



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Jongerenzorg El Futuro, Alphen aan den Rijn en Gouda

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Jongerenzorg El Futuro

Conclusie van de inspectie

Op basis van inspectieonderzoek bij El Futuro in januari en februari 2023 concludeert de inspectie dat er grote tekortkomingen zijn in de kwaliteit van zorg bij El Futuro en dat er onvoldoende gestuurd wordt op verbetering hiervan. Daarbij heeft de inspectie onvoldoende vertrouwen dat El Futuro de noodzakelijke verbeteringen zal aanbrengen in de organisatie en kwaliteit van de jeugdhulp. Dit heeft te maken met de omvang en inhoud van de noodzakelijke verbeteringen en het feit dat El Futuro opnieuw niet voldoet aan normen waaraan zij eind 2017 niet voldeed. Op een aantal normen is de situatie zelfs verslechterd ten opzichte van 2017. Gelet op de aanhoudende risico's voor de veiligheid van de jeugdigen maakt dat een bestuursrechtelijke maatregel in de vorm van een aanwijzing naar het oordeel van de inspectie niet achterwege kan blijven.

1 Inleiding

In januari en februari 2023 bracht de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) een onaangekondigd bezoek aan Jongerenzorg El Futuro BV (hierna: El Futuro).

Voorgeschiedenis en aanleiding bezoek

Voorgeschiedenis

De inspectie bracht voor het laatst in februari 2020 een bezoek aan El Futuro. Bij eerder bezoek in december 2017 voldeed El Futuro op het moment van het onderzoek aan 21 van de 32 getoetste verwachtingen uit het toetsingskader Jeugdhulp met verblijf. Verbetering was nodig op het werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep, het systematisch inschatten van veiligheidsrisico's van de jeugdigen, daarbij betrekken van (orthopedagogische) expertise en op basis hiervan inzetten van passende hulp. Ook de klachtenprocedure, het registreren en analyseren van incidenten en op basis hiervan doorvoeren van verbeteringen als professionals in de gelegenheid stellen om hun kennis en vaardigheden actueel te houden behoeft verbetering. El Futuro diende voor 24 april 2018 de benodigde verbeterpunten te vertalen in een volledig, ambitieus en realistisch verbeterplan. Op basis van het bezoek begin 2020 concludeerde de inspectie dat El Futuro op het moment van het onderzoek voldeed aan 27 van de 29 verwachtingen uit het toetsingskader Jeugdhulp met verblijf. Voor een van de punten, de klachtencommissie, is El Futuro na het onderzoek overgestapt op een klachtencommissie die aan de eisen van de Jeugdwet voldoet zodat werd voldaan aan 28 verwachtingen. Aan de norm dat gewerkt wordt volgens de richtlijnen van de beroepsgroep voldeed El Futuro niet. El Futuro heeft na het toezicht meegedeeld te zijn gestart met het opnemen van inhoudelijke richtlijnen op het gebied van jeugdhulp in het kwaliteitshandboek. De inspectie heeft in april 2020 laten weten El Futuro in staat te achten om verantwoorde hulp te bieden en erop te vertrouwen dat El Futuro concrete verbetermaatregelen door zou voeren om aan alle verwachtingen te voldoen.

Aanleiding

In september en november 2022 ontving de inspectie een aantal signalen (meldingen). Dit was aanleiding om een gesprek te voeren met El Futuro. Nadat de meldingen werden afgesloten, heeft de inspectie een bezoek ingepland om een beeld te kunnen vormen van de algemene kwaliteit van El Futuro.

Doel van dit toezicht is om te bepalen of El Futuro verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving El Futuro

El Futuro is in april 2017 gestart als fasehuis en staat als besloten vennootschap ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 70297975.

El Futuro biedt vanuit twee locaties jeugdhulp met verblijf. De locatie in Alphen aan den Rijn biedt plek voor maximaal zeven jeugdigen. Alle jeugdigen verblijven hier op basis van de Jeugdwet. De locatie Gouda biedt plek voor maximaal elf bewoners. Op het moment van toezicht verblijven er op de locatie Gouda drie jeugdigen van wie het verblijf gefinancierd wordt vanuit de Jeugdwet. Acht andere bewoners verblijven er op basis van de WMO. De jeugdigen ontvangen op beide locaties begeleiding richting zelfstandigheid. Na het traject bij de aanbieder is het de bedoeling dat jeugdigen uitstromen naar een zelfstandige woonruimte. Op beide locaties is 24 uur per dag een medewerker aanwezig.

Uit het medewerkersbestand van begin januari 2023 blijkt dat er bij El Futuro, naast de bestuurder, twaalf woonbegeleiders werkzaam zijn, twee nachtwakers en een directieassistente. Acht woonbegeleiders werken op ZZP basis en vijf woonbegeleiders en een nachtwaker hebben een tijdelijk dienstverband. De woonbegeleiders en de aanbieder hebben een zorggerelateerde opleiding gevolgd op mbo 4-, hbo-niveau of hoger. Vier van deze medewerkers zijn SKJ-geregistreerd en twee doorlopen momenteel een EVC-traject. De aanbieder en directieassistente zijn werkzaam op beide locaties, de meeste woonbegeleiders hebben één locatie waarop zij werkzaam zijn. De aanbieder heeft de mogelijkheid om een gedragswetenschapper in te zetten via het netwerk van zelfstandigen waar hij gebruik van maakt.

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

El Futuro is een jeugdhulpaanbieder die vanuit twee locaties jeugdhulp met verblijf biedt. Tijdens het inspectieonderzoek, dat is uitgevoerd in januari en februari 2023, ziet de inspectie dat El Futuro op alle getoetste normen grotendeels niet of in zijn geheel niet voldoet. Zo constateert de inspectie dat El Futuro bij het in kaart brengen van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen geen gedragswetenschapper betreft, terwijl dit gezien de problematiek van de doelgroep en gelet op de richtlijn *'samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp'* wel mag worden verwacht (norm 1.1). Door de grote hoeveelheid aan huisregels en maatregelen die El Futuro hanteert, ervaren jeugdigen onvoldoende ruimte om zoveel mogelijk regie over hun leven en welbevinden te hebben en heeft dit effect op de mate waarin jeugdigen zich met respect behandeld voelen en begrip, vertrouwen en veiligheid ervaren (normen 1.2 en 1.3). Het bieden van ondersteuning bij het in stand houden of uitbreiden van het sociale netwerk van jeugdigen heeft tevens verbetering (norm 1.4). De inspectie constateert dat de locatie van El Futuro in Gouda onvoldoende passend is en daarmee niet bijdraagt aan de gezonde ontwikkeling van jeugdigen en dat El Futuro vrijheidsbeperkende maatregelen toepast terwijl dit niet is toegestaan in de open jeugdzorg (zie norm 1.5). De inspectie ziet daarbij dat verbetering nodig is ten aanzien van het systematisch inschatten van veiligheidsrisico's bij jeugdigen (2.1), methodisch en ontwikkelingsgericht handelen (2.3), het gebruiken van geldende richtlijnen bij toepassing van jeugdhulpverlening en het tijdig inzetten van andere disciplines en deskundigheid wanneer dit nodig is (2.2). Verder constateert de inspectie dat binnen El Futuro onvoldoende wordt gereflecteerd op- en geleerd van het eigen handelen en onvoldoende geïnvesteerd wordt op vakmanschap (2.5). De visie van de aanbieder op hoe goede jeugdhulp wordt bereikt, leidt tot generieke, deels vrijheidsbeperkende maatregelen waarbij het belang van de jeugdige niet centraal staat (3.1). De inspectie stelt vast dat El Futuro niet geregistreerde medewerkers inzet op werkzaamheden die volgens het afwegingskader in het Kwaliteitskader Jeugd door een geregistreerde medewerker gedaan moeten worden. El Futuro voldoet hiermee niet aan de norm van de verantwoorde werktoedeling. Ook vraagt de problematiek van de jeugdigen die bij El Futuro verblijven om de inzet van een gedragswetenschapper om ervoor te zorgen dat de hulp voldoet aan professionele standaarden, dit gebeurt nu niet (3.2). Verbetering is tevens nodig op het analyseren, leren en verbeteren van incidenten te en het organiseren van medezeggenschap door jeugdigen en door medewerkers (3.3). Tot slot is bij El Futuro verbetering mogelijk in het bieden van de mogelijkheid aan jeugdigen en hun ouders om voor hun individuele belangen op te komen, door de informatie over de klachtencommissie aan te passen en de contactgegevens van de vertrouwenspersoon voor de locatie Alphen zichtbaar op te hangen (3.4).

Omdat de inspectie zich na het toezichtsbezoek op 19 januari 2023 ernstige zorgen maakte over de fysieke veiligheid van de locatie Gouda, stuurde de inspectie El Futuro op 24 januari 2023 een brief. In deze brief beschreef de inspectie punten waarover dusdanige zorgen waren dat urgente verbetermaatregelen nodig en passend waren. De inspectie schreef dat El Futuro er binnen 48 uur voor moest zorgen dat:

- Er een leuning geplaatst wordt bij de trap naar de tweede etage, zodat dat de trap veilig gebruikt kan worden.
- De uitstekende spijkers rond de openhaard verwijderd zijn.
- De locatie professioneel gereinigd wordt. Schimmelplekken, stof, vuil en oude spinraggen zijn uit de gehele locatie verwijderd.
- De grote ijzeren haak die in de woonkamer aan het plafond is bevestigd, is weggehaald.
- De looproutes naar alle nooduitgangen in de gehele woning vrij toegankelijk zijn.
- Een afspraak is gemaakt met de afdeling risicobeheersing van de brandweer regio Hollands Midden voor een brandveiligheidscontrole van de locatie.

El Futuro heeft binnen de gestelde termijn de tekortkomingen aangepast en het bewijs hiervan naar de inspectie opgestuurd.

Conclusie onderzoek

Op basis van het inspectieonderzoek in januari en februari 2023 concludeert de inspectie dat er een grote hoeveelheid aan tekortkomingen is bij El Futuro en dat onder die tekortkomingen ook het onvoldoende sturen op de kwaliteit valt.






De inspectie heeft onvoldoende vertrouwen dat El Futuro de noodzakelijke verbeteringen zal aanbrengen in de organisatie en kwaliteit van de jeugdhulp. Dit heeft te maken met de omvang en inhoud van de noodzakelijke verbeteringen en het feit dat El Futuro opnieuw niet voldoet aan normen waaraan zij eind 2017 niet voldeed. Op een aantal normen is de situatie zelfs verslechterd ten opzichte van 2017. Gelet op het uitblijven van duurzame verbeteringen na het eerdere toezicht in 2017 en 2020 heeft de inspectie op dit moment geen vertrouwen dat de bestuurder van El Futuro, zonder formele interventie van de inspectie, de tekortkomingen tijdig weg zal nemen. Dit in combinatie met de aanhoudende risico's voor de veiligheid van de jeugdigen maakt dat een bestuursrechtelijke maatregel naar het oordeel van de inspectie niet achterwege kan blijven.

Vervolg

Gelet op bovengenoemde tekortkomingen en bestaande risico's in de zorg, heeft de inspectie het voornemen om El Futuro een aanwijzing te geven. De inhoud van de aanwijzing is opgenomen in een aparte brief met daarin het door de inspectie opgestelde voornemen.

3 Resultaten

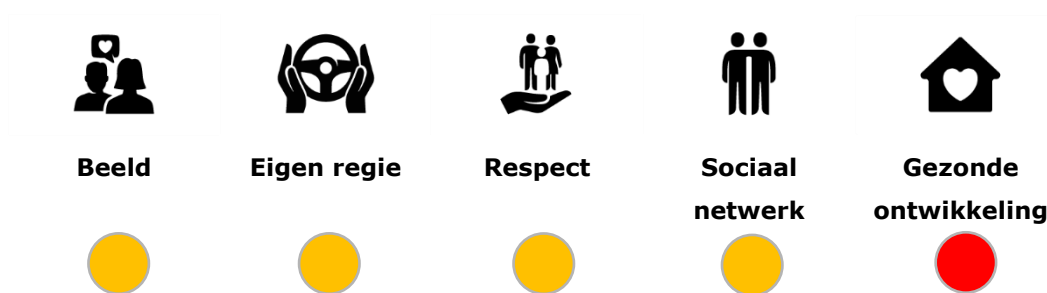
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantroef op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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



Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



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.	

Van de medewerkers hoort de inspectie dat een nieuwe aanmelding binnenkomt bij de bestuurder en directieassistente. Een senior plus medewerker beoordeelt hierna de aanmelding en de directieassistente plant een kennismakingsgesprek in, geeft de bestuurder aan. In dit kennismakingsgesprek worden aan de jeugdige vragen gesteld om de problematiek verder in kaart te brengen, de verwachtingen te bespreken en wat de jeugdige wil bereiken. Ook wordt aan de jeugdige de handelwijze van El Futuro uitgelegd. Wanneer de woongroep bij de jeugdige past en deze bij plaatsing een goed gevoel heeft, volgt een intakegesprek.

Tijdens het intakegesprek worden alle formulieren ingevuld die nodig zijn voor de plaatsing. De daadwerkelijke plaatsing kan plaatsvinden zodra de financiering rond is. De eerste vier tot zes weken van de plaatsing betreft de observatiefase en is gericht op wederzijdse gewenning en samen met de coach kijken waar El Futuro de jeugdige bij kan begeleiden. Wensen en behoeften van jeugdigen worden tijdens het verblijf bij El Futuro in kaart gebracht. Hier worden professionals bij betrokken, geeft de bestuurder aan. Het gebeurt volgens medewerkers zelden dat besloten wordt dat een jeugdige niet kan blijven. De gedragswetenschapper geeft aan niet bij de aanmelding en intakeprocedure betrokken te zijn.

Medewerkers geven aan dat El Futuro laagdrempelig is in het aannemen van jeugdigen en vinden dat iedereen een kans verdient. Wat volgens medewerkers het inschatten of iemand past bij El Futuro soms moeilijk maakt, is dat tijdens de intake niet alles wordt verteld. Zij komen er regelmatig na een paar maanden achter dat er veel meer problemen spelen bij jeugdigen.



Jeugdigen geven aan dat zij voorafgaand aan de plaatsing een kennismakingsgesprek hebben gehad op de locatie. Een jeugdige vertelt dat hem tijdens de rondleiding op de locatie Alphen a/d Rijn is verteld dat hij hier zou kunnen blijven zolang hij werk heeft.

Uit de cliëntdossiers blijkt dat bij El Futuro jeugdigen verblijven met forse problematiek waaronder zelfbeschadiging, loverboyproblematiek en verslavingsproblematiek.

Verbeterpunt

De inspectie verwacht dat El Futuro, bij problematiek die om specifieke deskundigheid vraagt, een professional betreft met specifieke kennis van en vaardigheden voor het omgaan met deze problematiek zoals een gedragswetenschapper. Deze dient een rol te spelen bij het stellen van doelen, het inschatten van risico's en het bieden van passende begeleiding. In de richtlijn '*Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*' staan handelingen waarbij het belangrijk is

dat een gedragswetenschapper wordt betrokken. Dit geldt bijvoorbeeld bij complexe zaken, het bespreken van een (risico)inschatting en voor advies.

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

Uit de gesprekken met medewerkers komt naar voren dat doelen in overleg met de jeugdige worden opgesteld. Iedere jeugdige heeft een mentor die coach gesprekken voert waarin de jeugdige kan aangeven waar hij/zij ondersteuning bij wenst. Medewerkers geven aan dat voor alle jeugdigen geldt dat er gewerkt wordt aan het vergroten van de zelfstandigheid en dat de hulp die zij bieden hierop is gericht, zoals het helpen bij het koken en bij het doen van de was.

Jeugdigen geven aan dat hun doelen gericht zijn op het leren zelfstandig zijn. Ze uiten de wens om uit te stromen naar een eigen woonplek. Sommigen geven aan al voldoende zelfstandig te zijn en 'klaar' te zijn om op zichzelf te wonen. De reden dat ze nog bij El Futuro verblijven is volgens hen omdat er geen vervolgplek beschikbaar is.

De inspectie heeft in de gesprekken met medewerkers en jeugdigen gehoord en in het bewonerscontract gelezen dat er binnen El Futuro veel (huis)regels en maatregelen gelden. Zo gelden er onder andere als huisregels dat de huiskamer van zondag tot en met donderdag om 23.00u sluit en alle jeugdigen op hun kamer moeten verblijven, dat jeugdigen hun bezoek vooraf moeten aanvragen en er maximaal één bezoeker mag zijn, er vastgestelde tijden zijn waarop er gegeten mag worden en er maximaal twee bewoners tegelijk in de keuken mogen zijn. Als maatregelen geldt er onder andere dat jeugdigen geen bezoek mogen ontvangen of op verlof gaan wanneer hun kamer niet is opgeruimd en dat de koelkasten waar de producten voor het ontbijt en lunch in worden bewaard op slot zitten buiten de vastgestelde tijdstippen waarop er gegeten en gekookt mag worden. Volgens de medewerkers en jeugdigen die de inspectie sprak heeft iedere jeugdige die bij El Futuro verblijft zich hieraan te houden. Hier wordt volgens medewerkers en jeugdigen wel verschillend mee omgesprongen. Medewerkers geven aan dat niet iedereen de regels even streng hanteert, jeugdigen geven aan dat sommigen van hen veel meer mogen dan anderen.

Verbeterpunt

Jeugdigen dienen waar mogelijk zoveel mogelijk regie over hun leven en welbevinden te hebben. Beperk daarom het aantal huisregels en maatregelen tot de strikt noodzakelijke zodat jeugdigen ruimte krijgen om meer eigen regie over hun leven te nemen. Daar waar blijkt dat er (tijdelijk) regie van een jeugdige overgenomen moet worden, bespreek dit dan samen met de jeugdige en leg uit waarom dit is en op welke wijze dit wordt gedaan. Leg deze afspraken ook vast in het dossier.



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



Medewerkers in Gouda geven aan dat iedere jeugdige een andere benadering nodig heeft en dat zij hun aanpak afstemmen op de behoefte van de jeugdige. Iedere jeugdige heeft een eigen mentor die met de jeugdige begeleidingsgesprekken voert. Een medewerker van de locatie Alphen a/d Rijn vertelt dat zijn aanpak van de jeugdigen die hij coacht vergelijkbaar is. Hij legt uit dat hij tijdens zijn dienst vooral op de groep aanwezig is, samen luncht met de jeugdigen en met hen praat over allerlei zaken. Waar en wanneer de coach gesprekken plaatsvinden laat de medewerker afhangen van wat de jeugdige prettig vindt. In deze gesprekken biedt de begeleider de jeugdigen een luisterend oor, vraagt hij wat hen bezighoudt en wordt de vooruitgang op de doelen besproken. De inspectie zag tijdens het bezoek positieve interacties tussen de jeugdigen en de begeleiders, bijvoorbeeld toen begeleiders en jeugdigen samen kookten.

Een deel van de jeugdigen is positief over de begeleiders. Ze vertellen dat begeleiders er voor hun zijn, oprecht naar hen luisteren en interesse tonen. Ze omschrijven het contact met de begeleiders als gezellig. Wel geven de jeugdigen aan dat medewerkers veel op kantoor zitten. Soms wordt er een filmavond georganiseerd, maar meestal is het ieder voor zich. Veel jeugdigen zijn ook weinig thuis. Als het gezelliger was in huis zouden jeugdigen wellicht vaker thuis zijn, geven zij aan. Een jeugdige geeft aan dat sommige begeleiders de grenzen van de jeugdige niet respecteren en regelmatig de kamer van de jeugdige op komen wanneer deze boos is, terwijl de afspraak is dat de jeugdige op zo'n moment met rust wordt gelaten. Dat deze afspraak is gemaakt, leest de inspectie ook terug in het signaleringsplan van de betreffende jeugdige. Van een andere jeugdige hoort de inspectie dat deze jeugdige het gevoel heeft alsof de begeleiders de jeugdige niet serieus nemen en niet oprecht in de jeugdige geïnteresseerd zijn. Deze jeugdige is van mening dat er een paar begeleiders goed is en een paar echt niet. Een deel van de jeugdigen geeft bij de inspectie aan dat het contact met de begeleiders ze niet echt iets uitmaakt. Ze doen wat er van ze gevraagd wordt en wachten vooral tot ze kunnen uitstromen naar een andere woning. Op beide locaties heeft de inspectie ook enkele jeugdigen niet gezien omdat zij zich de gehele dag op hun kamer ophouden. De inspectie heeft niet gezien dat een medewerker gedurende de aanwezigheid van de inspectie op de locatie bij deze jeugdigen op de kamer is geweest.



Verbeterpunt

Investeer in een goede samenwerkingsrelatie met alle jeugdigen, waarbij medewerkers zich eerlijk en ondersteunend opstellen. Respecteer daarbij de grenzen en privacy van de jeugdigen.

Reactie op het conceptrapport

De bestuurder zegt dat de begeleiding van El Futuro zich niet herkent in het niet respecteren van de grenzen van de jeugdigen. Het terugtrekken naar de eigen kamer wordt juist besproken in de coaching gesprekken met jeugdigen. Medewerkers doen hun uiterste best om de samenwerking zo

goed mogelijk te laten verlopen. Door bepaalde problematiek (bijv. trauma) van jeugdigen kan het voorkomen dat zij zich niet serieus genomen voelen of geen oprechte interesse ervaren. Wanneer jeugdigen geen begrip of vertrouwen ervaren, kunnen zij zich wenden tot hun coach of de vertrouwenspersoon.

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

Medewerkers in Gouda geven aan dat zij met de jeugdige in de eerste fase de belangrijkste contacten uit het netwerk van de jeugdige in beeld brengen en opnemen in het cliëntdossier. In de dossiers treft de inspectie een formulier aan waarop het netwerk van de jeugdige in kaart is gebracht. Wat er vervolgens mee wordt gedaan en hoe dit een plek krijgt binnen de begeleiding vanuit El Futuro is vanuit de gesprekken met medewerkers en de dossiers voor de inspectie niet duidelijk geworden.

Een medewerker van de locatie Alphen a/d Rijn vertelt weinig tot geen zicht te hebben op het functioneren van de jeugdigen buiten El Futuro. Wel heeft hij bij één van de jeugdigen die hij coacht, contact gehad met diens broer en werkgever.

Van jeugdigen hoort de inspectie dat zij, waar mogelijk, contact onderhouden met hun familie. Ook hoort de inspectie van één van de jeugdigen dat deze soms logeert bij een kennis die de jeugdige een half jaar daarvoor heeft leren kennen op straat. De mentor van deze jeugdige heeft nog geen contact gehad met deze kennis.

De inspectie hoort van medewerkers en jeugdigen dat er gewerkt wordt met een weekplanning waarop jeugdigen onder andere hun bezoek voor die week moeten aangeven. Deze planning dient op zondag ingevuld te zijn. Hierdoor is het 'spontaan' ontvangen van bezoek in principe niet mogelijk, al hoort de inspectie van medewerkers en jeugdigen terug dat hier door medewerkers wisselend mee wordt omgesprongen. De ene medewerker is hier flexibeler in dan de andere. Een begeleider van de locatie Alphen a/d Rijn vertelt dat hij sinds zijn komst eind december 2022 nog niet heeft meegemaakt dat een ouder van een jeugdige op bezoek is geweest.

Verbeterpunten



Hoewel de inspectie hoort en ziet dat medewerkers met de jeugdigen hun netwerk in kaart brengen, ziet de inspectie ook twee verbeterpunten:

- In kaart brengen welke contacten de ontwikkeling en de veiligheid van de jeugdige belemmert of juist stimuleert en samen met de jeugdige bepalen op welke wijze dit onderdeel uitmaakt van de begeleiding.
- Het strikt hanteren van een weekplanning staat het bieden van spontane mogelijkheden voor contact van de jeugdige met diens netwerk in de weg. Door hier flexibel(er) mee om te gaan,

stimuleert dit de jeugdige in het onderhouden van diens netwerk en draagt het meer bij aan het opgroeien en een zo thuis mogelijke omgeving (zie ook norm 1.5).

Reactie op het conceptrapport

De bestuurder geeft aan dat de weekplanning dagelijks aangepast kan worden, waardoor spontaan bezoek mogelijk is.

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

Staat van het pand in Gouda

Het pand betreft een monumentaal gebouw uit 1631 dat oorspronkelijk dienstdeed als watermolen. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de locatie in Gouda onvoldoende schoon is. In de gehele locatie, inclusief de woonkamer, gangen en op de trappen, ziet de inspectie schimmelplekken, stofwolken, vuil en oude spinraggen. Aan de openhaard in de woonkamer zitten meerdere naar voren uitstekende spijkers. Aan het plafond hangt een grote ijzeren haak. De slaapkamers van de jeugdigen op de eerste en tweede etage zijn te bereiken middels houten steile trappen. De inspectie merkt tijdens het lopen op de trappen dat de treden zeer smal zijn en dat deze kraken en bewegen. De trap naar de tweede verdieping is aan één kant open, hier ontbreekt een leuning. Op meerdere plekken in deze locatie staan op het oog ongebruikte spullen verzameld. De meeste spullen treft de inspectie aan in de inpandige garage, waar je doorheen loopt op weg van de woonkamer naar de trap naar boven. De garagedeur is een nooduitgang, (de route naar) de nooduitgang wordt belemmerd door spullen zoals meubels en witgoed. Op de eerste etage is geen badkamer, alle elf bewoners maken gebruik van de toilet en douche op de tweede etage. Medewerkers en jeugdigen vertellen dat er recent sprake was van een muizenplaag op de locatie. Deze is verholpen door muisengif te strooien. De afgelopen weken zijn er geen muizen meer gezien.

De jeugdigen die de inspectie heeft gesproken geven aan dat zij redelijk tevreden zijn over hun slaapkamers, al zorgt het enkel glas voor kou. Eén jeugdige vertelt dat er ook kou door kieren in het dak naar binnen komt. Enkele jeugdigen zien charme in het oude gebouw, maar over het algemeen vertellen de jeugdigen dat zij zich erbij neer hebben gelegd dat zij in dit pand, onder deze omstandigheden, moeten verblijven. Ze vinden de woonomstandigheden niet prettig, maar het kan erger, geven zij aan. Ze houden zich eraan vast dat zij hier maar tijdelijk wonen en zien het, ondanks dat de meeste jeugdigen hier meerdere maanden tot enkele jaren wonen, als een overbruggingsplek naar zelfstandigheid. Een van de jeugdigen geeft aan geen vrienden te willen ontvangen op de locatie vanwege schaamte over de woonomstandigheden.

Medewerkers geven aan dat het pand oud en niet ideaal is. Medewerkers en de bestuurder vertellen bezig te zijn met het aanbrengen van verbeteringen aan de locatie, maar dat de mogelijkheden tot renovatie beperkt zijn. Zo vertelt de bestuurder centrale verwarming aangelegd te hebben in alle kamers. Ook is er twee dagen voor het inspectiebezoek een nieuwe douchecabine geplaatst in de badkamer op de tweede verdieping. Medewerkers vertellen dat de oude douchecabine al minstens één jaar verstopt zat en daarom niet goed doorliep. De huisbaas zou volgens de bestuurder moeilijk te overtuigen zijn om verbeteringen, zoals de nieuwe douchecabine, aan te brengen aan de woning. Enkele dagen voor het inspectiebezoek heeft één van de jeugdige de badkamer in de kelder schoongemaakt en in gebruik genomen. Over de trappen in het gebouw geven de medewerkers aan dat deze steil zijn en daarmee voor potentiële veiligheidsrisico's kunnen zorgen. Het ontbreken van een leuning bij de trap naar de tweede etage is volgens hen gevaarlijk. Hierop vullen zij aan dat het slechts één keer het geval is geweest dat een jeugdige van (een deel van) de trap is gegleden. Ook zegt één van de medewerkers zelf bijna een keer van de trap gevallen te zijn. De bestuurder vertelt dat hij tweeënhalf jaar geleden een brandveiligheidscontrole heeft laten uitvoeren door een particulier adviesbureau in brandveiligheid. Toen is gemeld dat een leuning geplaatst moest worden op de trap. Dit is tot op heden niet gebeurd. De huurovereenkomst is voor een periode van vijf jaar afgesloten, daarvan zijn nu 2,5 jaar verstreken.

Volgens de medewerkers zou het beter zijn wanneer ze naar een ander pand zouden verhuizen, maar is het vinden van een geschikte locatie niet gemakkelijk. Zij geven aan dat het pand veel erger was dan de staat waarin het nu verkeerd, doordat zij er al veel aan hebben verbouwd. Qua score geven zij de fysieke veiligheid van het gebouw een zes. De medewerkers vertellen dat zij graag horen wat ze hier nog meer aan kunnen doen, omdat zij het belangrijk vinden dat het voor jeugdigen een veilige en prettige locatie is.

In een woonruimte die is omgebouwd tot kantoor voor de begeleiders staat een afgesloten kast waar medicatie van de cliënten wordt bewaard. De inspectie ziet dat er naast de kast ook medicatie ligt. Op verzoek van de inspectie hebben medewerkers dit tijdens het toezicht in de afgesloten kast opgeborgen.

Direct te nemen maatregelen

Na het bezoek heeft de inspectie de bestuurder opgedragen om direct maatregelen te treffen om de meest urgente en snel te verhelpen verbeteringen op de locatie Gouda door te voeren. De inspectie heeft verzocht per direct een leuning te plaatsen op de trap op de tweede etage, de uitstekende spijkers uit de openhaard te verwijderen, de locatie professioneel te laten reinigen, de ijzeren haak uit het plafond te verwijderen, de looproutes naar de nooduitgang vrij toegankelijk te maken en een afspraak te maken voor een brandveiligheidscontrole door de brandweer. El Futuro had een termijn van achtenveertig uur om dit te verbeteren. El Futuro heeft binnen deze termijn bewijs aangeleverd dat aantoonde dat zij heeft voldaan aan de eisen die de inspectie heeft gesteld en deze punten te hebben verbeterd.

Locatie Gouda

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie bij de voordeur, de garage en in alle gangen camera's hangen. Op de eerste en tweede verdieping zijn de camera's gericht op de slaapkamerdeuren en de deuren van het toilet en de badkamer. Op de gangen en in de gemeenschappelijke ruimtes hangen briefjes waarop is aangegeven dat er sprake is van cameratoezicht voor de orde, veiligheid, rust, tegen diefstal en het in- en uitsluipen van geoorloofde en ongeoorloofde personen op tijden die anders zijn dan afgesproken. Tijdens de rondleiding zag de inspectie bij in ieder geval één camera een lampje branden en de stekker in het contact. Medewerkers geven aan dat alle camera's sinds enkele weken zijn uitgeschakeld.

Jeugdigen vertellen dat de camera's altijd aan staan en er hangen om bijvoorbeeld te kunnen achterhalen wie de dader is als er iets gestolen wordt uit een slaapkamer. Ook zouden de camera's er volgens de jeugdigen hangen om terug te kunnen kijken wie de badkamer vies heeft achtergelaten. De camera's worden door begeleiders gedurende de hele dag uitgekeken op een groot beeldscherm op kantoor, zo geven de jeugdigen aan.

De inspectie zag op twee koelkasten een slot zitten. Jeugdigen en medewerkers vertellen dat daar het eten en drinken in wordt bewaard wat tijdens het ontbijt en de lunch wordt genuttigd. Ook hangen er in de keuken geplastificeerde posters dat op dinsdag een ei gegeten mag worden en op vrijdag een tosti. Jeugdigen geven aan dat alles wat niet mag, zoals het op andere dagen dan vrijdag een tosti eten, komt doordat jeugdigen het zelf hebben verpest.

Locatie Alphen aan den Rijn

Tijdens het bezoek aan de locatie Alphen a/d Rijn ziet de inspectie dat de medewerker met zijn sleutel een keukenkast openmaakt, als een jeugdige om eten vraagt. De medewerker legt uit dat in de kast het eten staat dat bestemd is voor de jeugdigen. De jeugdigen mogen op gezette tijden eten. De gedachte achter deze maatregel is volgens de medewerker dat jeugdigen weten dat ze niet zomaar alles op ieder moment kunnen pakken. De medewerker vertelt verder dat er een aantal regels en maatregelen gelden voor de veiligheid van de jeugdigen. Zo is de deur naar het balkon in de nacht afgesloten om te voorkomen dat jeugdigen daar 's nachts gaan roken of via het balkon weglopen. Ook vertelt de begeleider dat messen achter slot en grendel liggen, om te voorkomen dat jeugdigen zichzelf gaan snijden. De bestuurder geeft in reactie op het conceptrapport aan dat dit niet klopt en dat messen bij de kookspullen horen.

Op beide locaties hangt een overzicht met tijdstippen waarop de jeugdigen mogen ontbijten, lunchen en wanneer er gekookt mag worden. Buiten die tijdstippen kan er alleen fruit gegeten worden. Uitzonderingen hierop moeten in de weekplanning staan vermeld.

Op beide locaties zijn regels rondom kookgeld. De inspectie hoort en leest dat elke jeugdige drie euro per dag krijgt voor boodschappen. Medewerkers lichten toe dat verwacht wordt dat jeugdigen daar vlees en groente van kopen. Producten als rijst, pasta, aardappels, uien en pastasaus liggen in een afgesloten voorraadkast. Na toestemming van een medewerker mogen deze producten door jeugdigen gepakt en gebruikt worden. De inspectie leest dat het kookgeld niet gebruikt mag worden voor bijv. het kopen van drinken of ijs. Ook mag er niet te vaak een kant en klaar maaltijd gekocht worden, er mag geen afhaal eten van gehaald worden, het moet gezond en gevarieerd

zijn. Bonnetjes worden gecheckt en als de jeugdige zich niet aan deze regels houdt zal het kookgeld worden ingehouden. Meerdere jeugdigen geven aan dat het kookgeld onvoldoende is. Dit bedrag is al minimaal twee jaar hetzelfde terwijl de prijzen zijn gestegen, zo geven zij aan.

Naast het kookgeld ontvangen de jeugdigen geen vergoeding van El Futuro voor andere uitgaven. Een begeleider in Alphen geeft aan dat jeugdigen verder hun eigen geld moeten verdienen. Uit gesprekken met jeugdigen blijkt dat zij niet allemaal betaald werk hebben. Eén jeugdige ontvangt volgens de medewerker van zijn moeder de kinderbijslag. Eén andere jeugdige vertelt af en toe geld van familie te krijgen, maar nauwelijks geld te hebben om zaken als douchegel, deodorant of kleding te kopen.

Op beide locaties is de regel dat jeugdigen doordeweeks tot 22.30u binnen mogen komen en in het weekend tot 00.30u. De afspraak is dat na deze tijd de deur niet voor hen wordt opengedaan. Jeugdigen vertellen dat als zij te laat komen er meestal toch voor hen wordt open gedaan. De jeugdigen beschikken niet zelf over een sleutel van de voordeur. Medewerkers in Gouda vertellen dat zij het belangrijk vinden dat jeugdigen zich aan de afspraak houden. Zo is het voorgekomen dat een jeugdige al om 07:30 uur in plaats van 09:00 uur thuiskwam van een nacht verlof. De jeugdige moest anderhalf uur buiten wachten omdat de afspraak is dat de jeugdige pas 09:00 uur de volgende ochtend thuis mag komen wanneer de nachtdienst is opgestaan. De begeleider in Alphen vertelt dat wanneer jeugdigen doordeweeks niet om 22:30 uur op de groep zijn, dit op termijn gevolgen kan hebben in de vorm van een gele kaart.

Wanneer een jeugdige onder invloed van alcohol of drugs bij de woning aankomt, krijgt deze de keuze om direct naar zijn kamer te gaan voor de duur van drie uur of om buiten te blijven.

Op beide locaties vinden op woensdag kamercontroles plaats. Als de kamer niet is opgeruimd mag de jeugdige niet op verlof en geen bezoek ontvangen. Jeugdigen en medewerkers bevestigen deze afspraak. Medewerkers vertellen dat zij hier niet heel streng mee omgaan; als een jeugdige toch bezoek wil ontvangen kan dat als de jeugdige alsnog diens kamer opruimt.

Over de grote hoeveelheid maatregelen en huisregels geven de medewerkers in Gouda aan dat deze er niet voor niets zijn. Ze zijn nodig omdat ze een instelling zijn met een groepsgrootte van elf jeugdigen. Het zou de jeugdigen ook helpen bij het aanbrengen van structuur. Zij geven aan geprobeerd te hebben een aantal zaken anders op te lossen, maar dit is niet gelukt. Zo stellen de medewerkers dat niet alle jeugdigen kunnen omgaan met een tosti-ijzer en met eten dat niet bewaard wordt achter slot en grendel. Ze zouden de koelkast leegplunderen wanneer hier geen slot op zou zitten.

Een medewerker van Alphen geeft aan dat hij bij het inwerken de regels heeft meegekregen en zich daaraan houdt. Hij voegt toe dat jeugdigen hun verlof kunnen verdienen door hun taken goed uit te voeren. Wanneer jeugdigen het niet goed doen krijgen zij volgens de medewerker geen straf, maar mogen niet met verlof. Ook wordt er gewerkt met gele en rode kaarten. Een gele kaart staat voor een officiële waarschuwing en de rode kaart betekent een time-out van de groep.

Verbeterpunten

- De begeleiding die El Futuro biedt is gericht op ontwikkeling naar zelfstandigheid. Het is daarbij fundamenteel om aan bepaalde vaardigheden te kunnen werken en van te leren die later onontbeerlijk zijn. Het hebben van (en leren omgaan met) voldoende financiën is er hier één van. Ook het hebben van een huissleutel, waardoor jeugdigen over de vrijheid beschikken om naar binnen en buiten te gaan, maakt hiervan onderdeel uit.
- Het controleren van kamers is een vorm van schending van privacy en vrijheidsbeperking en mag daarom alleen worden ingezet als zorgvuldig is afgewogen dat het noodzakelijk is voor de veiligheid en ontwikkeling van de jeugdige. Dit moet worden vastgelegd in het dossier en er moet steeds opnieuw worden bekeken of het nog steeds nodig is of dat het kan worden afgebouwd.

Reactie op conceptrapport

De bestuurder geeft aan dat de voordeur te allen tijde voor jeugdigen open wordt gedaan en dat El Futuro jeugdigen niet buiten laat staan.



Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

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

De medewerkers van de locatie Gouda vertellen dat zij ongeveer eens per drie maanden het risicotaxatie instrument Lirik invullen. De medewerker in Alphen aan den Rijn vertelt niet te weten wat een risicotaxatie instrument is.

In de cliëntdossiers op beide locaties heeft de inspectie gezien dat informatie van de plaatsende instantie is opgenomen, waar een beschrijving in staat van de risico's. In de dossiers zit tevens een Lirik die bij de start van de plaatsing is ingevuld. Hierin zijn risico's weergegeven die spelen in de thuissituatie van de jeugdigen. Hiernaast zag de inspectie in de dossiers ook een ingevuld instrument waarin risico's beschreven zijn voor het verblijf bij El Futuro. In geen van de dossiers is uitgewerkt wat de geconstateerde veiligheidsrisico's betekenen voor het wonen bij en de begeleiding door El Futuro.

De inspectie heeft niet gezien dat er gedurende de plaatsing systematisch en bij veranderende omstandigheden opnieuw aandacht is voor veiligheidsrisico's, bijvoorbeeld door het invullen van een risicotaxatie instrument.

In de cliëntdossiers heeft de inspectie kunnen lezen dat er bij alle Jeugdwet cliënten van El Futuro sprake is van forse problematiek en ernstige veiligheidsrisico's. In geen enkel dossier heeft de inspectie terug gezien dat medewerkers samen met de jeugdigen werken aan het verminderen of wegnemen van de veiligheidsrisico's. Zo heeft de inspectie in dossiers teruggelezen dat er sprake is van (ernstige) zelfbeschadiging bij meerdere jeugdigen en een groot deel van de jeugdigen kampt met verslavingsproblematiek. De inspectie ziet niet in de dossiers en hoort niet in gesprekken met jeugdigen hoe El Futuro vervolgens in de begeleiding hierop heeft geacteerd. In de dagrapportages ziet de inspectie dat gerapporteerd is over wat er is gebeurd en leest niet terug dat er met de jeugdigen over deze problemen gesproken is. In de dossiers heeft de inspectie geen veiligheidsafspraken aangetroffen of iets waaruit blijkt dat is gekeken wat er in de begeleiding nodig is om de risico's te beperken. Tevens ziet de inspectie in de dossiers dat er na een (ernstige) zelfbeschadiging van één van de jeugdigen geen gedragswetenschapper betrokken is.

Op de locatie in Alphen aan den Rijn treft de inspectie de ochtend van het toezichtbezoek een bewaker. De bewaker, ingezet via een uitzendbureau, vertelt die nacht voor het eerst aan het werk te zijn geweest op een jeugdhulp locatie. Uit het gesprek met de bewaker en uit de dagrapportages blijkt dat de bewaker geen informatie heeft ontvangen over de jeugdigen, zoals de namen van de jeugdigen en hoe te handelen bij mogelijke veiligheidsrisico's. Hem is enkel verteld hoeveel jeugdigen aanwezig waren en dat de afspraak was dat de jeugdigen niet van hun kamer mochten komen. Als jeugdigen toch van hun kamer kwamen, moest de bewaker hen waarschuwen terug naar hun kamer te gaan. En mocht de bewaker vragen hebben, dan diende hij contact op te nemen met het uitzendbureau.



Verbeterpunt

Naast het maken van een risicotaxatie (inschattingen van de veiligheid) aan het begin van de plaatsing is het van belang de uitkomsten ervan te vertalen naar wat dit betekent voor het wonen bij en de begeleiding door El Futuro en dit proces steeds te herhalen bij gewijzigde omstandigheden. Zeker gezien de complexe problemen en behoorlijke veiligheidsrisico's die spelen bij jeugdigen die bij El Futuro verblijven. Deze taxaties dragen bij aan het bepalen van de

benodigde begeleiding en (veiligheids)afspraken en het kunnen maken van een goede afweging in bijvoorbeeld de indeling voor de slaapkamers. Zoals onder norm 1.1. ook naar verwezen schrijft de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp' voor dat bij de interpretatie van een risicotaxatie en bij (vermoeden van) kindermishandeling een gedragswetenschapper wordt ingeschakeld.

Reactie op conceptrapport

De bestuurder geeft aan dat de nachtwaker in het systeem kan om de nodige informatie te bekijken indien dit nodig is. Als er iets is, neemt de nachtwacht geen contact op met het uitzendbureau, maar met El Futuro.

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

Uit de gesprekken met medewerkers op beide locaties verwijzen medewerkers niet naar richtlijnen die zij gebruiken in hun werk. Van een medewerker die sinds één maand werkzaam is bij El Futuro hoort de inspectie dat het leren kennen en hanteren van de (huis)regels als belangrijk wordt gezien. De medewerkers vertellen dat zij hulp verlenen aan de jongeren door in de coach gesprekken aan jeugdigen te vragen of zij ergens hulp bij nodig hebben.

Uit de gesprekken met medewerkers komt naar voren dat zij de jeugdigen voornamelijk begeleiden bij alledaagse dingen zoals het doen van de was en koken. De begeleiding is gericht op het bieden van ondersteunen bij praktisch zaken, geven zowel de medewerkers als de jeugdigen aan.

Uit de dossiers van de jeugdigen blijkt dat er bij veel jeugdigen sprake is van gedragsproblematiek, ggz problematiek en verslavingsproblematiek. In de gesprekken met de medewerkers, jeugdigen en uit de dossiers komt niet naar voren dat El Futuro voor deze problematiek een andere organisatie met de benodigde expertise is ingeschakeld, bijvoorbeeld de ggz.



Eén medewerker geeft aan dat er geen jeugdigen met ggz problematiek wonen op de locatie, terwijl de inspectie in de dossiers terug leest dat dit wel het geval is. Een jeugdige heeft in gesprek met de inspectie aangegeven dat zij kampt met psychische problemen en hiervoor een aantal gesprekken heeft gevoerd met de gedragswetenschapper van El Futuro. Deze begeleiding sloot volgens de jeugdige onvoldoende aan en deze jeugdige is nu op zoek naar een andere psycholoog. Eén jeugdige vertelt al langere tijd bij El Futuro te wonen, maar nog steeds het belangrijkste doel niet te hebben bereikt. Voornaamste reden is volgens de jeugdige gebrek aan ondersteuning van diens coach in het bereiken van het doel.

Verbeterpunt

Het bieden van hulp die aansluit bij de complexe problematiek en ontwikkelingsbehoefte van de jeugdigen vraagt om kennis van de kenmerken en problematiek van de doelgroep. Op basis hiervan dient de medewerker in te kunnen schatten of deskundigheid van andere disciplines nodig is en de jeugdige door te geleiden naar passende hulp.

Reactie op conceptrapport

De bestuurder geeft aan dat er wel externe hulp wordt ingezet, zo is Brijder en de GGZ bij een aantal jeugdigen betrokken. Echter, als een jeugdige boven de 18 jaar is, is het de keuze aan de jeugdige of zij dit willen of niet. Hierdoor stagneren veel jongeren vanaf hun 18^e jaar.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken met medewerkers en uit de cliëntdossiers blijkt niet dat binnen El Futuro gewerkt wordt aan de hand van een bepaalde methodiek. Een medewerker die sinds een maand werkzaam is bij El Futuro vertelt dat hij geen uitleg heeft gekregen over een methodiek waar El Futuro mee zou werken.

El Futuro werkt met een digitaal systeem en heeft hiernaast voor iedere jeugdige een fysieke map waar documenten in zitten. In vier van de acht cliëntdossiers die de inspectie heeft ingezien zat in het fysieke als in het digitale dossier een perspectiefplan, in de vier andere dossiers ontbrak dit. Het digitale systeem dat El Futuro gebruikt heeft in ieder cliënt dossier een tabblad waar doelen kunnen worden geregistreerd. Deze doelen kunnen worden gescoord met een rode, een oranje en een groene smiley. In alle dossiers die de inspectie heeft ingezien waren doelen opgenomen. Doelen als 'zelfstandig leren koken' en 'leren omgaan met geld' zijn niet uitgewerkt naar kleinere subdoelen. Ook ontbreekt wat de jeugdige gaat doen om een doel te behalen en wat medewerkers gaan doen om de jeugdige hierin ondersteunen. Voor een aantal jeugdigen waren dit andere doelen dan de doelen uit hun perspectiefplan. Uit de dossiers wordt niet duidelijk of de jeugdigen aan de doelen werkt uit het perspectiefplan of de doelen uit het digitale systeem.

In het gesprek met medewerkers uit Gouda komt naar voren dat er regelmatig perspectiefplanbesprekingen worden gehouden, bij voorkeur iedere twee maanden. Hierbij worden alle betrokkenen uitgenodigd en doelen geëvalueerd. In de cliëntdossiers die de inspectie heeft ingezien zijn geen evaluaties teruggevonden. Uit de dossiers blijkt niet of het bijstellen van doelen noodzakelijk is, of de aanpak om de doelen te behalen nog passend is en of het opstellen van nieuwe doelen nodig is.

Een aantal jeugdigen dat de inspectie heeft gesproken geeft aan wel een perspectiefplan te hebben, maar dat zij niet weten wat hier in staat. Eén jeugdige vertelt al acht maanden niet met diens coach te hebben gesproken over het perspectiefplan. In een aantal dossiers zag de inspectie dat er met enige regelmaat coach gesprekken worden gehouden, verslagen hiervan waren



opgenomen in het dossier. Uit de meeste dossiers die de inspectie inzag werd duidelijk dat het laatste coachingsgesprek weken tot maanden geleden had plaatsgevonden. In de verslagen van de coach gesprekken is te lezen dat de medewerkers met de jeugdigen spreken over praktische, dagelijkse zaken. Uit de verslagen blijkt niet dat wordt gesproken over de voortgang op de doelen. Een medewerker vertelt de inspectie in een coach gesprek met de jeugdigen niet hun plan erbij te pakken, maar 'gewoon' gesprekken te voeren. De uitkomst van de gesprekken probeert de begeleider bij te houden in de dagrapportage, zodat andere collega's het ook weten. Desgevraagd noemt de begeleider nog niet in de dossiers van zijn coach kinderen te hebben gekeken, of te hebben geschreven.

De medewerkers van de locatie Gouda vertellen dat zij tussentijds wel onderling bespreken hoe het met cliënten gaat, bijvoorbeeld tijdens de vergadering. De dagrapportages en de map met verslagen van vergaderingen die de inspectie heeft ingezien bevestigen dit. De medewerker van de locatie Alphen vertelt dat vanwege de privacy niet met collega's wordt gesproken over de jeugdigen.



Verbeterpunten

Om ervoor te zorgen dat de hulp doeltreffend is, is het van belang dat medewerkers methodisch werken. De inspectie verwacht dat:

- Het voor medewerkers, jeugdigen en ouders duidelijk is wat de doelen zijn waaraan gewerkt wordt.
- De doelen haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht zijn.
- Er met een passende frequentie evaluatiegesprekken worden gehouden.
- Een heldere dossiervoering plaatsvindt met verslagen die ondersteuning bieden aan een goede begeleiding.
- Tussenevaluaties schriftelijk worden vastgelegd en meegenomen worden met de periodieke evaluatie.

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

Vanuit het toezicht zijn onvoldoende bevindingen opgehaald om deze norm te kunnen scoren. Het valt de inspectie wel op dat, op basis van de beschreven problematiek in de cliëntdossiers, verwacht mag worden dat er ten aanzien van veel van de jeugdigen die bij El Futuro verblijven, samengewerkt dient te worden met andere hulpverleners. In de gevoerde gesprekken met zowel medewerkers als jeugdigen is hierover echter onvoldoende informatie opgehaald om dit goed te kunnen beoordelen.

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

De medewerkers in Gouda vertellen één keer per maand een personeelsvergadering te hebben waarin ze bespreken hoe het op de locatie gaat en wat er beter kan. Uit de aangeleverde verslagen blijkt dat hiernaast één keer per maand een cliëntvergadering wordt gehouden. Tijdens deze vergadering worden alle cliënten besproken. De inspectie leest in deze verslagen dat met name (kort) wordt besproken of een jeugdige diens taken doet, of er dagbesteding is en of er praktische zaken geregeld moeten worden.

De medewerker in Alphen geeft aan sinds één maand op de locatie te werken en sindsdien één personeelsvergadering gehad te hebben. Hierbij sloot de bestuurder ook aan. In dit overleg zijn praktische zaken omtrent de locatie besproken, individuele casuïstiek kwam hier niet ter sprake. Voor zover bij de medewerker bekend wordt in het kader van privacy informatie over jeugdigen niet tijdens een teamvergadering gedeeld. De medewerker vertelt zich vaag te herinneren dat in deze vergadering besproken is hoe het beste te handelen bij een geweldsituatie.

Verbeterpunt

- De inspectie acht het belang van reflectie van hulpverleners op hun eigen handelen groot, om zodoende bewust te blijven van het eigen handelen, welke afwegingen in het werk worden gemaakt en hoe men deze maakt. Daarbij reflecteer je als hulpverlener ook op je kennis en vaardigheden en hoe je je ontwikkelt. Zorg daarom voor systematische intercollegiale overleggen en intervisie, een paar keer per jaar. Tijdens overleggen kunnen bestuurder en begeleiders reflecteren op eigen handelen en het handelen van hun collega's met als doel de begeleiding te verbeteren en op elkaar af te stemmen. Maak deelname hiervan voor iedereen verplicht.



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.	



Op de website van El Futuro staat de visie dat El Futuro bij de begeleiding uit gaat van wat een jongeren wél kan en dat het belonen van positief gedrag tot een positieve ontwikkeling leidt van de jongere. De gehele begeleiding is erop gericht om de jongere uiteindelijk zo zelfstandig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij.

Uit de gesprekken met medewerkers, bestuurder en jeugdigen blijkt dat de bestuurder betrokken is bij de jeugdigen en duidelijke waarden en normen heeft die zichtbaar zijn in de organisatiecultuur en het gedrag van de bestuurder en medewerkers. Voorbeelden hiervan zijn genoemd bij norm 1.2 en 1.5. De bestuurder geeft aan dat hij jeugdigen helpt door duidelijke regels te hanteren. Deze regels bieden volgens bestuurder duidelijkheid en rust en zorgen ervoor dat jeugdigen groeien in zelfstandigheid. Ook de medewerkers geven aan dat de regels nodig zijn en dat jeugdigen hiervan leren. Een deel van deze regels heeft een vrijheidsbeperkend karakter en worden als algemene pedagogische maatregel ingezet.

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

Verbeterpunt

De visie van de aanbieder op hoe goede jeugdhulp wordt bereikt, leidt tot generieke, deels vrijheidsbeperkende maatregelen waarbij het belang van de jeugdige niet centraal staat. De inspectie verwacht dat het stimuleren van positief gedrag, de ontwikkeling tot zelfstandigheid en het mogen maken van fouten centraal komt te staan in de begeleiding van jeugdigen in plaats van het beperken van de vrijheid en straffen van jeugdigen.

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

Uit de gesprekken met medewerkers en jeugdigen, aangevuld met informatie uit de cliëntdossiers, wordt duidelijk dat de jeugdigen die bij El Futuro verblijven te maken hebben met veelal meevoudige en complexe problematiek. Dit vraagt van medewerkers dat zij bevoegd en bekwaam zijn tot het uitvoeren van taken en werkzaamheden die vanuit het afwegingskader uit het Kwaliteitskader Jeugd zijn voorbehouden aan geregistreerde professionals, zoals het vaststellen van de hulpvraag op basis van systematische inventarisatie en analyse van problemen en behoeften van ouders en jeugdigen. De inspectie heeft gehoord en gezien dat tenminste een niet-geregistreerde medewerker verantwoordelijkheid draagt voor inhoudelijke begeleiding aan twee jeugdigen en deze werkzaamheden niet onder supervisie van een geregistreerde professional verricht. Tevens stelt het normenkader dat de aanpak van deze doelgroep om specifieke kennis en vaardigheden vraagt die de inspectie bij deze betreffende medewerker niet heeft aangetroffen. De inspectie zag in de dossiers van de twee jeugdigen waarover hij bevoegd is tot het nemen van beslissingen, dat deze kampen met achterliggende problematiek. In gesprek met de inspectie noemt deze medewerker dat geen enkele jeugdigen binnen El Futuro kampt met ggz problematiek en dat hij de dossiers van de jeugdigen nog niet heeft ingezien. Deze medewerker is sinds één maand in dienst bij El Futuro en dit is zijn eerste baan in de jeugdhulp na het behalen van zijn MBO zorg diploma. Hij geeft in gesprek met de inspectie aan geen inwerkprogramma doorlopen te hebben of een handboek te hebben ontvangen. Naar zijn idee heeft hij bij het inwerken wel voldoende ondersteuning gekregen vanuit El Futuro en kan hij altijd vragen stellen aan zijn collega's. Aanvullend noemt hij het werk niet zo moeilijk te vinden en hier niet echt hulp bij nodig te hebben.

Van meerdere jeugdigen hoort de inspectie dat een medewerker eind december 2022 op non-actief is gesteld na drugsgebruik onder werktijd van deze medewerker op de werkvloer in bijzijn van de jeugdigen. Na een check in het door El Futuro aangeleverde personeelsbestand van januari 2023 blijkt dit om een SKJ-geregistreerde professional gaat. Op het dienstrooster dat de inspectie heeft ingezien, staat de medewerker niet meer ingeroosterd sinds het incident.

Van een bestuurder wordt verwacht dat deze vóór indiensttreding van een nieuwe medewerker nagaat of deze geschikt en competent is en diens verleden niet in de weg staat voor het verlenen van goede zorg. Uit de door El Futuro aanleverde lijst blijkt dat van het overgrote deel van de



medewerkers pas na indiensttreding een verklaring omtrent gedrag (VOG) is aangevraagd. Voor sommigen, waaronder de bestuurder, zit hier meer dan een jaar tussen. De VOG dient er op het moment van indiensttreding al te zijn. Van een medewerker die in december 2022 is gestart, liep volgens de aangeleverde lijst in januari 2023 nog een aanvraag.

De gedragswetenschapper vertelt dat zij niet betrokken is bij de aanmelding en intake van nieuwe jeugdigen of bij de perspectiefplannen van de jeugdigen. Zij geeft aan drie keer per jaar werkbegeleiding te geven aan de medewerkers. Tijdens deze werkbegeleiding behandelt zij in twee uur een thema, op vraag van de medewerkers. In 2022 gingen deze over zelfverwonding, middelenmisbruik en de laatste keer betrof het thema stress en coping stijl. Daarnaast is zijn op oproepbasis beschikbaar om mee te denken over meer algemene zaken en een enkele keer in een individuele casus. Van dit laatste wordt zelden gebruik gemaakt, aldus de gedragswetenschapper.

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt niet in hoeverre de bestuurder de medewerkers, naast de drie werkbegeleidingssessie met een gedragsdeskundige, in staat stelt om hun kennis en vaardigheden actueel te houden. Er is geen inwerkprogramma en er is geen aanbod op het gebied van (bij)scholing. Ook heeft de inspectie niet gezien dat El Futuro over een kwaliteitshandboek beschikt en heeft geen van de medewerkers hier in de gesprekken desgevraagd naar gerefereerd.

Verbeterpunten

- De aanbieder dient te voldoen aan de norm van de verantwoorde werktoedeling. Het afwegingskader in het Kwaliteitskader Jeugd biedt duidelijkheid welke medewerkers welke werkzaamheden mogen verrichten.
- De aanbieder dient ervoor te zorgen dat van elke medewerker of persoon die niet-incidenteel in contact komt met jeugdigen of hun ouders, een VOG aanwezig is vóór aanvang van de werkzaamheden.
- De aanbieder dient ervoor te zorgen dat medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil houden en voldoende kennis hebben van de problematiek van de doelgroep.

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

Van medewerkers hoort de inspectie dat de bestuurder regelmatig op beide locaties aanwezig is en hierdoor een voldoende en actueel beeld heeft over hoe het in de organisatie gaat. Hij is ook aanwezig bij de personeelsvergaderingen.

Over incidenten geven de medewerkers aan dat zij deze registeren in het registratiesysteem en met elkaar evalueren. Uit de gesprekken met jeugdigen en medewerkers blijkt dat er op beide locaties meerdere ernstige incidenten hebben plaatsgevonden. De inspectie heeft gezien dat slechts een deel van deze incidenten als zodanig is geregistreerd. Minstens twee incidenten waarover is



verteld en niet geregistreerd zijn, betreffen geweld dat volgens de Jeugdwet gemeld zou moeten worden bij de inspectie. Op verzoek van de inspectie heeft El Futuro de analyse van de geregistreerde incidenten van de locatie Gouda opgestuurd. Het valt de inspectie op dat er niet diepgaand wordt geanalyseerd wat er is gebeurd, wat hieraan vooraf ging en wat er geleerd kan worden om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Er wordt regelmatig geconcludeerd dat er niet anders gehandeld had kunnen worden.

In het gesprek met de bestuurder is besproken dat een aantal huidige bevindingen ook aan de orde is gekomen in eerdere bezoeken. Hieruit blijkt dat de eerder doorgevoerde verbeteringen niet blijvend zijn doorgevoerd. De bestuurder geeft hierover aan dat hij veel ervaring heeft in de jeugdhulp en dat de wijze van werken binnen El Futuro passend is bij de doelgroep die zij begeleiding bieden.

Van een bestuurder wordt verwacht dat deze in- en tegenspraak organiseert binnen zijn organisatie. De jeugdigen in Gouda geven aan dat er iedere twee weken een jongerenoverleg is, maar dat niemand van de jeugdigen hier naartoe komt. Volgens hen is het mogelijk om bij de medewerkers aan te geven wanneer je het ergens niet mee eens bent of om met eigen ideeën te komen. Zij kunnen desgevraagd geen voorbeeld herinneren waarbij er iets is aangepast naar aanleiding van hun inbreng. De jeugdigen in Alphen geven aan dat op veel van hun vragen en suggesties de reactie komt dat de regels nu eenmaal zo zijn. Zij vertellen dat zij bijvoorbeeld bij de medewerkers hebben ingebracht dat ze graag uitbreiding willen van tijden dat ze kunnen koken. De medewerkers hebben dit met de bestuurder besproken, die heeft dit verzoek afgewezen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht van El Futuro, net als van iedere zorgaanbieder, dat deze een heldere definitie heeft van wat een incident is en calamiteiten of geweldincidenten bij de inspectie meldt. Van incidenten die niet gemeld hoeven worden verwacht de inspectie dat een organisatie de incidentenregistratie en afhandeling zodanig heeft ingericht dat deze helpt bij het verbeteren van de kwaliteit.
- Het organiseren van medezeggenschap door jeugdigen en door medewerkers hoort bij een professionele organisatie.

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

In 2020 heeft de bestuurder zich op verzoek van de inspectie aangesloten bij een klachtencommissie die voldoet aan de eisen van de Jeugdwet. Uit controle door de inspectie blijkt dat El Futuro is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Op de website van El Futuro is de klachtenregeling gemakkelijk te vinden. Hierbij wordt verwezen naar Klachtenportaal Zorg. Tevens

staat op de website opgenomen dat voor ondersteuning bij het indienen van een klacht contact kan worden opgenomen met het AKJ.

In meerdere dossiers van cliënten die na 2020 op basis van de Jeugdwet bij El Futuro geplaatst zijn, heeft de inspectie gezien dat jeugdigen een document hebben ondertekend waaruit blijkt dat zij informatie hebben gekregen over een geschillencommissie. Een geschillencommissie voldoet niet aan de eisen vanuit de Jeugdwet. Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat zij niet allemaal op de hoogte zijn van de mogelijkheid die jeugdigen hebben om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Hierdoor kunnen medewerkers de jeugdigen ook niet (juist) informeren.

Op de locatie Gouda heeft de inspectie in de woonkamer een flyer zien hangen met een foto en contactgegevens van de vertrouwenspersoon van het AKJ. Op de locatie in Alphen heeft de inspectie een flyer over de klachtencommissie zien hangen. De gegevens op de flyer gaan echter over de geschillencommissie en niet over het klachtenportaal Zorg.

De medewerker van de locatie Alphen geeft in het gesprek met de inspectie aan het AKJ niet te kennen. Van de jeugdigen op de locatie Alphen hoort de inspectie terug dat de vertrouwenspersoon voorafgaand aan een bezoek een bericht stuurt, met de vraag hoeveel jeugdigen aanwezig zijn. Omdat dit vaak maar weinig of geen jeugdigen zijn, komt de vertrouwenspersoon dan niet langs volgens de jeugdigen.

Verbeterpunt

- Pas de informatie over de klachtencommissie aan in de documenten die jeugdigen uitgereikt krijgen en op flyer op de locatie in Alphen.
- Hang op de locatie Alphen de contactgegevens naam en foto van de vertrouwenspersoon op een plek waar jeugdigen regelmatig komen.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij El Futuro onaangekondigd uit op 19 januari en 1 februari 2023. 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 6 jeugdigen/jonge volwassenen in Gouda en 5 jeugdigen in Alphen aan den Rijn
- Interviews met drie medewerkers
- Een gesprek met de bestuurder van El Futuro
- Een gesprek met de directiesecretaresse
- Een gesprek met een bewaker
- Telefonisch interview met de gedragswetenschapper
- De check van acht dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hier was een medewerker (deels) bij aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten van beide locaties
- Analyse van de volgende documenten:
 - Cliëntenoverzicht met plaatsingsdatum, type zorg en wettelijk kader van beide locaties d.d. januari 2023
 - Medewerkersoverzicht met datum en soort dienstverband, SKJ-registratie en afgiftedatum VOG van beide locaties d.d. januari 2023
 - Rapport brandveiligheid locatie Gouda, d.d. januari 2021
 - Vier verslagen van cliëntvergaderingen (sept'22 – dec'22)
 - Twee notulen van personeelsvergaderingen (nov'22 en dec'22)
 - Bewonerscontract/huisregels
 - Incidentenanalyse 2022, locatie Gouda
 - 31 foto's van de locatie Gouda na treffen directe maatregelen

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl