



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting Timon, Pleegzorg Zeist

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Timon pleegzorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Timon is blij dat de bevoegenheid en betrokkenheid van de medewerkers opvalt. Hun passie en inzet voor het welzijn van pleegkinderen en (pleeg)ouders zijn onmisbaar. Timon hecht veel waarde aan de doorontwikkeling van het pleegzorgconcept. Met de implementatie van het zorgteam is een belangrijke stap gezet om de zorg nog beter te organiseren en breakdowns te verminderen. Daarnaast is Timon blij met de positieve feedback van verwijzers, (pleeg)ouders en kinderen. Het geeft Timon vertrouwen en bevestiging dat we op de goede weg zijn. Dit alles motiveert ons om ons blijvend betrokken en bekwaam in te zetten voor de pleegkinderen en gezinnen.

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

Allereerst gaat Timon de klachtenregeling en de klachtencommissie actiever onder de aandacht brengen, zodat cliënten en (pleeg)ouders nog beter weten waar ze terecht kunnen als er klachten zijn. Ten tweede ontwikkelen we door op de compleetheid en navolgbaarheid van de dossiervoering. Daarnaast intensiveren we de deskundigheidsbevordering en bewustwording rondom het thema seksualiteit. Tot slot hebben we in ons meerjarenbeleidsplan als belangrijk speerpunt gedefinieerd om systematisch te werken aan verbeteringen en evaluaties van onze zorg.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Het onder de aandacht brengen van de klachtenregeling zorgt ervoor dat cliënten zich nog meer gehoord en erkend voelen en klachten snel bespreekbaar en opgelost worden. Een complete en navolgbare dossiervoering waarborgt de kwaliteit van de hulpverlening en de veiligheid van de jongeren. De deskundigheidsbevordering rondom seksualiteit gaat helpen om nog meer te werken aan een veilige omgeving waar cliënten en (pleeg)ouders openlijk kunnen praten over dit gevoelige onderwerp en waarbij professionals adequaat kunnen ondersteunen. Tot slot zal de methodische doorontwikkeling van beleid én borging daarvan leiden tot een betere kwaliteit van dienstverlening en continue verbetering van de zorg.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de lerende houding van Timon, en het beoogde effect op jeugdigen en ouders. Timon scoort overwegend donker- en lichtgroen op de getoetste normen. Dit houdt in dat de inspectie veelal positieve punten constateert. Op twee normen zijn er verbeterpunten op onderdelen van de norm geconstateerd en op twee normen zijn op onderdelen aandachtspunten geformuleerd. Timon heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachtspunten en verbeterpunten. De voorgenomen verbeteracties geven de inspectie vertrouwen in het aanpakken van de aandachts- en de verbeterpunten en het voortzetten van de zorg die Timon biedt.



1 Inleiding

In maart 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit naar de pleegzorg bij Stichting Timon (hierna: Timon).

Aanleiding

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

Doel van het toezicht was om te bepalen of de pleegzorg afdeling van Stichting Timon verantwoorde hulp biedt. De scope van dit toezicht richt zich op de pleegzorg van Timon, andere onderdelen van de hulp die Timon biedt, zoals crisisopvang, ambulante hulp thuis, zorg-onderwijs trajecten en verschillende woonvoorzieningen, zijn niet meegenomen in dit toezicht.

Opzet van het onderzoek

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

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Timon

Stichting Timon (Timon) is opgericht op 31-12-1982 en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41180521. Timon richt op hulpverlening aan kinderen, jongeren en jongvolwassen van 0 tot 23 jaar en hun gezin(nen). Timon biedt specialistisch ambulante zorg, kleinschalige woonzorg, onderwijs-zorg producten en sinds 2016 ook pleegzorg. Het hoofdkantoor is gevestigd in Zeist en het werkgebied is rondom Amsterdam, Rotterdam en Utrecht, er zijn elf jeugdzorgregio's in dit werkgebied. De kernwaarden van Timon komen vanuit een christelijke achtergrond en zijn gericht op het herstel van het normale leven.

Timon heeft elf gebiedsmanagers met daaronder meerdere zelfsturende pleegzorgteams. In de teams werken pleegzorgwerkers die hbo-gechoold en SKJ-geregistreerd zijn. Aan ieder pleegzorgteam is een gedragswetenschapper gekoppeld.

Aanmeldingen voor pleegzorgvragen komen binnen bij een intakecoördinator en er volgt een eerste beoordeling door het aanmeldteam.

Het aanmeldteam bestaat uit de intakecoördinator, een gedragswetenschapper en een matcher. Bij aannahme van de pleegzorgvraag volgt de matching van jeugdige en pleegouder(s) en daarna de verdeling onder de pleegzorgzorgwerkers.

Timon is bezig met een reorganisatie en gaat van zelfsturende teams zonder teamleiders naar een model met teammanagers en regiomanagers met daarboven directieteams. Op deze manier moeten de bedrijfsmatige aspecten beter geborgd worden.

Van de 2000 gestarte trajecten bij Timon in 2021 zijn 571 pleegzorg trajecten. In 2021 heeft Timon 287 deeltijd plaatsingen en 840 voltijd plaatsingen.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- 1.1. Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.4. Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- 1.5. De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.2. Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- 2.5. Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- 3.1. De bestuurder¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- 3.2. De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3. De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 2.1. Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 3.4. De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Timon scoort overwegend licht- en donkergroen op de getoetste normen. Dit houdt in dat de inspectie op alle normen veelal positieve punten constateert en de inspectie op een aantal normen mogelijkheden tot verbetering ziet op onderdelen van de norm. Timon heeft laten weten aan de slag te gaan met de verbeterpunten uit het rapport, deze treft u op pagina 2 van dit rapport.

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

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






Vervolg

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

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is.

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**





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

Norm 1.1		Oordeel
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

De inspectie hoort in de gesprekken met gedragswetenschappers, pleegzorgwerkers, verwijzers, ouders en pleegouders dat wensen, behoeften en mogelijkheden van pleegkinderen, ouders en pleegouders breed worden uitgevraagd en in kaart worden gebracht. Pleegzorgwerkers vertellen dat zij bij aanvang van een plaatsing van een jeugdige in een pleeggezin een groot (zorgteam)overleg organiseren om met iedereen kennis te maken en samen doelen te stellen. Aan het zorgteam nemen onder andere de ouders, pleegouders en de gezinsvoogd deel. Pleegkinderen kunnen vanaf twaalf jaar ook deelnemen als ze dit willen en vanaf zestien jaar zijn ze er altijd bij. Bij netwerkpleeggezinnen zit het pleegkind veelal al in het pleeggezin en wordt ten tijde van de plaatsing een breed beeld gevormd van het pleeggezin.

De inspectie hoort in de gesprekken met pleegzorgwerkers en gedragswetenschappers dat bij Timon de richtlijn is om eens in de zes weken contact te hebben met het pleeggezin en minimaal drie keer per jaar te spreken met het pleegkind, zoals opgenomen is in de aanbevelingen van de Richtlijn Pleegzorg. Tijdens de plaatsing in het pleeggezin hebben de pleegzorgwerkers contact met de pleegouders, het pleegkind en de ouders om veranderingen in wensen, behoeften en mogelijkheden te signaleren en hierop in te spelen. In alle dossiers die de inspectie heeft bekeken is er een actueel beeld van het pleegkind terug te vinden en is terug te zien dat de jeugdige alleen is gesproken.

Aspirant pleegouders volgen een voorbereidingstraject waarbij een gezinsonderzoek en een training Deskundigheid en Opleiding Pleegouders (DOP-training) verplicht zijn. Uit ingevulde vragenlijsten die de inspectie heeft uitgezet onder pleegouders blijkt dat pleegouders overwegend positief zijn over de screening en dat ze de screening als zorgvuldig en professioneel ervaren hebben. Een enkeling gaf in de vragenlijst aan dat het zwaar en (te) intens was.

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

De inspectie hoort van gedragswetenschappers, pleegzorgwerkers en (pleeg)ouders dat ouders een belangrijke stem hebben bij de plaatsing van hun kind in het pleeggezin. Ze vertellen de inspectie dat een vrijwillige plaatsing niet doorgaat wanneer ouders hier geen goed gevoel bij hebben. Daarnaast hoort de inspectie dat als de eigen kinderen van de pleegouders bezwaren uiten een plaatsing ook niet doorgaat.

Uit de interviews blijkt dat pleegkinderen vanaf de leeftijd van twaalf jaar onderdeel mogen zijn van het zorgteam en dan kunnen aansluiten bij (een deel van) de gesprekken. Kinderen worden gestimuleerd een eigen vertrouwenspersoon uit te kiezen, in de praktijk blijkt dat ze dit nog niet altijd doen omdat kinderen het moeilijk vinden om iemand te kiezen.

Alle pleegzorgwerkers krijgen de twee daagse training Gedeeld Opvoederschap aangeboden waarbij het begeleiden van de samenwerking tussen ouders en pleegouders een nadrukkelijk onderwerp is. Volgens de verwijzers is er veel inspanning door pleegzorgwerkers om het contact tussen jeugdige, ouder(s) en pleegouder(s) goed te laten verlopen en levert Timon hier maatwerk.

Gedragswetenschappers, pleegzorgwerkers en pleegouders vertellen in gesprek met de inspectie dat er zowel een ondersteuningsplan is voor de pleegouders als een begeleidingsplan voor de pleegkinderen. In de dossiers die de inspectie heeft ingezien ziet de inspectie deze plannen ook terug. De inspectie ziet gemaakte afspraken over de doelen waaraan gewerkt wordt en ook is hierin vastgelegd welke hulp is ingezet.

Aandachtspunt

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

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



Uit de gesprekken met (pleeg)ouders en de vragenlijsten die pleegouders hebben ingevuld blijkt dat zij erg tevreden zijn over de pleegzorgwerkers. Zij voelen zich ondersteund, en geven aan dat de pleegzorgwerkers goed bereikbaar zijn en snel en efficiënt hulp inschakelen als dit nodig is. Ook pleegkinderen die de inspectie heeft gesproken zijn positief over de pleegzorgwerkers, ze komen op regelmatige basis en zijn goed te bereiken. In de gesprekken die de inspectie heeft gevoerd met verwijzers, pleegouders, ouders en jeugdigen hoort zij ook terug dat pleegzorgwerkers investeren in het opbouwen van een (vertrouwens)relatie met de jeugdigen en dat de pleegzorgwerkers hierin bedreven en deskundig zijn. Eén jeugdige en twee pleegouders die de inspectie sprak noemen dat er een aantal wisselingen plaats hebben gevonden van pleegzorgwerkers. De inspectie hoort dat dit soms heeft geleid tot een oppervlakkeriger band tussen jeugdige en pleegzorgwerkers.

Aandachtspunt

- Vanwege de continuïteit van zorg is het van belang om wisselingen van pleegzorgwerkers te voorkomen. De inspectie verwacht dat Timon zich inspant om wisselingen zoveel en waar mogelijk te voorkomen.



"Wij worden bijzonder goed begeleid door onze pleegzorgwerker, zij is ruimschoots beschikbaar en betrokken." *pleegouder*

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

Uit de gesprekken met pleegkinderen, (pleeg)ouders en medewerkers blijkt dat de pleegzorgwerkers aandacht besteden aan het onderhouden en/of uitbreiden van het netwerk van de pleegkinderen. Dit start al bij de eerste gesprekken met (pleeg)ouders en pleegkinderen. Bij de start vragen de pleegzorgwerkers aan de pleegkinderen wie belangrijk voor ze zijn, om waar mogelijk deze contacten in stand te houden.

In vrijwel alle dossiers ziet de inspectie terug dat het netwerk in kaart is gebracht en hoe dit in stand gehouden wordt. In de gesprekken met pleegkinderen, pleegouders en medewerkers hoort de inspectie dat pleegkinderen een passende vrijetijdsbesteding hebben.

Medewerkers vertellen de inspectie dat Timon in de regio Amsterdam werkt met een interventie "Eigen Plan" waarbij het netwerk betrokken kan worden en pleegzorg aansluit. Vanuit deze gemeente wordt de inzet van een Eigen Kracht Conferentie gefaciliteerd om het netwerk te betrekken. Opvallend is hierbij het hoge percentage netwerkpleeggezinnen in deze regio (85%).

De inspectie hoort in het gesprek met de pleegzorgwerkers, (pleeg) ouders en kinderen dat de omgangsregeling zo zorgvuldig mogelijk opgesteld wordt en besproken met alle betrokkenen. Pleegzorgwerkers vertellen dat ze, als dat nodig is, hierbij gebruik maken van de Checklist Ouder Contacten in de Pleegzorg (CHOP -lijst). De uitkomst van deze checklist wordt gewogen met de gedragswetenschapper of de verwijzer. In alle dossiers ziet de inspectie terug hoe de omgangsregeling er uit ziet en de inspectie hoort van jeugdigen en ouders dat ze zelf mee kunnen bepalen wat de bezoeksafspraken zijn. Soms hebben pleegzorgbegeleiders een rol in de bezoeksregeling en zijn ze aanwezig bij bezoeken.



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



Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat zij zich inzetten om voor jeugdigen die (gedeeltelijk) niet thuis kunnen opgroeien, een pleeggezin te zoeken dat zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte van de jeugdigen. Zo hoort de inspectie veel voorbeelden van het observeren en stimuleren van pleeggezinnen om een ontwikkelingsgerichte en veilige (fysieke) omgeving aan pleegkinderen te bieden. Ook in de gesprekken met pleegkinderen, ouders en pleegouders hoort de inspectie dat Timon zich hiervoor inzet.

Timon is een organisatie met een christelijke identiteit. Bestandspleegouders moeten een christelijke achtergrond hebben, voor netwerkpleeggezinnen geldt dit niet. Medewerkers geven aan dat kinderen met een ander geloof welkom zijn en dat hier geen exclusiecriteria voor gelden. De verwijzers vertellen aan de inspectie dat ze ook kinderen met een andere achtergrond geplaatst hebben bij Timon en dat ze heel positief zijn over de samenwerking op dit gebied. Eén verwijzer noemt dat ze signalen heeft dat Timon vrij star kan zijn als het om de christelijke identiteit gaat. Andere verwijzers vertellen dat ze er met het aanmelden al rekening mee houden of dit past bij ouders en jeugdigen waar ze pleegzorg voor in willen zetten.

Aandachtspunt

- De inspectie verwacht van Timon dat ze zich bewust is van het feit dat een christelijke identiteit voor (pleeg)ouders en jeugdigen een verschillende waarde en rol in het leven kan spelen en dat ze hierover een open gesprek aangaan met verwijzers, (pleeg)ouders en jeugdigen.



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.	

Medewerkers geven aan in het gesprek met de inspectie dat zij zicht houden op de veiligheid binnen een pleeggezin door middel van een (jaarlijkse) veiligheidschecklist en gesprekken met pleegkinderen en pleegouders. Dit ziet de inspectie terug in de dossiers. Gebiedsmanagers vertellen dat er gebruik wordt gemaakt van de Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ), in sommige regio's is deze verplicht. De inspectie hoort in gesprekken met gedragswetenschappers en pleegzorgbegeleiders dat pleegzorgwerkers gebruik maken van de Risico Inventarisatie Matrix (RIM) bij de start van een plaatsing. Daarna wordt er een RIM ingevuld als er veranderingen zijn op veiligheidsgebied. Medewerkers geven aan dat in het hulpverleningsplan de conclusie van de RIM wordt opgenomen. De gedragswetenschapper wordt geïnformeerd als er een RIM is ingevuld maar doet geen formele check. In de dossiers zag de inspectie geen ARIJ en ook zag de inspectie geen actuele RIM waar dat wel nodig en passend zou zijn gezien het actuele hulpverleningsplan.



De inspectie hoort van medewerkers dat de meldcode bekend is en ook gebruikt wordt. Nieuw binnen Timon is de Veiligheidsbarometer voor kinderen van twaalf jaar en ouder. Medewerkers vertellen dat deze wel geïmplementeerd is, maar ze kennen hem nog niet goed. Ze vertellen dat er discussie is over het gebruik van dit instrument en dat zij liever eerst investeren in de relatie en het vertrouwen van de pleegkinderen.

Uit de interviews met pleegouders en verwijzers en uit de vragenlijst van pleegouders blijkt dat pleegzorgbegeleiders en ouders regelmatig over veiligheid spreken. Pleegouders geven aan dat dit open en transparante gesprekken zijn.

In de gesprekken tussen pleegzorgwerkers en de inspectie blijkt dat een aantal pleegzorgwerkers onvoldoende gespreksvaardigheden hebben om op een laagdrempelige manier het thema seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag met (pleeg)ouders te bespreken. De verbetermaatregelen² die Timon naar aanleiding van intern onderzoek geformuleerd heeft om vaardigheden van medewerkers op dit thema te vergroten kennen de medewerkers niet. Gebiedsmanagers vertellen dat het thema seksualiteit onderdeel is van het inwerkprogramma. Van de gedragswetenschappers hoort de inspectie dat er twee keer per jaar deskundigheidsbevordering is op dit thema.

Verbeterpunten

- Het maken van professionele afwegingen over veiligheid van pleegkinderen dient navolgbaar in het dossier te worden opgenomen.
- Timon dient meer te investeren in de uitrol van verbetermaatregelen en deskundigheidsbevordering rondom het thema seksualiteit. De deskundigheidsbevordering moet zich ook richten op (gespreks-)vaardigheden die medewerkers nodig hebben om dit thema bespreekbaar te maken.



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

Uit de gesprekken met medewerkers en (pleeg)ouders blijkt dat de pleegzorgwerkers over actuele kennis beschikken die nodig is voor een goede uitvoering van hun werk en zich baseren op geldende professionele richtlijnen. Uit de gevoerde gesprekken met medewerkers en door het inzien van personeelsdossiers blijkt dat veel medewerkers al lange tijd in dienst zijn van Timon. Ook ziet de inspectie in de personeelsdossiers dat medewerkers regelmatig relevante trainingen volgen zoals traumasensitief werken, training meldcode, beroepsethiek en haalbaar ouderschap. Verwijzers zijn positief over de deskundigheid van de pleegzorgwerkers en geven aan dat de hulp goed aansluit bij de pleegkinderen.

Medewerkers en pleegouders vertellen dat medewerkers van Timon zelf ondersteuning kunnen bieden aan pleegouders of pleegkinderen, zoals het geven van psycho-educatie, video-interactie begeleiding (VIB) en trainingen op het gebied van trauma. Ook kan er aanvullende hulp ingezet worden, zoals bijvoorbeeld Multidimensionele Familietherapie (MDFT). Pleegouders geven aan dat de pleegzorgwerkers snel en efficiënt hulp inschakelen als dit nodig is.

² Meta-onderzoek calamiteiten tussen januari 2021 en juli 2022

In de dossiers ziet de inspectie dat de ingezette interventies duidelijk zijn weergegeven in de hulpverleningsplannen en dat deze onderbouwd zijn.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	



Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat er een door Timon zelf ontwikkelde, eigen matchingswerkwijze is waarbij een eigen format wordt gebruikt, gebaseerd op de werkwijze “methodisch matchen” ontwikkeld door het NJI, ADOC en het Gezinsinspiratieplein. De basis van deze methodiek is opgenomen in de Richtlijn Pleegzorg. Pleegzorgwerkers vertellen dat ze vanaf de start van de plaatsing focus hebben op wat het perspectief gaat zijn. De gedragswetenschapper kan hierbij geraadpleegd worden en indien nodig kan er een perspectief adviseur bij betrokken worden.

Medewerkers geven aan dat er altijd een doel geformuleerd wordt met betrekking tot het perspectief. Daarnaast zijn er specifieke doelen gericht op het kind en de (pleeg)ouders. De inspectie ziet in de dossiers dat de doelen haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht zijn geformuleerd. Medewerkers vertellen dat de doelen jaarlijks met het pleeggezin worden geëvalueerd. Bij nieuwe plaatsingen zijn er vaker evaluaties, soms per maand of per half jaar. Betrokken ketenpartners sluiten hierbij aan. De inspectie ziet dit in de dossiers terug. Medewerkers geven aan dat het niet altijd lukt binnen de wettelijke termijn van zes weken het eerste hulpverleningsplan beschikbaar te hebben en dat dit te maken heeft met de werkdruk van pleegzorgwerkers en gedragswetenschappers.

Gedragswetenschappers en pleegzorgwerkers vertellen dat de doelen van de geboden hulp in samenspraak met alle betrokkenen wordt bepaald. Ouders, pleegouders en jeugdigen die de inspectie sprak zijn wisselend tevreden over hun hulpverleningsplan en geven een aantal keer aan dat ze niet (goed) op de hoogte zijn van het bestaan van een hulpverleningsplan en de gestelde doelen.

Aandachtspunten

- De inspectie verwacht dat een hulpverleningsplan binnen de wettelijk gestelde termijn van zes weken beschikbaar is voor (pleeg)ouders en jeugdigen.
- Ook verwacht de inspectie dat de pleegzorgbegeleider met (pleeg)ouders en jeugdigen samen werkt aan het opstellen van het hulpverleningsplan en dat alle betrokkenen goed op de hoogte zijn van het plan en de opgestelde doelen en deze ook gedeeld wordt.

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



Uit de vragenlijst die pleegouders ingevuld hebben blijkt dat vanuit de meeste pleegouders positief zijn over wat ze kunnen verwachten van de pleegzorgwerkers. Medewerkers en managers vertellen dat jeugdigen tot 21 jaar in zorg mogen blijven en dat hier regelmatig gebruik van wordt gemaakt. Daarnaast vertellen pleegzorgwerkers dat ze goed samenwerken met andere betrokken hulpverleners, de andere betrokken hulpverleners sluiten ook regelmatig aan bij het zorgteam.

Verwijzers vertellen dat ze positief zijn over de samenwerking met Timon en dat het duidelijk is wie de regie voert en wie eindverantwoordelijk is voor een casus. Als er in een casus een visieverschil is bespreken de verwijzers dit met de pleegzorgbegeleiders en zo nodig schalen ze op naar de gedragswetenschappers. Verwijzers vertellen dat er geen formele samenwerkingsafspraken gemaakt zijn met Timon.

De inspectie hoort in de gesprekken met het bestuur, de managers en de gedragswetenschappers dat de samenwerking met de gecertificeerde instellingen soms wel als lastig ervaren wordt. Ze vertellen dat dit met name te maken heeft met de afwezigheid van jeugdbeschermers door de krapte op de arbeidsmarkt en de hoge werkdruk bij de gecertificeerde instellingen. Een aandachtspunt en zorg is dat pleegzorgwerkers regelmatig taken uitvoeren die formeel belegd zijn bij jeugdbeschermers en dit geeft druk bij de pleegzorgwerkers. Gedragswetenschappers en pleegzorgwerkers vertellen dat ze op casusniveau wel een positieve samenwerking ervaren.

Aandachtspunt

- Het verbeteren van de ketensamenwerking vraagt om continue aandacht en investering. Door het opstellen van samenwerkingsafspraken kan een goede basis gelegd worden in het kunnen bieden van samenhangende en integrale hulp en is helder wat de verantwoordelijkheden van de verschillende organisaties zijn.

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

De pleegzorgwerkers volgen één keer per vier of zes weken intervisie. Daarnaast vertellen de pleegzorgwerkers dat de overlegstructuur per regio verschillend is. Er is in elke team casuïstiek bespreking en werkbegeleiding en er zijn themabijeenkomsten op een inhoudelijk onderwerp, recent was dit bijvoorbeeld identiteit gericht werken.

Medewerkers vertellen aan de inspectie dat ze heel tevreden zijn over het scholingsaanbod vanuit Timon. Ze geven aan dat er verplichte trainingen zijn, zoals recent traumasensitief opvoeden, en aanvullende scholingsmodules. Timon heeft een eigen kenniscentrum en gedragswetenschappers geven regelmatig trainingen over relevante thema's voor pleegzorg.

Medewerkers en verwijzers noemen dat er een lerend werkklimaat is bij Timon, waarbij verwijzers voorbeelden geven van het reflectief vermogen van pleegzorgwerkers. Ook de inspectie merkt dat de medewerkers die zij heeft gesproken zich tijdens de gesprekken reflectief opstellen.

Uit de documenten die de inspectie heeft ingezien³ blijkt dat Timon een leer cirkel heeft opgezet waarbij gedragswetenschappers van een zorgcluster (in dit geval pleegzorg) elkaar ieder kwartaal treffen om de kwaliteit van de zorg te analyseren aan de hand van incidenten en een aantal indicatoren, zoals uitval (breakdowns), cliënttevredenheid en doelrealisatie. Aan de hand van de analyse stellen zij doelen en acties op voor verbetering. Deze analyse en actiepunten worden door de gedragswetenschappers in de teams besproken. Pleegzorgwerkers noemen als voorbeeld dat het voorkomen van breakdowns in het team besproken is om hiervan te leren.



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
 <p>De bestuurder⁴ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

De kernwaarden van Timon komen vanuit een christelijke achtergrond en zijn gericht op het herstel van het normale leven.

³ Jaargesprek 2022- kwaliteit van zorg - pleegzorg



⁴ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

Op de website van Timon is te lezen dat iedereen welkom is, ongeacht (culturele) achtergrond of geloof en dat ze werken vanuit de kernwaarden "Uniek, Hoop, Gedreven en Samen". De managers vertellen dat deze kernwaarden bij hen niet zitten in grote aantallen maar in die ene unieke cliënt. In de gesprekken met verwijzers, medewerkers en management hoort de inspectie dat Timon de kernwaarden uitdraagt in alle lagen van de organisatie en dat het een leidraad is voor het werk. Van verwijzers hoort de inspectie dat Timon altijd kijkt naar wat wel mogelijk is en hoe uitzichtloos het ook lijkt in een casus, ze toch op zoek gaan naar een perspectief. Verwijzers vertellen ook dat ze voor complexe casussen daarom vaak bij Timon uitkomen.

Medewerkers vertellen dat Timon een fijne organisatie is om voor te werken. Een enkele medewerker vertelt dat de interne communicatie soms beter kan, anderen herkennen dit niet. Timon neemt deel aan landelijke overleggen met pleegzorgaanbieders en werkt mee aan de landelijke visie pleegzorg. Deze is bijna klaar.





"Een extra stap doen in wat een kind nodig heeft. Ze faciliteren het buiten hokjes denken en kleuren. Dat is voor mij Timon" *pleegzorgbegeleider*

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

Uit de gesprekken die de inspectie met medewerkers voert en de ontvangen stukken die zij inziet, blijkt dat Timon voldoet aan professionele standaarden en kwaliteitseisen die passend zijn bij de ontwikkelingen in het veld.

Timon investeert in het behoud van personeel door het bieden van een ruim opleidingsaanbod vanuit het "Leerhuis", waarmee de bestuurder de medewerkers in staat stelt om hun kennis en vaardigheden actueel te houden. Daarnaast vertelt de bestuurder dat Timon investeert in medewerkers door het bieden van vitaliteitsprogramma's, nabijheid bij ziekteverzuim en medewerkersdagen die zorgen voor verbinding. Dit resulteert bij de pleegzorg van Timon in stabiele teams met medewerkers die al lang bij Timon werkzaam zijn.



De inspectie ziet dat Timon beschikt over actuele en voor de functie passende verklaringen omtrent het gedrag van de medewerkers.

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

Timon beschikt over een incidentenregistratiesysteem waarbij pleegzorgwerkers aangeven dat calamiteiten bij Timon breed geëvalueerd worden.

Uit gesprekken met gedragswetenschappers, pleegzorgwerkers en het management blijkt dat Timon in- en tegenspraak organiseert door middel van een ondernemingsraad en een cliëntenraad. De cliëntenraad bestaat uit twee leden en er zit geen vertegenwoordiging in vanuit pleegzorg. Met de manager van het kenniscentrum heeft de cliëntenraad contact over hoe de cliëntenraad uitgebreid kan worden met pleegzorg vertegenwoordiging. Timon beschikt over een pleegouderraad met vijf leden en zij worden gevraagd input te geven bij nieuwe ontwikkelingen.

Jongeren zijn niet vertegenwoordigd in de cliëntenraad. Vanuit de cliëntenraad probeert men wel op te halen wat jongeren vinden, bijvoorbeeld door langs huizen te gaan. Er wordt gekeken naar andere manieren om de stem van de jongeren te horen, bijvoorbeeld door het instellen van "panels". Voor de doorontwikkeling van de cliëntvertegenwoordiging is subsidie beschikbaar gekomen en daar gaat Timon mee aan de slag.

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

Timon is aangesloten bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland en beschikt over een klachtenregeling welke is opgenomen op de website en er is een klachtenfolder.

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

Medewerkers geven aan dat pleegouders en pleegkinderen bij de start een folder krijgen met informatie over wat te doen bij een klacht en een folder met informatie over Jeugdstem, voorheen Advies- en Klachtenbureau Jeugd (AKJ). De geïnterviewde pleegkinderen en pleegouders geven aan dat zij geen folders hebben ontvangen. Uit de AKJ-rapportage⁵ blijkt dat er geen vragen zijn ontvangen van jeugdigen die in pleegzorg verblijven en er is tussen de vertrouwenspersoon en cliëntenraad geen contact geweest.

⁵ AKJ-jaarrapportage Timon 2021

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Timon de informatie op de website over de klachtregeling zodanig aanpast dat helder is dat een rechtstreekse en onbelemmerde toegang tot de externe klachtencommissie mogelijk is.
- Daarnaast moeten (pleeg)ouders en kinderen actief geïnformeerd worden over wat ze kunnen doen bij een klacht en over de rol van Jeugdstem.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Timon uit op 7 maart 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:

- Gestructureerde interviews met:
 - Bestuurder
 - Vijf pleegzorgwerkers
 - Drie matchers, waarvan één ook werkzaam is als screener
 - Twee gedragswetenschappers
 - Drie gebiedsmanagers
 - Manager Kenniscentrum
- Telefonische gesprekken met twee pleegkinderen.
- Telefonische gesprekken met twee ouders.
- Telefonische gesprekken met drie pleegouders.
- Gesprekken met drie verwijzers van Gecertificeerde Instellingen
- Gesprek met twee leden van de cliëntenraad.
- Vragenlijst voor pleegouders, ingevuld door 102 pleegouders.
- De check van tien personeelsdossiers in aanwezigheid van een leidinggevende van Personeel en Organisatie, een medewerker Opleidingen en een medewerker administratie. De inspectie heeft zelf willekeurig de dossiers geselecteerd uit een bestand van 96 medewerkers pleegzorg in loondienst en één ZZP'er.
- De check van tien dossiers van pleegkinderen en pleeggezinnen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen en een verklaring van geen bezwaar. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd, willekeurig gekozen.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Jaarrapportage Timon Jeugdhulp Rijnmond 2021
 - AKJ-jaarrapportage Timon 2021
 - Cliënttevredenheidsonderzoek
 - Timon opleidingsbeleid 2022 (concept)
 - Klachtenregeling Jeugdhulp
 - Timon Jaarrapportage klachten 2022
 - Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)
 - a. Managementsamenvatting MTO 2021
 - b. Totaalresultaat MTO-light
 - c. Plan van Aanpak MTO-light
 - d. Update en afronding acties MTO

- Registratie van incidenten en verslag van analyse van incidenten
 - a. Incidenten totaal 2022
 - b. Jaargesprek 2022- kwaliteit van zorg - pleegzorg
- Meta- analyse calamiteiten 2021-2022
- Jaarrapportage calamiteiten 2022
- Zorgconceptbeschrijving Pleegzorg
- Jaarafsluiting 2022 Verbetermatrix
- Rapport externe audit 2022 (ISO 9001:2015) met als thema Van Visie naar Hulp – Pleegzorg.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl