugdigen en hun ouders op een veilige manier kunnen aangeven waar zij behoefte aan hebben of last van hebben.
- Villa Maria moet zich een betrouwbare gespreks- en samenwerkingspartner tonen.
- Villa Maria dient met ouders en verwijzers op een positieve en constructieve manier te communiceren gericht op samenwerken.

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

Contact met ouders

De directeur vertelt dat het contact tussen de geplaatste jeugdigen en hun netwerk ondersteund wordt. Op voorwaarde dat de eventueel betrokken gezaghebbende of wettelijk vertegenwoordiger hiermee instemt. De gedragswetenschapper en een van de medewerkers vertellen dat ook.

De directeur vertelt dat de jeugdigen een keer per week met de ouder(s) mogen (video)bellen. Dat is in aanwezigheid van een medewerker. Op de vraag of de jeugdigen ook alleen mogen bellen, wordt er een onderscheid gemaakt tussen jeugdigen die een eigen telefoon mogen hebben en jeugdigen die dat niet hebben. De jonge jeugdigen bellen alleen als er een afspraak is gemaakt en altijd in aanwezigheid van een medewerker. Tevens wordt rekening gehouden met de gemaakte afspraken tussen de jeugdbeschermer en ouders. Ouders vertellen dat de telefoon van sommige jeugdigen wordt afgepakt zonder duidelijke uitleg te geven aan jeugdigen of ouders. Drie ouders geven aan dat de belafspraken soms niet doorgaan, omdat het gezinshuis op de afgesproken tijden niet beschikbaar is. Meerdere ouders en verwijzers zeggen dat de afspraken rommelig verlopen en er geen ontspannen gesprekken zijn.

De jeugdigen vertellen de inspecteurs dat zij een keer per week op een vast moment mogen bellen. Het kan niet op een andere dag. "Als je iets leuks wilt vertellen moet dat wachten tot de dag dat je mag bellen". De inspectie ziet deze werkwijze als een vorm van vrijheidsbeperking. Het beperken van het gebruik van de telefoon en het meeluisteren met gesprekken (door altijd aanwezig te zijn) belemmert een open en vrij contact tussen de jeugdige en diens ouders. Dergelijke maatregelen zijn onder voorwaarden in beginsel enkel toegestaan binnen de gesloten jeugdhulp.

Sociaal netwerk

De gesprekspartners van Villa Maria zeggen open te staan voor het uitbreiden van het sociale netwerk van jeugdigen en zich daarvoor in te zetten. De jeugdigen mogen een sportactiviteit beoefenen, als zij dat willen. Sommige jeugdigen spelen wel eens bij andere jeugdigen thuis. Ook vrienden en vriendinnen zijn welkom zeggen de gedragswetenschapper en een medewerker. Uit gesprekken met ouders en de informatie vanuit verwijzers kwam echter naar voren dat vrienden van de jeugdigen niet langs mogen komen.

Activiteiten, zoals uitjes of verjaardagen, worden georganiseerd met de jeugdigen die in het gezinshuis wonen. Het vieren van bijvoorbeeld een verjaardag verschilt per jeugdige, ouder en per situatie. Villa Maria viert altijd de verjaardagen van de jeugdigen binnen het gezinshuis en de biologische ouders vieren ook de verjaardagen van hun kinderen bij hen thuis.

Zo hebben zij altijd twee verjaardagsfeesten geven zij aan. Ook is het zo dat biologische ouders welkom zijn tijdens de verjaardagen mits zij geen agressie en/of bedreigingen uiten naar het gezinshuis.


De ouders met wie de inspecteur sprak voelen zich niet allemaal welkom in het gezinshuis. De inspectie zag op de website van Villa Maria dat zij openingstijden hanteert waarbij het gezinshuis op woensdag en vrijdag gesloten is. Bezoeken kan alleen op afspraak staat op de website.

Daarnaast vertellen ouders dat zij hun kind bij het hek of bij de deur ophalen en terugbrengen. Dit alles maakt dat er een beeld ontstaat waarbij niet zonder meer gesproken kan worden over een open en uitnodigende houding naar betrokkenen.

Ouders ervaren veelal een drempel bij het maken van afspraken met het gezinshuis. Zij vertellen dat zij gemerkt hebben dat de afspraken met andere hulpverlening, scholen en/of sportverenigingen niet altijd goed gaan.

Verbeterpunten

- Villa Maria moet zorgen voor een setting waarbinnen jeugdigen en hun ouders zich welkom voelen.
- Villa Maria mag geen beperkingen toepassen in het contact met ouders en andere belangrijke personen in het netwerk van de jeugdige tenzij dit in het belang is van het kind en in overeenstemming met de wettelijk vertegenwoordiger onderbouwd in het begeleidingsplan is opgenomen. Daarbij moet zichtbaar zijn op welke manier het contact wordt hersteld dan wel opgebouwd.

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

Gezinshuis

Villa Maria is in twee gedeeltes verdeeld. Er is een grote woonkamer op de begane grond. Deze wordt gebruikt als algemene ruimte voor bijvoorbeeld het vieren van een verjaardag. Omdat er sprake is van twee gezinshuizen in het pand mogen de jeugdigen van de beide groepen niet tegelijkertijd gebruik maken van die ruimte. Dit omdat dan geen sprake meer is van twee gezinshuizen zo vertelt de directeur. De directeur en haar volwassenen dochter hebben een eigen woonadres elders. De directeur vertelt dat zij, met uitzondering van één weekend per maand, 24/7 aanwezig is in de boerderij. Omdat het gezinshuis twee groepen kent, wordt zij door meerdere medewerkers ondersteund. Daarnaast komt nog een gezinshuisouder ZZP of invaller ter ondersteuning in de middag en avond. De inspectie vindt dat er binnen deze constructie geen sprake is van "het gewone gezinsleven". De Kwaliteitscriteria Gezinshuizen definieert een gezinshuis al volgt:

"Een gezinshuis is een kleinschalige vorm van jeugdhulp - georganiseerd vanuit een natuurlijk gezinssysteem - waar gezinshuisouders volgens het 24x7-principe opvoeding, ondersteuning en zorg bieden aan bij hen in huis geplaatste kinderen en jongeren die tijdelijk of langdurig zijn aangewezen op intensieve en professionele hulpverlening als gevolg van beschadigende ervaringen en/of complexe problematiek".

Zij beschrijven daarnaast kenmerkende elementen van een gezinshuis waaronder:

- Een gezinshuisouder is in principe 24/7 beschikbaar en daarmee een stabiele factor voor het kind.
- Het is mogelijk dat er dagelijkse stagiaires of pedagogisch medewerkers in het gezinshuis aanwezig zijn, maar de gezinshuisouder of gezinshuisouders vormen de basis.

Als binnen Villa Maria twee gezinshuizen zijn ondergebracht dan moet voor ieder gezinshuis 24/7 een gezinshuisouder aanwezig zijn. Verschillende medewerkers die 24/7 aanwezig zijn, is geen stabiele factor zoals hierboven beschreven. Daarom is binnen de constructie van Villa Maria geen sprake van een natuurlijk gezinssysteem waarbinnen volgens het 24/7-principe opvoeding, ondersteuning en zorg wordt geboden.

De jeugdigen hebben op de begane grond een kleine huiskamer waar ze kunnen eten en spelen. De huiskamer grenst aan een halletje waaraan ook het toilet en de wasruimte zijn gesitueerd. Op de benedenverdieping zijn de grote woonkamer en het washok afgesloten. Met een tag kunnen die deuren geopend worden. In de grote huiskamer zag de inspectie tekeningen van de jeugdigen. In de kleinere huiskamers zag de inspectie geen persoonlijke herkenbare zaken van en voor de jeugdigen. De inspectie zag weinig speelgoed in de ruimtes waar gespeeld kon worden.

Buiten in de achtertuin staat een houten speeltoestel. De inspecteurs zagen vijf jonge jeugdigen met elkaar spelen in de tuin. De sfeer oogt ontspannen en de jeugdigen lijken het goed met elkaar te kunnen vinden.

De zes slaapkamers van de jongste jeugdigen zijn op de eerste verdieping. Daar is ook een badkamer met een douche en een toilet. De aankleding van de slaapkamers van de jeugdigen is uniform. De kamers zijn weinig gepersonaliseerd. Bij sommige jeugdigen staat de foto van hun ouder(s) op het nachtkastje of kast. De jeugdigen vertellen dat het niet is toegestaan iets op de muur te hangen tenzij dat met plakband kan.

De jeugdigen logeren een keer per maand bij ouders, netwerk of een ander gezinshuis als er geen opvangmogelijkheden zijn binnen het netwerk. Vanuit ouders, de opvangadressen maar ook vanuit de kinderdagverblijven van de jonge jeugdigen komen signalen van zorgen over de fysieke verzorging zoals schoenen die niet passen, vieze handen en oren. Ook over de pedagogische aanpak uiten zij zorgen. Zo zou er binnen het gezinshuis worden geschreeuwd naar de jeugdigen, worden de jeugdigen te laat gebracht en te laat opgehaald, zouden jeugdigen niet mogen huilen en hebben zij verplichte kamertijd. De inspectie hoorde van verwijzers en van ouders dat zij merkten dat een jeugdige bang is voor straf en dat een jeugdige zich moeilijk laat troosten.

Maaltijden

In het huis wordt s 'avonds niet gekookt omdat er nog geen geschikte keukens is. De jeugdigen krijgen dagelijks een warme maaltijd vanuit een hotel of gaan naar het hotel toe om te eten. Samen kiezen wat je wilt eten, of aangeven dat je iets niet lust kan nu niet zo vertellen de jeugdigen. Zodra de verbouwing is afgerond worden maaltijden binnen Villa Maria bereid vertelt de directeur.

Beperken van vrijheid

De inspectie zag tijdens de rondleiding dat in de gangen op de eerste verdieping en buiten rondom het huis camera's zijn opgehangen. De directeur, medewerkers en de jeugdigen vertelden dat er in de nacht cameratoezicht is. Villa Maria zegt zij op die manier toezicht hebben op het eventueel vervreemden van spullen en van grensoverschrijdend gedrag bij de jeugdigen. De camera's rondom het huis worden gebruikt voor de veiligheid van het pand.

De jeugdigen vertellen dat zij de camera op de overloop niet leuk vinden. Zij denken dat de camera ook zicht heeft op hun eigen slaapkamer.

De inspectie verwacht in de open jeugdhulp enkel vrijheidsbeperkende maatregelen zoals cameratoezicht na zorgvuldige overwegingen en in afstemming met wettelijk vertegenwoordigers wordt ingezet. Hieruit moet blijken dat de maatregel bijdraagt aan de leeftijdsfase en ontwikkeling van de individuele jeugdige en hoe de inzet weer zo snel mogelijk afgebouwd wordt. Op basis van het bezoek en de verkregen informatie oordeelt de inspectie dat dat nu onvoldoende is gebeurd.

De deuren van de slaapkamer zijn, zodra zij gesloten zijn, van de buitenkant alleen met een tag te openen. Alle medewerkers hebben een tag. Geen van jeugdigen heeft een tag en kunnen daarom niet zelf de deur van hun slaapkamer openen of naar binnen komen als de buitendeuren gesloten zijn. De directeur vertelt dat alle jeugdigen op termijn een eigen tag krijgen.

In het gesprek met de inspectie vertellen twee jeugdigen dat zij het slot op de deuren hinderlijk vinden. Als ze bijvoorbeeld naar de wc gaan en de deur dicht valt, kunnen ze niet meer naar binnen. Naar beneden gaan mag in het weekend ook niet vanwege de kamerplicht. Tijdens het bezoek van de inspectie komt een jeugdige van de oudere groep om een tag vragen aan een medewerker. De jeugdige wil spullen pakken om naar werk te gaan.

Contacten tussen de jeugdigen onderling mag alleen in de gemeenschappelijke ruimtes, zoals de huis/eetkamer en de tuin. In de dossiers van de jeugdigen staat niet beschreven waarom deze

regel er is. Ook met betrekking tot andere afspraken (waaronder huisregels) ziet de inspectie geen afweging op individueel niveau. Zo vertelt een verwijzer dat deze van een jeugdige heeft begrepen dat wanneer er geen school is, de jeugdige na het ontbijt verplicht naar buiten moet. De directeur en de jeugdigen vertellen dat de jeugdigen 's ochtends in het weekend na 10 uur naar beneden mogen. De jeugdigen vertellen dat zij dat niet fijn vinden. De directeur vertelt dat dit is omdat zij dan in de gelegenheid is om haar ochtend te starten en het ontbijt gereed te maken. Verwijzers en ouders vertellen de inspecteurs dat de jeugdigen vanaf 20 uur op hun kamer moeten zijn tot de volgende ochtend.

Verbeterpunten

Er zijn twee groepen en niet alle ruimtes zoals de grote woonkamer, binnen het huis zijn voor de kinderen vrij toegankelijk. Beide afzonderlijke woonkamers zijn te klein voor zes kinderen. De door verwijzers en ouders ervaren pedagogische aanpak en zorgen over fysieke verzorging en de beperkingen in vrijheid dragen niet bij aan een gezonde ontwikkeling en een zo thuis mogelijke omgeving. Op basis van de Jeugdwet mogen binnen Villa Maria geen vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet worden die noodzakelijk zijn om de behandeldoelen te bereiken of om de veiligheid te garanderen.

De inspectie verwacht dat Villa Maria:

- Beperkende maatregelen als bijvoorbeeld het innemen van een telefoon en verplichte kamermomenten niet inzet tenzij dit in het belang is van het kind en in overeenstemming met de wettelijk vertegenwoordiger onderbouwd in het begeleidingsplan is opgenomen. Daarbij moet zichtbaar zijn op welke manier en binnen welke tijd deze maatregel wordt opgeheven.
- Per jeugdige afweegt en in afstemming met ouders en verwijzer bepaalt of een verplicht kamermoment voor de jeugdige passend en gewenst is. Deze afweging dient te worden vastgelegd in het plan van de jeugdige.
- Ervoor zorgt dat de jeugdigen zelf toegang hebben tot de voor hen belangrijke ruimtes in het gezinshuis waaronder in ieder geval hun eigen slaapkamer.
- In geval zij als gezinshuis jeugdzorg wil leveren zij voor alle locaties voldoet aan de definitie en kenmerkende elementen van een gezinshuis zoals in de kwaliteitscriteria Gezinshuizen is opgenomen.

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.	Geel

Risico's inschatten en beperken

De gedragswetenschapper laat aan de inspectie zien dat de risicotaxaties ingevuld zijn. Met behulp van een lijst (verstrekkt door de certificerende instantie) worden onder andere risico's op het gebied van seksuele ontwikkeling beschreven. Zij vertelt dat zij dit bij het plaatsen van een jeugdige doet. Vervolgens wordt de risicotaxatie jaarlijks afgenomen. Daarbij gebruikt zij de input van de verwijzer, ouders, gezinshuisouders in dienst en als ZZP'ers. De wens is om de risicotaxatie iedere zes maanden in te vullen en daarbij ook gebruik te maken van een gedragsvragenlijst. De risicotaxaties worden niet opnieuw afgenomen bij veranderde omstandigheden of crisissituaties. De risicotaxaties zijn opgeslagen in een apart mapje van de gedragswetenschapper, zijn niet in de dossiers van de jeugdigen zichtbaar en daarmee zijn de risico's ook niet bekend bij alle bij de hulp betrokken medewerkers. Zij kunnen daardoor geen professionele afwegingen over veiligheid maken.

De jonge leeftijd van sommige medewerkers, de krappe bezetting, het grote verloop en de beperkte deskundigheid rondom de problematiek van de jeugdigen die bij Villa Maria wonen, maakt het inschatten van de veiligheid kwetsbaar en niet volledig zo geeft een verwijzer terug aan de inspecteurs.

Een verwijzer vertelt dat een jeugdige naar een andere kamer zou gaan omdat een andere jeugdige ongewenst gedrag liet zien. Aanvankelijk leek hier goed en adequaat op te zijn

gereageerd. Echter bleek later dat de jeugdige nog niet van kamer was gewisseld, omdat zij nog aan het verbouwen waren en de jeugdige anders twee keer van kamer moest wisselen.



Meldcode

Een medewerker vertelt dat zij alert is op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zij vertelt dat zij bekend is met de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Een link naar de code staat in de mappen voor de medewerkers zo zag de inspecteur. De medewerker vertelt ook dat zij wel eens een aantal stappen uit de meldcode heeft gevolgd maar dat het niet tot een melding bij Veilig Thuis leidde.

De meldcode is niet bekend bij alle medewerkers. De andere medewerker met wie de inspectie sprak was ten tijde van het bezoek drie maanden in dienst van Villa Maria. Zij kende de meldcode niet. Bij signalen van onveiligheid zou zij de gedragswetenschapper en de directeur informeren vertelde zij.

Verbeterpunten

- Villa Maria moet zorgen dat de Meldcode Huiselijk Geweld is geïmplementeerd en dat alle medewerkers weten hoe deze te gebruiken (scholing).
- De inspectie verwacht dat Villa Maria de risicotaxaties aan de dossiers van de jeugdige toevoegt en vertaalt in doelen, afspraken of maatregelen die het risico beperken en dat Villa Maria deze bij veranderende omstandigheden aanpast.

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

De medewerkers voeren de begeleiding uit op geleide van wat de directeur en gedragswetenschapper hen aanreikt. De richtlijnen staan in de medewerkersmap in een beveiligde omgeving. De gedragskundige vertelt dat zij de richtlijnen voor medewerkers vertaalt naar hoe te handelen. Medewerkers vertellen dat zij tijdens de wekelijkse bespreking van bijzonderheden meepraten over de meest passende hulp aan jeugdigen.

In een overzicht zagen de inspecteurs dat in 2020, 2021 en 2022 verschillende trainingen zijn gevolgd. Een daarvan was gericht op het herkennen van trauma bij jeugdigen. De medewerkers vertelden ook dat zij recent deze meerdaagse training hebben gevolgd. Daarnaast zagen de inspecteurs dat de training 'gezinshuisouder zijn, alle neuzen dezelfde kant op' door een externe aanbieder jaarlijks wordt herhaald. Een medewerker vertelt dat zowel jeugdigen als de gezinshuisouders een mediatraining hebben gevolgd over o.a. veilig internetten en de mogelijkheden die er zijn als je online lastig wordt gevallen.

De inspectie mist, gelet op de doelgroep gerichte training voor alle medewerkers over de doelgroep, over medicatieveiligheid, over communiceren en over vrijheidsbeperking.



In een evaluatieformulier schrijft een ouder dat zij vindt dat deskundigheid aanwezig is maar niet bij alle medewerkers. Daar heeft ze zorgen over gehad. Deze zorgen hoort de inspectie ook terug in de gesprekken die zij met ouders voerde.

De inspectie concludeert dat niet alle medewerkers van Villa Maria actuele kennis hebben van de kenmerken en problematiek van de jeugdigen die zij nodig hebben voor het uitvoeren van hun functie.

De inspecteurs zien dat in het begeleidingsplan staat welke andere hulpverlening buiten Villa Maria wordt ingezet. Het inschatten van benodigde of specifieke deskundigheid gebeurt door de directeur en de gedragskundige. Zij hebben daarvoor input nodig van de medewerkers. Deze hebben echter geen toegang tot actuele informatie over de jeugdige en over risicoschattingen. De inspectie vindt daarom dat medewerkers over onvoldoende actuele informatie beschikken die hen helpt om signalen te kunnen interpreteren en problemen te voorkomen.

Verbeterpunten

- Zorg dat vigerende richtlijnen bekend zijn bij medewerkers en dat zij geschoold worden in de problematiek van de jeugdigen die bij Villa Maria worden begeleid.
- Zorg dat medewerkers over actuele informatie en risicotaxaties kunnen beschikken zodat zij in de dagelijkse begeleiding passende hulp kunnen bieden.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie ziet en hoort van de gedragswetenschapper dat zij methodisch werkt bij de opbouw van de dossiers. De voorgeschiedenis, een veiligheidscheck en de doelen zijn in het dossier van de jeugdige opgenomen. De voortgang en de resultaten van de hulp worden door de gedragswetenschapper op basis van de input (schriftelijke rapportage en mondeling) van de medewerkers, toegevoegd aan het begeleidingsplan onder de kolom 'voortgang'. Daarnaast neemt zij ook haar eigen observaties mee.

In de begeleidingsplannen zijn doelen geformuleerd. Deze zijn ontwikkelingsgericht. En komen voort vanuit de intake en geformuleerde hulpvraag. De doelen zijn niet allemaal SMART geformuleerd waardoor niet bij ieder doel zichtbaar is op welke manier aan de doelen wordt gewerkt. De medewerkers zijn niet allemaal geautoriseerd tot het systeem waar de begeleidingsplannen en de doelen van jeugdigen zijn opgeslagen. De informatie over de achtergrond van de jeugdige en de doelen waar aan gewerkt wordt is mondeling doorgegeven.

Een verwijzer vertelt dat de doelen door Villa Maria worden opgesteld en niet in afstemming met ouders waardoor deze voor hen niet echt leven. Het is daardoor voor ouders niet altijd duidelijk aan welke doelen wordt gewerkt en op welke manier dat gebeurt. Zie ook norm 1.2.



De gedragskundige vertelt dat zij de doelen tweemaal per jaar evalueert. Voorafgaand aan die evaluaties worden de mening en wensen van ouders niet opgevraagd zo vertellen ouders. Een verwijzer vertelt dat het begeleidingsplan twee keer per jaar wordt geëvalueerd. Een keer met rapportage/verslag en een keer zonder rapportage/verslag.

Een andere verwijzer vertelt dat die bij de evaluatie een eigen inbreng heeft en ook doelen kan inbrengen. Ook ziet de inspectie in de reactie van verwijzers dat er tijdens de evaluatie met Villa Maria regelafspraken (zoals bijvoorbeeld afspraken met een sport vereniging) zijn gemaakt die, zo blijkt dan tijdens een volgend overleg, nog niet zijn opgevolgd. Dit zorgt voor veel frustratie bij ouders.

Ook bij deze norm ziet de inspectie dat ouders en sommige verwijzers zich niet herkennen in hetgeen Villa Maria over het methodisch werken vertelt. Eerder in dit rapport constateerde de inspectie dat ouders en verwijzers onvoldoende werden betrokken bij het opstellen van het begeleidingsplan en de doelen.

Verbeterpunten

Om te borgen dat de hulp doeltreffend is, moeten hulpverleners methodisch werken. Het moet voor medewerkers, jeugdigen en hun ouders duidelijk zijn wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen en afspraken moeten haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht zijn. Zoals eerder beschreven verwacht de inspectie daarom dat ouders en verwijzers hebben meegedacht over de doelen, dat hun wensen daarbij zijn betrokken en dat zij goed geïnformeerd zijn over de manier waarop aan doelen wordt en is gewerkt. Ook moeten zij geïnformeerd worden over de voortgang. Dit vraagt gerichte rapportage door medewerkers. Dat heeft de inspectie tijdens het bezoek niet terug gezien. De gedragskundige bepaalt namelijk wat vanuit de rapportage door medewerkers van belang is voor vertaling naar de voortgang met betrekking tot doelen. Daarmee zijn medewerkers, ook omdat zij het begeleidingsplan en de doelen niet kunnen inzien, onvoldoende betrokken bij het werken aan doelen en hebben zij geen zicht op de voortgang. Dit dient Villa Maria te verbeteren.

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



De meeste jeugdigen die bij Villa Maria verblijven hebben een traumatisch verleden en zijn onveilig gehecht. Sommige jeugdigen functioneren op een moeilijk lerend niveau. Villa Maria heeft via de app contact met de scholen van de jeugdigen. Bij zorgen plant Villa Maria afspraken met de

scholen, vertellen de gedragskundige en een medewerker. Sommige jeugdigen hebben extern therapie. Ouders en verwijzers worden echter niet standaard betrokken bij de beslissingen over jeugdigen, zoals de keuze van een andere hulpverlener en het traject zo vertellen verwijzers en ouders. De wensen met betrekking tot bijvoorbeeld therapie worden niet gehoord en opgevolgd. Ouders vertellen dat zij regelmatig vragen moeten stellen over de voortgang van een therapie voordat ze de vaak beknopte informatie ontvangen. Ouders worden niet begeleid of meegenomen bij de opvoeding van hun kind en vertellen dat zij bijvoorbeeld pas na een half jaar hebben kennis gemaakt met een externe hulpverlener die door Villa Maria was ingeschakeld. In de plannen is niet opgenomen wat het perspectief is voor de jeugdige. Terug naar huis of naar een andere vorm van wonen.

Verwijzers hebben meerdere malen aan Villa Maria gevraagd om de ouders in hun begeleiding mee te nemen, maar volgens hen zegt Villa Maria dat deze taak niet bij hen hoort.

Verbeterpunt

Om te zorgen voor integrale hulp aan kind en het gezin, is het van belang dat alle betrokken hulpverleners mét elkaar vanaf de start een gezamenlijk plan maken over bijv. de benodigde therapie, het perspectief van de jeugdige en hoe zij hier effectief met elkaar in kunnen samenwerken. Hierin heeft Villa Maria een centrale rol en opdracht.

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

De gedragswetenschapper en de directeur vertellen dat zij iedere zes weken casuoverleg/ intervisie hebben. De directeur zelf volgt daarnaast sinds 2013 elke kwartaal intervisie bij de leergroep van Gezinshuis.com zo vertelt zij.

De directeur zegt dat reflectie regelmatig gebeurt en dat de medewerkers onderling elkaar feedback geven en elkaar met tips helpen. De inspectie heeft echter niet gezien dat gezinshuis Villa Maria op eigen handelen en de ontvangen feedback van ouders en verwijzers reflecteert en zich verbetert. De verwijzers en ouders ervaren het geven van feedback als een gevecht wat ten koste gaat van een constructieve samenwerkingsrelatie. In de notulen van twee vergaderingen die de inspectie heeft gezien en uit beleidsstukken, komt niet naar voren hoe het team reflecteert op eigen handelen naar aanleiding van bepaalde situaties en hoe de medewerkers hierin ondersteunt worden. Daarnaast is niet zichtbaar tot welke interventie of verbetering dit leidt.

De inspectie heeft geen verslagen van functioneringsgesprekken in de dossiers van medewerkers gezien.

Verbeterpunt

- Maak inzichtelijk op welke manier wordt gereflecteerd op het handelen en tot welke interventies of verbetering dat heeft geleid.



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 3.1	Oordeel
 <p>De bestuurder¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

De directeur vertelt dat zij affiniteit heeft met de dagelijkse praktijk. Zo heeft zij een eigen kinderdagverblijf opgezet op Curaçao en ervaring in leidinggevende functies. Na het behalen van haar agogische studie in 1991 heeft zij tot 2013 verschillende managersfuncties bekleed. Vanaf 2013 werkt zij als gezinshuisouder.

Villa Maria heeft een missie en een visie beschreven. Zij beschrijft daarin onder andere de opvoedingsverantwoordelijkheid binnen het ouderschap en kernwaarden.

Gezinshuis Villa Maria wil vernieuwend optreden en samenwerken met partners als bijvoorbeeld ouders en kinderen en scholen waardoor schaalvergroting tot de mogelijkheden behoort.

De visie en missie staan beschreven op de website van het gezinshuis en komen grotendeels overeen met de gedeelde visie op zorg voor jeugd in gezinshuizen uit de kwaliteitscriteria gezinshuizen, namelijk gezinshuisouders als professionele opvoeders, positief leefklimaat, in verbinding blijven met het gezin van herkomst en jeugdigen in een zo gewoon mogelijke omgeving laten opgroeien.



Uit de eerder beschreven ervaringen blijkt dat ouders en verwijzers vinden dat het leefklimaat niet positief is en het huis geen huiselijk sfeer uitstraalt. De samenwerking met het gezin van herkomst en met de verwijzers wordt door hen niet positief ervaren.

¹ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

In de kwaliteitscriteria gezinshuizen is opgenomen dat de gezinshuisouder transparant is en zich laat aanspreken op zijn overwegingen en keuzes in de zorg voor de jeugdige. Daarbij kan een gezinshuisouder verantwoorden hoe het geld dat is ontvangen voor de zorg aan individuele jeugdigen is besteed. De organisatie wordt echter door ouders en verwijzers ervaren als gesloten zo blijkt uit de gesprekken met ouders en uit de reacties van de verwijzers. Zij vertellen onder andere dat het gezinshuis geen inzage geeft in financiële zaken van hun kind en hoe het geld dat is ontvangen voor de zorg van hun kinderen, besteed is. Zij vertellen dat zij op vragen daarover geen antwoord krijgen. Villa Maria deponeerde een jaarrekening van 2021. Ouders wensen meer transparantie over wat gebeurt in het gezinshuis. Ze willen kunnen meekijken en meebeslissen over hun kinderen.

Verbeterpunt

- Verbeter de samenwerking met ouders en verwijzers zodat het belang van de jeugdige ook in de praktijk centraal komt te staan.

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

De directeur spreekt over twee gezinshuizen onder één dak. Het onderscheid tussen de twee gezinshuizen is in de rechtsvorm, het postadres of de organisatie niet terug te zien. Er is geen gezinshuisouder die permanent in het huis woont. De directeur vertelt dat zij 24/7 in Villa Maria aanwezig is. Zij heeft daarnaast een eigen woning. Naast een gedragswetenschapper voor 24 uur per week zijn acht medewerkers in dienst. Vijf daarvan hebben een MBO opleiding en 2 een HBO. Daarnaast heeft Villa Maria een stagiair. Villa Maria is in gesprek met nog een gedragskundige voor 12 uur per week.

Exclusiecriteria voor het plaatsen van jeugdigen staan op de website van het gezinshuis.

Verantwoorde werktoedeling

Villa Maria schrijft in haar beleid dat zij willen dat medewerkers zoveel als mogelijk over een SKJ registratie beschikken. Ten tijde van het bezoek beschikten alleen de directeur, de gedragswetenschapper en een medewerker over een SKJ registratie. Voor een andere medewerker is een SKJ registratie in aanvraag. De medewerkers hebben contracten van 24 tot 36 uur per week. Zij worden voor 3 of 4 dagen ingeroosterd en zijn in die periode 24 uur per dag het gezinshuis aanwezig.

Afgezien van de gedragswetenschapper en een van de medewerkers is het personeel minder dan 1 jaar in dienst. Voor een van de medewerkers met wie de inspectie sprak is de doelgroep nieuw, zij heeft geen parate kennis over de problematiek bij de jeugdigen. Dat moet zij nog leren vertelt zij. Zij werkt wel zelfstandig op één van de groepen. Ten tijde van het bezoek vooral op de locatie van Villa Maria in Zwaag in verband met verlof en ziekte van een medewerker (in de notulen van april 2022 staat dat er van 2 medewerkers afscheid is genomen).

Een verwijzer heeft een signaal ontvangen van een oud-stagiaire die vertelde regelmatig alleen op de groep te worden gelaten zonder een goede overdracht.

Deskundigheidsbevordering

In het beleidsdocument 'deskundigheidsbevordering' staat dat voor Villa Maria gekwalificeerde medewerkers belangrijk zijn omdat de kwaliteit van de zorg nauw samenhangt met voldoende en gekwalificeerde medewerkers. In het beleidsstuk is echter niet beschreven over welke deskundigheid de medewerkers van Villa Maria moeten beschikken.

In hetzelfde stuk schrijft Villa Maria dat zij ten behoeve van het behouden van de kwaliteit van de zorg de bijscholing bij houdt. De inspectie kreeg na het bezoek een overzicht van recent gevolgde trainingen. Ook schrijft Villa Maria dat jaarlijks wordt vastgesteld welke opleidingen gevolgd moeten worden en door wie. Een concreet opleidingsplan met een planning heeft de inspectie niet gezien.



Verklaringen Omtrent het Gedrag

Villa Maria heeft op verzoek van de inspectie de verklaringen omtrent het gedrag (hierna VOG) van alle medewerkers gemaakt. Daaruit bleek dat Villa Maria voor twee medewerkers geen VOG kon overleggen, dan wel een VOG toonde waaruit bleek dat deze niet voor de juiste functie is afgegeven. Deze medewerkers zijn wel beroepsmatig of vrijwillig in contact met de jeugdigen zo blijkt uit het overzicht van medewerkers in dienst en uit het dienstrooster van juni 2022. Daarnaast heeft de inspectie geconstateerd dat van zes medewerkers de verklaringen omtrent gedrag ouder dan drie maanden waren ten tijde van indiensttreding of zijn afgegeven nadat de medewerker al in dienst was.

Villa Maria voldoet binnen deze norm niet aan de in hun beleid beschreven ambitie met betrekking tot medewerkers met een SKJ registratie en het hebben van een concreet opleidingsplan. Daarnaast is niet voldaan aan de eisen met betrekking tot de verklaringen omtrent het gedrag.

Verbeterpunten

- Voor iedere medewerker dient voortaan vóór aanvang van de werkzaamheden een passende VOG aanwezig te zijn die niet ouder dan drie maanden is.
- Villa Maria dient een concreet opleidingsplan op te stellen dat passend is bij de taken van medewerkers en bij de voor de doelgroep benodigde kennis.

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

Binnen het traject van de HKZ certificering is de PDCA cyclus geïntroduceerd. Deze is nog niet terug te zien in de werkwijze van het gezinshuis. Nu Villa Maria beschikt over een HKZ certificaat worden door de certificerende instantie periodiek audits uitgevoerd.



Het gezinshuis beschrijft zichzelf als een lerende organisatie die de input van jeugdigen uitvraagt en de signalen, incidenten en klachten vertaalt naar nieuw beleid. Bij eerder beoordeelde normen staat dat verwijzers en ouders het geven van feedback als een gevecht ervaren en dat dit ten koste gaat van een constructieve samenwerkingsrelatie. Dit staat haaks op hoe de directeur het leerklimaat binnen Villa Maria beschrijft.

Villa Maria heeft zes-wekelijkse casuïstiekbesprekingen met de medewerkers. Ook bespreken zij wekelijks bijzonderheden van jeugdigen. De directeur vertelt dat medewerkers tijdens deze overleggen kunnen aangeven wat niet goed gaat en op die manier ook inbreng hebben om te verbeteren. Echter, gelet op het feit dat medewerkers niet zelf hun rapportage in het systeem zetten en ook niet zelf de voortgang van de doelen registreren roept vragen op over hoe groot die inbreng is.

De inspectie zag dat incidenten worden geregistreerd en dat ook de oplossing geregistreerd staat. De inspectie ziet echter geen analyse of onderbouwing voor de getroffen maatregelen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat de inbreng van medewerkers, van jeugdigen en/of hun vertegenwoordigers actief en periodiek opgehaald wordt en dat zichtbaar is wat daarmee is gedaan.
- Daarnaast verwacht de inspectie dat incidenten worden geregistreerd en (overstijgend) geanalyseerd.

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

Aan Villa Maria is een vertrouwenspersoon van het AKJ toegewezen. De vertrouwenspersoon komt vier keer per jaar langs en spreekt met de jeugdigen die open staan voor een gesprek. Een van de jeugdigen met wie de inspectie sprak vertelde dat hij de vertrouwenspersoon wel eens had gezien. De inspectie sprak met de vertrouwenspersoon. Zij en haar voorganger hebben geen bijzonderheden gezien of gehoord tijdens de bezoeken. In 2021 hebben vier cliënten over gezinshuis Villa Maria contact gezocht met het AKJ in verband met vragen, problemen of klachten. Deze vragen, problemen of klachten zijn alle met een doorverwijzing of een telefonisch gesprek ondersteund en afgerond door een vertrouwenspersoon.

Daarnaast is Villa Maria is aangesloten bij het Klachten Portaal Zorg. Dit staat ook op de website. Deze klachtenregeling voorziet in een goede en tijdige afhandeling van klachten. In het beleid van Villa Maria staat echter dat de klacht in eerste instantie met een medewerker besproken moet worden om zo samen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet dan kan de klacht bij de directeur ingediend worden. Vervolgens zou de klacht voorgelegd kunnen worden aan een

geschillencommissie. Deze route staat niet op de website en is voorafgaand of tijdens de intake niet aan jeugdigen, ouders en verwijzers gegeven.

Verbeterpunt

Deze beschreven route voor het indienen van een klacht is getrapd. De Jeugdwet bepaalt dat een jeugdige altijd rechtstreeks een klacht kan indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. De inspectie verwacht dat Villa Maria dit in het beleid aanpast.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Villa Maria onaangekondigd uit op 20 juni 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:

Gesprekken met:

- Directeur/gezinshuisouder
- Gedragswetenschapper
- Twee medewerkers
- Vijf jeugdigen (in de leeftijd van 9-15 jaar)
- Zes verwijzers; schriftelijk
- Vier ouders; telefonisch
- De vertrouwenspersoon van AKJ

Analyse van de volgende documenten:

- Beleid Inspraak en medezeggenschap
- Beleid deskundigheidsbevordering
- Beleid vrijheidsbeperkende maatregelen
- Medicatiebeleid
- Registratie en beleid Incidenten calamiteiten en klachten
- Kwaliteitsplan Pison B.V. betreft gezinshuis Villa Maria
- Rapportage HKZ audit
- AKJ jaarbrief
- Notulen van twee vergaderingen
- Format leeg begeleidingsplan
- Documenten met betrekking tot reglement en inschrijven bij Klachten Portaal Zorg
- Drie cliëntevaluatieformulieren
- Verklaringen Omtrent Gedrag

Overige bronnen:

- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- De check van vier cliëntdossiers in aanwezigheid van de gedragswetenschapper en een medewerker. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- De check van personeelsdossiers.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl