



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Zorggroep Hilzijn residentieel in Horn

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Hilzijn residentieel

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Doorpakken bij complexe problematiek, juist als het moeilijk is, waarbij een diagnose kan helpen meer begrip te krijgen voor de persoon en het gedrag van de persoon.

We zien meer het systeem rondom deze persoon, waarbij de hulpvraag en de ontwikkeling meer centraal komt te staan i.p.v. werken volgens protocollen bij een bepaalde diagnose (integraal werken)

Tomeloze energie en inzet van werknemers om daadwerkelijk bij te kunnen dragen aan het zelfstandig kunnen functioneren in de samenleving van cliënten. Systemische benadering in steeds blijven zorgen voor kwaliteit van het werk.

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

Personeelsdossiers zijn per ommegaande op orde. Er is duidelijk zicht op kwalificaties en op extra scholingsbehoefte bij werknemers. Hierop staat voor 2023 op de agenda om hier ook scholingsplan / beleid op te maken en op te volgen.

AKJ wordt geborgd en op passende manier worden cliënten geïnformeerd. Operationaliseren nieuwe maatregelen met het wegvallen van (algemeen opgestelde) vrijheidsbeperking. Verder uitwerken werkprocessen, deze borgen en opvolgen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Nog meer duidelijkheid, kaders en transparantie, Betere en meer afgestemde informatieverstrekking voor cliënten.

Cliënt krijgt meer grip op eigen plan en ontwikkeling. Laagdrempelig kunnen melden van klachten. Meer aanwezigheid en bekendheid van cliëntenraad.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht Hilzijn in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Hilzijn de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft. De drie belangrijkste verbetermaatregelen rondom personeelsdossiers, vrijheidsbeperkende maatregelen en bekendheid vertrouwenspersoon zijn na het toezicht direct opgepakt. De inspectie blijft de ontwikkelingen bij Hilzijn volgen in het reguliere toezicht.

1 Inleiding

In oktober 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) aangekondigd toezicht uit bij Zorggroep Hilzijn. Dit bij de residentiële groep Hil & Zo in Horn.

Aanleiding

De aanleiding voor het toezicht is een thematisch toezicht dat de IGJ uitvoert in een aantal jeugdregio's in Limburg. Bij dit thematisch toezicht kijkt de IGJ naar de wijze waarop de toeleiding naar de jeugdhulp in de regio is geregeld en of dit leidt tot de hulp die de jeugdigen nodig hebben. Daarnaast kijkt de IGJ ook naar belemmeringen en oplossingen in de samenwerking met betrekking tot de kwaliteit van de jeugdhulp.

Voor dit thematisch toezicht is er bij negen jeugdhulpaanbieders in de regio Limburg toezicht uitgevoerd, waaronder Hilzijn. In de instellingsrapporten van de negen jeugdhulpaanbieders, worden géén uitspraken gedaan over bevindingen van het regiobeeld in de regio Limburg breed. Deze terugkoppeling zal op een andere manier plaatsvinden. In dit rapport wordt uitsluitend de kwaliteit van Hilzijn beschreven.

De inspectie heeft Hilzijn bezocht omdat deze instelling het afgelopen jaar sterk is gegroeid en de inspectie nog niet eerder een toezicht uitgevoerd heeft bij Hilzijn. In dit rapport wordt de kwaliteit van de jeugdhulp van Hilzijn aan de hand van een aantal normen beschreven. Doel van het toezicht is om te bepalen of Hilzijn verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

De inspectie richt zich op een beperkt aantal normen, waarbij de focus ligt op de basale randvoorwaarden, toeleiding naar de jeugdhulp en of het jeugdhulp aanbod passend is bij de vraag. Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JII kader', waaruit acht normen geselecteerd zijn die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Zorggroep Hilzijn

Zorggroep Hilzijn is een Besloten Vennootschap en staat sinds december 2009 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 12066373. Hilzijn is één van de aanbieders van jeugdhulp in de regio Leudal.

Hilzijn biedt hulp aan jeugdigen van in principe 14 jaar tot 21 plus, gefinancierd vanuit de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet langdurige zorg. Bij deze jeugdigen horen ook moeders, waaronder jonge moeders waarvan één moeder met een baby.

Op het moment van toezicht heeft Hilzijn vijf groepen met 24 uren begeleiding, waarvan drie groepen alleen voor jeugdigen tot 18 jaar en twee met de combinatie jeugd-jongvolwassenen. Waaronder een woongroep in Panningen voor jongvolwassenen en een groep die gericht is op toewerken naar zelfstandig wonen. Bij deze groepen is er alleen in de ochtend, de middag en in de avond een paar uur begeleiding aanwezig.

Veel jeugdigen die Hilzijn helpt komen uit de gesloten jeugdzorg of zitten wat hun problematiek betreft dicht tegen gesloten jeugdhulp aan. Er is vaak sprake van complexe problemen zoals contacten met het criminele milieu, drugsproblematiek, loverboyproblematiek en mensenhandel. Daarnaast zijn jeugdigen van Hilzijn vaak in behandeling of behandeling geweest voor psychische klachten (bijvoorbeeld automutilatie of traumaverwerking ten gevolge van mishandeling).

Van de jeugdigen die in zorg zijn bij Hilzijn wordt 50% residentieel begeleid en 50% ambulante. Het hulpaanbod van Hilzijn is vooral gericht op het weer opbouwen van een "normaal leven" en het toewerken naar zelfstandig participeren in de samenleving. Op de groepen leren jeugdigen zaken als: op tijd opstaan, zelfverzorging, terug naar school gaan, dagbesteding volgen, een bijbaan vinden en allerlei vaardigheden die nodig zijn om zelfstandig te wonen. Ook ambulante wordt in de begeleiding gewerkt aan vaardigheden om zo zelfstandig mogelijk in de maatschappij te kunnen participeren.

Hil & Zo is de groep met 24-uren begeleiding die de inspectie heeft bezocht. Het is een groep waar op dat moment vijf jeugdigen verblijven (er is plek voor acht). Beneden zijn een aantal slaapkamers, badkamers, een woonkamer en een keuken. Op de bovenste etage zijn twee grotere kamers met eigen keuken en badkamer die als vervolgplek gebruikt kunnen worden. Dit is een vorm van wonen met een paar uur begeleiding per dag.

Het team van de groep Hil & Zo bestaat uit zeven medewerkers waaronder een meewerkend coördinator. De medewerkers worden ondersteund door een gedragsdeskundige en medewerkers van het zogenaamde FLY team. Het FLY team is een apart team dat zich gespecialiseerd heeft in tienermoeders problematiek, slachtoffers van loverboys, verslaving, criminaliteit en mensenhandel. Zij hebben hiervoor opleidingen en trainingen gevolgd onder andere bij expertisebureau Helse liefde. Medewerkers van dat team worden ingezet bij cliënten waar voorgenoemde problemen spelen en bij casussen waar veiligheid een belangrijke rol speelt. Het FLY team is bezig met een erkenningsprocedure bij het Nederlands Jeugd Instituut.

Hilzijn is het afgelopen jaar sterk gegroeid en op het moment van toezicht werken er bijna 100 medewerkers. Omdat Hilzijn in korte termijn zo snel gegroeid is wil directie 2023 gebruiken om de

organisatie sterker neer te zetten. Om dit te bereiken zal men aandacht besteden aan de organisatiestructuur, de functie omschrijvingen en het kwaliteitssysteem. Hilzijn heeft sinds een aantal jaren een cliëntenraad en op 1 november 2022 is de PVT (personeelsvertegenwoordiging) gestart.

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 meeste jeugdigen die aangemeld worden bij Hilzijn voor een residentiële groep komen uit de gesloten jeugdzorg of zitten daar tegenaan. Veel jeugdigen bij Hilzijn hebben complexe problemen en behoefte aan veiligheid, duidelijk en structuur staat dan ook voorop bij Hilzijn. Dit wordt in Hilzijn geboden door het zorgvuldig opstellen van de zorgplannen waarin de verschillende leefgebieden in kaart worden gebracht en er een actueel beeld ontstaat van context waarin de jeugdige zich bevindt. De inspectie zag deze zorgvuldigheid in alle cliëntdossiers. De basismethodiek is "Geweldloos verzet" en alle medewerkers zijn daarin getraind. Tijdens het toezicht ziet de inspectie ook dat jeugdigen door medewerkers op positieve, prettige manier worden benaderd en dat er goed wordt samengewerkt met andere jeugdhulpaanbieders voor het organiseren van externe behandeling of het tijdig realiseren van een vervolgplek.

Problemen zoals bijvoorbeeld automutilatie, loverboyproblematiek, drugsproblematiek en het gevaar in een crimineel milieu terecht te komen, komen vaak voor. Daarom past Hilzijn een aantal vrijheidsbeperkende maatregelen toe. Maar dit is in de open jeugdzorg niet toegestaan; Hilzijn mag geen maatregelen toepassen die de vrijheid van jeugdigen inperken en is daar door de inspectie op gewezen.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- 1.1 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 2.4 Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.4 De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De aanbieder heeft laten weten inmiddels drie verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zo worden alle personeelsdossiers op orde gebracht en heeft Hilzijn al de ontbrekende VOG's van medewerkers aan de inspectie voorgelegd.

De vrijheidsbeperkende maatregelen worden niet meer 'standaard' ingezet. Veiligheidsrisico's en een daarbij horende individuele pedagogische maatregel wordt bepaald vanuit het multidisciplinair overleg in afstemming met de gedragswetenschapper en/of de GZ-psycholoog.

De vrijheidsbeperking van die maatregel zal altijd onderdeel zijn van het behandelplan en gebonden zijn aan voorwaarden en een periode van afbouw. Daarnaast wordt het behandelklimaat verstrekt en krijgen woonbegeleiders betere kwalitatieve en methodische tools.

Verder gaat Hilzijn in samenwerking met de AKJ medewerker en de cliëntenraad de bekendheid van de AKJ vertrouwenspersoon bij cliënten vergroten.

Conclusie






De inspectie acht Hilzijn in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Hilzijn de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft. De drie belangrijkste verbetermaatregelen rondom personeelsdossiers, vrijheidsbeperkende maatregelen en bekendheid vertrouwenspersoon zijn na het toezicht direct opgepakt.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Hilzijn concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen. De inspectie blijft de ontwikkelingen bij Hilzijn volgen in het reguliere toezicht.

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




**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.	

Medewerkers vertellen dat er bij de aanmelding van een jeugdige een standaard formulier wordt ingevuld. In dat formulier worden vragen gesteld over de jeugdige, zijn leefomgeving en de problematiek. Van daaruit wordt door de behandelcoördinator gekeken in welke groep de jeugdige het beste past. Dit formulier ziet de inspectie ook tijdens de inzage van de cliëntendossiers. Dan volgt een kennismaking van de jeugdige en de gezagsdrager met medewerkers van de groep en als iedereen akkoord is volgt uiteindelijk de opname. In het gesprek met de gedragsdeskundige komt naar voren dat ze de jeugdige spreekt bij de aanmelding en gedurende het verblijf op de groep. De inspectie ziet in de dossiers dat alle zorgplannen zorgvuldig zijn ingevuld. In die zorgplannen worden de verschillende leefgebieden in kaart gebracht waardoor er een actueel beeld ontstaat van context waarin de jeugdige zich bevindt. De problematiek, ontwikkelingstaken en hulpvragen worden duidelijk omschreven.

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

De meeste jeugdigen die aangemeld worden bij Hilzijn voor een residentiële groep komen uit de gesloten jeugdzorg of zitten daar tegenaan. Terug bij ouders gaan wonen is volgens de bestuurder op dat moment geen optie. Veel jeugdigen bij Hilzijn hebben complexe problemen en de gedragsdeskundige zegt dat veiligheid, duidelijk en structuur voorop staan. Problemen zoals bijvoorbeeld automutilatie, loverboyproblematiek, drugsproblematiek en het gevaar in een crimineel milieu terecht te komen, komen vaak voor. Het ambulante FLY team wordt ingezet om deze risico's voor de jeugdige vanuit zijn milieu in kaart te brengen. Een FLY medewerker vertelt dat zij vervolgens vanuit het team ook kijken hoe de risico's voor de jeugdige verkleind kunnen worden. Alle medewerkers die de inspectie heeft gesproken geven aan dat ze er echt voor de jeugdige willen zijn. Als voorbeeld wordt genoemd dat als een jeugdige zich, tijdens weekendverlof, realiseert dat hij in een onveilige sfeer terecht is gekomen en niet zelfstandig die plek durft te verlaten, hij dan de groepsleiding mag bellen en dan zullen ze hem altijd ophalen. Tijdens de lunch en de rondleiding ziet de inspectie betrokken medewerkers aan wie jeugdigen spontaan vertellen wat hen dwars zit. Een medewerker spreekt richting jeugdige ook de ambitie uit er alles aan te willen doen dat het goed komt met hem (nadat hij een week achter de rug heeft waarin nogal wat fout is gegaan).

Verbeterpunten

Bij Hilzijn worden verschillende vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast:

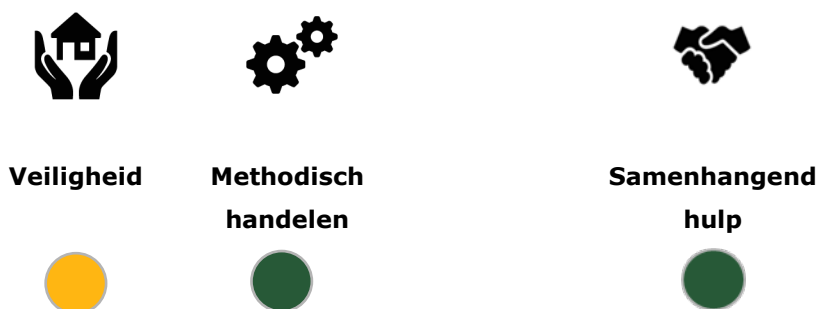
- Zo staat er in de gedragsregels van Hil & Zo dat jeugdigen de eerste vier weken op de locatie onder begeleiding blijven.
- In de gedragsregels van Hil & Zo is de regel "eenmaal per week onverwachts urinecontrole" opgenomen.
- Jeugdigen vertellen dat er altijd onverwachts, zonder hun toestemming een slaapkamercontrole kan plaats vinden om te kijken of ze drugs verbergen.
- Een medewerker vertelt dat bij de groep Hil & Zo een jeugdige niet zomaar naar buiten kan lopen zonder aan een medewerker te vragen de deur te openen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen zijn in open jeugdzorg niet toegestaan en daarom heeft de inspectie deze norm als onvoldoende beoordeeld. Hilzijn mag geen maatregelen toepassen die de vrijheid van jeugdigen inperken. Wanneer Hilzijn in een individueel geval het toch nodig vindt een vorm van vrijheidsbeperking toe te passen, dan mag dat alleen voor zover dit een pedagogische maatregel betreft, die op maat in het kader van de behandeling wordt ingezet. Deze maatregel moet opgenomen worden in het door de jeugdige ondertekende zorgplan, waarbij genoemde maatregel als mogelijke interventie in dit plan is opgenomen. Iedere eventuele toepassing van een maatregel dient vervolgens zorgvuldig en afzonderlijk door de gedragswetenschapper in het cliëntdossier te worden gedocumenteerd en gemotiveerd. Ook moet duidelijk zijn hoe de maatregel voorkomen zou kunnen worden en op welke wijze de inzet zo snel als mogelijk wordt afgebouwd. Als een minder ingrijpende maatregel volstaat dan moet deze worden toegepast. De jeugdige moet op ieder moment de eerder gegeven toestemming (ook mondeling) kunnen intrekken. Verder ziet de inspectie een aantal maatregelen die jeugdigen als vrijheidsbeperkend beleven. Zo gaat de keuken van Hil & Zo buiten de maaltijden op slot. Als een jeugdige bezoek wil ontvangen van een vriend of vriendin die niet bij Hilzijn bekend is, dan moet deze de ID-kaart tonen en wordt die door sommige groepsleiders zelfs gekopieerd. Als een jeugdige op zijn kamer bezoek ontvangt moet de deur altijd open staan. Deze maatregelen dragen niet bij aan een huiselijke sfeer en passen niet bij het ontwikkelingsniveau van alle jongeren. Ook hier is maatwerk nodig.



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.	

Doordat veel jeugdigen uit de gesloten jeugdzorg komen en kampen met complexe problematiek speelt veiligheid volgens de bestuurder bijna altijd een rol. Dat geldt volgens de gedragsdeskundige ook voor de ernstige psychische problemen zoals automutilatie en depressie waarbij bijna altijd een externe partij wordt ingeschakeld zoals een psychiater. Dan wordt er een signaleringsplan gemaakt waarin duidelijk staat wie, wat, wanneer moet doen. Groepsleiders geven aan dat Hilzijn een normatief kader heeft waarin duidelijk staat wat te doen. Zoals bijvoorbeeld het wegloopprotocol en de meldcode. Verder zijn er de aandacht functionarissen vanuit het FLY team die ten allen tijden ingeschakeld kunnen worden bij problemen rondom bijvoorbeeld mensenhandel, drugscriminaliteit en loverboyproblematiek. Het FLY team speelt ook een belangrijke rol bij het in kaart brengen van de risico's en het maken van een inschatting van de veiligheid.



In de cliëntdossiers ziet de inspectie een kopje Alert. Onder dit kopje staan de veiligheidsrisico's en afspraken rondom veiligheid vermeld.

Verbeterpunt

Hilzijn inventariseert bij de intake wel de risico's op de verschillende levensgebieden, maar gebruikt daarbij geen instrument dat op een systematische manier alle veiligheidsrisico's bij een jeugdige in beeld brengt en inschat. Hierdoor kunnen veiligheidsrisico's over het hoofd worden gezien. De inspectie verwacht dat een standaard risico-inventarisatie bij deze jeugdigen gebruikt wordt gezien de zwaarte van de problematiek. De inspectie heeft ook een dossier gezien waarin er volgens de medewerker veel veiligheidsrisico's waren, maar dat was niet in het dossier terug te lezen. Veiligheidsrisico's en afspraken moeten altijd in een dossier terug te vinden zijn zodat iedereen zich hier van op de hoogte kan stellen en dit bij elke casusbespreking wordt mee genomen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De zorgcoördinator en medewerkers vertellen dat de basismethodiek bij Hilzijn 'Geweldloos verzet' is. Hilzijn huurt externe trainers in om hun medewerkers hierin te trainen. Na de training krijgen medewerkers een certificaat. Verder heeft Hilzijn een intranet en geven medewerkers aan dat ze dit geregeld gebruiken om handelingsprotocollen te raadplegen. In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat doelen en tussendoelen duidelijk zijn geformuleerd. Elke maand rapporteert de persoonlijk begeleider van de jeugdige hoe er aan een tussendoelen gewerkt is en in hoeverre deze zijn behaald. Na drie maanden wordt geëvalueerd op basis van doelenrapportages van de afgelopen drie maanden. Medewerkers vertellen dat jeugdigen zich hier in bijna alles ontwikkelen en men vaak moet starten bij de basis: leren op tijd op te staan, zelfverzorging, driemaal per dag een gezonde maaltijd nuttigen. Jeugdigen die de inspectie heeft gesproken brengen vooral naar voren dat hun doelen te maken hebben met het in de toekomst zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij. Maar ook terug naar school gaan en bij vader gaan wonen worden als doelen genoemd. In de observatie tijdens de lunch, de rondleiding en tussendoor ziet de inspectie dat jeugdigen door medewerkers op positieve, prettige manier worden benaderd. Tijdens de lunch vragen begeleiders bijvoorbeeld aan jeugdigen hoe het gaat op school, dagbesteding of het vinden van een bijbaan. In gesprek met de inspectie is een jeugdige heel enthousiast over zijn stageplek bij de huismeester van Hilzijn. Hij mag meehelpen bij allerlei klussen en leert daar veel van.

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

De bestuurder vertelt de inspectie dat Hilzijn nauw samenwerkt met andere jeugdhulpaanbieders. Die samenwerkingspartners worden ook vermeld op de website van Hilzijn. De inspectie leest in de cliëntdossiers dat er samenwerkingsafspraken zijn met andere betrokken hulpverleners van een jeugdige, bijvoorbeeld voor externe behandeling rondom traumaverwerking of een contact met de psychiater die medicatie voorschrijft. Dit wordt door de gedragsdeskundige bevestigd waarbij ze ook verteld dat andere betrokken hulpverleners en de gezinsvoogd worden meegenomen in de evaluatie van de doelen in het zorgplan. Jeugdigen kunnen na ontslag bij Hil & Zo doorstromen naar de groep voor jongvolwassenen waarin gewerkt wordt aan zelfstandigheid of zelfstandig gaan wonen met daarnaast ambulante begeleiding vanuit Hilzijn. De bestuurder vertelt dat Hilzijn ook een vorm van beschermd wonen biedt voor de jongvolwassenen die het niet lukt volledig zelfstandig te wonen.



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 bestuurder vertelt de inspectie scholing heel belangrijk te vinden zodat de medewerkers kunnen voldoen aan de professionele standaarden en kwaliteitseisen van het werkveld. Naast externe trainingen en opleidingen wordt er ook een bureau ingehuurd om trainingen te geven binnen Hilzijn. Medewerkers bevestigen dit bij de inspectie en vertellen dat er nooit moeilijk wordt gedaan als je aan het managementteam vraagt of je een opleiding of training mag volgen. Ze beschrijven de werksfeer binnen Hilzijn als veilig en huiselijk; "Je mag hier fouten maken en collega's staan altijd voor je klaar". De professionals met een SKJ registratie hebben intervisie en supervisie met een externe supervisor. Ook geeft de gedragsdeskundige aan dat elke jeugdige een persoonlijk begeleider heeft. Met die persoonlijk begeleider bespreekt de gedragsdeskundige welke doelen de jeugdige wil halen en de inhoud van het zorgplan. De gedragsdeskundige is ook aanwezig bij alle evaluaties van het zorgplan. Daarnaast beschrijft de gedragsdeskundige zichzelf als iemand die veel op de afdelingen rondloopt en ook tussendoor praat met jeugdigen en begeleiders. Ook de jeugdigen zeggen tegen inspectie dat ze de begeleiders ervaren als dichtbij en ze doen wat ze zeggen.

Verbeterpunt

Op moment van toezicht is de personeelsadministratie niet op orde. Van de negen dossiers die de inspectie heeft bekeken waren er slechts vijf met een VOG. Maar deze VOG was afgegeven na in

diensttreding. Diploma's van medewerkers de SKJ-registraties waren niet in het dossier terug te vinden.



De inspectie verwacht dat Hilzijn van iedere medewerker die in contact komt met de jeugdigen een VOG heeft voor de indiensttreding en afgegeven op de functie die de medewerker binnen Hilzijn gaat vervullen. Daarnaast dient Hilzijn te controleren dat een medewerker ook echt het diploma heeft die nodig is voor de functie (inzien origineel) en dat geldt ook voor een SKJ registratie.

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

Hilzijn organiseert tegenspraak. Zo is er al een aantal jaren een cliëntenraad en vertelt de voorzitter van deze raad, dat hij buiten de vaste overlegmomenten met de bestuurder ook tussentijds makkelijk met haar contact kan zoeken als er iets speelt. De inspectie spreekt ook de voorzitter van de PVT die al enkele maanden bezig is met de officiële start van de PVT en als belangrijkste aandachtspunt de communicatie benoemt. Hilzijn is het afgelopen jaar hard gegroeid, het personeelsbestand is bijna verdubbeld. Dat vraagt volgens hem om een andere communicatiestructuur.

Aandachtspunt

Incidenten worden als MIC meldingen geregistreerd in het cliëntensysteem Zilliz door de gedragsdeskundige. Vervolgens worden de meldingen besproken in het zorgoverleg en wordt in de rapportage aangegeven hoe het is afgehandeld. De inspectie leest in de rapportage niet wat er aan het incident vooraf ging. Hierdoor is niet terug te halen hoe het incident mogelijk voorkomen had kunnen worden, wat de begeleiding een volgende keer anders zou kunnen doen. Hilzijn heeft geen overall analyse van alle incidenten waarbij men kan kijken naar trends die organisatie breed spelen. Zo'n brede analyse op organisatieniveau kan Hilzijn inzichten geven die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de hulp en/of de veiligheid.

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

Zowel medewerkers als jeugdigen benoemen tijdens de gesprekken de korte lijntjes binnen Hilzijn. Jeugdigen zeggen dat ze makkelijk naar een begeleider kunnen stappen, de gedragsdeskundige kunnen aanspreken, of zelfs de bestuurder aanspreken als ze het ergens niet mee eens zijn.

Verbeterpunt

Hilzijn heeft geen onafhankelijke vertrouwenspersoon vanuit het AKJ of Zorgbelang die langs gaat bij de groepen en wiens gegevens op elke groep bekend wordt gemaakt, bijvoorbeeld door naam

foto en telefoonnummer op het informatiebord. Een onafhankelijke vertrouwenspersoon kan jeugdigen bijstaan wanneer zij moeite hebben om iets met groepsleiding aan te kaarten of een klacht willen indienen.

Hilzijn is aangesloten bij het klachtportaal en kan gebruik maken van hun onafhankelijke klachtenprocedure. Hiervan zijn de gegevens op de website te vinden. Maar, de meeste medewerkers en alle jeugdigen die de inspectie heeft gesproken, zijn hier niet van op de hoogte. Medewerkers zullen jeugdigen dus niet op deze mogelijkheid wijzen wanneer hier aanleiding toe is. Een zorgcoördinator benoemt naar de inspectie dat het de bedoeling is dat een jeugdige een klacht eerst intern bespreekt. Dit komt niet overeen met de Jeugdwet waar in de Memorie van Toelichting staat dat een jeugdige of zijn ouders op een laagdrempelige wijze een officiële klacht moeten kunnen indienen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Hilzijn aangekondigd uit op 20 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 vier jeugdigen. (apart gesprek en tijdens gezamenlijke lunch)
- Een gesprek met 2 leden van het dagelijks bestuur en de kwaliteitsmedewerker
- Gestructureerde interviews met:
 - 2 groepsleiders/pedagogisch medewerkers
 - Een groepsleider/pedagogisch medewerker en werkbeleider (tijdens lunch en rondleiding)
 - 1 gedragswetenschapper en een zorgcoördinator
 - 2 medewerkers van het FLY team, waaronder de coördinator
 - Voorzitter PVT
 - Voorzitter cliëntenraad
- De check van 9 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 6 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.
- Samen lunchen met jeugdigen en hun begeleiders.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Notulen bespreking Meerjarenplan 22-26
 - Beleid personeel "Sturen op ontwikkeling van mensen" meerjarenplan.
 - Samenvatting onderzoek "Hilzijn op koers"
 - Totaal onderzoek naar inrichting organisatiesysteem naar Zorggroep Hilzijn
 - Meerjarenplan 2022-2026

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl