



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Sterk Huis, Pleegzorg

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Utrecht, december 2022

Rapport Sterk Huis pleegzorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Sterk Huis is trots op de score die over de hele linie overwegend positief is, specifiek:

- Dat wensen van ouders, pleegouders en pleegkinderen breed worden uitgevraagd en dat zij ervaren dat hulpvraag en doelen van de hulp samen worden bepaald. Belangrijk is dat wat we doen, goed bij hen aansluit.
- De goede beoordeling op het thema reflectie maakt ons trots omdat dit voor ons één van de voorwaarden is om kwalitatief goede en betrouwbare zorg te verlenen.
- De goede scores op de wijze waarop de organisatie wordt bestuurd. Dit is van essentieel belang voor de continuïteit van de zorgverlening.

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

- Het beter betrekken van de 12-pleegkinderen in de processen van matching en doelvorming en het verder verbeteren van de ketensamenwerking.
- Voldoende capaciteit en daarmee continuïteit van hulp. Dit is een voortdurend aandachtspunt waarbij we werken naar zo goed mogelijke oplossingen blijven zoeken.
- Verbeteren van de ketensamenwerking met o.a. de GI's
- Klachtinformatie op de website
- De overige verbeterpunten waren veelal al onder de aandacht en in een actie belegd, we gaan de voortgang hierin monitoren.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

- Kinderen in de pleegzorg zullen actiever betrokken worden bij matching, hulpvraag en doelbepaling. Zodat de plaatsing en begeleiding beter aansluit op de behoeften van 12-kinderen.
- Uiterste inspanning voor meer continuïteit van pleegzorgbegeleiding
- In de ketensamenwerking met o.a. de GI's wordt met een gedeelde visie gewerkt, is helder wie de regie heeft en wat de rol en zeggenschap van ouders, pleegouders en pleegkinderen hierin is.
- Duidelijkere informatie op de website over de mogelijkheid tot rechtstreekse toegang tot externe klachtencommissie.

Conclusie van de inspectie

Sterk Huis scoort overwegend licht- en donkergroen op de getoetste normen. Dit houdt in dat de inspectie veelal positieve punten constateert op alle normen en op acht normen mogelijkheden tot verbetering ziet op onderdelen van de norm. Sterk Huis heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachtspunten uit het rapport.

Op basis van de bevindingen uit het bezoek en de reactie van Sterk Huis op het conceptrapport, acht de inspectie Sterk Huis in staat om verantwoorde hulp te bieden. De inspectie vertrouwt erop dat Sterk Huis de toezegging nakomt en aan de slag gaat met de aandachtspunten en het verbeterpunt uit het rapport.



1 Inleiding

In september 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Sterk Huis, afdeling pleegzorg.

Aanleiding

De inspectie besloot om in het najaar van 2022 meerdere instellingen te bezoeken die pleegzorg bieden. Reden voor deze bezoeken is dat de inspectie al langere tijd geen toezichten heeft uitgevoerd binnen pleegzorg. Met dit toezicht krijgt de inspectie een breder beeld over de kwaliteit en veiligheid van dit jeugdhulpaanbod en geeft hier op instellingsniveau een oordeel over.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Sterk Huis 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. In dit onderzoek is naar alle normen uit het toetsingskader gekeken.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Sterk Huis

Stichting Sterk Huis (hierna: Sterk Huis) is in januari 2008 opgericht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17239482. Het hoofdkantoor is gevestigd in Goirle. Sterk Huis biedt naast pleegzorg ambulante hulpverlening, dagbehandeling en behandeling met overnachting voor jeugdigen, gezinsobservaties en opvang aan mannen, vrouwen en kinderen. Daarnaast biedt Sterk Huis opvang en begeleiding aan vluchtelingen en asielzoekers op verschillende woonlocaties. Ook beschikt Sterk Huis over een psychotraumacentrum, gezinshuizen en heeft Sterk Huis een academie, waar professionals van Sterk Huis en andere zorgorganisaties trainingen en opleidingen kunnen volgen. Sterk Huis heeft haar werkzaamheden ondergebracht in vier clusters.

Pleegzorg valt onder het cluster 'zo thuis mogelijk wonen en behandelen'. Sterk Huis voert pleegzorg uit vanuit drie regioteams. Ieder team bestaat uit acht tot tien pleegzorgwerkers. Deze professionals zijn hbo-geschoold en SKJ-geregistreerd. Aan ieder regioteam is een gedragswetenschapper gekoppeld. De drie regioteams worden aangestuurd door één teamleider.

Naast de regioteams heeft Sterk Huis een Centrum voor Pleegzorg (hierna: CvP) waar acht tot negen professionals werkzaam zijn. Binnen het CvP werken matchers en screeners die eveneens hbo-geschoold en SKJ-geregistreerd zijn. Medewerkers PR en werving, een secretariaat en een declaratieloket zijn eveneens onderdeel van het CvP. De coördinatie en aansturing van het CvP vindt plaats door een teamleider. Beide teamleiders vallen onder een clustermanager die respectievelijk onder een directeur en de bestuurder vallen.

In 2021 had Sterk Huis 631 jeugdigen in pleegzorg.

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:

- 1.5. De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.5. Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- 3.1. De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- 3.2. De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3. De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

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

Sterk Huis scoort overwegend licht- en donkergroen op de getoetste normen. Dit houdt in dat de inspectie veelal positieve punten constateert op alle normen en op acht normen mogelijkheden tot verbetering ziet op onderdelen van de norm. Sterk Huis heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachtspunten en het verbeterpunt uit het rapport. Zo geeft de aanbieder aan dat hij ook pleegkinderen onder de 12 jaar beter gaat betrekken in de processen van matching en doelvorming en werkt aan het verder verbeteren van de ketensamenwerking met onder andere de GI's. Daarnaast past Sterk Huis de informatie over de klachtprocedure op de website aan zodat de mogelijkheid tot rechtstreekse toegang tot de externe klachtencommissie duidelijker blijkt.






Op basis van de bevindingen uit het bezoek en de reactie van Sterk Huis op het conceptrapport, acht de inspectie Sterk Huis in staat om verantwoorde hulp te bieden. De inspectie vertrouwt erop dat Sterk Huis de toezegging nakomt en aan de slag gaat met de aandachtspunten en het verbeterpunt uit het rapport.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Sterk Huis concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen volledig te voldoen. De inspectie blijft de ontwikkelingen vanuit haar reguliere toezicht volgen.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantroef 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.	

De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers, ouders en pleegouders dat wensen, behoeften en mogelijkheden van pleegkinderen, ouders en pleegouders breed worden uitgevraagd en in kaart worden gebracht. In het geval van een bestandpleeggezin is dit de taak van de matcher en gebeurt dit vóór aanvang van een plaatsing. Ook volgen aspirant pleegouders een voorbereidingstraject, waaronder een STAP-cursus. Deze cursus bestaat uit zeven bijeenkomsten die wordt gegeven door een ervaren pleegouder en een trainer van het Centrum voor Pleegzorg van Sterk Huis. In deze cursus worden allerlei facetten van pleegzorg besproken met andere aspirant pleegouders.



Bij netwerkpleeggezinnen zit het pleegkind veelal al in het pleeggezin en wordt dit ten tijde van de plaatsing door de netwerkscreener en pleegzorgbegeleider in kaart gebracht.

Pleegzorgwerkers vertellen dat zij bij aanvang van een plaatsing van een jeugdige in een pleeggezin een groot overleg (zorgteam) organiseren om met iedereen kennis te maken. Aan dit zorgteam nemen onder andere de biologische ouders, pleegouders, gezinsvoogd en/of begeleider van al lopende hulpverlening deel. Of het pleegkind aan het zorgteam deelneemt, is afhankelijk van diens leeftijd. Pleegzorgwerkers geven aan dat zij bij pleegkinderen van acht tot twaalf jaar samen met hun gedragswetenschapper de inschatting maken of het pleegkind bij dit overleg betrokken kan worden.

De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers dat de richtlijn is om eens in de zes weken contact te hebben met het pleegezin en minimaal drie keer per jaar te spreken met het pleegkind maar dat dit in de praktijk niet altijd lukt. Tijdens de plaatsing in het pleeggezin hebben de pleegzorgwerkers contact met de pleegouders, het pleegkind en de ouders om veranderingen in wensen, behoeften en mogelijkheden te signaleren en hierop in te spelen. In de dossiers die de inspectie heeft bekeken zijn veranderingen in het beeld over het pleegkind en diens netwerk terug te vinden.

Aandachtspunt

Als aandachtspunt ziet de inspectie het in kaart brengen van wensen en behoefte van pleegkinderen onder de 12 jaar door Sterk Huis. Nu ligt deze taak bij de aanmelder en weegt Sterk Huis vanaf de leeftijd van 8 tot 12 jaar af om pleegkinderen actief bij het startgesprek te betrekken. Wanneer er betrokkenheid is vanuit een (gezins)voogd brengt deze het perspectief van het pleegkind in, bij een vrijwillige plaatsing is dit de taak van de medewerker van het lokale team. Uit de gesprekken met medewerkers heeft de inspectie echter begrepen dat die vaak kort na aanmelding uit beeld verdwijnt.

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

Uit de gesprekken met medewerkers, ouders en pleegouders blijkt dat de hulpvraag en doelen van de geboden hulp in samenspraak met alle betrokkenen wordt bepaald. De inspectie heeft van medewerkers en (pleeg)ouders vernomen dat ouders een belangrijke stem hebben bij de plaatsing van hun kind in het pleeggezin. Zo hoort de inspectie dat een vrijwillige plaatsing niet door gaat wanneer ouders hier geen goed gevoel bij hebben. Uit de interviews blijkt tevens dat pleegkinderen vanaf de leeftijd van twaalf jaar bij zoveel mogelijk gesprekken zelf aansluiten. Medewerkers en pleegouders vertellen dat er zowel een ondersteuningsplan is voor de pleegouders als een begeleidingsplan voor de pleegkinderen. In de dossiers die de inspectie heeft ingezien zijn deze plannen ook aangetroffen. De gemaakte afspraken over de doelen waaraan gewerkt wordt en welke hulp is ingezet zijn hierin vastgelegd.

Aandachtspunt

De inspectie ziet ook bij deze norm een aandachtspunt in het betrekken van pleegkinderen onder twaalf jaar. Om ook deze jonge kinderen zoveel mogelijk regie over hun leven en welbevinden te geven is het van belang te onderzoeken hoe hun stem in dit hele proces een plek kan krijgen.

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



De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers dat zij investeren in een goede samenwerkingsrelatie met zowel pleegkinderen, pleegouders als ouders. Zij geven aan dat ze de frequentie en inhoud van het contact aanpassen aan de behoeften. Met name in de beginfase van de plaatsing is het contact intensiever. Kanttekening die medewerkers hierbij plaatsen is dat ze door een hoge caseload en werkdruk niet altijd voldoende tijd kunnen besteden aan alle betrokkenen. Zij vertellen dat ze hierdoor soms keuzes moeten maken in wat ze wel en niet (zelf) doen.

Uit de gesprekken met pleegkinderen, ouders en pleegouders en ingevulde vragenlijsten door pleegouders blijkt dat zij overwegend positief zijn over het contact met hun pleegzorgwerker. Van twee pleegouders heeft de inspectie teruggekregen dat zij al langere tijd hun pleegzorgwerker niet hebben gezien.

Uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat Sterk Huis in 2021 heeft afgenomen scoort pleegzorg een 7,5 op tevredenheid. De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek uit 2022 waren op het moment van toezicht nog niet beschikbaar.

Aandachtspunt


De inspectie constateert dat de ambities van Sterk Huis op hun beschikbaarheid voor pleegkinderen, ouders en pleegouders hoger liggen dan nu, als gevolg van een hoge caseload en werkdruk, haalbaar blijkt.

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

Uit de gesprekken met medewerkers, pleegkinderen, ouders en pleegouders haalt de inspectie op dat pleegzorgwerkers aandacht besteden aan het onderhouden of uitbreiden van het netwerk van zowel de pleegkinderen als dat van pleeg- en ouders. Zo is er onder andere veel aandacht voor het bieden van contactmogelijkheden met ouders en vinden deze contacten waar nodig begeleid door een pleegzorgwerker plaats. Ook hoort de inspectie in de gesprekken terug dat pleegkinderen een passende vrijetijdsbesteding hebben en dat bijvoorbeeld geprobeerd wordt om het lidmaatschap bij een sportclub na plaatsing in een pleeggezin aan te houden.

Aandachtspunt

Hoewel de inspecteurs in de gesprekken meerdere voorbeelden horen waaruit blijkt dat er vanuit Sterk Huis geïnvesteerd wordt in het in stand houden of uitbreiden van het sociale netwerk, is hierover in de dossiers en doelen/plannen weinig terug te vinden.

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

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij zich inzetten om voor jeugdigen die (gedeeltelijk) niet thuis kunnen opgroeien een pleeggezin te zoeken dat zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte van de jeugdigen. Zo hoort de inspectie dat de pleegzorgwerker bij de screening en matching kijkt in hoeverre het pleeggezin in staat is om een ontwikkelingsgerichte en veilige (fysieke) omgeving aan pleegkinderen te bieden. Het bieden van een positief, gezinsgericht en pedagogisch ontwikkelklimaat voor pleegkinderen is volgens de medewerkers het uitgangspunt van pleegzorg.

Ook in de gesprekken met pleegkinderen, ouders en pleegouders hoort de inspectie dat Sterk Huis zich hiervoor inzet.



Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

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

De inspectie hoort van medewerkers dat zij risico's breed in kaart brengen. Zo geven zij aan dat zij aan de hand van vragenlijsten en checklisten risico's afwegen, waaronder de veiligheid van pleegkinderen, en hierbij hun gedragswetenschapper betrekken. De inspectie zag dit ook terug in de dossiers die zij heeft ingezien.

Medewerkers geven aan dat in casussen met een verhoogt risico de contactfrequentie hoger is en dat bij deze casussen een gedragswetenschapper intensiever betrokken is.



Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij alert zijn op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. De inspectie heeft gezien dat de meldcode op verschillende plekken op de afdeling op de muur hangt. Ook hoort de inspectie in een interview met een medewerker een voorbeeld waaruit blijkt dat de stappen van de meldcode zijn gevolgd.

Aandachtspunt

Hoewel de inspectie ziet dat er veel aandacht is voor het aspect veiligheid komen pleegzorgwerkers mede door een gebrek aan tijd en capaciteit weinig in sommige pleeggezinnen. Hierdoor komen eventuele veranderingen in de situatie mogelijk pas laat in beeld. Wanneer er dan geen actieve

betrokkenheid is van een jeugdbeschermer of wijkteammedewerker is onduidelijk wie mogelijke risico's dan tijdig signaleert.

Ook zag de inspectie in één dossier dat risico's in beeld zijn gebracht waarbij niet duidelijk is wat hierop wordt ingezet. De gesignaleerde risico's hebben in ieder geval niet geleid tot een hogere frequentie van contacten. Sterker nog, de inspectie zag in dit dossier veel wisselingen van pleegzorgwerker.

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



Uit de gesprekken met medewerkers en (pleeg)ouders blijkt dat de pleegzorgwerkers over actuele kennis beschikken die nodig is voor een goede uitvoering van hun werk en zich baseren op geldende professionele richtlijnen. Uit de gevoerde gesprekken met medewerkers en door het inzien van meerdere personeelsdossiers blijkt dat veel medewerkers al lange tijd in dienst zijn van Sterk Huis, veel ervaring hebben en hun kennis op peil houden door het volgen van opleidingen en trainingen.

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers en (pleeg)ouders dat pleegzorgwerkers op basis van hun beeld van het pleegkind en het pleeggezin zelf ondersteuning bieden aan pleegouders of pleegkinderen of aanvullende hulp inzetten. In de meeste dossiers die de inspectie inkeek waren meerdere interventies ingezet zoals een cursus hechting, video interactiebegeleiding voor pleegouders of een buddy voor het pleegkind.

Sterk Huis heeft met het CvP veel kennis en opleidingsaanbod voor pleegouders en pleegzorgwerkers in huis. Ook heeft de inspectie vernomen dat Sterk Huis vanuit het CvP of middels een pleegzorgwerker aan pleegouders standaard nazorg biedt na een uit- of overplaatsing indien pleegouders hier behoefte aan hebben.

Aandachtspunt

Een aandachtspunt vormt het opnemen van een onderbouwing van de ingezette interventies. In de ingeziene dossiers missen nog regelmatig de overwegingen waarom er voor een bepaalde vorm van hulp gekozen is.



Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken met medewerkers, (pleeg)ouders en pleegkinderen blijkt dat Sterk Huis werkt met een ondersteuningsplan voor pleegouders en een begeleidingsplan voor pleegkinderen en hierbij een gedragswetenschapper betreft. In deze plannen zijn doelen opgenomen en staat beschreven hoe hieraan gewerkt wordt. Er is ook een relatie tussen de plannen. Zo ziet de inspectie in een begeleidingsplan staan waaraan een jeugdige behoefte heeft. In het ondersteuningsplan van de pleegouders komt terug hoe zij dit met eventuele ondersteuning kunnen bieden.

De voortgang op de doelen en afspraken in de plannen evalueert de pleegzorgwerker met de betrokkenen halfjaarlijks of, bij een stabiele en langdurige plaatsing, jaarlijks. In de dossiers treft de inspectie de ondersteunings- en begeleidingsplannen met evaluaties aan.

Aandachtspunt



Uit één van de gesprekken met medewerkers verneemt de inspectie dat het matchingsproces niet staat in het registratiesysteem MoreCare4 waar de rest van de dossiervoering in wordt gedaan. Dit maakt dat het aan een continue dossiervoering ontbreekt. De consequentie hiervan kwam in het gesprek ook ter sprake. Zo was een jeugdige op zoek naar informatie die zijn moeder tijdens de matching had gegeven, maar deze was niet meer terug te vinden. Het beschikbaar stellen van informatie ziet de inspectie daarom als aandachtspunt voor Sterk Huis.

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

Uit de gesprekken met medewerkers, (pleeg) ouders en pleegkinderen blijkt dat er bij een pleegzorgplaatsing vaak meerdere hulpverleners betrokken zijn. De inspectie heeft van Sterk Huis het samenwerkingsdocument 'pleegzorg: een gezamenlijke zorg' ontvangen. Hierin zijn de richtlijnen pleegzorg met meerdere partijen in Brabant verder uitgewerkt in duidelijke afspraken over de samenwerking, wie waarvoor verantwoordelijk is en bij wie op welk moment de regie ligt. Het samenwerkingsdocument dateert van juni 2022. Medewerkers geven in gesprek met de inspectie aan dat de samenwerking met jeugdbeschermers nog niet altijd optimaal verloopt. Daarnaast vertellen medewerkers dat er bij een vrijwillige plaatsing van een pleegkind in een pleeggezin door een wijkteammedewerker vaak geen actieve betrokkenheid meer is na de plaatsing en dat de regie op de plaatsing dan volledig bij Sterk Huis ligt.

Aandachtspunt

Door het opstellen van samenwerkingsafspraken is een goede basis gelegd in het kunnen bieden van samenhangende en integrale hulp. Uit het toezicht blijkt dat deze samenwerking in de praktijk nog niet overal zichtbaar is. Het verbeteren van de ketensamenwerking vraagt om continue aandacht en investering.

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

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat nieuwe collega's een inwerkprogramma volgen waarbij ze stevige ondersteuning ontvangen vanuit de gedragswetenschapper. Daarnaast hebben alle pleegzorgwerkers werkbegeleiding en volgen zij intervisie. Ook in teamvergaderingen vindt, zo blijkt uit de gesprekken, reflectie plaats op het eigen handelen en dat van collega's.

De inspectie heeft van medewerkers vernomen dat Sterk Huis recent een tevredenheidsonderzoek heeft uitgevoerd onder pleegouders en pleegkinderen waarvan zij de uitkomsten met elkaar zullen bespreken. Op het moment van toezicht waren deze nog niet beschikbaar.

Uit de gevoerde gesprekken met medewerkers en personeelsdossiers blijkt ook dat pleegzorgwerkers investeren in hun vakmanschap door het volgen van scholing.



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
	De bestuurder ¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

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

Op de website van Sterk Huis is de missie te lezen die luidt dat de organisatie iedereen een veilig en zelfstandig leven gunt. Sterk Huis ziet het als hun maatschappelijke opdracht om zo veel mensen te helpen aan een prettige, veilige toekomst.



In het gesprek met de bestuurder en clustermanager komt naar voren dat recent het aantal clusters is teruggebracht van acht naar vier. De achterliggende gedachte hierop was om met de nieuwe clusterindeling beter aan te sluiten op maatschappelijke vragenstukken en hoe deze binnenkomen bij Sterk Huis. De bestuurder geeft aan met deze ontwikkeling de beweging naar de voorkant te hebben gemaakt en daarbij de belangen van de afnemers van de zorg centraal stelt.

Het uitgangspunt dat Sterk Huis hanteert is dat de jeugdige centraal staat en geprobeerd wordt om het pleegkind zich thuis te laten voelen daar waar hij veilig kan opgroeien. Dit uitgangspunt hoorde de inspectie ook terug in de gesprekken met medewerkers. Zo wordt als voorbeeld genoemd dat bij zorgteams een foto van het pleegkind op tafel wordt gezet. Uit gesprekken met medewerkers heeft de inspectie vernomen dat de bestuurder goed betrokken is bij pleegzorg en benaderbaar is voor de medewerkers.

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

Uit de gesprekken die de inspectie met medewerkers voert en de ontvangen stukken die zij inziet, blijkt dat Sterk Huis voldoet aan professionele standaarden en kwaliteitseisen die passend zijn bij de ontwikkelingen in het veld. Ook beschikt Sterk Huis over een ruim opleidingsaanbod waarmee de bestuurder de medewerkers in staat stelt om hun kennis en vaardigheden actueel te houden.



De inspectie maakt daarnaast uit de gesprekken met medewerkers en inzage in personeelsdossiers op dat Sterk Huis beschikt over deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. Ondanks een krappe arbeidsmarkt vindt bij de sollicitatieprocedure een kritische selectie plaats, zo blijkt uit het gesprek met de bestuurder en clustermanager. Sterk Huis investeert in het behoud van personeel door onder andere doorgroeimogelijkheden te bieden. Dit resulteert bij pleegzorg in stabiele teams met medewerkers die al lang bij Sterk Huis werkzaam zijn.

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

Uit de gesprekken met de bestuurder en medewerkers komt naar voren dat er een voldoende en actueel beeld is van wat wel en wat niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan

pleegkinderen en (pleeg)ouders. Zo blijkt uit het gesprek met de bestuurder en clustermanager dat Sterk Huis onder andere audits, cliënttevredenheidsonderzoeken en een monitor pleegzorg inzet om dit inzicht te verkrijgen en deze gebruikt om tot verbetering van de hulp te komen. Ook hoort de inspectie dat Sterk Huis incidenten benut om van te leren door deze te analyseren en hierop verbetermaatregelen te treffen. De inspectie ziet dit tevens terug in de jaarrapportage.

Sterk Huis heeft op verschillende manieren in- en tegenspraak georganiseerd. Een voorbeeld hiervan is de pleegouderraad die in gesprek met de inspectie aangeeft dat zij betrokken worden bij diverse zaken, waaronder de jaaragenda met begroting. Maar ook bij zorginhoudelijke zaken zoals het terugdringen van breakdowns, waarbij de plaatsing dreigt te mislukken, worden zij betrokken. Momenteel is er binnen de cliëntenraad geen vertegenwoordiging vanuit pleegzorg. Er wordt actief op verschillende manieren geworven. De bestuurder geeft bij de inspectie aan bezig te zijn met het opzetten van een pleegkinderenraad om via deze weg inspraak vanuit pleegkinderen structureel te organiseren.

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

Sterk Huis beschikt over een klachtregeling. Deze is terug te vinden op de website. Uit de gesprekken met medewerkers, (pleeg)ouders en pleegkinderen blijkt dat ouders en pleegkinderen niet (volledig) geïnformeerd worden over hun mogelijkheden tot klagen. Zo is uit de informatie op de website niet duidelijk dat een rechtstreekse toegang tot de externe klachtencommissie mogelijk is. Jeugdigen en ouders kunnen hierdoor niet op een laagdrempelige manier een klacht indienen.

Ook haalt de inspectie uit de gevoerde gesprekken op dat een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon voor pleegkinderen en ouders niet is geregeld.

Verbeterpunt

De inspectie verwacht dat Sterk Huis de informatie op de website over de klachtregeling zodanig aanpast dat helder is dat een rechtstreekse en onbelemmerde toegang tot de externe klachtencommissie mogelijk is. Daarnaast verwacht de inspectie dat Sterk Huis (ook) voor pleegkinderen en ouders een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon aanstelt om zodoende een onafhankelijke persoon te garanderen die pleegkinderen en ouders kan ondersteunen wanneer zaken niet helemaal lopen zoals gewenst.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Sterk Huis uit op 14 september 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:

- Telefonische gesprekken met 2 pleegkinderen
- (telefonisch) gesprek met 2 ouders
- Telefonische gesprekken met 4 pleegouders
- Een gesprek met clustermanager en bestuurder van Sterk Huis
- Gesprek met manager jeugdbescherming
- Gestructureerde interviews met:
 - 5 pleegzorgwerkers
 - 2 gedragswetenschappers
 - 2 screeners (CvP)
 - 2 matchers (CvP)
 - 2 teamleiders
 - Vertegenwoordiging vanuit de pleegouderraad
- De check van vijf dossiers van medewerkers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag, opleidingsniveau en SKJ-registratie, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van zeven dossiers (pleeggezin en/of pleegkinderen), onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
 - 15 door pleegouders ingevulde voor dit toezicht ontwikkelde IGJ-vragenlijsten
 - Jaarverslag 2021
 - Tevredenheid en effectmeting 2021
 - Klachtenrapportage 2021
 - Incidentenanalyse 2021 (Concept)
 - Betrouwbaar en verbindend Kaderbrief 2023
 - Handreiking 'Pleegzorg gezamenlijke zorg', samenwerkingsafspraken Gecertificeerde Instellingen – Pleegzorgaanbieders juni 2022

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl