



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand"

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand"

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op de groei in kwaliteit en professionaliteit die wij de afgelopen jaren hebben bereikt. Zoals terug te lezen in ons jaarverslag waren wij op het moment van de inspectie al aan de slag met een aantal punten uit het rapport. Aan de Hand kijkt objectief naar het eigen handelen middels ons kwaliteitssysteem en haar PCDA cyclus.

Wij zijn trots dat de jeugdigen en ouders zich veilig voelen bij Aan de Hand en wij hun wensen en behoeften duidelijk in beeld hebben. Ook zijn wij trots op onze medewerkers die met grote betrokkenheid de ouders en jeugdigen ondersteunen en begeleiden.

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

Een aantal van de punten zijn inmiddels al opgepakt:

- De camera's zijn verwijderd
- Het klachtenreglement staat op de website en in alle documenten.

- Inspraak momenten voor de jeugdigen staan maandelijks ingepland.

Met de overige punten gaan we aan de slag, hier maken we een plan van aanpak voor. Zo gaan we onder andere aan de slag met het afbouwen en evalueren van maatregelen, de sociale kaart, contactmomenten uitbreiden en het juist adviseren van extra hulp aan ouders.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

- Jeugdigen worden meer bewust van hun persoonlijke doelen en hoe zij hier bij Aan de Hand aan werken.
- Ouders/verzorgers en jeugdigen krijgen meer inspraak in de dagstructuur.
- Beperkende maatregelen zullen worden afgebouwd waar dit kan en hier zal meer duiding over komen in het dossier van de jeugdige.
- Jeugdigen kunnen zich niet meer bezeren aan het schrikdraad en de paarden blijven veilig.
- Jeugdigen zullen makkelijker toegang hebben tot aanvullende hulp.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de uitgevoerde en voorgenomen verbetermaatregelen van Aan de Hand. De maatregelen die Aan de Hand heeft getroffen of gaat treffen maken dat de inspectie positief is over het beoogde effect daarvan op de jeugdigen en diens ouders. De inspectie ziet dat Aan de Hand een goede ontwikkeling heeft doorgemaakt in de afgelopen jaren en acht Aan de Hand daarom in staat om verantwoorde jeugdhulp te bieden.



1 Inleiding

In februari 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand" te Scharendijke.

Aanleiding

In 2019 heeft de inspectie toezicht uitgevoerd bij Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand" (hierna: Aan de Hand) vanwege ontvangen signalen met ernstige tekortkomingen in de kwaliteit en veiligheid van de hulp bij Aan de Hand. Daarop heeft de inspectie meerdere handhavingstrajecten doorlopen met Aan de Hand. Op 4 februari 2020 zijn deze trajecten positief beëindigd; Aan de Hand voldeed aan de eisen in de twee aanwijzingen en de last onder dwangsom. Nadien zijn verschillende nieuwe meldingen bij de inspectie binnen gekomen over Aan de Hand die betrekking hadden op de kwaliteit en veiligheid van de hulp. Voor de inspectie waren de eerder doorlopen handhavingstrajecten en de nieuwe meldingen reden om een nieuw algeheel onderzoek te doen naar de kwaliteit van de hulp bij Aan de Hand. Doel van het toezicht was om te bepalen of Aan de Hand 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. Naast de

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand"

Aan de Hand is een begeleidingscentrum voor jeugdigen met een autismspectrumstoornis of aanverwante (psychische) stoornis. In 2008 is gestart met naschoolse opvang en sinds 2012 met logeerweekenden en logeerweken gedurende vakanties. Sinds 2017 wordt er ook langdurig verblijf en crisisopvang aan jeugdigen geboden op de locatie. Op het moment van toezicht biedt Aan de Hand mogelijkheden voor dagbesteding, logeeropvang en langdurig verblijf. Op 1 juli 2020 is Aan de Hand gewijzigd van een vennootschap onder firma naar een commanditaire vennootschap. Aan de Hand staat sindsdien geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 80148492.

Op het moment van toezicht zijn er 42 cliënten in zorg. Het merendeel van de cliënten ontvangt hulp op basis van de Jeugdwet. Daarnaast woont één meerderjarige cliënt op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en één meerderjarige cliënt op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) bij Aan de Hand. Zeven cliënten wonen meer dan vijf etmalen per week bij

Aan de Hand. 29 jeugdigen logeren in de weekenden of tijdens vakanties bij Aan de Hand en krijgen dan ook dagbesteding aangeboden. Zes jeugdigen komen enkel voor dagbesteding een of meerdere dagen per week naar Aan de Hand. Op het moment van toezicht verblijven er geen jeugdigen op basis van crisisopvang. De jeugdigen worden verdeeld in vier verschillende groepen die aangeduid worden met een kleur. De groepen worden onder andere ingedeeld op leeftijd, geslacht en/of groepsdynamiek. De jeugdige doet de activiteiten bij Aan de Hand met diens vaste groep.

Aan de Hand wordt bestuurd door een directeur die tevens enig vennoot is. Daarnaast zijn er drie teamleiders met hun eigen verantwoordelijkheden. Deze vier leden van het managementteam leveren ook hulp als begeleider bij Aan de Hand. Ook zijn er negen pedagogisch medewerkers werkzaam bij Aan de Hand die de hulp aan de cliënten bieden. Vanuit de hoofdaannemer Klaver4 is er een gedragswetenschapper beschikbaar voor alle jeugdigen bij Aan de Hand. Aan de Hand wordt verder ondersteund door een directie-assistent, beleidsmedewerker, huismeester en twee facilitaire medewerkers die ook de maaltijden verzorgen.

Aan de Hand is onderaannemer van Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ). Voor jeugdigen uit Zeeland met een indicatie voor lichte jeugdhulp met verblijf is Klaver4 de hoofdaannemer namens SZZ. Voor deze laatste jeugdigen is de gedragswetenschapper vanuit Klaver4 meer intensief betrokken voor Aan de Hand.

Aan de Hand beschikt over een pand op een ruim terrein in een landelijke omgeving. Op het terrein staan verschillende speeltoestellen in een omheind gebied en worden paarden gehouden. In het pand bevinden zich op de begane grond verschillende leef- en activiteitenruimtes met eettafels en een zithoek. Daarnaast is er een grote en een kleinere keuken aanwezig. De slaapkamers bevinden zich op de begane grond, de eerste- en tweede verdieping. Op de gangen zijn gemeenschappelijke badkamers te vinden. Enkele slaapkamers hebben een eigen badkamer. Vooraan op het terrein staat een woonhuis waar de eigenaar voorheen woonde met haar gezin. Dit wordt nu verhuurd als vakantiewoning.

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.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1);
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid (norm 1.3);
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4);
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's (norm 2.5);
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal (norm 3.1);
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden (norm 1.2);
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5);
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Aan de Hand heeft laten weten inmiddels een plan van aanpak te hebben opgesteld ten aanzien van de aandachts- en verbeterpunten. De inspectie heeft een korte weergave van dit plan ontvangen. Daarnaast geeft Aan de Hand aan enkele verbetermaatregelen al doorgevoerd te hebben. Zo zijn de camera's verwijderd en is het schrikdraad verplaatst. Ook is de klachtenprocedure aangepast en staat deze op de website van Aan de Hand. In de klachtenprocedure is echter nog sprake van een mate van getraptheid in toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtencommissie dient zonder tussenkomst van de aanbieder benaderd te kunnen worden. De inspectie heeft hierover contact gehad met Aan de Hand en heeft een herziene klachtenprocedure ontvangen. Deze voldoet aan de eisen van de Jeugdwet en de Wkkgz.

De inspectie leest in het plan van aanpak van Aan de Hand dat zij zich gaan inzetten om de jeugdigen en diens ouders meer te betrekken bij de persoonlijke doelen. Tevens zal bekeken worden of er voldoende aandacht is voor de individuele behoeften van de jeugdige, ondanks dat de vaste dagstructuur vaak ook als zeer gewenst wordt gezien voor de jeugdigen. Verder gaat Aan de

Hand in overleg met de gedragsdeskundige om te bezien wat passende maatregelen kunnen zijn in het afbouwen van het innemen van de telefoon.

Uit bovenstaande blijkt dat Aan de Hand actief aan de slag gaat met de aandachts- en verbeterpunten en dat zij deze omzetten in verbetermaatregelen. We zien dat Aan de Hand in de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt, waarbij kwaliteitsverbetering voldoende wordt opgepakt. De inspectie heeft er daarom vertrouwen in dat Aan de Hand de verbetermaatregelen verder concretiseert en doorvoert.






Vervolg

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

3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



Beeld



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.	

Uit de gesprekken met de medewerkers en uit de dossiers blijkt dat zij een goed beeld hebben van de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdigen en diens ouders. Bij de aanmelding van de hulp bij Aan de Hand wordt een uitgebreid intakeformulier ingevuld door de ouders. Hierin worden de wensen en behoeften van de jeugdige breed uitgevraagd rondom lichamelijk en sociaal functioneren en de zelfstandigheid van de jeugdige. Op basis van het intakeformulier wordt door in ieder geval een SKJ-geregistreerde medewerker en de gedragswetenschapper beoordeeld of een jeugdige past bij Aan de Hand. Dit is afhankelijk van de indicatie van waaruit de hulp geleverd zal worden en vragen vooraf van de medewerkers. Daarna volgt een kennismakingsgesprek met (pleeg)ouders, een verwijzer en/of een andere hulpverlener en indien ouders dat willen ook de jeugdige. Wanneer een jeugdige start bij Aan de Hand wordt vooraf via een app met de begeleiders gedeeld wat de desbetreffende jeugdige nodig heeft tijdens de begeleiding.

In de dossiers ziet de inspectie dat er dagelijks rapportages aanwezig zijn van de jeugdige waarin veranderingen over het beeld van de jeugdige beschreven worden. Daarnaast leest de inspectie in de zorgplannen een algemeen beeld van de jeugdige, waarin onder andere wordt samengevat wat de achtergrond van de jeugdige is en wat de algemene hulpvraag is.

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

De inspectie hoort van de medewerkers en een ouder dat er korte lijnen zijn met de ouders en dat ouders in samenspraak met de hulpverleners de hulpvraag en de doelen bepalen. Ouders kunnen met eigen inloggegevens te allen tijde in het digitale dossier meekijken. Uit de dossiers en uit het gesprek met de jeugdige blijkt dat jeugdigen echter minder op de hoogte zijn van de doelen bij Aan de Hand en hier weinig inspraak in hebben. Een begeleider vertelt dat dit minder aan de orde is, omdat de meeste jeugdigen een licht verstandelijke beperking hebben. Hierdoor hebben zij vaak weinig behoefte om hierover te praten.

Bij Aan de Hand wordt gewerkt met een vast dagprogramma, waarbij geen differentiatie mogelijk is per jeugdige; de jeugdigen en de ouders hebben geen regie over de dag structuur die aangeboden wordt. Medewerkers geven aan dat het vaste dagprogramma helpend is voor de jeugdigen die bij Aan de Hand komen gezien hun problematiek. Tijdens een observatie ziet de inspectie wel dat jeugdigen keuzes aangeboden krijgen op bepaalde momenten in het dagprogramma. Zo ziet de inspectie dat een jeugdige geen zin heeft om te gaan zwemmen 's middags.

Zij gaat daarom paardrijden met een andere begeleider op het terrein. Echter blijft het dagprogramma hetzelfde voor alle jeugdigen en dienen de jeugdigen zich daarnaar te schikken.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat Aan de Hand actief de jeugdigen betreft binnen zijn/haar mogelijkheden in het bepalen en meedenken van doelen. Daarbij dient een passende aanpak gebruikt te worden die afgestemd is op het niveau van de jeugdige.



Aandachtspunt:

De inspectie vraagt aandacht voor de individuele behoeften van de jeugdige ten aanzien van de dagstructuur en de inspraak daarop door de jeugdige en diens ouders.

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

De medewerkers vertellen dat iedere jeugdige een vaste mentor krijgt van de groep waar de jeugdige deel van uitmaakt. De mentor is het vaste aanspreekpunt voor de jeugdige en diens ouders. De inspectie ziet tijdens de activiteiten dat de medewerkers individuele aandacht geven aan de jeugdigen en hen aanmoedigen en complimenten geven. De jeugdigen geven aan dat ze altijd bij de begeleiders terecht kunnen als er iets is en ze hen over het algemeen aardig vinden. Een medewerker vertelt dat de regel is dat jeugdigen niet op elkaars kamer komen, tenzij met toestemming en met een open deur.

De gedragswetenschapper vertelt dat het onderscheid tussen het bieden van afstand en nabijheid richting de jeugdigen bij de medewerkers een groot thema is en blijft. Ze geeft aan dat medewerkers hier erg voorzichtig mee zijn. De gedragswetenschapper vertelt hier aandacht aan te geven tijdens de intervisie.

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

Enkele jeugdigen vertellen de inspectie dat zij zowel vrienden bij Aan de Hand als op school hebben. In de dossiers ziet de inspectie dat bij een aantal jeugdigen het maken van sociaal contact met andere jeugdigen een doel is.



De bestuurder vertelt dat de jeugdigen die bij Aan de Hand wonen nog zeer regelmatig naar hun ouders gaan, bijvoorbeeld in de weekenden.

“Jeugdige X speelt met minimaal twee verschillende kinderen op één dag”
Doel uit dossier jeugdige.

Daarnaast hebben de jeugdigen de mogelijkheid om vrienden en vriendinnen te laten komen bij Aan de Hand. De bestuurder geeft aan dat op het moment van toezicht een van de bewoners naar een vriendin is die zij heeft leren kennen tijdens haar verblijf bij Aan de Hand.

Aandachtspunt:

In de dossiers wordt het netwerk van de jeugdige in kaart gebracht middels het invullen van het document 'sociale kaart'. De inspectie ziet dat hier naast de ouders vrijwel geen belangrijk informeel netwerk genoemd wordt, zoals grootouders en vrienden. Dit terwijl jeugdigen wel aangeven bij de inspectie voor hen belangrijk informeel netwerk te hebben. De inspectie verwacht daarbij altijd dat in de begeleiding aandacht is voor het vergroten of in stand houden van het netwerk van de jeugdigen.

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

De inspectie ziet tijdens de rondleiding dat de leef- en verblijfruimtes huiselijk en schoon zijn. Iedere jeugdige heeft een eigen slaapkamer. De bewoners mogen deze zelf inrichten met persoonlijke spullen. In de leefruimtes en buiten zijn verschillende speeltoestellen en knutselmateriaal aanwezig en zijn meerdere grote schermen met een beamer waar op bepaalde tijden een film gekeken kan worden. Daarentegen hoort en ziet de inspectie ook enkele verbeter- en aandachtspunten omtrent een zo thuis mogelijke omgeving met een gezinsgericht en pedagogisch ontwikkelklimaat.

Zo hoort en ziet de inspectie dat er vrijheidsbeperkende maatregelen ingezet worden bij enkele jeugdigen, zoals een deurverklikker en fysiek ingrijpen waarbij onvoldoende wordt ingezet op het evalueren en afbouwen van deze maatregelen. In een dossier leest de inspectie dat een jeugdige slaapt in een slaapkamer met een deurverklikker. Een medewerker vertelt dat deze jeugdige de neiging heeft 's avonds en 's nachts andere jeugdigen lastig te vallen. In de rapportages staat beschreven dat de jeugdige graag wil dat de verklikker uitgezet wordt. Uit het dossier wordt onvoldoende duidelijk dat de jeugdige weet waar deze aan moet voldoen om dit te bereiken. Daarnaast ziet de inspectie geen systematische evaluatie omtrent deze maatregel bij deze jeugdige in het dossier.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat er op de gangen bij de slaapkamers camera's hangen. De bestuurder geeft aan dat deze niet meer in gebruik zijn en uit staan.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de paarden worden afgezet met schrikdraad. De jeugdigen kunnen op het terrein zelfstandig bij dit schrikdraad komen. Een jeugdige raakt het schrikdraad gedurende de rondleiding aan, waardoor deze een lichte schok krijgt.

Alle jeugdigen bij Aan de Hand dienen het dagprogramma te volgen. Dit dagprogramma kent altijd eenzelfde structuur, waarbij activiteiten wisselend zijn. Jeugdigen en ouders worden hierover vooraf geïnformeerd, zodat de jeugdigen voorbereid kunnen worden. De gedragswetenschapper en medewerkers vertellen dat de jeugdigen gebaat zijn bij deze structuur, vanwege hun problematiek. In het dagprogramma zijn ook twee vaste rustmomenten opgenomen. De medewerkers vertellen dat van de jeugdigen tijdens deze rustmomenten verwacht wordt dat zij iets voor zichzelf doen. Zij mogen dan ook gebruik maken van bijvoorbeeld hun telefoon, welke op andere momenten gedurende dag wordt ingenomen. Een medewerker vertelt dat de jeugdigen tijdens het rustmoment verplicht op hun slaapkamer moeten verblijven. Doen zij dit niet dan volgt er een sanctie. De bestuurder geeft echter aan dat afgestemd wordt op de jeugdige waar het beste is voor de jeugdige om op dat moment te verblijven. Dit kan ook in de woonkamer zijn, omdat er zicht moet blijven op een jeugdige tijdens het telefoongebruik. De inspectie heeft hier geen eenduidig beeld over opgehaald.

Aan de Hand geeft de begeleiding vorm vanuit een christelijke geloofsvisie. In het inschrijfformulier is opgenomen dat een jeugdige mee moet naar de dienst van de christengemeente in Zierikzee, wanneer de jeugdige op zondag bij Aan de Hand is. Indien hier geen toestemming voor wordt gegeven, kan een jeugdige niet op zondag begeleiding krijgen bij Aan de Hand.

Verbeterpunten:

- Vrijheidsbeperkende maatregelen, zoals een deurverklikker, fysiek ingrijpen of het verplicht verblijven op de kamer op vaste tijden mogen niet worden ingezet bij Aan de Hand. Ook het innemen van de telefoon dient afgestemd te zijn op de behoeften van de jeugdige in relatie tot de hulp die wordt geboden. Immers biedt Aan de Hand jeugdhulp in een open voorziening. De inspectie verwacht daarom dat deze maatregelen worden afgebouwd, waarbij voor alle betrokkenen duidelijk is waar aan moet worden voldaan om dit te kunnen bewerkstelligen in het belang van de jeugdige.
- De inspectie verwacht dat de camera's in het pand verwijderd worden.
- Het schrikdraad bij de paarden waar de jeugdigen zelfstandig bij kunnen dient verwijderd te worden, zodat jeugdigen zich hier niet aan kunnen bezeren.
- De inspectie vraagt aandacht voor de verplichte deelname aan christelijke activiteiten voor jeugdigen die bij Aan de Hand komen. De inspectie verwacht dat het ontzeggen van passende hulp voor de jeugdige niet wordt bepaald op basis van het wel of niet deelnemen aan religieuze activiteiten, zoals het meegaan naar een kerk op zondag. Jeugdigen die tijdens hun verblijf aangeven niet (langer) mee te willen naar de kerk, mogen niet gedwongen worden mee te gaan.

In reactie op het conceptrapport geeft Aan de Hand aan jeugdigen die niet naar de kerk willen de mogelijkheid te organiseren op de locatie van Aan de Hand te blijven.


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.	Goed

Bij de start en minimaal eens per half jaar wordt een risico-inventarisatielijst afgenomen. De lijst is opgenomen in het intakeformulier en wordt bij de start ingevuld door de ouders. De daaropvolgende risico-inventarisaties worden geaccordeerd door de SKJ-geregistreerde medewerker. In de inventarisatielijst worden risico's uitgevraagd, zoals het tonen van agressie, het voorkomen van suïcidale uitspraken, gedachten of uitingen of het meemaken of mee hebben gemaakt van lichamelijk geweld of seksueel misbruik. De inspectie ziet dat in alle bekeken dossiers een risico-inventarisatielijst aanwezig is. Een taxatie van de risico's ziet de inspectie echter niet terug, de ernst van de risico's wordt niet expliciet geduid. Wel komen in de doelen van de jeugdige enkele beschreven risico's terug, zoals het reduceren van agressie middels een signaleringsplan of stappenplan.

Aandachtspunt:



De inspectie verwacht dat op basis van de inventarisatie van de risico's, de risico's verder worden geduid in ernst en wat dit betekent voor de begeleiding aan de jeugdigen.

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

In de dossiers ziet de inspectie dat elke jeugdige een aantal leerdoelen heeft waaraan gewerkt wordt. Daarbij staat ook beschreven hoe aan doelen gewerkt wordt. Bijvoorbeeld welke activiteiten de jeugdige hiervoor moet ondernemen en op welke manier de jeugdige bejegend wordt door de begeleiders. Deze activiteiten zijn passend bij de doelen waaraan gewerkt wordt. Begeleiders vertellen tijdens het interview met de inspectie dat ze werken met verschillende richtlijnen en methodieken. De medewerkers zijn hier ook in geschoold. Door het gebruik van Triple C kan men goed in beeld brengen wat de jeugdige nodig heeft. Met de methode "geef mij de 5" wordt structuur gegeven aan jeugdigen met autisme. De begeleiders zijn ook bekend met de richtlijn afstand nabijheid die bij aan de Hand wordt gebruikt. Een begeleider geeft aan dat een grens aangegeven wordt, wanneer een jeugdige te veel lichamelijk contact zoekt richting andere jeugdigen of een begeleider.

Aandachtspunt:

De inspectie hoort van de medewerkers dat er op het moment van toezicht geen specifieke hulp aan ouders geboden wordt. Wel kunnen er tips gegeven worden aan ouders hoe om te gaan met bepaald gedrag van de jeugdige. Verder hoort de inspectie dat voor sommige jeugdigen aanvullende hulp nodig zou zijn. De inspectie hoort van medewerkers dat hier geen directe actie op wordt genomen door hen. De inspectie vraagt aandacht voor een meer outreachend aanbod aan ouders en jeugdigen, wanneer de problematiek hierom vraagt door deze specifieke deskundigheid te organiseren of te adviseren.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie ziet in de dossiers en hoort in de gesprekken met de begeleiders en de gedragswetenschapper dat zij een actueel beeld hebben van het persoonsbeeld, context en ontwikkelbehoefte van de jeugdigen. Op het moment dat een jeugdige wordt aangemeld stellen begeleiders met behulp van de gedragswetenschapper een zorgplan op. De inspectie ziet in elk dossier dat de doelen SMART geformuleerd zijn en dat de doelen halfjaarlijks geëvalueerd worden. Bij deze evaluatie zijn over het algemeen de ouders, een SKJ-geregistreerde begeleider en de begeleider met de mentorrol aanwezig. De gedragswetenschapper sluit alleen aan wanneer er bijzonderheden spelen. Uit de gesprekken met de gedragswetenschapper en begeleiders blijkt dat jeugdigen niet altijd betrokken worden bij de evaluatie. Jeugdigen die de inspectie heeft gesproken brengen vooral naar voren dat hun doelen te maken hebben met het veranderen van hun gedrag

op de groep. De inspectie zag in de dossiers eenzelfde beeld terugkomen. Doelen worden soms negatief geformuleerd. De doelen zijn regelmatig gericht op het accepteren van gezag en in mindere mate gericht op ontwikkeling.





"Ik moet leren om niet zo snel boos te worden." Jeugdige

Aandachtspunten:



De inspectie verwacht dat de jeugdigen betrokken worden bij de evaluatie van de doelen, omdat dit naar verwachting bij zal dragen aan het behalen van de doelen.

De inspectie verwacht verder dat doelen ontwikkelingsgericht worden geformuleerd. Voor alle jeugdigen is het van belang om met positief geformuleerde doelen te werken die bijdragen aan het (in de toekomst) goed kunnen functioneren in de maatschappij.

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

Begeleiders vertellen de inspectie dat ze als mentor van een jeugdige contact hebben met ouders, andere hulpverleners en ook aansluiten bij externe zorg overleggen. Buiten de vergadering om overleggen ze ook met de gedragswetenschapper als dat nodig is. Een ouder benoemt naar de inspectie toe dat hij het fijn vindt dat de mentor van zijn dochter ook overleg heeft met school. Op die manier wordt de begeleiding van zijn dochter optimaal afgestemd tussen de mentor van Aan de Hand en de school.

In alle bekeken cliëntendossiers ziet de inspectie het document "sociale kaart" waarin contactgegevens staan van ouders, de school, de huisarts, de eventuele voogd en/of andere hulpverleners. Bij een jeugdige die woont bij Aan de Hand staat duidelijk een perspectief beschreven, waarbij naar voren komt dat zij in ieder geval tot haar achttiende jaar bij Aan de Hand zal blijven.

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

Een keer in de maand is er een vergadering met alle begeleiders waarin de begeleiding van de jeugdigen wordt besproken. Daarnaast is er intervisie voor de medewerkers met een SKJ-registratie, waarbij telkens twee niet SKJ-geregistreerde medewerkers aansluiten. Op die manier krijgen alle medewerkers minimaal een keer per jaar intervisie. In de intervisie wordt gereflecteerd op het eigen handelen en dat van collega's. De gedragswetenschapper leidt deze intervisie en vertelt de inspectie dat medewerkers hier serieus mee aan de slag gaan. Zo hebben alle begeleiders een notitieboekje waarin ze aantekeningen maken voor de intervisie.



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.	



De bestuurder werkt vanuit de overtuiging dat iedereen gelijkwaardig is, er mag zijn en dat elk leven zinvol is. Op de website van Aan de Hand staat beschreven dat iedere jeugdige of medewerker wordt gerespecteerd en geaccepteerd als individu. Hierbij wordt de focus gelegd op de positieve eigenschappen en kwaliteiten van de jeugdigen. In de begeleiding ziet de inspectie dit ook terug. Zo observeren de inspecteurs tijdens de activiteiten dat begeleiders met veel geduld en

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

respect reageren op de jeugdigen. Jeugdigen worden serieus genomen, wanneer ze bijvoorbeeld iets niet willen dan wordt daar met hen over gepraat en worden er alternatieven bedacht.

Ondanks dat uitgegaan wordt van de krachten van ieder individu en de overtuiging dat iedereen gelijkwaardig is, heeft de bestuurder goed in beeld aan wie Aan de Hand wel of niet hulp kan bieden. De bestuurder heeft ook duidelijk voor ogen wat de organisatie nodig heeft om goede hulp te bieden aan de jeugdigen. Zo is er een managementteam opgezet die haar ondersteunt en wordt er nagedacht over verdere samenwerking met andere organisaties.

Verder vertelt de bestuurder dat zij dicht bij de jeugdigen staat, doordat zij zelf begeleiding biedt aan de jeugdigen en samen met het managementteam goed zicht heeft op wat er speelt bij de jeugdigen. De inspectie ziet ook dat jeugdigen de bestuurder makkelijk aanspreken als zij het ergens niet mee eens zijn. De bestuurder neemt de jeugdigen dan serieus.

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

In de maandelijkse teamvergadering voor alle begeleiders wordt de problematiek en aanpak van jeugdigen besproken met de gedragswetenschapper. De gedragswetenschapper wordt ook tussentijds geraadpleegd bij begeleidingsvraagstukken. Op die manier wordt ervoor gezorgd dat de hulp voldoet aan professionele standaarden en de kwaliteit van de begeleiding gewaarborgd wordt. Tijdens de interviews met de inspectie kunnen begeleiders uitleggen hoe zij vanuit de gebruikte methodieken concreet inhoud geven aan de begeleiding.

Op het moment van toezicht ziet de inspectie dat er per drie à vier jeugdigen een begeleider aanwezig is. Daarnaast is er iemand die kookt en een medewerker die de facilitaire zaken voor zijn rekening neemt. De inspectie ziet tijdens de bezoekactiviteit aan een geitenboerderij dat er voldoende personeel is om aan jeugdigen individuele aandacht te geven.

Uit de personeelsdossiers blijkt dat alle begeleiders een relevante opleiding in de zorg hebben of hiermee bezig zijn. Zo hebben de meeste begeleiders een MBO opleiding met specialisaties voor licht verstandelijke beperkten en autisme. De twee medewerkers met een SKJ registratie (naast de bestuurder die ook SKJ geregistreerd is) kijken mee bij jeugdigen met meer complexe problematiek en hebben specifieke functies zoals teamleider team en teamleider zorg.

Aan de Hand heeft ook het keurmerk voor Zorgboeren.

Van alle medewerkers heeft de inspectie een verklaring omtrent het gedrag (VOG) gezien die passend bij de functie is en tijdig is aangevraagd.



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



De aanbieder heeft een cliëntenraad en elk jaar wordt er een tevredenheidsonderzoek uitgezet bij de ouders van de jeugdigen. De voorzitter van de cliëntenraad vertelt dat de cliëntenraad bestaat uit drie ouders en dat het moeilijk is om andere ouders te enthousiasmeren voor de cliëntenraad. Ze komen vier keer per jaar samen en praten dan met de bestuurder over onderwerpen die door haar worden aangedragen. Zo wordt bijvoorbeeld gesproken over voedselveiligheid, hoe begeleiders omgaan met risico's bij jeugdigen bij het gebruik van social media en het in huis halen van voldoende goed geschoolde begeleiders. Via groepsvergaderingen met jeugdigen probeert de bestuurder ook rechtstreeks in- en tegenspraak vanuit hen te organiseren. Maar er is bij jeugdigen weinig animo voor deze gesprekken.

Van incidenten worden er MIC-meldingen gemaakt waarbij de gedragswetenschapper wel ziet dat de MIC-meldingen vooral het gedrag van de jeugdigen beschrijven en niet het handelen van de begeleiders. De gedragswetenschapper ziet niet alle MIC-meldingen en heeft geen rol bij het jaarverslag incidentenregistratie.

Tijdens een interview geeft een begeleider aan dat naar haar idee MIC-meldingen onvoldoende besproken worden. Ze mist bij de bespreking vragen zoals "hadden we dit kunnen zien aankomen?" "Wat hadden we anders kunnen doen?"

Aandachtspunt:

MIC-meldingen dienen vooral gebruikt te worden om te kijken naar het handelen van de begeleiders. Om te leren van een incident en antwoord te vinden op vragen zoals "hebben we signalen gemist voorafgaand aan het incident?" "Wat had de begeleiding kunnen doen om dit te voorkomen?"; kortom MIC-meldingen kunnen vertaald worden naar organisatorische leermomenten in een PDCA cyclus. De inspectie verwacht dat Aan de Hand dit verder oppakt, zodat er voldoende geleerd kan worden van incidenten. De motivatie bij de gedragsdeskundige en de medewerkers die de inspectie heeft gesproken is hiervoor wel aanwezig.

De cliëntenraad van de Aan de Hand is een raad van ouders van cliënten. De inspectie verwacht van een begeleidingscentrum voor jeugdigen dat jeugdigen zelf ook vertegenwoordigd worden in een cliëntenraad, want zij zijn de cliënten. De inspectie verwacht dat zeker omdat er naast dagopvang ook tijdelijk wonen en weekendopvang wordt aangeboden.



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



Verschillende jeugdigen vertellen de inspectie dat ze naar de bestuurder gaan als ze het ergens niet mee eens zijn. Zij ervaren haar als iemand die altijd luistert.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat gegevens van de vertrouwenspersoon van het AKJ op het prikbord hangen.

Deze gegevens zijn eveneens terug te vinden op de website samen met de gegevens van de onafhankelijke klachtencommissie.

Verbeterpunt:

Op de website staat "Stap 1: bespreek de klacht met de zorgboer, rechtstreeks of met behulp van een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon".

Dit is niet conform de Jeugdwet die bepaalt dat een jeugdige of een ouder zich rechtstreeks kan richten tot de klachtencommissie zonder dit vooraf te hebben besproken met iemand van de organisatie. Verder is op het moment van toezicht de beschrijving op de website over het indienen van een klacht onduidelijk en verwijst men ook naar de cliëntenvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang. De bestuurder geeft aan geen zorg te leveren vanuit de Wet zorg en dwang. De inspectie heeft inmiddels een aangepaste versie van de klachtenprocedure ontvangen maar op de website van Aan de Hand staat nog steeds de onjuiste klachtenprocedure.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand" onaangekondigd uit op 22 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 een jeugdige.
- Een telefonisch gesprek met de cliëntenraad.
- Een gesprek met de directeur van Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand".
- Gestructureerde interviews met:
 - drie medewerkers
 - een gedragswetenschapper
- De check van dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van alle medewerkers van Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand".
- De check van vijf dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Observatie van jeugdigen en medewerkers tijdens begeleidingsactiviteiten
- Analyse van de volgende documenten:
 - Klachtenprocedure Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand"
 - Concept jaarverslag 2022 kwaliteitssysteem Zorgboerderijen FLZ
 - Intakeformulier Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand"
 - Zorgplan Christelijk begeleidingscentrum "Aan de Hand"
 - Huisregels
 - Verbeterplan MIC-meldingen 2023

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl