



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# De Oase in Follega

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport De Oase

## De hulpaanbieder aan het woord

### Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn trots dat er goed aangesloten wordt bij de wensen, behoeften en mogelijkheden van jongeren en dat zij de regie die ze hier zelf over kunnen/mogen hebben ook op die manier ervaren. Daarnaast geven de jongeren aan zich veilig en vrij te voelen om in gesprek te gaan over hun wensen en behoeften. De leefruimtes worden als schoon en huiselijk ervaren. Het bestuur is goed georganiseerd, hier zijn veel stappen in gezet de afgelopen jaren. De onderzoekers hebben gezien dat De Oase graag leert en verbetert waar nodig, zo heeft de bestuurder nog tijdens het bezoek de wasruimte en keuken vrij toegankelijk gemaakt.

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

- Onderzoeken hoe de caseload van de mentoren verlaagd kan worden of in ieder geval dat de ervaren druk verlaagd wordt hierdoor.
- Onderzoeken of er meer vastigheid kan zijn voor medewerkers voor werken op de groepen.
- Medicatiekast opruimen en bijhouden. In gesprek met de apotheek hoe dit beter vorm te geven; Op weg naar 'veilige principes in de medicatieketen'.
- In de risicotaxatie meer navolgbaar maken hoe risico's worden ingeschat en hier ook een plan in omschrijven.
- Doelen in EPD concreter, SMART beschrijven en volgen.
- Onderzoeken welke methode passend is om overstijgende analyses maken voor incidenten Op organisatieniveau
- Kamercontrole en fysiek ingrijpen bij agressief gedrag verwijderen uit welkomstboekje.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

- De jeugdigen/ouders merken dat de mentor meer tijd heeft om contact te zoeken en te houden waardoor het proces ook meer inzichtelijk wordt.
- Jeugdigen zullen merken dat ze vaker een vast gezicht aantreffen en dat de kwaliteit van de relatie hierdoor versterkt wordt.
- Door de risico's beter te onderbouwen is dit bij te houden in het EPD en neemt het risicogedrag mogelijk af. Daarnaast handelt iedereen in het systeem op dezelfde wijze wat leidt tot voorspelbaarheid en veiligheid bij jeugdigen.
- Meer succeservaringen door behalen van subdoelen en hiermee vergroten van het zelfvertrouwen. Daarnaast is vooruitgang concreet inzichtelijk voor het hele systeem.
- Meer inzichtelijk krijgen en leren van incidenten, waardoor het leefklimaat positiever wordt ervaren.

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie is over het algemeen positief over de kwaliteit van jeugdhulp zoals die door de Oase geleverd wordt. Hulpverleners investeren in de relatie met de jeugdigen. Ook hebben jeugdigen inspraak en zoveel mogelijk eigen regie. Daarbij hebben de bestuurder en de medewerkers een open en lerende houding. Zo werden tijdens en na het toezicht direct maatregelen genomen op een deel van zaken die de inspectie constateerde.*

*Wel ziet de inspectie dat er nog verbetering mogelijk is, ook op zaken die de inspectie al eerder heeft geconstateerd. Zo maken hulpverleners nog geen afspraken over ingeschatte individuele risico's bij jeugdigen en is de dossievoering niet altijd navolgbaar. Verder voldeed het incidentenbeleid van De Oase (het leren op organisatieniveau) en de klachtenregeling nog niet tijdens het bezoek.*

*De inspectie verwacht van zorgaanbieders dat zij continue willen leren en verbeteren en dat zij hierop hun bedrijfsvoering inrichten.*



# 1 Inleiding

In oktober 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij De Oase in Follega.

## Aanleiding

Aanleiding voor het toezicht waren door de inspectie ontvangen signalen over de kwaliteit van de door De Oase geboden hulp.

Doel van het toezicht was om te bepalen of De Oase verantwoorde hulp biedt. De inspectie deed geen specifiek onderzoek naar de ontvangen signalen. Met dit toezicht wilde zij zich een beeld vormen over de kwaliteit van de door De Oase geboden jeugdhulp.

## 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.

De inspectie heeft niet alle normen uit het toetsingskader getoetst. Zij hebben vooral normen getoetst die verband houden met de inhoud van de door de inspectie ontvangen signalen. Daarbij is ook rekening gehouden met de uitkomsten van een onderzoek wat de inspectie in september 2018 heeft uitgevoerd bij De Oase.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

[www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader).

## Beschrijving De Oase

De Oase is in 2008 gestart als zorgaanbieder en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 11066251.

Bij De Oase verblijven momenteel twintig jeugdigen die jeugdhulp ontvangen op basis van de Jeugdwet. Eén cliënt is volwassen en ontvangt hulp vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

De jeugdigen zijn tussen de tien en twintig jaar oud.

Jeugdigen worden door De Oase opgevangen wanneer zij ten tijde van de aanmelding om uiteenlopende redenen niet meer thuis kunnen wonen. Zij hebben veelal internaliserende en/of externaliserende problematiek, zoals een hechtingsstoornis, ADHD, ADD of ODD.

Naast verblijf biedt De Oase ook behandeling in de vorm van Intensieve Ambulante Gezinsbegeleiding (IAG), Cognitieve Gedragstherapie (CGT), Emotie Regulatie Therapie (ERT), EMDR en weerbaarheidstraining.

Bij De Oase werken negentien medewerkers, waarvan er zeven geregistreerd staan bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Daarnaast werken er drie stagiaires.

De Oase beschikt over een driehoofdige Raad van Toezicht, één bestuurder, één manager, één zorgcoördinator, één GZ psycholoog, één gedragswetenschapper en vijftien groepsleiders.

## 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 is over het algemeen positief over kwaliteit van de jeugdhulp die door De Oase geleverd wordt. Tijdens het bezoek ervaren beide inspecteurs een open en ontspannen sfeer. De inspectie constateert dat hulpverleners investeren in de relatie met de jeugdigen en luisteren naar hun wensen en behoeften. Ook worden jeugdigen actief betrokken bij hun hulpverlening en krijgen zij zoveel mogelijk eigen regie. Ten opzichte van het bezoek in 2018 zijn deze punten duidelijk verbeterd. Andere sterke punten zijn hun interne toezicht, actieve cliëntenraad en lerende houding. Dit laatste blijkt uit onder andere uit voorbeelden die zij delen over hun teamontwikkeling en het direct acteren op een deel van de verbeterpunten die de inspectie tijdens haar bezoek constateert.

Verder werken de hulpverleners voldoende op methodische wijze, al kunnen zij nog verbeteren in het doelgericht werken. Het laatste constateerde de inspectie ook al tijdens haar bezoek in 2018. Daarnaast constateerde zij nog een aantal tekortkomingen die zij tijdens het bezoek in 2018 ook (in mindere mate) hebben geconstateerd. Zo heeft de inspectie tekortkomingen geconstateerd op het vlak van navolgbare dossiervoering en het afspraken maken over ingeschatte risico's bij jeugdigen. Ook is het incidentenbeleid van De Oase nog onvoldoende gericht op het op organisatieniveau leren van incidenten, staan er nog vrijheidsbeperkende maatregelen in het welkomstboekje van jeugdigen en voldeed de klachtenregeling nog niet aan de eisen van de Jeugdwet.

Daarnaast heeft de inspectie ook enkele nieuwe aandachtspunten gezien, zoals het organiseren van het medicatieproces, de caseload van hulpverleners en de verdeling van hulpverleners over de twee groepen.

De inspectie verwacht van de aanbieder dat hij continue gericht is op leren en verbeteren van de organisatie. De inspectie ziet dat de aanbieder graag wilt leren en verbeteren en dat deze ook een hands on mentaliteit bezit. Maar het is opvallend dat de inspectie tijdens dit bezoek tekortkomingen heeft geconstateerd die zij eerder ook hebben geconstateerd.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De aanbieder heeft laten weten inmiddels specifieke verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben, daarnaast is te lezen in zijn reactie op het rapport dat hij bereidwillig is om verbetermaatregelen te treffen op de door de inspectie geconstateerde tekortkomingen.

De aanbieder heeft laten weten de klachtenregeling te hebben aangepast, conform de eisen van de Jeugdwet. Daarnaast heeft de bestuurder tijdens het bezoek de sloten van de keuken en de wasruimte verwijderd en de deurklinken vervangen.






De inspectie acht De Oase in staat om verantwoorde hulp te bieden en volgt de verbetermaatregelen van De Oase middels een verbeterplan.

## **Vervolg**

De inspectie verwacht dat De Oase bovenstaande 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 27 februari 2023 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

## 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.	

De gedragswetenschapper en de hulpverleners vertellen dat gebiedsteams, jeugdbeschermers of ouders de jeugdige aanmelden voor een traject bij De Oase. Daarbij is het vaak zodat eerst ouders contact zoeken met De Oase en dan vervolgens samen met een medewerker van het gebiedsteam op intakegesprek komen. De gedragswetenschapper en de manager voeren het intakegesprek met de jeugdige, ouders, gebiedsteammedewerker en, indien betrokken, de jeugdbeschermer en/of andere externe hulpverleners. De gedragswetenschapper vertelt dat de jeugdigen, gezien hun leeftijd (12+), meestal zelf goed kunnen uitleggen wat zij goed vinden gaan en wat ze beter willen doen.

In de dossiers van de jeugdigen heeft de inspectie uitgebreide intakeverslagen gelezen, hierin is ook de hulpverleningsgeschiedenis en een actueel beeld van de jeugdige opgenomen. Ook leest de inspectie de ontwikkeling van de jeugdigen terug in de dossiers. De wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen staan beschreven in de plannen.

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

De hulpverleners geven aan dat de doelen in de plannen in samenspraak worden opgesteld. Aan jeugdigen en ouders wordt gevraagd welke doelen zij belangrijk vinden. Ook kijken de mentor en gedragswetenschapper in hoeverre de doelen realistisch en haalbaar zijn. De jeugdigen zijn leidend in het bepalen van de doelen. De gedragswetenschapper vertelt dat, naast de hulpvragen, ook de plannen zoveel mogelijk met de jeugdigen opgesteld worden.

Jeugdigen die verblijven bij De Oase kunnen afspreken met vrienden. Dit kan op locatie van De Oase, bij de vrienden thuis of een plek in de buurt. In de eerste zes weken is het afspreken met vrienden beperkt, omdat de hulpverleners de jeugdigen willen leren kennen. Verder krijgen jongeren de ruimte om positieve ervaringen kunnen opdoen en hun talenten/interesses te ontwikkelen met hobby- en sportclubs.

Volgens de jeugdigen mogen zij om beurten een week lang bepalen wat er op het menu staat. Daarnaast worden zij ondersteund in het uitoefenen van hun hobby's. Voor één jeugdige bekijken hulpverleners momenteel of zij voor hem en voor andere jeugdigen een jaarabonnement in de sportschool kunnen afsluiten.



Wekelijks hebben de jeugdigen een groepsbespreking, zij voelen zich dan voldoende vrij om bijvoorbeeld de huisregels te bespreken. Zij vinden bijvoorbeeld dat zij in de avond te vroeg op hun kamer moeten zijn.

In de dossiers ziet de inspectie dat jeugdigen en ouders een welkomstboekje hebben ontvangen. In dit boekje staat onder andere informatie over hoe er bij De Oase gewerkt wordt met plannen, met de methodiek en is er informatie over de dagstructuur en huisregels opgenomen.

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

De Oase is verdeeld in twee groepen. Op elke groep werken vanaf de middag tot in de avond twee groepsleiders. Daarnaast is een derde groepsleider beschikbaar als vliegende keep, deze werkt op beide groepen. De groepsleiders werken niet elke dienst op dezelfde groep, maar zijn op beide groepen inzetbaar.

Alle jeugdigen die bij De Oase verblijven hebben een mentor. De hulpverlener met wie de inspectie heeft gesproken, is mentor van vijf jeugdigen verdeeld over beide groepen. Zij werkt drie avonden in de week. Zij ervaart dat jeugdigen en ouders soms wel meer aandacht behoeven dan zij kan geven binnen die tijd. Wanneer zij zelf te druk is, kan zij taken overdragen aan de schaduwmentor.

De jeugdigen geven aan dat zij een mentor hebben met wie ze structureel contact hebben. Een jeugdige vertelt dat zijn mentor soms te druk is, maar dat hij dan wel kan appen met zijn mentor.

De gedragswetenschapper werkt vier dagen per week op de locatie en laat wanneer zij aan het werk is altijd haar deur open staan. Zij vertelt dat jeugdigen altijd bij haar naar binnen mogen lopen. Ook maakt ze zelf tijd vrij om op bepaalde momenten aan te sluiten bij de jeugdigen. "Ik maak tijd voor de jongeren, administratie moet dan maar even wijken," aldus de gedragswetenschapper op de vraag of ze voldoende tijd heeft voor de jongeren.

De gedragswetenschapper vertelt ook dat ze bij de intake rekening houdt met bepaalde wensen van de jeugdige. Zo geeft ze het voorbeeld van een jeugdige die liever een vrouwelijke mentor wil en die ook heeft gekregen. Ook de hulpverlener geeft aan dat een jeugdige onder bepaalde voorwaarden kan wisselen van mentor wanneer hij of zij zowel met de mentor als schaduwmentor geen klik ervaart.

#### *Aandachtspunt*

De caseload van de mentoren lijkt hoog, waardoor mentoren onvoldoende tijd kunnen besteden aan de jeugdigen in hun mentorschap. Daarnaast lijkt het niet helpend dat de mentorschappen van één mentor verdeeld zijn over beide groepen. Vaste hulpverleners op een groep kan het gevoel van veiligheid die jeugdigen ervaren op de groep vergroten.



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



Tijdens de rondgang heeft de inspectie gezien dat De Oase in twee groepen is opgedeeld. Eén groep bevindt zich op de begane grond en één groep op de eerste verdieping. De leefruimtes zijn schoon en de aankleding oogt huiselijk.

De groep op de begane grond heeft een huiskamer, eetkamer, waskamer, keuken en een grote sanitaire ruimte.

Tijdens het bezoek waren de wasruimte en keuken afgesloten en alleen bereikbaar met behulp van een hulpverlener. De bestuurder heeft echter nog voordat de inspectie met het bezoek klaar was, de sloten verwijderd en de deurklink vervangen. De ruimtes zijn daardoor nu voor jeugdigen vrij toegankelijk.

In de sanitaire ruimte zijn de douches en toiletten afgescheiden van elkaar door panelen met openingen aan de onder- en bovenkant, zoals douches in een zwembad of sporthal.

De huiskamer op de eerste verdieping heeft een open keuken. De douches en toiletten bevinden zich in de gang en hebben dezelfde uitstraling als de douches op de begane grond.

Rondom het huis ligt een terrein met veel ruimte om te spelen of andere activiteiten te ondernemen. Zo is er onder andere een voetbalveldje, een vuurplaats en een gedeelte met klimrekken. De zorgcoördinator vertelt dat jeugdigen veel gebruik maken van het voetbalveldje en dat ze soms nog in het donker voetballen.

In het welkomstboekje, zoals omschreven bij norm 1.2, staat informatie voor de jeugdigen en ouders. Zij worden gevraagd voor ontvangst hun handtekening te zetten. In dit boekje lees je 'hoe het bij De Oase werkt'. Veelal staat in positieve bewoordingen beschreven wat hulpverleners van de jeugdigen verwachten en welke omgangsvormen er gelden.

In het boekje staat ook dat hulpverleners in noodsituaties een kamercontrole mogen uitvoeren en dat het kan voorkomen dat hulpverleners fysiek ingrijpen bij aanhoudend agressief gedrag.

De apotheker bezorgt de medicatie voor de jeugdigen van De Oase. De medicatie wordt bewaard in afgesloten ruimtes, in een afgesloten kast. De op naam gestelde medicatie wordt verstrekt vanuit de verpakking, de apotheek maakt voor een beperkt aantal jeugdigen gebruik van een geneesmiddelen distributie systeem (GDS). De bakjes voor de medicatie ogen rommelig, er worden ook andere attributen in bewaard. Daarnaast heeft de inspectie medicatie aangetroffen die over datum was. Tenslotte maken de hulpverleners gebruik van een zelfgemaakte aftekenlijst om de verstrekte medicatie op af te tekenen.

### *Verbeterpunt*

In het welkomstboekje staan zaken beschreven die in strijd zijn met de Jeugdwet (kamercontrole en fysiek ingrijpen bij agressief gedrag). Deze regels en maatregelen mogen niet worden toegepast in de praktijk. Daarom dienen ze verwijderd te worden uit het welkomstboekje.

Daarnaast is het van belang om het medicatieproces in samenwerking met de apotheker op zorgvuldige wijze volgens de 'Veilige principes in de medicatieketen' te organiseren.


## 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.	Orange



In de dossiers is zichtbaar voor elke jeugdige een actuele risicotaxatie ingevuld. Het is voor de inspectie niet zichtbaar op welke wijze en op basis van welke informatie risico's zijn ingeschat, afgewogen en geëvalueerd. Daarnaast ziet de inspectie niet altijd terug op welke wijze de jeugdigen, ouders en hulpverleners omgaan met de ingeschatte risico's en welke passende afspraken zij hierover met elkaar maken. Bovenstaande heeft de inspectie ook geconstateerd tijdens een inspectiebezoek in 2018 aan De Oase.

De gedragswetenschapper kan wel benoemen hoe risico's worden ingeschat en afgewogen bij de start van de hulpverlening, veranderde omstandigheden en minimaal jaarlijks. Mondeling geeft zij voorbeelden van hoe zij afspraken heeft gemaakt met school na het constateren van risicovolle gedragingen. Daarnaast heeft de inspectie in één dossier gezien dat er een signaleringsplan is opgesteld naar aanleiding van risicovolle gedragingen.

De gedragswetenschapper en de hulpverleners zijn op de hoogte van de inhoud van de meldcode en weten waar ze deze kunnen vinden in het kwaliteitshandboek. De gedragswetenschapper deelt een voorbeeld van een situatie waarin de meldcode is gebruikt.

### Verbeterpunt

Hulpverleners leggen op navolgbare wijze vast in het dossier hoe zij risico's inschatten, wegen en evalueren. Per ingeschat risico maken hulpverleners passende afspraken met jeugdigen, ouders en eventueel externe hulpverleners over hoe hiermee om te gaan.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De gedragswetenschapper en de hulpverleners geven aan dat zij werken aan de hand van het Sociaal Competentie Model (SCM). Jeugdigen doorlopen standaard drie fasen: de wenfase, de werkfase en de vertrekfase. In de wenfase staat observeren, inventariseren van vaardigheden en formuleren van doelen centraal. In de werkfase werkt de jeugdige aan doelen en bouwt hij of zij steeds meer vrijheden en verantwoordelijkheden op. Tijdens de vertrekfase bereidt de jeugdige zich voor op een vervolgplek. Zowel de gedragswetenschapper als de hulpverlener geven aan dat in de praktijk vrijwel alle jeugdigen alle fasen moeten doorlopen. Het maatwerk voor de jeugdigen zit in de lengte van de fasen; afhankelijk van je vaardigheden kan een fase korter of langer duren.

De hulpverlener maakt in samenspraak met de jeugdige een plan met doelen voor hem of haar. De gedragswetenschapper controleert de plannen op de haalbaarheid en de realiseerbaarheid van de doelen; zij is de zorginhoudelijk verantwoordelijke voor de plannen. Het opstellen van passende doelen is maatwerk, zo vertelt de gedragswetenschapper. Soms gaat zij hierover ook zelf in gesprek met de jeugdige.

Tussen de drie en zes maanden evalueren de gedragswetenschapper, hulpverleners, jeugdige, ouders, verwijzer en andere extern betrokken hulpverleners de plannen.

In de dossiers ziet de inspectie een mix van standaarddoelen (die voor meerdere jeugdigen gelden) en individuele doelen (op maat gemaakt voor de jeugdige). De doelen zijn niet altijd op SMART wijze uitgewerkt. Daardoor is onvoldoende zichtbaar welke stappen de jeugdige en de hulpverleners moeten zetten om het doel te behalen.

De inspectie ziet bovenstaande ook terug in de evaluaties van de plannen. In de evaluaties blijven vaak doelen staan voor de komende periode, omdat ze niet behaald zijn.

### Verbeterpunt

De hulpverleners omschrijven de doelen van de jeugdigen op SMART wijze en bij het evalueren is het inzichtelijk wat ertoe heeft geleid dat een doel niet is behaald en welke stappen er gezet gaan worden om het doel alsnog te behalen. Of waarom het bijvoorbeeld belangrijk is om zelfde doelen over een langere periode aan te houden.



## Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

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



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

De Oase beschikt over een Raad van Toezicht met drie leden met elk een eigen expertise (bestuurlijk, financieel en zorg inhoudelijk). Zij overleggen zes keer per jaar met de bestuurder en vormen het interne toezicht op de organisatie en de bestuurder. Voor de dagelijkse praktijk heeft de bestuurder een zorgmanager in dienst. Zij stuurt de gedragswetenschapper en zorgcoördinator aan. Ten tijde van het inspectiebezoek had de zorgmanager zwangerschapsverlof en werd vervangen door de gedragswetenschapper en zorgcoördinator.



De zorgcoördinator stuurt vijftien groepsleiders aan, welke verdeeld zijn in drie categorieën, namelijk: hbo SKJ, mbo SKJ en mbo. In totaal beschikken zeven medewerkers over een SKJ registratie. Er werken drie stagiaires bij De Oase.

De inspectie heeft van alle medewerkers van wie het personeelsdossier is ingezien een passende Verklaring Omtrent Gedrag aangetroffen, die tijdig is aangevraagd.

De Oase heeft haar aanbod inzichtelijk gemaakt op de beschikbaarheidswijzer van Friesland. Hier staat een breed scala aan internaliserende en externaliserende problematiek beschreven waarover jeugdigen van acht tot achttien jaar kunnen beschikken die bij De Oase komen wonen. De gedragsdeskundige geeft aan dat er ook exclusiecriteria zijn opgesteld, namelijk een actueel suïciderisico en (structurele) automutilatie. Deze criteria worden per jeugdige afgewogen.

In gesprek met de bestuurder, geeft de bestuurder aan dat hij graag het aanbod van De Oase wil vergroten. Zo zou hij graag twee appartementen op de locatie willen realiseren voor cliënten vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) of verlengde Jeugdwet. Deze plannen zijn in een gevorderd stadium.

Daarnaast wil hij graag 'tiny houses' op het terrein neerzetten. In deze woningen kunnen jeugdigen terecht die de overgang gaan maken naar zelfstandig wonen. Over de bouw van de 'tiny houses' is de bestuurder in gesprek met de gemeente.

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

Wanneer er incidenten plaatsvinden, vertellen de gedragswetenschapper en de hulpverleners, dan registreren ze de incidenten in een MIC formulier (melden incidenten calamiteiten). De hulpverlener geeft voorbeelden van wat ze allemaal als incident registreren. In vier teamvergaderingen per jaar bespreken hulpverleners, de zorgcoördinator en de gedragswetenschapper de incidentmeldingen. Ze zoeken dan naar de oorzaak en formuleren verbeterpunten hierop. Incidenten worden geregistreerd en besproken in teamvergaderingen. Echter, de aanbieder maakt geen overstijgende analyse (op organisatieniveau) van alle incidenten uit een bepaalde periode, hierdoor worden patronen op organisatieniveau niet zichtbaar en leert De Oase hier onvoldoende van. Dit constateerde de inspectie ook tijdens een toezichtbezoek in 2018 aan De Oase.

Medewerkers van De Oase hebben verschillende overleggen waarin (van elkaar) geleerd kan worden. Zo hebben de groepsleiders, zorgcoördinator, gedragswetenschapper en zorgmanager driewekelijks een teamvergadering. De inspectie heeft voorbeelden gehoord van hoe het team met haar ontwikkeling bezig is tijdens deze besprekingen.

Daarnaast voeren groepsleiders zorginhoudelijke gesprekken met de gedragswetenschapper en functioneringsgesprekken met de zorgcoördinator. Ook nemen medewerkers in subgroepen deel aan vier à zes wekelijkse intervisiebijeenkomsten.

Op organisatorisch niveau voeren de manager, gedragswetenschapper en zorgcoördinator maandelijks strategisch overleg.



Zoals bij norm 3.2 beschreven is tegenspraak georganiseerd door middel van een Raad van Toezicht (RvT). Daarnaast is de bestuurder bezig met het behalen van een ISO certificering. Om dit te bewerkstelligen koopt De Oase hulp in van een externe organisatie. Ze hebben al een externe audit gehad waaruit verbeterpunten volgden.

Verder heeft De Oase in het kader van inspraak een cliëntenraad die vierjaarlijks bijeenkomt en die ook advies geeft. Voorbeeld daarvan is dat De Oase een spel heeft waarmee de seksuele ontwikkeling met meiden besproken kan worden. De cliëntenraad heeft geadviseerd ook zo'n spel voor jongens (of gemixte sekse) aan te schaffen.

Daarnaast organiseren de hulpverleners elke week een groepsbespreking, waarin jeugdigen hun mening kunnen geven over de organisatie van De Oase.

### Verbeterpunt

De Oase beschrijft in haar beleid een methode hoe zij op organisatieniveau leert van incidenten en calamiteiten en voert dit in de praktijk uit.

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

De hulpverlener vertelt dat er wekelijks groepsbesprekingen georganiseerd worden voor jeugdigen (zie ook norm 1.2). In deze gesprekken kunnen de jeugdigen hun onvrede uitten. Jeugdigen geven aan zich vrij genoeg te voelen om dit ook te doen. Zij geven bijvoorbeeld aan dat zij ontevreden zijn over hun bedtijden. Daarnaast kunnen de jeugdigen hun mening geven in mentorgesprekken. De gedragswetenschapper en de hulpverleners geven aan de inspectie voorbeelden van hoe zij hiermee zijn omgegaan.

Om de week komt een vaste onafhankelijke vertrouwenspersoon op bezoek op de locatie. Zij is beschikbaar voor de jeugdigen om mee te praten. Ook vraagt zij met behulp van bijvoorbeeld een online quizvorm, hoe de jeugdigen de hulp ervaren van De Oase.

De Oase is aangesloten bij een geschillencommissie, deze is passend bij de cliënt van wie de zorg gefinancierd wordt vanuit de Wlz. Voor de jeugdigen waarvan de hulp gefinancierd wordt vanuit de Jeugdwet, is de geschillencommissie niet afdoende. Hiervoor dient De Oase aangesloten te zijn bij een onafhankelijke klachtencommissie die voldoet aan de eisen die de Jeugdwet stelt.

Wat voor de inspectie zwaar weegt bij deze norm is dat de procedure voordat een jeugdige of ouders een klacht kunnen indienen nog steeds voorwaardelijk is. Dit betekent dat De Oase van jeugdigen en ouders verwacht dat zij eerst met de desbetreffende medewerker hun onvrede bespreken, vervolgens een klacht indienen bij de interne eigen klachtencommissie en vervolgens pas een klacht kunnen indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie. In een onderzoek van 2018 bij De Oase stelde de inspectie dat de toegang tot de klachtencommissie direct en laagdrempelig moet zijn.

### Verbeterpunt

De Oase beschrijft in haar klachtenreglement een laagdrempelige en directe route naar de onafhankelijke klachtencommissie, die voldoet aan de eisen van de Jeugdwet. Zij informeren jeugdigen en ouders over het klachtenreglement en over de nieuwe onafhankelijke klachtencommissie.



## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij De Oase onaangekondigd uit op 10 oktober 2022. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met twee jeugdigen.
- Een gesprek met de bestuurder van De Oase
- Gestructureerde interviews met:
  - Een medewerker
  - Een gedragswetenschapper
  - De zorgcoördinator
- De check van vier dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Format intakegesprek
  - Aanmeldingsformulier De Oase
  - Informatie voor ouder(s) verzorger(s) en jeugdigen
  - Vragenlijst De Oase
  - Training De-escalerend werken De Oase

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)