



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Pluryn, Werkenrode Jeugd in Nijmegen

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Pluryn Werkenrode Jeugd

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Pluryn is er trots op dat de inspectie ziet dat de medewerkers van Werkenrode Jeugd de cliënten met complexe zorg en ondersteuningsvragen altijd goed in beeld houden en dat dagelijks positieve resultaten geboekt worden op onder andere de gebieden ontwikkeling, zelfregie, persoonlijk netwerk, veiligheid en belangenbehartiging. Daarnaast ziet de inspectie dat Werkenrode Jeugd dit steeds met de jongeren, hun netwerk en andere betrokken hulpverleners voor elkaar krijgt en dat dit zowel methodisch en professioneel als persoonsgericht en reflectief gebeurt.

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

Pluryn bewaakt de kwaliteit van haar geleverde zorg voortdurend en neemt de door de inspectie vastgestelde verbeterpunten dan ook ter harte. Er zal binnen Werkenrode Jeugd doorgedaan worden met de reeds ingezette ontwikkelingen rondom werven, boeien en binden van kundige en gekwalificeerde (vaste) medewerkers. Daarnaast gaat Werkenrode Jeugd door met het intensiveren van de aandacht voor incidentanalyse, medicatieveiligheid en de evaluatie van ingezette onvrijwillige zorg, zodat de zorg transparant en verantwoord blijft.

Wat gaan jongedigen en ouders hiervan merken?

De verbeterprocessen binnen Werkenrode Jeugd hebben als doel dat de ontwikkelings- en persoonsgerichte zorg niet alleen specialistisch maar ook hoogwaardig blijft. Jongeren en hun ouders zullen blijven merken dat de kundige medewerker dicht bij hen staat en samen met hen een passende invulling geeft aan de pijlers 'wonen', 'behandelen' en 'leren, werk en vrije tijd'. De jongere, het netwerk en hun zorgvragen blijven centraal staan binnen Werkenrode Jeugd. Specifieke aandacht zal in de komende tijd uitgaan naar het leefklimaat in en het verduurzamen van de gebouwen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie verwacht dat Pluryn de in dit rapport beschreven verbeterpunten vertaalt in concrete verbetermaatregelen en deze gebruikt voor de verdere verbetering van de kwaliteit van de groepen op de locatie Werkenrode Jeugd. De inspectie verwacht binnen drie maanden na ontvangst van het vastgestelde rapport van Pluryn een terugkoppeling te ontvangen over de bereikte resultaten.

Op basis van deze informatie bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In juni 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie of IGJ) toezicht uit bij zorgaanbieder Pluryn, locatie Werkenrode Jeugd, groep Kameleon en groep Gildekamp.

Aanleiding

In september 2020 ontving de inspectie twee meldingen over groep Bijenkorf van de locatie Werkenrode Jeugd van Pluryn. Op basis hiervan heeft de inspectie Pluryn verzocht om intern onderzoek te doen en benodigde verbetermaatregelen door te voeren. Pluryn stelde vervolgens een verbeterplan op, deels specifiek voor de groep Bijenkorf en deels voor heel locatie Werkenrode Jeugd. Daarna heeft Pluryn twee audits gedaan naar de implementatie van de verbetermaatregelen en IGJ hierover geïnformeerd. IGJ heeft hierdoor een beeld gekregen van groep Bijenkorf, maar had minder zicht op de resultaten van de verbetermaatregelen op andere groepen op de locatie.

Omdat er op locatie Werkenrode Jeugd zowel cliënten verblijven o.b.v. de Jeugdwet als de Wet langdurige zorg (Wlz), hebben de afdelingen Jeugd en Gehandicaptenzorg van de IGJ gezamenlijk toezicht uitgevoerd. De inspectie heeft twee groepen bezocht: Kameleon en Gildekamp.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Pluryn, locatie Werkenrode Jeugd op de groepen Kameleon en Gildekamp 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 kundige hulpverlener en goed bestuur. Naar aanleiding van eerdere meldingen en de audits die Pluryn zelf heeft uitgevoerd, heeft de inspectie extra aandacht gegeven aan:

1. de sfeer en stabiliteit in de teams, de inzet van uitzendkrachten en de scholing en intervisie door hulpverleners,
2. de sfeer en veiligheid op de groepen en het omgaan met vrijheidsbeperkende maatregelen en seksualiteit.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving hulpaanbieder Pluryn, locatie Werkenrode Jeugd

Pluryn is een grote landelijk werkende hulpaanbieder met meer dan 400 locaties en circa 7400 professionals. Jongeren en volwassenen komen bij Pluryn voor behandeling en ondersteuning: zowel aan huis als in de voorzieningen voor gehandicaptenzorg, jeugdhulp en GGZ.

Leren, werken en vrijetijdsbesteding zijn onderdeel van de hulp. Pluryn staat als stichting bij de Kamer van Koophandel geregistreerd met het nummer 51655950.

Werkenrode Jeugd is een orthopedagogisch behandelcentrum voor jongeren en jongvolwassenen (10-23 jaar). De locatie ondersteunt jongeren met een licht tot matig verstandelijke beperking en gedragsproblemen en jongeren met een combinatie van een verstandelijke of lichamelijke beperking, autisme, NAH of chronische ziekte.

Locatie Werkenrode Jeugd heeft dertien groepen op het terrein in Groesbeek en vier behandelgroepen in wijken in Nijmegen. Werkenrode Jeugd heeft daarnaast nog een ambulante tak en een kinderdienstencentrum Heimdahl. Het toezicht is uitgevoerd op de groepen:

- Kameleon (Groesbeek): behandelgroep op het terrein van Werkenrode Jeugd. Deze behandelgroep is voor jongeren in de leeftijd van twaalf tot ongeveer twintig jaar met een licht tot matige verstandelijke beperking en bijkomende psychiatrische problematiek. Uitgangspunten van de behandeling liggen op het gebied van herstel van eigen leven, opbouw naar zoveel mogelijk zelfredzaamheid en zinvolle daginvulling. Op de groep verblijven nu acht jongeren, waarvan drie jongeren op basis van de Jeugdwet en vijf jongeren op basis van de Wlz.
- Gildekamp (Nijmegen): behandellocatie in de wijk. Deze behandelgroep is voor maximaal elf kinderen/jongeren in de leeftijd van acht tot zeventien jaar met een licht verstandelijke beperking en gedragsproblemen. De locatie is onderverdeeld in twee groepen waar ieder vijf tot zes jongeren verblijven. Pluryn begroot de locatie op negen plekken, omdat de groep de afgelopen jaren bijna nooit vol was. Het management geeft aan dat Pluryn te maken heeft met de landelijke tendens dat veel jongeren dicht bij huis worden behandeld en begeleid (zo nabij mogelijk). De doelstelling van het verblijf en behandeling is gericht op het versterken van jongeren en hun systeem. Daarnaast is de doelstelling het verminderen van gedragsproblemen door het bieden van structuur en een veilig ontwikkelklimaat binnen een warme, huiselijke sfeer. Het streven is dat jongeren na verblijf op de Gildekamp weer thuis kunnen wonen.

Op de locatie Werkenrode Jeugd is sprake van duaal leiderschap met een directeur bedrijfsvoering en een directeur zorg en behandeling. De duale aansturing geldt ook voor de teammanagers samen met de gedragswetenschappers. De teammanager stuurt het team van pedagogisch hulpverleners per groep aan, waarbij de gedragswetenschapper verantwoordelijk is voor de behandeling van de jongeren en de inhoudelijke aansturing van de hulpverleners. In een team van hulpverleners werken begeleiders en persoonlijk begeleiders. De persoonlijk begeleiders zijn aan een individuele jongere verbonden. Daarnaast zijn aan de teams ook regiebehandelaren en maatschappelijk werkers gekoppeld. De maatschappelijk werkers richten zich op het systemisch werken en het begeleiden van het gezinssysteem van een jongere.

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 tijdens het toezicht op de groepen Gildekamp en Kameleon op de volgende normen alleen of vooral 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.
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

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.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Deze verbeterpunten betreffen met name de randvoorwaarden voor verantwoorde hulp. Pluryn heeft in haar reactie aangegeven aan de slag te gaan met de in het rapport beschreven verbeterpunten. De inspectie hoorde tijdens het toezicht over werkgroepen die reeds binnen Werkenrode Jeugd zijn ingesteld voor verbetering van de kwaliteit van de hulp en constateert dat Pluryn urgentie voelt als het gaat om het behoud en de werving van vaste medewerkers. De inspectie vindt het belangrijk om op te volgen of de activiteiten die Pluryn inzet, ook tot concrete resultaten leiden.






Vervolg

De inspectie verwacht dat Pluryn de in dit rapport beschreven verbeterpunten vertaalt in concrete verbetermaatregelen en deze gebruikt voor de verdere verbetering van de kwaliteit van de groepen op de locatie Werkenrode Jeugd.

Specifiek op de normen die hierboven genoemd staan, verwacht de inspectie van Pluryn binnen drie maanden na ontvangst van het vastgestelde rapport een terugkoppeling te ontvangen over de bereikte resultaten. Op basis van deze informatie 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 inspectie hoort van hulpverleners dat een aanmelding van een jongere binnenkomt bij het centraal bureau van Pluryn. De medewerkers van het centraal bureau kijken waar de jongere terecht zou kunnen. Als dit locatie Werkenrode Jeugd is, dan is er een intakebehandelaar die de plaatsing voorlegt aan verschillende disciplines. De gedragswetenschapper en een persoonlijk begeleider bepalen of Werkenrode een passende plek is voor een jongere en voor welke groep. Daarna wordt een kennismakingsgesprek met de jongere samen met ouder(s) en/of voogd ingepland. Ook de maatschappelijk werker sluit hierbij aan om het sociale systeem van de jongere te onderzoeken. De hulpverleners worden aan de jongere voorgesteld en er volgt een rondleiding met de vraag: "Zie jij jezelf hier wonen? En kan je de behandeling aangaan?" Na de kennismaking volgt het officiële intakegesprek waar onder andere ook het perspectiefplan en, indien van toepassing, de Wet zorg en dwang (Wzd) wordt besproken. De gedragswetenschapper legt het dossier voor aan de medische dienst. Ook een psychiater en arts verstandelijke gehandicapten zijn meestal betrokken bij de intake. Bij Gildekamp draaien jongeren wel eens eerst een dagje mee op de groep om te kijken of het past. Dit gebeurt steeds vaker.

Voor de inspectie is het in de dossiers zichtbaar dat er een goed beeld is van de jongeren, hun achtergrond, problematiek op meerdere levensgebieden en het netwerk. Ook het toekomstperspectief van jongeren en aanwezige beschermende factoren en risicofactoren staan in de dossiers.

Aandacht voor seksualiteit

In het gesprek met de directie komt naar voren dat er binnen Werkenrode aandacht is voor het thema seksualiteit en het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Ze hebben hiervoor een consultant aangesteld die met jongeren in gesprek gaat. De directie ervaart deze inzet als helpend en overweegt deze formatie uit te breiden.

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

Persoonlijk begeleiders stellen samen met de jongere en ouder(s) of (gezins)voogd doelen op. Bij Kameleon geven een jongere en een ouder aan dat ze daar een gesprek over hebben gehad en dat hulpverleners luisteren naar wat de jongere wil en nodig heeft. Bij Gildekamp geven twee jongeren in eerste instantie aan niet te weten wat hun doelen zijn. In de dossiers leest de inspectie dat er wel doelen gesteld zijn met hen.

Daarbij geven een ouder en een voogd aan goed en regelmatig contact te hebben met persoonlijk begeleiders. Ouders krijgen altijd een uitnodiging om bij gesprekken over het perspectiefplan aanwezig te zijn. Helaas kwam het bij Gildekamp voor dat ouders verhinderd waren en hierdoor stagneerde het proces. Er wordt door de hulpverleners dan soms gekozen om het gesprek wel door te laten gaan. Uit de dossiers blijkt dat in de meeste gevallen de ouders of betrokken jeugdbeschermers wel betrokken zijn bij de bespreking van het perspectiefplan.

Ook blijkt uit de dossiers dat hulpverleners rekening houden met de wensen en inbreng van jongeren en ouder(s) of voogd. Deze wensen en inbreng staan veelal expliciet vermeld. In de plannen staan kopjes zoals "welke punten wil de jongeren bespreken" en "eigen hulpvraag". Uit de gesprekken met jongeren blijkt dat er ruimte is voor maatwerk om het welbevinden van jongeren te vergroten. Zo is er bijvoorbeeld een jongere van Kameleon die een cavia op de groep mag houden om te verzorgen.

"Eigenlijk mogen we geen huisdieren houden maar ik heb toch een cavia gekregen omdat dit mij afleidt en ik minder snel overstuur raak" *jongere*

Aandachtspunt:

- Het is belangrijk dat naast de jongere zelf, ouders en/of andere wettelijk vertegenwoordigers zoveel mogelijk worden betrokken bij de totstandkoming van het perspectiefplan. De inspectie verwacht dat Pluryn zich optimaal blijft inspannen om ouders en/of andere wettelijke vertegenwoordigers te betrekken bij de bespreking van het perspectiefplan. Indien dit niet mogelijk is, is het belangrijk dat Pluryn alternatieven inzet om de input van ouders en/of andere wettelijk vertegenwoordigers te betrekken bij de totstandkoming van het plan.

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



Uit de gesprekken met de jongeren en ouders maakt de inspectie op dat de vaste hulpverleners betrokken zijn bij de jongeren en proberen voldoende aandacht aan hen te besteden. De hulpverleners geven aan te proberen in de dagelijkse omgang goed te kijken naar wat de jongeren nodig hebben, waar ze mee bezig zijn en hoe ze hierbij aan kunnen sluiten. Daarbij is er ruimte voor individuele behoeften van jongeren, zoals bij het eten. Eén van de jongeren gaf aan dat dit "goed geregeld" is: ze kunnen aangeven wat ze wel en niet lusten en daar houden hulpverleners rekening mee. Een andere jongere geeft aan dat het soms lastig is dat hulpverleners onderling niet altijd hetzelfde zeggen. Op zich kunnen de jongeren het goed vinden met persoonlijk begeleiders en vinden jongeren het prettig dat de persoonlijk begeleiders hen goed kennen, weten wat ze nodig hebben en duidelijkheid en structuur geven.

Maar daarnaast geeft één jongere aan dat hij een persoonlijk begeleider heeft die één dag in de week werkt en dat hij haar daarom maar weinig ziet. Hierdoor kan de jongere niet altijd zijn verhaal kwijt. De inspectie las in de dossiers ook over een andere jongere die niet meteen bij de start van de hulp een persoonlijk begeleider had.



De inspectie sprak met ouders die vertelden dat ze op dit moment voldoende betrokken worden bij de hulp. Wel kan de communicatie van sommige hulpverleners beter, volgens ouders. Zo vertelde een ouder dat er in eerste instantie weinig afstemming was rondom een verhuizing van een jongere. Een andere ouder noemde het voorbeeld dat als een ouder bijvoorbeeld een appje stuurt naar begeleiding met de boodschap dat de taxi voor haar zoon voor de volgende dag kan worden afgezegd, ze geen appje terug ontvangt dat dit ook gedaan is.

Verbeterpunten:

- Het is belangrijk dat Pluryn de beschikbaarheid van persoonlijk begeleiders voor jongeren bewaakt.
- Op basis van de gesprekken met ouders constateert de inspectie dat de communicatie tussen de hulpverleners en ouders en andere personen die voor een jongere belangrijk zijn, verbetering behoeft.

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

In de dossiers leest de inspectie dat de bestaande netwerken van de jongeren in kaart worden gebracht. Daarnaast staan er in de dossiers afspraken over wanneer jongeren bijvoorbeeld bij familie op bezoek gaan, een uitje hebben of dat vrienden van school naar de groep komen. Hulpverleners geven aan dat ze jongeren hierin ook ondersteunen. Een ouder vertelde dat diens kind bijvoorbeeld ook deelneemt aan een sportclub. Bij de Gildekamp wordt een hulpverlener geschoold in de JIM-methode (Jouw Ingebrachte Mentor, waarbij bijvoorbeeld een tante of een leraar de mentor van een jongere wordt). Een jongere van de Kameleon is samen met een hulpverlener een gezamenlijke BBQ met jongeren en ouders of familie aan het voorbereiden.

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

Wonen en omgeving

Gildekamp ligt in een woonwijk en bestaat uit twee naast elkaar liggende woningen die verbonden zijn via een tussendeur op zowel de begane grond als op de eerste verdieping. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de woningen een betegelde tuin hebben met een tafeltennistafel, picknicktafel en een opblaaszwembadje zodat er voor jongeren ruimte is om te recreëren.

Hulpverleners vertellen dat ze samen met de jongeren een plan maken om de tuin anders te gaan inrichten. De inspectie ervaart binnen een huiselijke sfeer en er is een ruime woonkamer met een open keuken. Er zijn verschillende hoekjes en spelcomputers, een grote zitbank, een televisie en een grote eettafel. Het is er schoon. Tijdens de rondleiding vertelt een hulpverlener dat de begeleiding kookt. Er hangt een overzicht van maaltijden voor de week. Iedere jongere heeft een eigen slaapkamer.

Kameleon ligt in een bosrijk terrein met meerdere leefgroepen. Tijdens een buitenwandeling ziet de inspectie dat er buiten ruimte is om bijvoorbeeld te voetballen en te sporten. Uit het gesprek met de directie blijkt dat ze op de locatie willen investeren in het uitbreiden van activiteiten voor jongeren zodat de verveling in de vrije tijd niet toeslaat en incidenten voorkomen kunnen worden. De woongroep zelf is gevestigd in een gedateerd pand. Bij de rondleiding ziet de inspectie dat er een ruime woonkamer is met open keuken. Daarnaast is er nog een extra keukenruimte voor jongeren om zelf te koken. Die ruimte kunnen ze ook gebruiken om tot rust te komen. Ook hier ervaart de inspectie een huiselijke sfeer met een grote zithoek en televisie. De jongeren hebben een aparte kamer met een spelcomputer. Het is er schoon. Buiten ziet de inspectie een betegelde tuin die wat rommelig aandoet. Verder is er een picknicktafel en een vrij groot opblaaszwembad. Iedere jongere heeft een eigen slaapkamer. De slaapkamers van de jongeren liggen aan één gang. De slaapkamerdeuren kunnen jongeren zelf op slot doen. De wanden zijn dun en jongeren geven aan dat het gehorig is en dat dit soms geluidsoverlast geeft.

Het valt de inspectie op dat het op beide leefgroepen warm is, met name op de groep Kameleon is het erg warm. In het kantoor staan airco's. De begeleiding geeft aan dat het in het kantoor echt noodzakelijk is vanwege de medicijnkast. De inspectie constateert dat het in de slaapkamers van de jongeren ook erg warm is. Jongeren geven aan dat het bij warm weer gemakkelijk te warm wordt in de slaapkamers. Gildekamp maakt gebruik van mobiele airco's om de warmte wat te verdrijven.

Leefklimaat

Bij beide groepen zijn er huisregels. Zowel binnen de Gildekamp als Kameleon vinden jongeren dat het er soms teveel zijn. Uit de gesprekken blijkt dat jongeren bij Gildekamp licht positief zijn over de sfeer in de groep. Bij Kameleon is dit wat minder, hier geven jongeren aan dat er soms agressie is en het onrustig kan zijn op de groep. Uit de dossiers en de gevoerde gesprekken blijkt dat incidenten bij beide groepen voorkomen. Bij Kameleon geven hulpverleners aan dat dit samenhangt met de inzet van invalkrachten. Deze kennen de jongeren minder goed en weten minder goed te de-escaleren.

De inspectie heeft de uitkomsten van het leefklimaatonderzoek van 2021 ontvangen. In dit onderzoek wordt aandacht besteed aan o.a. de sfeer, de wijze van ondersteuning, wat jongeren leren, uiterlijk van de leefgroep, regels en veiligheid. In vergelijking met 2019 is de beoordeling licht afgenomen bij Werkenrode Jeugd. De jongeren geven het relatief laagste cijfer voor de sfeer en regels (beide 5,6) en het hoogste cijfer voor de ondersteuning die zij ervaren (7,0). Met name over de regels en de veiligheid zijn de jongeren minder positief vergeleken met 2019.

Bij Kameleon wordt lager dan gemiddeld bij Werkenrode gescoord op sfeer, uiterlijk leefgroep, regels en veiligheid (varieert tussen 5,0 en 5,3). Er wordt hoog gescoord op leren (9,3). Bij Gildekamp wordt er wat hoger gescoord dan gemiddeld (tussen de 6,3 en 7,3) voor alle onderwerpen.

Op beide groepen ziet de inspectie dat Pluryn gebruik maakt van deurverklikkers. Daarnaast geven hulpverleners en jongeren aan dat er voor de jongeren vaste kamermomenten zijn. Dit zijn generieke maatregelen, die niet in de plannen van de jongeren terugkomen. De inspectie leest in de dossiers dat er in het kader van de Wzd in de perspectiefplannen wel afspraken zijn gemaakt over andere vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals vastpakken en vasthouden en telefooninname. Hulpverleners vertellen de inspectie dat vrijheidsbeperkende maatregelen af en toe worden ingezet. Dit gebeurt alleen bij die jongeren waar dit ook van te voren is afgesproken. Zo is met een jongere van Kameleon afgesproken dat hulpverleners haar mogen vastpakken als ze dreigt weg te lopen, conform de Wzd. Dit wordt bevestigd door de jongere waarbij de jongere aangeeft dit soms ook wel moeilijk te vinden. Een jongere geeft aan dat hulpverleners soms zijn telefoon afnemen. Deze maatregelen staan gerapporteerd in het dossier. Hulpverleners geven aan dat zij de maatregelen evalueren en waar mogelijk afbouwen, maar soms gebeurt dit niet tijdig.

“Op Gildekamp hebben we een moreel beraad gedaan over het afnemen van een telefoon van een jongere als vrijheidsbeperkende maatregel. De ouders willen dat de telefoon helemaal wordt afgepakt, maar dat is niet de manier. De jongere moet leren ermee om te gaan.” *hulpverlener*

Verbeterpunten:

De inspectie constateert verschillende verbeterpunten op deze norm:

- Het gebouw van de Kameleon is gedateerd. Muren en wanden zijn dun en gehorig. Daarnaast is het op zonnige dagen erg warm op de kamers van de jongeren. De inspectie vindt dit geen gezonde situatie.
- Op basis van de gesprekken constateert de inspectie dat hulpverleners bewust met vrijheidsbeperkende maatregelen omgaan. Desondanks ziet de inspectie ook dat verdere verbetering van het leefklimaat en het terugdringen van vrijheidsbeperkende maatregelen nodig is:
 - De inspectie verwacht dat de huisregels bijdragen aan een prettig leefklimaat voor jongeren. Hiervoor is het belangrijk dat jongeren betrokken worden bij het opstellen van de huisregels.
 - De inspectie verwacht dat maatregelen als deurverklikkers en vaste kamermomenten niet standaard voor alle jongeren gelden. De inzet van dergelijke maatregelen moeten hulpverleners per jongere afwegen en vaststellen.
 - Het is van belang vrijheidsbeperkende maatregelen tijdig te evalueren, conform de Wzd.


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
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jongeren.</p>	Green



De gedragswetenschappers maken een inschatting van aanwezige veiligheidsrisico's bij elke jeugdige volgens een gestandaardiseerd instrument. Geconstateerde risico's worden vervolgens beschreven in het perspectiefplan. De inspecteurs zagen in alle ingeziene dossiers een ingevulde risico-inschatting, waarbij onderwerpen aan bod komen zoals seksuele ontwikkeling, gedrag, middelengebruik, weglooprisico, suïcidaliteit, persoonlijke verzorging en risico's vanuit het netwerk van de jongere. Eén van de hulpverleners van Gildekamp vertelde dat het er soms niet van komt om een risico-inschatting te maken of dat dit pas op een later tijdstip lukt.

Op beide woongroepen vinden incidenten plaats. Hulpverleners geven aan dat ze zoveel mogelijk de-escalierend werken om incidenten te voorkomen. Om dit te ondersteunen maken ze gebruik van signaleringsplannen. Alle jongeren hebben een signaleringsplan, zo vertellen de hulpverleners aan de inspectie. Het signaleringsplan wordt ook elk halfjaar geëvalueerd. Bij Kameleon geeft een hulpverlener aan dat de signaleringsplannen één keer in de drie maanden worden geëvalueerd. De inspectie ziet tijdens het dossieronderzoek in elk ingeziene dossier een actueel signaleringsplan. Uit het dossieronderzoek blijkt dat de doelen uit het perspectiefplan en het signaleringsplan aansluiten op de geconstateerde risico's en gericht zijn op de individuele situaties van jongeren. Hulpverleners vertellen aan de inspectie dat ze ook gebruik maken van andere hulpmiddelen om incidenten te voorkomen, zoals het gebruik van een app genaamd "crisisbuddy".

Hulpverleners geven aan dat het in de praktijk soms ingewikkeld is om te bepalen wat nodig is om de veiligheid van jongeren te borgen, ook in relatie tot de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen. Op één van de groepen is er bijvoorbeeld sprake van de toepassing van een vrijheidsbeperkende maatregel bij een jongere met bepaalde problematiek. Om de veiligheid van de jongere te kunnen garanderen gebruiken hulpverleners tijdens momenten een babyfoon zonder beeld. De werkwijze was niet besproken met alle behandelende artsen.

Verbeterpunten:

- Het is belangrijk dat Pluryn bewaakt dat risico-inschattingen tijdig worden gemaakt.
- De inspectie constateerde een risicovolle situatie rondom het gebruik van een babyfoon, zoals hierboven beschreven. De inspectie verwacht dat in dit soort situaties alle relevante expertise betrokken wordt voor het maken van een multidisciplinaire beoordeling.

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



In de verschillende gesprekken met hulpverleners en management hoort de inspectie dat er zowel op de groepen als op organisatieniveau geprobeerd wordt om aan te sluiten bij de leefwereld van de jongeren. Bijvoorbeeld op het gebied van sociale media en middelengebruik. In bewonersvergaderingen wordt hier aandacht aan besteed en hulpverleners vertellen dat er bijvoorbeeld ook nauwe samenwerking is met de vaste wijkagent, die onder andere op bezoek komt om voorlichting te geven over bepaalde onderwerpen.

In de dossiers leest de inspectie welke therapieën en behandelingen zijn ingezet. In de plannen staat ook een begeleidingswijze beschreven. Denk hierbij aan zaken zoals: onvoorwaardelijke ondersteuning, het zoeken naar betekenisvolle invulling van het leven, niet focussen op probleemgedrag en het hanteren van de methodiek 'Geef me de vijf'.

In verschillende gesprekken op beide groepen hoort de inspectie dat hulpverleners een gezamenlijk methodisch behandelkader missen, waarbinnen alle hulpverleners de begeleiding en behandeling vormgeven en die passend is bij de doelgroep. Nieuwe hulpverleners worden nu, conform het inwerkprogramma, geschoold in het competentiegericht werken, maar dat sluit volgens een aantal hulpverleners niet helemaal goed aan. Zo gaf een hulpverlener aan dat het niet altijd duidelijk is waarom ze doen wat ze doen en of dit echt aansluit bij wat de jongere nodig heeft.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat Pluryn op beide groepen een methodisch behandelkader hanteert dat aansluit bij de doelgroep en door hulpverleners als ondersteunend wordt ervaren.



Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De hulpverleners houden de ontwikkeling van de jongeren van de beide groepen bij in het elektronische cliëntsysteem. De teammanager van zowel Gildekamp als Kameleon geeft aan dat het digitale systeem belangrijk is voor de teams om te komen tot goede behandeling en begeleiding. Voor elke jongere wordt een perspectiefplan opgesteld, zo vertellen hulpverleners. De gedragswetenschapper zet in het perspectiefplan de hoofddoelen en de persoonlijk begeleiders beschrijven de werkdoelen. Het perspectiefplan wordt twee keer per jaar geëvalueerd. Deze werkwijze blijkt ook uit het dossieronderzoek. De inspectie ziet in elk dossier een actueel plan met hoofd- en werkdoelen, afgestemd op de individuele situatie van de jongere en het gezin.

Het belang van het bijhouden van de dossiers wordt door de gedragswetenschapper en persoonlijk begeleider van Kameleon in het gesprek geïllustreerd. De gedragswetenschapper was aan het begin van het jaar met verlof. De vervanging verliep niet goed. In deze periode werden de plannen niet goed bijgehouden. Inmiddels is er een slag gemaakt om de dossiers te actualiseren.

Aandachtspunt:

- De inspectie verwacht dat Pluryn stuurt op het methodisch werken, ook bij verlof van individuele hulpverleners, om de continuïteit van de hulp te bewaken.

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

De inspectie ziet in de dossiers overzichten van andere betrokken hulpverleners bij een jongere en een gezin. Uit de gesprekken met een (gezins)voogd en een ouder blijkt dat de hulpverleners van de groepen samenwerken en contacten onderhouden met de andere hulpverleners die bij de jongeren en of het gezin betrokken zijn. Hulpverleners vertellen hierover dat vaktherapeuten en docenten van school vaak worden uitgenodigd voor een perspectiefplanbespreking.

Eén hulpverlener vertelde aan de inspectie dat er kennis gemist wordt over andere voorzieningen waar jongeren naar kunnen uitstromen. Nu is het vaak zoeken naar vervolgplekken voor jongeren.



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



Uit gesprekken de teammanager en hulpverleners blijkt dat er structurele overleggen zijn tussen de verschillende functies en disciplines op de groepen. Hulpverleners vertellen dat reflecteren op eigen handelen vaak bij de overdracht gebeurt van de dienst maar dat dit niet een verplicht onderdeel is. De ene hulpverlener reflecteert meer uit zichzelf dan anderen, zo vertellen hulpverleners. De inspectie hoort in de gesprekken dat hulpverleners elkaar niet altijd durven aanspreken op houding en interventies naar jongeren.

Op de groep Gildekamp is gestart met teamontwikkeling, zo vertelt de teammanager. Er wordt in dit kader gesproken over: "Waar staan we? Wat willen we? Wat kunnen we?". Binnen Gildekamp is een vast team met een "familiecultuur". Dit had als gevolg dat er niet altijd meer kritische vragen aan elkaar gesteld werden. Een senior begeleider heeft dit opgepakt met het team.

"Iedereen kent elkaar goed. Ons-kent-ons cultuur ging ten koste van professionaliteit. We hielden soms teveel rekening met elkaar en spraken elkaar niet voldoende aan. Dit willen we gaan doorbreken" *hulpverlener Gildekamp*

Uit de gesprekken blijkt verder dat de (SKJ-geregistreerde) persoonlijk begeleiders intervisie hebben. De gedragswetenschappers hebben de mogelijkheid voor intervisie. Niet alle hulpverleners hebben dus standaard intervisie.

Tot slot geeft de directie aan dat er veel jonge hulpverleners werkzaam zijn binnen Werkenrode. Zij hebben vaak onderling veel informele contacten via de app. Daarbij is het voor hen soms een extra uitdaging om hun professionele neutraliteit te houden in de driehoek jongere, ouder en hulpverlener.

Verbeterpunten:

- De inspectie vindt het een verbeterpunt dat reflectie en intervisie structureel geborgd zijn binnen de teams zowel in overleggen als in cultuur.
- De inspectie verwacht dat hulpverleners een professionele houding aannemen en dat Pluryn dit borgt bij het inwerken en begeleiden van nieuwe, jonge hulpverleners.

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.	

Deze norm is niet beoordeeld.

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

Werkenrode Jeugd

Werkenrode heeft de afgelopen jaren te maken gehad met een moeilijke financiële positie waardoor er beperkte financiële ruimte is. De directie geeft ook aan dat zij moeite heeft met het werven en behouden van personeel. Dit laatste ziet de inspectie terug in de gehele zorgsector. De directie van Werkenrode heeft aandacht voor de in- en uitstroom van medewerkers. De uitstroom wordt geanalyseerd. Er worden exitgesprekken met vertrekkende medewerkers gevoerd. Hieruit blijkt dat medewerkers zich soms nog onvoldoende gezien of gehoord voelen, zo vertelt de directie. Daarbij kunnen ze makkelijk ergens anders aan de slag. Uit de gesprekken met hulpverleners blijkt dat Werkenrode niet standaard functionerings- en ontwikkelgesprekken voert. De directie geeft hierover aan dat functioneringsgesprekken wel op initiatief van de hulpverlener plaatsvinden.

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

Werkenrode heeft een overzicht van vacatures bij de inspectie aangeleverd. Er zijn twaalf vacatures op dit moment variërend van begeleiders tot een teammanager. De inspectie ziet in het geleverde overzicht dat er voor heel Werkenrode in juni een ziekteverzuimpercentage was van tien procent. Gemiddeld voor het hele jaar is dit iets meer dan elf procent. Bij meerdere groepen ziet de inspectie in juni een verzuimpercentage van meer dan twintig procent. Binnen Gildekamp is er een stabiel team met vaste en ervaren hulpverleners, zo blijkt uit de gesprekken. Uit de verzuimoverzichten blijkt dat er sprake was een ziekteverzuim van 13.1 procent in juni in het team van Gildekamp. De directie geeft in het gesprek aan dat Kameleon wat personeel betreft een onrustige periode achter de rug heeft. Door verlof van de gedragswetenschapper, hoog verzuim en beperkt aantal vaste ervaren hulpverleners op de groep, is de continuïteit van de hulp in het gedrang gekomen. Dit heeft volgens hulpverleners tot veel onrust op de groep geleid met meer incidenten. Ten tijde van het bezoek van de inspectie lopen de zaken, volgens hulpverleners, weer beter. Het ziekteverzuim bij Kameleon is de afgelopen tijd gedaald van 21,1 procent in maart naar 12,7 procent in juni.

De inspectie hoort van de directie dat Werkenrode een behoorlijke uitdaging heeft om meer vast personeel te krijgen en te houden. Om het rooster voor begeleiding van de groepen rond te krijgen worden regelmatig tijdelijke hulpverleners ingezet, zo blijkt uit de verschillende gesprekken. Pluryn werkt zoveel mogelijk met een vaste flexpool van tijdelijke hulpverleners die over verschillende groepen kunnen worden ingezet. Als dit niet lukt, zet Pluryn uitzendkrachten in. Pluryn maakt hierbij gebruik van "preferred suppliers", zoals de teammanager vertelt aan de inspectie. Dit zijn uitzendorganisaties en ZZP'ers waarmee afspraken zijn gemaakt, zoals het uitvoeren van een diplomacontrole.

Scholing en deskundigheidsbevordering

De directie geeft aan dat ze, ondanks de financiële situatie, niet voornemens zijn om op scholing van hulpverleners te bezuinigen. Dit ook om in de ontwikkeling van hulpverleners te kunnen blijven investeren. Wel blijven hulpverleners zelf verantwoordelijk voor de aanvraag van hun professionele scholing voor bijvoorbeeld hun SKJ-registratie. Werkenrode biedt wel breed basisscholing (trainingen of cursussen) aan zoals suïcidepreventie, Triffier, vlaggensysteem of traumasensitief werken. Dit is ook volgens de Leerlijn Jeugd van Pluryn. In teamverband wordt verder aan deskundigheidsbevordering gedaan, blijkt uit de gesprekken met hulpverleners. Bijvoorbeeld Gildekamp heeft onlangs van een verpleegkundige voorlichting gehad over epilepsie.

De inspectie ziet in het medewerkersoverzicht dat op de groep Gildekamp vier SKJ-geregistreerde hulpverleners werkzaam zijn. Op Kameleon zijn drie hulpverleners SKJ-geregistreerd. Een deel van de hulpverleners die volgens het overzicht wel hbo-geschoold is, is niet SKJ-geregistreerd.

Gebruik elektronisch cliëntdossier



Alle vaste hulpverleners zijn geschoold in het gebruik van het systeem voor het elektronische cliëntdossier. Uitzend- en invalkrachten hebben geen zelfstandige of voortdurende toegang tot dit systeem. Na het toezicht heeft Pluryn aangegeven dat er wel toegang mogelijk is, indien dit noodzakelijk is.

Omdat uitzendkrachten in veel gevallen geen toegang hebben tot de elektronische dossiers wordt er op groepen gewerkt met een inwerkmappen, zo vertellen hulpverleners aan de inspectie. Hierin staan de belangrijkste aandachtspunten als het gaat om omgang met jongeren.

Verbeterpunten:

De inspectie constateert verschillende verbeterpunten op deze norm:

- De inspectie verwacht dat Pluryn een werkwijze hanteert waarbij zij structureel zicht krijgt en houdt op het functioneren en de ontwikkelmogelijkheden van hulpverleners.
- De inspectie verwacht dat Pluryn de SKJ-registratie van hbo-geschoolde hulpverleners stimuleert.
- De inspectie vindt het kwetsbaar dat de kwaliteit van de geboden hulp op de groep Kameleon in afgelopen periode persoonsafhankelijk was. De inspectie verwacht dat Pluryn blijft sturen op de kwaliteit van de hulp ook bij afwezigheid van vaste hulpverleners.
- De inspectie verwacht van Werkenrode dat zij de inzet van tijdelijke hulpverleners zoveel mogelijk voorkomt. Indien tijdelijke hulpverleners wel worden ingezet, verwacht de inspectie dat Pluryn ervoor zorgt dat er zoveel mogelijk continuïteit van hulp is, met zoveel mogelijke vaste gezichten voor jongeren. Het is belangrijk dat uitzend- en invalkrachten ook toegang krijgen tot de meest actuele relevante informatie over jongeren zodat zij hun begeleiding van jongeren hierop kunnen afstemmen.

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

Werkenrode gebruikt verschillende bronnen om de kwaliteit van de hulp in beeld te houden. Naar aanleiding van eerdere incidenten en audits heeft Pluryn een verbeterplan voor de locatie opgesteld, waar het management de organisatie over informeert. Er zijn binnen Werkenrode een aantal werkgroepen ingesteld voor verbetering van de kwaliteit van hulp, onder andere voor het uitbreiden van de mogelijkheden voor dagbesteding en vrijetijdsbesteding op het terrein. De overlegstructuur binnen Werkenrode tussen management, behandelaren en directie is naar aanleiding van het verbeterplan aangepast en dit bevalt tot nu goed, zo vertelt de directie aan de inspectie. Wel geeft de directie aan dat ze de overlegstructuur weer gaan aanpassen, waardoor er minder vaak overleg plaatsvindt.

Leren van incidenten

De inspectie hoort van hulpverleners dat zij incidenten registreren en dat terugkerende incidenten besproken worden in het teamoverleg. Eén van de gedragswetenschappers vertelt aan de inspectie dat de huidige registraties in het systeem niet goed ondersteunen om een volledig beeld te hebben van alle incidenten en de rode draden die hieruit opvallen.

De inspectie heeft het overzicht van vrijheidsbeperkende maatregelen die in een jaar tijd zijn ingezet op de twee groepen ingezien, en constateert dat de registraties niet aansluiten bij de daadwerkelijke inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen, waardoor dergelijke overzichten onvoldoende informatie geven voor een passende analyse en eventuele verbetermaatregelen.

Voor heel Werkenrode is er een decentrale incidenten- en veiligheidscommissie. Uit het jaarplan van deze commissie voor 2022 blijkt dat de commissie een aantal speerpunten heeft opgesteld voor 2022, waaronder het terugdringen van onvrijwillige zorg en het terugdringen van medicatie-incidenten waarbij jongeren medicatie niet hebben (toegediend) gekregen. Bij Werkenrode is er sprake van een hoog aantal incidenten op het gebied van medicatie, zo leest de inspectie in het jaarplan. Er is een medicatiecommissie die een analyse heeft gemaakt en verbeteracties heeft vastgesteld waardoor het aantal incidenten leek af te nemen in de loop van 2021. Echter nam het aantal medicatie-incidenten eind 2021 weer toe, waardoor dit een speerpunt blijft voor de organisatie.

Hulpverleners van Gildekamp geven aan dat het aantal medicatie-incidenten op de groep op het moment van het toezicht meevalt. Op de groep zijn een aantal maatregelen genomen zoals een overstap van apotheek en maatregelen zodat hulpverleners de medicatie niet vergeten te geven. Voor de avonddienst wordt een lijst uitgedraaid wie er medicatie moet krijgen en de groepstelefoon geeft een piepje als het tijd is voor iemands medicatie. De inspectie hoort en leest dat hulpverleners op de groep Kameleon in de avond weleens de medicatie van een jongere vergeten. Ook zijn veranderingen in medicatiegebruik niet goed terug te vinden in de medicijnkast.

Clïënttevredenheid

Pluryn gebruikt vragenlijsten om de cliënttevredenheid in kaart te brengen. De respons hierop is echter vrij laag. Uit de gesprekken met hulpverleners blijkt dat door hulpverleners weinig gestuurd wordt op het verbeteren van de respons.

Medezeggenschap

Werkenrode organiseert medezeggenschap via de cliëntenraad, een ouderpanel en de ondernemingsraad.



- De cliëntenraad heeft een vaste ondersteuner vanuit Pluryn. De leden zijn jongeren afkomstig van alle leefgroepen. De directie vindt dat er een goede cultuur is binnen de cliëntenraad. De raad geeft gevraagd (bijvoorbeeld over een samenvoeging van groepen) en ongevraagd (bijvoorbeeld over vervelende gebeurtenissen op het terrein) advies aan de directie. De raad vraagt ook actief terugkoppeling van de directie. De inspectie sprak ook met een lid van de cliëntenraad. Op basis van dit gesprek blijkt dat het een aandachtspunt is dat ook de buitengroepen voldoende aandacht krijgen binnen de cliëntenraad.
- Werkenrode heeft geen cliënt of verwantenraad voor ouders of andere naasten. Naar aanleiding van Corona is er een online ouderpanel ingesteld. Dit werkt goed volgens de directie. Er nemen nu ongeveer tien ouders deel. Het panel wordt ook begeleid vanuit Pluryn door een ondersteuner en maatschappelijk werker. Het is geen formeel adviesorgaan.

- Er is een nieuwe Pluryn-brede ondernemingsraad verdeeld over drie domeinen: ondersteunend personeel, personeel volwassenen en personeel jeugd. De verschillende locaties zijn daarin vertegenwoordigd. Ook de OR heeft recent advies gegeven over de samenvoeging van groepen binnen Werkenrode.

Volgens de directie is het nog wel zoeken hoe de verschillende adviesraden zich tot elkaar verhouden en waar iedereen precies over gaat.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat Pluryn een werkwijze hanteert waarbij de registraties van incidenten en vrijheidsbeperkende maatregelen, voldoende informatie geven voor een passende analyse en benodigde verbetermaatregelen.
- Pluryn heeft de afgelopen tijd geïnvesteerd in het verbeteren van de medicatieveiligheid. Echter, in de praktijk constateert de inspectie dat er nog onvoldoende sprake is van een zorgvuldige medicatieverstrekking. De inspectie verwacht daarom verbetering op het gebied van medicatieveiligheid.
- De inspectie verwacht dat Pluryn blijft investeren in het ophalen van de ervaringen van jongeren en hun ouders om de kwaliteit van de hulp te verbeteren.

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

Binnen Werkenrode zijn vertrouwenspersonen aanwezig voor alle groepen. Zowel bij Gildekamp als bij Kameleon hangt een A4'tje in de woonkamer wie deze vertrouwenspersonen zijn en hoe ze zijn te bereiken. De vertrouwenspersoon komt één keer in de twee weken op de groepen langs.

Jongeren krijgen bij opname een mapje met daarin gegevens over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Ook de geïnterviewde voogd geeft aan te weten hoe dit moet. Eén van de geïnterviewde ouder is hier niet direct van op de hoogte. Bij klachten wendt zij zich tot de hulpverleners. Op de website van Pluryn staat informatie voor jongeren en ouders over de klachtenprocedure. Pluryn heeft een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie met een onafhankelijke voorzitter. Voor klachten over onvrijwillige zorg die vallen onder de Wet zorg en dwang is Pluryn ook aangesloten bij een externe commissie 'Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg'.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Werkenrode uit op 21 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 vier jeugdigen.
- Een (telefonisch) gesprek met twee ouders en een wettelijke vertegenwoordiger.
- Een gesprek met de directeur bedrijfsvoering, directeur zorg en behandeling en een kwaliteitsadviseur.
- Gestructureerde interviews met:
 - Senior begeleider en persoonlijk begeleider Gildekamp
 - Regiebehandelaar en maatschappelijk werker Gildekamp
 - Persoonlijk begeleider Kameleon
 - Gedragswetenschapper Kameleon
 - Teammanager Gildekamp en Kameleon
- De check van vier dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Het bijwonen van een overdracht.
- Analyse van documenten op het gebied van scholing en personeelsbeleid, een rapportage na een leefklimaat onderzoek en het jaarverslag clientvertrouwenspersoon.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl