



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Pison B.V. Gezinshuis Villa Maria Hoorn

*Hertoets*

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport Pison B.V.

Gezinshuis Villa Maria

De hulpaanbieder aan het woord

## Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn er trots op, dat wij in de afgelopen moeilijke periode ten alle tijden hebben kunnen zorgen voor de veiligheid en geborgenheid van de aan ons toevertrouwde kinderen. Bovendien zijn we er trots op, dat we er in korte tijd en onder druk in zijn geslaagd de vereiste kwaliteitsslag te maken en onze werkwijze hebben kunnen hervormen. In de HKZ-audit is opnieuw vastgesteld dat we de basis goed op orde hebben.

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

We zijn dankbaar voor het vertrouwen, dat we hebben gekregen van de West-Friese gemeenten, de regio Alkmaar en de Inspectie en voor de ondersteuning, die we tijdens het inspectieproces hebben ontvangen. Nu is het zaak om ervoor te zorgen dat de verbeteringen worden geborgd in de praktijk. Daar zijn we al vol vertrouwen mee aan de slag.

## Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Wij willen dat jeugdigen en ouders zich welkom voelen bij Villa Maria en ervaren dat we het samen doen. We gaan back-to-the-basics met ons gezinshuis, waar we vanuit een systemische visie, liefde en gezamenlijkheid ons werk voortzetten.

---

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie is na de hertoets van oordeel dat Villa Maria aan bijna alle normen voldoet.*

*Sinds het bezoek van de inspectie in juni 2022 is veel veranderd binnen Villa Maria. Zo is de locatie in Zwaag gesloten en het gezinshuis in Hoorn heeft nu nog plaats voor maximaal zes kinderen. Ook de doelgroep is gewijzigd. Jeugdigen met complexe hulpvragen kunnen niet langer binnen Villa Maria verblijven.*

*Dat heeft ingrijpende gevolgen gehad voor de organisatie. De gezinshuisouder, gedragswetenschapper en medewerkers hebben hard gewerkt om te zorgen dat de voorwaarden voor het leveren van kwalitatief goede en veilige jeugdhulp op orde kwamen. Dat zag de inspectie terug tijdens de hertoets. Op alle normen is verbetering zichtbaar. De inspectie heeft dit beschouwd binnen de huidige context.*

---



# 1 Inleiding

In april 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onaangekondigd een hertoets uit bij Pison B.V, Gezinshuis Villa Maria in Hoorn (hierna: Villa Maria). Doel van het toezicht was om te bepalen in hoeverre de kwaliteit van de zorg bij Villa Maria is verbeterd ten opzichte van een eerder toezicht in juni 2022 (rapport vastgesteld d.d. 24 november 2022: [Pison B.V. Gezinshuis Villa Maria | Rapport | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#)).

## Aanleiding

De inspectie voerde in juni 2022 toezicht uit bij Villa Maria. Tijdens dit toezicht constateerde de inspectie dat van de 14 getoetste normen er bij 13 grotendeels niet aan de verwachtingen werd voldaan.

Gezien het grote aantal verbeteringen dat nodig was bij Villa Maria voerde de inspectie in september 2022 een bestuursgesprek. Middels tussentijdse monitoringsgesprekken in november 2022 en januari 2023 op de locatie in Hoorn had de inspectie zicht op het uitvoeren van het verbeterplan.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Het JIJ-kader<sup>1</sup>. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Bij de hertoets keek de inspectie naar de te verbeteren normen en daarbij genoemde verbeterpunten uit het rapport van het toezicht in juni 2022.

## Beschrijving Pison B.V., Gezinshuis Villa Maria

Er wonen op het moment van de hertoets vier jeugdigen in het gezinshuis Villa Maria in Hoorn in de leeftijd van 9 tot 18 jaar. De reden van plaatsing en de problematiek betreft veelal de ouder-kindrelatie.

In het gezinshuis kunnen maximaal zes jeugdigen wonen. Voor de levering van jeugdhulp met verblijf zijn met gemeenten overeenkomsten gesloten binnen het perceel 'Gezinshuizen'. Voor behandeling met verblijf zijn geen overeenkomst meer afgesloten. Vanuit de gemeente Dijk en Waard en de William Schrikker Stichting (gecertificeerde instelling) zijn ten tijde van de hertoets jeugdigen bij Villa Maria geplaatst.

---

<sup>1</sup> [Het JIJ-kader | Toetsingskader | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#)

### *HKZ-audit*

Op 17 maart 2023 is een HKZ-audit uitgevoerd. Het auditrapport is positief over de ontwikkelingen die in gang zijn gezet na de verbeterpunten uit de eerste HKZ-audit en de verbeterpunten uit het rapport van het bezoek van de IGJ op 20 juni 2022. Het auditteam ziet geen punten van aandacht meer, zo staat in het rapport. Zij doet nog wel een enkele aanbeveling, waaronder het maken van een jaarplan en het opnemen van de kwaliteitscriteria gezinshuizen in het kwaliteitshandboek.

### *Vaste medewerkers*

Het gezinshuis wordt gerund door een gezinshuisouder/directeur (hierna: gezinshuisouder). Zij wordt door haar partner ondersteund bij de begeleiding van de in het gezinshuis geplaatste jeugdigen. Zij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week aanwezig. Villa Maria heeft ten tijde van de hertoets twee vaste pedagogisch medewerkers in dienst, ieder voor vier uur in de week, en een gedragskundige voor twintig uur per week. Eén van de pedagogisch medewerkers is na het toezicht uit dienst gegaan en is daarom niet als bron betrokken in de hertoets. De pedagogisch medewerker met wie de inspectie sprak heeft een contract voor vier uur per week voor een periode van twaalf maanden (eindigt in maart 2024). Zij ondersteunt de gezinshuisouders bij bijvoorbeeld het halen en brengen van jeugdigen naar de tandarts of psycholoog. Zij is niet actief betrokken bij de (inhoudelijke) begeleiding van de jeugdigen. Die taak wordt door de gezinshuisouder en de gedragswetenschapper ingevuld. Daarnaast wordt Villa Maria ondersteund door een vrijwilliger op het gebied van ICT en is er externe ondersteuning met betrekking tot managementstaken.

### *Verbetertraject*

De inspectie heeft, naar aanleiding van de geconstateerde tekortkomingen in 2022, twee monitoringsgesprekken op locatie gevoerd, waarbij Villa Maria een presentatie heeft gegeven over wat zij verbeterd heeft.

### *Woning Villa Maria*

Villa Maria heeft nog twee woongedeeltes in het huis in Hoorn. Nadat zij de locatie in Zwaag heeft gesloten en binnen de locatie in Hoorn heeft afgebouwd naar één gezinshuis, is het gebruik van de ruimtes veranderd. Er is een grote gezamenlijke woonkamer op de begane grond.

### *Samenwerkingspartner*

Het gezinshuis Villa Maria is op zoek naar een samenwerkingspartner om invulling te geven aan het deel van het huis wat na de reorganisatie begin 2023 niet meer (formeel) in gebruik is. Er zijn gesprekken gaande met verschillende externe partijen.

## 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:

- *Norm 1.4*; Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- *Norm 2.1*; Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- *Norm 2.4*; Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders .
- *Norm 2.5*; Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.

De aanbieder heeft laten weten inmiddels verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. De inspectie heeft deze niet getoetst. Ten aanzien van norm 1.2 heeft Villa Maria het beleid met betrekking tot evaluaties aangepast naar tweemaal per jaar een evaluatie en zo nodig tussentijd een evaluatie/MDO's. Met betrekking tot het verbeterpunt onder norm 2.4 heeft Villa Maria verbetermaatregelen doorgevoerd. Zo zijn genoemde punten inmiddels vastgelegd in het behandelplan. Alle afspraken zijn daarin aangepast en vastgelegd. Villa Maria geeft aan dat zij met betrekking tot reflecteren (norm 2.5) in de toekomst extra aandacht gaat besteden aan de borging daarvan. Eveneens kreeg de inspectie bij de reactie op het conceptrapport een intervisieverslag waarin te lezen is dat intervisie op een gestructureerde manier vorm kreeg. Verder voegt Villa Maria het Klachtenportaal Zorg toe aan het hulpverleningsplan.

De inspectie acht Villa Maria in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Villa Maria de door hen zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft en verder borgt.

De inspectie is na de hertoets van oordeel dat Villa Maria aan bijna alle normen voldoet. Het oordeel is gebaseerd op de bevindingen uit het bezoek in april 2023 waaronder eigen waarnemingen van de inspecteurs, en het beoordelen van dossiers en andere documenten. Daarnaast heeft de inspectie informatie verkregen uit de interviews met of reacties op een schriftelijke vragenlijst van ouders en reacties van betrokken verwijzers op de schriftelijke vragenlijsten ook meegewogen bij het oordeel.

Sinds het bezoek van de inspectie in juni 2022 is veel veranderd binnen Villa Maria. Zo is de locatie in Zwaag gesloten en het gezinshuis in Hoorn heeft nu nog plaats voor maximaal 6 kinderen. Ook

de doelgroep is gewijzigd. De gezinshuisouder noemt dit zelf 'back to the basics'. Jeugdigen met complexe hulpvragen kunnen niet langer binnen Villa Maria verblijven.

Dat heeft ingrijpende gevolgen gehad voor de organisatie. De gezinshuisouder, gedragswetenschapper en medewerkers hebben hard gewerkt om te zorgen dat de voorwaarden voor het leveren van kwalitatief goede en veilige jeugdhulp op orde kwamen. Dat zag de inspectie terug tijdens de hertoets. Op alle normen is verbetering zichtbaar. De inspectie heeft dit beschouwd binnen de huidige context.

Ook ouders en verwijzers vertellen dat zij verbetering zien en ervaren. Ouders voelen zich meer gehoord en gezien, zij ervaren respect in de bejegening. Zij worden bij de plannen en (evaluatie van) doelen betrokken zo vertellen zij. Ouders vertellen dat zij hun wensen en zorgen met Villa Maria kunnen bespreken.

Villa Maria heeft geïnvesteerd in een voor alle medewerkers toegankelijk elektronisch dossier. Ook hebben ouders toegang tot het dossier van hun eigen kind.

Op punten kunnen nog zaken verbeterd. Villa Maria heeft die inmiddels opgepakt, zo laat zij de inspectie weten.

Een aandachtspunt is bijvoorbeeld nog om met alle bij de jeugdige en het gezin betrokken partijen te komen tot passende integrale hulp. Daartoe moeten alle betrokkenen vanaf de start inspanningen verrichten met het belang van de jeugdige voor ogen. De inspectie ziet hierin ook een rol weggelegd voor betrokken GI ('s) en gemeenten. Immers kiezen zij voor een geschikte plek dan wel zijn zij verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van passende hulp. De inspectie verwacht dat alle betrokkenen met jeugdige en diens (gezins)systeem streven naar het meest passend, ook als dat na plaatsing niet zo blijkt. Dat vraagt begrip voor elkaar naast afspraken over hoe zij hier effectief met elkaar in kunnen samenwerken, ook over regie en verantwoordelijkheidstoedeling. Dialoog en afstemming binnen die keten, binnen dat netwerk vergroten de kans van slagen.

## Vervolg






***De inspectie vertrouwt erop dat de aanbieder de verbeteracties uitvoert en volgt dit vanuit regulier toezicht.***

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

#### *Toegankelijkheid informatie*

Informatie over de jeugdige is, in tegenstelling tot het vorige toezicht, in één nieuw elektronisch cliënten dossier opgeslagen: Zilliz. Deze informatie is voor alle medewerkers (gezinshuisouders, gedragswetenschapper en pedagogisch medewerkers) toegankelijk. Wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen kunnen daardoor bij alle medewerkers bekend zijn. Medewerkers zijn dan ook niet meer alleen afhankelijk van wat hen mondeling wordt aangereikt. Informatie over de jeugdige, zoals doelen en (begeleidings)afspraken, worden indien nodig ook tijdens een werkoverleg of casuïstiekbespreking besproken.

De pedagogisch medewerker vertelt dat zij door haar beperkte aantal uren niet altijd in de gelegenheid is om in de dossiers te kijken en zich zo op de hoogte te stellen van de doelen. De tijd die zij werkt bij Villa Maria gebruikt zij voor taken gericht op de jeugdigen.

#### *Vastgelegde informatie*

De inspectie ziet in de dossiers en hoort in het gesprek met de gezinshuisouder, de gedragswetenschapper en vrijwilliger op het gebied van ICT, dat de relevante en belangrijke informatie in het dossier op een overzichtelijke en toegankelijke manier te vinden is. Te denken valt aan informatie over gezinsomstandigheden, behoeften en hulpvraag van de jeugdigen en belangrijke gegevens van het netwerk van de jeugdige, waaronder de contactpersoon van school.

#### *Rapporteren*

De pedagogisch medewerker vertelt dat zij in Zilliz rapporteert over de bijzonderheden van de dag (dagrapportage) als dat nodig is, zoals over het gedrag van de jeugdigen en de contacten met ouders. De pedagogisch medewerker rapporteert ook over doelen als dat vooraf door de gezinshuisouder of gedragswetenschapper wordt gevraagd. Daarnaast rapporteert de gezinshuisouder wekelijks over de ontwikkeling van de jeugdigen, zo vertelt zij. Zij doet dit in een wekelijkse bespreking over de jeugdigen met de gedragswetenschapper. Maandelijks wordt over de voortgang van de doelen gerapporteerd. Dat zien de inspecteurs terug in de dossiers van de jeugdigen in Zilliz. Die informatie is input voor de evaluatie van het begeleidingsplan.





### *Jeugdigen en ouders betrekken*

De gezinshuisouder en de gedragswetenschapper vertellen dat ouders, netwerk en verwijzers worden betrokken bij het opstellen van de begeleidingsplannen en bij de evaluaties daarvan. Zij vertellen dat zij het intakeproces hebben aangepast en dat de matching een belangrijk onderdeel daarvan is. De inspecteurs zagen in de dossiers dat de matchingsformulieren zijn ingevuld en dat op basis daarvan een besluit tot plaatsen wordt genomen.

### *Aandachtspunt*

Het is belangrijk dat Villa Maria nadenkt over hoe medewerkers die minder vaak aanwezig zijn op de hoogte zijn van de inhoud en de veranderingen in het begeleidingsplan, passend bij hun werkzaamheden. De inspectie verwacht dat zij voorafgaand aan een dienst door Villa Maria op de hoogte gebracht worden van de actualiteiten, en als de werkzaamheden dat vragen, in de gelegenheid worden gesteld zich op punten in te lezen in de dossiers.

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

### *Intake*

De intakefase bevat, voorafgaand aan de matching, gesprekken met alle betrokkenen waarin wensen en mogelijkheden worden besproken. In het elektronisch cliëntendossier zagen de inspecteurs dat ook terug. In het kwaliteitshandboek staat dat ook altijd met de jeugdige wordt gesproken. Samen met betrokkenen wordt het intakeformulier tijdens een gesprek (verder) in- of aangevuld. Het intakeformulier bevat specifiek ruimte voor jeugdigen en/of diens ouders om eigen wensen en doelen op te schrijven. De inspecteurs hebben daar voorbeelden van gezien.

### *Begeleidingsplan*

De gedragswetenschapper, de gezinshuisouder en verwijzers vertellen dat de begeleidingsplannen en SMART-doelen in afstemming met ouders, jeugdigen en verwijzers worden opgesteld. Hiervoor gebruikt Villa Maria een format dat recent werd aangepast.

Verwijzers vertellen dat er een begeleidingsplan wordt opgesteld door Villa Maria. Als de verwijzer een gecertificeerde instelling (GI) is, dan plaatst deze met een opdracht van de rechter. Villa Maria formuleert zelf de doelen of opdracht in het begeleidingsplan, zij neemt niet zonder meer de door de verwijzer opgestelde doelen of opdracht over in het in het begeleidingsplan, vertelde de gezinshuisouder en gedragskundige tijdens de hertoets. Zij vertelden daarbij dat dat is omdat het plan, en de doelen ook voor Villa Maria uitvoerbaar moet zijn. De verwijzer gaf dat in een schriftelijke reactie ook aan. De verwijzer schrijft dat Villa Maria daarom niet altijd alle doelen vanuit het plan van de GI overneemt. De verwijzer vindt dit niet altijd verenigbaar met de rechterlijke opdracht die zij hebben en die tevens verband houdt met de uithuisplaatsing. Ouders

vertellen de inspectie dat zij betrokken zijn bij het opstellen van het begeleidingsplan voor hun jeugdigen.

De begeleidingsplannen worden met ouders en verwijzers gedeeld. De inspectie ziet de inbreng van ouders en jeugdigen terug in het (voorlopig) begeleidingsplan in Zilliz. Ook is zichtbaar wie bij besprekingen over plaatsing en het begeleidingsplan aanwezig waren.

De jongere jeugdigen met wie de inspectie sprak weten over een begeleidingsplan niet iets te vertellen. Wel vertellen zij wat zij nog willen leren. Ze vertellen dat zij daarover ook met de gezinshuisouder en de gedragswetenschapper praten. Ze zeggen dat die gesprekken hen helpen en dat zij dat fijn vinden. Ze vertellen dat hun ouders wel eens met de gezinshuisouder en of de gedragswetenschapper praten, maar dat zij niet weten waarover dat gaat.

#### *Evalueren begeleidingsplan en doelen*

De gedragswetenschapper, de gezinshuisouder, de verwijzers en ouders vertellen dat het begeleidingsplan halfjaarlijks wordt geëvalueerd. Voorafgaand aan de halfjaarlijkse evaluaties wordt de voortgang met betrekking tot de doelen door de gedragswetenschapper in het plan verwerkt. Dit doet zij op basis van de maandelijkse rapportage op de voortgang van de doelen. Deze voorbereiding op de evaluatie wordt vooraf aan de deelnemers van de evaluatiebijeenkomst gestuurd. De ouder met wie de inspectie sprak bevestigt dat. Een verwijzer vertelt dat zij zelf, naast de evaluaties van Villa Maria, met het gezin en alle betrokkenen frequent de afspraken en de voortgang evalueert. Het lukt Villa Maria niet altijd om daarbij aan te sluiten, ook niet als deze afspraak ver van tevoren is overeengekomen.

Tijdens de evaluatie worden de voorgestelde wijzigingen/aanpassingen besproken met de betrokkenen en op zo nodig aangepast in het begeleidingsplan, zo vertelt een verwijzer de inspectie. Ook wordt getoetst of er overeenstemming is over de nieuw geformuleerde doelen en de aanpassingen op het begeleidingsplan. Villa Maria vertelt dat zij verwijzers en ouders vragen om voor akkoord het begeleidingsplan te tekenen. Het plan is daarmee dan ook vastgesteld. Dit is ook zichtbaar in de plannen in de dossiers.



#### *Regie*

De wensen en behoeften van ouders en netwerk worden serieus genomen, vertellen de gedragswetenschapper en de directeur. Als het in het belang is van het jeugdige proberen ze gehoor te geven aan die wensen en behoeften. Ze stemmen dat dan bijvoorbeeld af met de voogd of de verwijzer van de gemeente. Ouders hebben allemaal toegang tot het dossier van hun kind. Niet iedere ouder maakt daar gebruik van.

Van een ouder hoort de inspectie dat niet altijd over het inzetten van andere hulp wordt overlegd. De inzet van die hulp wordt dan door de gedragswetenschapper samen met de verwijzer bepaald. De ouder vertrouwt erop dat dat dan goed is voor het kind.

### Aandachtspunt

Integreer, bij het opstellen van het begeleidingsplan, de opdracht en daaruit voortvloeiende doelen vanuit verwijzende instanties met de voorgestelde doelen vanuit Villa Maria. Bespreek met elkaar waar het in de uitvoering bijvoorbeeld niet haalbaar is en ga samen op zoek naar een alternatieve formulering waarbij het lukt om te voldoen aan de opdracht vanuit de rechter. Betrek ouders ook bij of over afspraken met de verwijzer. Spreek met de verwijzer af wie dat doet.

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

De medewerker met wie de inspectie sprak vertelt dat zij voornamelijk jeugd-gerichte taken oppakt zoals halen en brengen naar en van therapieën of activiteiten. Ook onderneemt zij zelf activiteiten met jeugdigen. De medewerker ziet dat de jeugdigen zich ontwikkelen. Zij ervaart een fijne sfeer waarbinnen een balans is tussen ruimte geven en grenzen aangeven.

De jeugdigen met wie de inspectie sprak vertellen dat zij zich meestal veilig voelen. Zij vertellen dat er wel eens ruzie is, maar dat zij geholpen worden om dit dan weer goed te maken met iedereen. Er was een periode dat zij zich minder veilig voelden maar, zo vertellen zij, dat is nu niet meer zo omdat er jeugdigen zijn verhuisd. Ook uit het leefklimaatonderzoek, dat Villa Maria in oktober 2022 uitvoerde, komt naar voren dat de jeugdigen de sfeer, veiligheid en verbondenheid als positief beoordelen.

### Contact met ouders en verwijzers

Een verwijzer vertelt dat er vanuit de verwijzer nog sturing nodig is om tot afspraken te komen en die dan vervolgens ook te behouden. Een belangrijke ander uit het netwerk vertelt dat er soms nog bij herhaling over afspraken gebeld moet worden om Villa Maria daar nog aan te herinneren. Een terugkoppeling over die gemaakte afspraken, bijvoorbeeld of en hoe het wordt opgepakt, komt niet altijd vanuit Villa Maria zelf.

Verwijzers vertellen dat, ondanks alle investering die zij doen, het Villa Maria niet altijd lukt om aanwezig te zijn bij de afspraken die zij organiseren. Bijvoorbeeld omdat zij dan op het laatste moment aangegeven bij voorkeur of door omstandigheden online aansluiten bij de vergadering. De afspraak is dan bijvoorbeeld al langere tijd geleden gemaakt. De verwijzer benoemt daarbij steeds de door hen geziene noodzaak tot fysiek vergaderen.



Een verwijzer benoemt dat de intentie vanuit Villa Maria om ouders goed mee te nemen in de zorg voor hun jeugdigen zichtbaar is. Toch lijken zij de aansluiting en vertaling richting ouders te missen, haalt de inspectie uit de ontvangen informatie van verwijzers. Villa Maria sluit bij het verstrekken van informatie niet altijd goed aan bij de mogelijkheden en behoefte van die ouders.

Een ouder vertelt dat zij respect ervaart en het idee heeft dat er open gecommuniceerd wordt met alle betrokkenen. Zo krijgt iedereen dezelfde mail. De ouder vertelt ook dat zij zich vrij voelt om zaken met de gezinshuisouder en met de gedragswetenschapper te bespreken. Zij vindt in het algemeen dat de communicatie is verbeterd.

Een verwijzer vertelde de inspectie dat de bejegening merkbaar verbeterd is. Wel ervaart de verwijzer de bejegening nog vanuit een reflex van wantrouwen bij de gezinshuisouder en gedragswetenschapper. De verbeterde bejegening zou nog verder kunnen beklijven.

#### *Aandachtspunt*

Zowel ouders als verwijzers zien verbetermogelijkheden als het gaat om komen tot afspraken en die vervolgens in actie om te zetten. Ouders en verwijzers mogen van Villa Maria verwachten dat zij tijdig opvolging geven aan gemaakte afspraken en dat zij betrokkenen actief over de voortgang daaromtrent informeert. Indien nodig, bijvoorbeeld omdat dit voor ouders duidelijkheid schept, maakt Villa Maria daar afspraken over. Daarnaast verwacht de inspectie dat Villa Maria en verwijzers afspraken maken over wie wanneer ouders informeert. In de communicatie met ouders verwacht de inspectie dat Villa Maria aansluit op de informatiebehoefte van ouders en dat de informatie op een voor hen begrijpelijke manier wordt verstrekt.

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

#### *Netwerk*

In de begeleidingsplannen van de jeugdigen is gezien dat het netwerk in kaart is gebracht. Het is ook expliciet een onderwerp in het intakeformulier. Villa Maria stimuleert het contact met ouders en belangrijke anderen hoorden we in de gesprekken met ouders en belangrijke anderen. Zo herinneren de gezinshuisouders de jeugdigen eraan om bijvoorbeeld oma te bellen. Jeugdigen kunnen altijd met ouders of belangrijke anderen bellen, vertellen een ouder en een verwijzer de inspectie. De jeugdigen vertellen dat zij niet meer op een vaste dag hoeven te bellen. Als het nodig is worden daarover afwijkende afspraken gemaakt. Om het contact te ondersteunen deelt Villa Maria bijvoorbeeld ook foto's van activiteiten of werkstukjes met ouders. Een jeugdige met wie de inspectie sprak vertelt dat zij bijna ieder weekend naar huis gaat.

Voor sommige jeugdigen is het lastig om speelafspraken met klasgenoten te maken omdat ze niet in dezelfde plaats wonen en naar school gaan, vertelt de gezinshuisouder. Als jeugdigen willen kunnen zij lid worden van een sportvereniging. De jeugdigen maken regelmatig gebruik van het buurthuis en de activiteiten die daar georganiseerd worden, vertellen jeugdigen, de pedagogisch medewerker en de gezinshuisouder.



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



### *Het gezinshuis*

Villa Maria heeft het gezinshuis nu ingericht conform de definitie die in De Kwaliteitscriteria Gezinshuizen is beschreven. Ook voldoet Villa Maria aan de beschreven kenmerkende elementen: Een gezinshuisouder is in principe 24/7 beschikbaar en daarmee een stabiele factor voor het jeugdige. Het is mogelijk dat er dagelijkse stagiaires of pedagogisch medewerkers in het gezinshuis aanwezig zijn, maar de gezinshuisouder of gezinshuisouders vormen de basis.

De jeugdigen maken gebruik van de woonkamer op de begane grond. De huiskamer grenst aan een halletje waar ook het toilet en de wasruimte zijn gesitueerd. De wasruimte is voor de jeugdigen afgesloten. Verder zijn de ruimtes in huis voor allen toegankelijk. Daarnaast hebben zij allen een eigen slaapkamer op de eerste verdieping, die zij met eigen spullen gezellig kunnen maken. De inspectie zag bijvoorbeeld persoonlijke spullen aan de muur. De inrichting van de slaapkamers van de jeugdigen is in basis gelijk. Op de eerste verdieping is daarnaast een badkamer met een douche en een toilet. Ook kunnen de jeugdigen gebruik maken van een zo genoemde chill-ruimte waar zij kunnen spelen en bijvoorbeeld een film kunnen kijken.

Er zijn afspraken met de jeugdigen gemaakt over het betreden van de slaapkamer van een ander. Een verwijzer bevestigt dit en geeft daarover aan dat het een gedeelde afspraak is die met elkaar gemaakt is. De verwijzer vindt dat deze afspraak passend is bij de problematiek van de jeugdigen. Ook buiten is gelegenheid om te spelen, in de achtertuin staat een houten speeltoestel. Een verwijzer vertelt dat zij regelmatig ook gesprekken in het gezinshuis heeft. De verwijzer ziet dat de woning er mooi en netjes uitziet. Verwijzers zijn tevreden over de slaapkamers en de woongedeeltes. De oudste jeugdige heeft op de bovenste (tweede) verdieping een eigen ruimte met voorzieningen waardoor de jeugdige zelfstandiger kan leren wonen.

### *Beperken van vrijheid*

De inspectie stelt vast dat er binnen Villa Maria sprake is van het 'gewone gezinsleven'. De inspectie zag tijdens de rondleiding bij het bezoek in juni 2022 dat in de gangen op de eerste verdieping camera's hingen. De inspectie ziet nu dat deze allen zijn afgeschermd met een koker. Er is geen cameratoezicht meer. Het is wel mogelijk om de kokers weg te halen zodat bij langdurige afwezigheid, bijvoorbeeld tijdens vakanties, beveiliging van het pand op afstand ingezet kan worden. Het bedrijf dat deze beveiliging verzorgd heeft dit als voorwaarde gesteld, vertelde de gezinshuisouder. De ruimtes in het huis zijn voor de jeugdigen vrij toegankelijk. Het gebruik van een tag, zoals beschreven in het rapport over de bevindingen van het toezichtbezoek in juni 2022, is niet meer van toepassing.

In het document 'werkwijze en afspraken' staat dat er naast deze algemene zaken ook afspraken op individueel niveau kunnen zijn, die dan in het begeleidingsplan worden vastgelegd. In het format begeleidingsplan is ruimte voor aandachtspunten vanuit de risico-inventarisatie en een apart kopje met afspraken (veiligheidscheck, veiligheidsafspraken, samenwerkingsafspraken, toekomstperspectief). Niet ieder jeugdige is in het bezit van een eigen telefoon. De jonge kinderen die een telefoon hebben mogen die niet meenemen als zij gaan slapen. In de afspraken staat dat de telefoon 's nachts beneden opgeladen kan worden. De individuele afspraken die met jeugdigen gemaakt zijn over bijvoorbeeld telefoongebruik passen volgens de inspectie bij de leeftijdsfase en ontwikkeling van de jeugdigen.

De gezinshuisouder en gedragswetenschapper vertellen dat er geen huisregels meer zijn. Van de jeugdigen horen de inspecteurs dat die er wel zijn en ergens op een deur zijn bevestigd. De inspectie heeft deze huisregels niet gezien. In de weekenden mogen de jeugdigen om half 9 naar beneden, zo vertellen zij. Ze vertellen erover dat zij dat goed vinden. Ouders vertellen dat zij hun kinderen in het weekend vanaf 11 uur kunnen ophalen. Eerder kan niet, is hen door Villa Maria verteld.

In het document 'werkwijze en afspraken' zijn zaken beschreven die voor alle jeugdigen van belang zijn. Dit document lijkt echter niet compleet, omdat er niet in staat dat de jeugdigen in het weekend om half 9 naar beneden mogen, terwijl dit volgens de kinderen met wie de inspectie sprak wel een regel is. Ook is in dat document niet iets opgenomen over het kunnen ophalen van de jeugdigen voor een weekend vanaf 11 uur.

#### *Aandachtspunt*

De inspectie kan zich voorstellen dat ouders samen met hun kind in het weekend maximaal van elkaars gezelschap willen genieten en vindt het daarom belangrijk dat bij het bepalen van de tijd van ophalen de wens van ouders zwaar weegt.


## Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

Norm 2.1	Oordeel
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	Goed (donkergroen)

### *Risico's inschatten en beperken*

De gezinshuisouder en gedragswetenschapper vertellen dat Villa Maria de risico's bij jeugdigen inventariseert met behulp van een risico-inventarisatieformulier, waarop voor leefgebieden en situaties aangegeven kan worden of er sprake is van een risico. In dat formulier is ook ruimte voor een toelichting op die risico's. Daarnaast is een kolom beschikbaar waarin aangegeven wordt welke maatregelen of afspraken in relatie tot het risico zijn gemaakt. Een risico-inschatting kan bijvoorbeeld leiden tot veiligheidsafspraken die dan worden opgenomen in het begeleidingsplan onder het kopje veiligheidsafspraken. Deze informatie is in het dossier van de jeugdigen door de inspectie terug gezien.

Een risico-inschatting wordt jaarlijks gedaan (bij de evaluatie) in aanwezigheid en afstemming met ouders en/of verwijzers. Daarnaast staat in het kwaliteitshandboek dat de directie bepaald of na een incident een nieuwe risicoanalyse nodig is.

### *Meldcode*

De pedagogisch medewerker met wie de inspectie gesproken heeft kent de Meldcode. Villa Maria heeft in het jaarplan opgenomen dat zij de Meldcode jaarlijks bespreekt met (ondersteunende) medewerkers. Informatie over de Meldcode is opgenomen in Zilliz en daarmee voor alle medewerkers beschikbaar.

**Norm 2.2****Oordeel**

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

*Inzet van pedagogisch medewerkers*

De ondersteuning door een pedagogisch medewerker is op momenten dat de jeugdigen thuis komen of zijn. De medewerker vertelt de inspectie dat zij niet iedere week opgeroepen wordt. Op geleide van bijzonderheden en onder verantwoordelijkheid van de gezinshuisouder voert de medewerker (op de jeugdigen gerichte) taken uit. De inspectie vindt dit een passende constructie. De medewerker kan beschikken over relevante informatie over de jeugdigen (bij norm 1.1 formuleerde de inspectie hierover een aandachtspunt).

*Richtlijnen*

In het jaarplan, aangeleverd na het voortgangsgesprek van 6 april 2023, is het bespreken van verschillende richtlijnen opgenomen. Bijvoorbeeld: de Meldcode, Samen met ouders en jeugdigen beslissen over passende hulp, Scheiding en problemen jeugdigen, Problematische gehechtheid, Uithuisplaatsing en residentiele jeugdhulp, Stemningsproblemen, Multiprobleem gezinnen, Middelengebruik, KOPP, Kindermishandeling, ernstige gedragsproblemen en ADHD.

*Opleidingsmogelijkheden*

In het opleidingsplan van de gezinshuisouders, gedragswetenschapper en betrokken pedagogisch medewerker zagen de inspecteurs welke trainingen gevolgd zijn en welke trainingen er gepland staan. Dit plan is recent gemaakt en aangeleverd bij de inspectie. De pedagogisch medewerker was nog niet op de hoogte van het plan. Het opleidingsplan is toegevoegd aan het dossier van de medewerker.

*Passende hulp*



Een verwijzer geeft aan dat de zorg die Villa Maria levert aan de door hen geplaatste jeugdigen onvoldoende aansluit. Dit hangt mogelijk samen met het gegeven dat deze kinderen al langere tijd bij Villa Maria verblijven en daardoor niet meer goed passen binnen de huidige beschrijving van de doelgroep en het aanbestedingsproduct (in overleg met de (plaatsende) gemeente levert Villa Maria dit product niet meer). Omdat binnen de regio nog geen alternatief is gevonden blijven zij voorlopig nog bij Villa Maria wonen. Daarvoor zijn aanvullend (zorg) afspraken en voorwaarden afgesproken.

*Aandachtspunten*

Het is voor de inspectie duidelijk dat Villa Maria in transitie is naar het bieden van minder complexe jeugdhulp. Daardoor lijkt er nu sprake van minder passende zorg voor sommige jeugdigen. Het is daarom belangrijk dat Villa Maria samen met verwijzers en ouders kijkt naar een wijze waarop, in



de periode dat de jeugdigen nog bij Villa Maria verblijven, passende zorg zo goed als mogelijk vorm kan krijgen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

#### *Methodisch werken*

Villa Maria heeft het proces ten aanzien van aanmelden en intake aangescherpt. Daarin hebben het intakeformulier en het matchingsgesprek een belangrijke plek gekregen. In Zilliz ziet de inspectie dat vanaf de aanmelding informatie terug te vinden is. Het intakeformulier, het verslag van het matchingsgesprek en het (voorlopige) begeleidingsplan zijn een navolgbaar geheel in het systeem.

De gedragskundige en de gezinshuisouder bespreken wekelijks de voortgang met betrekking tot de doelen en rapporteren de bevindingen in Zilliz. Maandelijks wordt de voortgang op doelen met het team besproken. De pedagogisch medewerker vertelde dat zij niet bij alle besprekingen aanwezig is. Ook de bevindingen uit deze teambesprekingen worden in Zilliz geregistreerd. De inspectie ziet de doelen en de voortgang op een overzichtelijke manier terug in het systeem. Een grafiek maakt ook zichtbaar wat de vorderingen over een periode zijn en of een doel behaald, gedeeltelijk behaald of niet behaald is. Eens per maand bespreken de gezinshuisouder en gedragswetenschapper de voortgang met de jeugdigen. De jeugdigen kunnen met behulp van smileys aangeven hoe zij vinden dat het gaat. Een verwijzer vertelt dat de jeugdige in het dagelijks leven betrokken wordt bij de leerpunten die hij heeft. Ook weet de verwijzer dat deze leerpunten met ouders worden besproken.



Villa Maria verwacht dat de pedagogisch medewerker zich heeft ingelezen en op de hoogte is van de doelen. Ook vindt Villa Maria het belangrijk dat zij kennis heeft van de achtergrond van de doelen zodat zij weet waar zij op moet letten als zij bijvoorbeeld gaan oefenen. De pedagogisch medewerker geeft aan dat zij niet iedere week wordt opgeroepen en dat zij binnen de beperkte tijd dat zij aanwezig is geen tijd heeft om zich in te lezen. Zij is daardoor niet altijd op de hoogte van de doelen. Zij rapporteert algemeen informatie in Zilliz. Zij rapporteert op doelen als dat aan haar gevraagd is.

De doelen worden halfjaarlijks in aanwezigheid van ouders en verwijzers geëvalueerd. Ouders vertellen dat zij weten welke doelen er zijn, dat zij dat tijdens de evaluatie bespreken. Zij hebben het gevoel dat zij daarover kunnen mee praten en invloed hebben. Ook verwijzers vertellen dat in aanwezigheid van ouders het plan wordt geëvalueerd. De jeugdigen met wie de inspectie sprak (leeftijd <10) vertellen dat zij daar niet bij zijn. Zij weten wel dat er over hen gesproken wordt en dat hun ouders daarbij zijn. Voorafgaand aan de evaluatie vraagt de gedragswetenschapper aan de jeugdigen hoe zij vinden dat het gaat op de eerder beschreven wijze. Aan de jeugdigen wordt dan ook gevraagd wat zij nog mee willen geven voor de evaluatie. Met de oudste jeugdige (16+)

evalueert Villa Maria zonder ouders. Dat wil de jeugdige zo. De jeugdige heeft zelf toegang tot zijn dossier.

#### *Aandachtspunt*

Bij norm 1.1 is al een aandachtspunt over hoe medewerkers die minder vaak aanwezig zijn, op de hoogte kunnen zijn van de inhoud en de veranderingen in het begeleidingsplan. De inspectie ziet dit ook als onderdeel van methodisch en ontwikkelingsgericht (kunnen) handelen maar beoordeelt het niet nog eens onder deze. norm.

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

#### *Integrale hulp*

De gezinshuisouder en gedragswetenschapper vertellen dat zij in contact staan met de scholen van de jeugdigen. De jeugdigen met wie de inspectie sprak vertellen dat de school wel eens belt. Sommige jeugdigen hebben extern therapie of andere ondersteuning van een andere jeugdhulpaanbieder. De verwijzer geeft aan dat er extern iemand betrokken is om ouders te ondersteunen bij het begrijpen van het begeleidingsplan. De gezinshuisouder vertelt dat zij ook contact heeft met deze ondersteuner.



De wensen van ouders, bijvoorbeeld het consulteren van een arts/specialist, worden gehoord en er wordt dan ook wel vervolg aan gegeven vertelt een ouder. Ouders geven aan dat het dan nog wel nodig is om de gezinshuisouder er nog eens aan te helpen herinneren. Een terugkoppeling vanuit Villa Maria komt ook niet altijd. Daarvoor moet het initiatief veelal vanuit de verwijzer, ouder of andere belangrijke personen uit het netwerk komen. Een ouder vertelde dat het voorkomt dat de gedragswetenschapper en verwijzer samen besloten tot extra externe zorg, en dat zij daar niet bij betrokken is.

Een verwijzer vertelt dat er voor de jeugdige die door hen is geplaatst extra zorg nodig is om passende begeleiding te bieden. Bij overeenstemming tot het inzetten van een externe zorgaanbieder merkte de verwijzer dat de afstemming door Villa Maria met een externe zorgaanbieder veel tijd kost en er onduidelijkheid ontstaat over de doelen en inzet van de zorg. De verwijzer stelt, in overeenstemming met haar (wettelijke) taak, een opdracht en doelen voor de externe zorgaanbieder op. Er lijkt vervolgens onduidelijkheid te ontstaan tussen de externe zorgaanbieder en Villa Maria over de daadwerkelijke inzet van de zorg. Vervolgens ontstaat er ook verwarring bij de externe zorgaanbieder over wat nu eigenlijk de bedoeling is van haar inzet. Uit een gesprek tussen verwijzer en de externe zorgaanbieder blijkt dan bijvoorbeeld dat Villa Maria verwacht dat de zorgaanbieder veel meer taken van haar overneemt dan waar de oorspronkelijke inzet voor was bedoeld.

In de dossiers is opgenomen wat het perspectief is voor de jeugdige: terug naar huis of naar een andere vorm van wonen.

#### *Verbeterpunt*

Om te zorgen voor integrale hulp aan kind en het gezin, is het van belang dat alle betrokken hulpverleners mét elkaar vanaf de start een gezamenlijk plan maken over bijvoorbeeld de benodigde therapie, aanvullende externe jeugdhulp, het perspectief van de jeugdige en hoe zij hier effectief met elkaar in kunnen samenwerken. Hierin heeft Villa Maria ook een rol en opdracht. Villa Maria moet daarom zorgen dat zij, in geval is afgesproken dat bijvoorbeeld externe jeugdhulp wordt ingezet, duidelijk afspraken heeft gemaakt over regie, omvang en uitvoering van die externe hulp. Indien zaken niet duidelijk zijn verwacht de inspectie dat Villa Maria navraag doet bij de verwijzer. Dat betekent ook dat Villa Maria met verwijzers afspraken maakt met betrekking tot regie en verantwoordelijkheidstoedeling.

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

#### *Ontwikkeling medewerkers*

De gezinshuisouder en gedragswetenschapper vertellen dat zij jaarlijks bepalen welke trainingen zij belangrijk vinden en wie van de medewerkers die moeten volgen. Tijdens het bezoek zag de inspectie niet een concreet plan dat dit ondersteunt. Na het bezoek kreeg de inspectie voor iedere medewerker een individueel opleidingsplan. Effecten van trainingen zijn onderdeel van het functioneringsgesprek, zo lezen we in het kwaliteitshandboek.

#### *Reflecteren*

De gezinshuisouder en gedragswetenschapper hebben zes-wekelijks extern intervisie. Daarnaast neemt de gezinshuisouder deel aan leergroepen en casuïstiekbesprekingen (extern). Zij reflecteert daarbinnen op haar eigen handelen. Villa Maria organiseert maandelijks intervisie en casuïstiekbesprekingen voor gezinshuisouders en pedagogisch medewerkers, zo vertelt de gezinshuisouder. De eigen gedragswetenschapper of een externe trainer/coach begeleiden deze sessies. In het kwaliteitshandboek staat dat pedagogisch medewerkers samen met de gedragswetenschapper en de gezinshuisouder de casuïstiekbesprekingen hebben.

Uit het verslag van casuïstiekbesprekingen die de inspecteurs hebben ingezien blijkt dat pedagogisch medewerkers niet daarbij aanwezig waren. Bovendien ziet de inspectie in het verslag van de casuïstiekbesprekingen geen reflectie terug. Deze casuïstiekbespreking heeft meer het karakter van een evaluatie. We lezen terug dat besproken is hoe het gaat met betrekking tot ontwikkeling en doelen van jeugdigen en dat er afspraken voor het vervolg worden gemaakt. Er

wordt niet gereflecteerd op het handelen en er volgen geen afwegingen hoe dit in de toekomst te doen.

*Verbeterpunt*

Reflecteren op eigen handelen naar aanleiding van bepaalde situaties is nu nog onvoldoende geborgd. Het is niet zichtbaar tot welke interventie of verbetering de intervisie en casuïstiekbesprekingen leiden. Tot slot is onduidelijk hoe de afspraken en acties onder de aandacht worden gebracht bij de (pedagogisch) medewerkers als zij niet bij de bijeenkomst aanwezig zijn.



## 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 <sup>2</sup> stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

### Visie en missie

Villa Maria heeft haar missie en visie bondig herschreven. Villa Maria wil de jeugdigen en het gezin versterken. Zij beschrijft in het kwaliteitshandboek ook hoe zij dat wil doen. Villa Maria ziet het als haar missie om de eigen kracht te versterken en het probleemoplossend vermogen van jeugdigen en hun gezin te vergroten. De inspectie zag ook in andere documenten dat zij ouders willen helpen bij het invullen van hun pedagogische taak en dat zij zich richten op een perspectief binnen het eigen gezin.

De visie en missie komen grotendeels overeen met de gedeelde visie op zorg voor jeugd in gezinshuizen uit de kwaliteitscriteria gezinshuizen, namelijk gezinshuisouders als professionele opvoeders, positief leefklimaat, in verbinding blijven met het gezin van herkomst en jeugdigen in een zo gewoon mogelijke omgeving laten opgroeien.

### Leefklimaat

De ouders met wie de inspectie sprak ervaren het leefklimaat als positief. Zij zijn niet veel in het gezinshuis, maar vinden het een huiselijke plek met een positieve sfeer. Verwijzers vertellen dat ook. Ook de jeugdigen vertellen dat zij het fijn vinden bij Villa Maria en dat zij zich veilig voelen. Dit blijkt tevens uit het leefklimaatonderzoek van oktober 2022.



<sup>2</sup> Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

### *Samenwerking met ouders*

De samenwerking met het gezin van herkomst wordt door ouders positief ervaren, vertellen de ouders. Villa Maria heeft in het contact geïnvesteerd door onder andere een koffieochtend te organiseren. Verwijzers zien verbetermogelijkheden op dit punt. Dit is onder norm 1.3 beschreven.

### *Aandachtspunt*

Bij norm 1.3 is al een aandachtspunt over het komen tot en nakomen van afspraken. Daarnaast is aandacht gevraagd voor de informatieverstrekking aan ouders. De inspectie ziet dit ook als onderdeel van samenwerken maar beoordeelt het niet nog eens onder deze norm.

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

### *Organisatiestructuur*

Villa Maria biedt na een reorganisatie verblijf aan maximaal zes jeugdigen. Ten tijde van het bezoek verbleven vier jeugdigen in het gezinshuis. Er is geen sprake meer van twee gezinshuizen onder één dak, zoals tijdens het toezicht in juni 2022. De gezinshuisouders verblijven 24/7 in het gezinshuis. Zij worden ondersteund door een gedragswetenschapper en ten tijde van het toezicht twee pedagogisch medewerkers. Gemiddeld één weekend in de maand zijn er geen jeugdigen aanwezig in het gezinshuis.

Exclusiecriteria voor het plaatsen van jeugdigen staan op de website van het gezinshuis. In het kwaliteitshandboek beschrijft Villa Maria een werkwijze als blijkt dat een jeugdige niet binnen het gezinshuis geplaatst kan worden. De intake-/aanmeldprocedure is aangescherpt zodat Villa Maria goed kan afwegen om een jeugdige al dan niet te plaatsen.

### *SKJ en VOG*

Ten tijde van het bezoek beschikken één van de gezinshuisouders en de gedragswetenschapper over een SKJ-registratie. De pedagogisch medewerkers en de andere gezinshuisouder hebben geen SKJ-registratie.

De huidige medewerkers waren ook in juni 2022 werkzaam bij Villa Maria. Er zijn in de tussenliggende periode geen nieuwe medewerkers in dienst gekomen. De verklaringen omtrent het gedrag zijn daarom niet opnieuw gecontroleerd. De inspectie zag in de jaarplanning dat Villa Maria een nieuwe VOG aanvraagt als deze drie jaar oud is.

### *Deskundigheidsbevordering*



Villa Maria heeft na het bezoek op 6 april voor alle medewerkers een individueel opleidingsplan gemaakt. Daarin is zichtbaar welke training is gevolgd, wanneer dat was, de datum van herhaling/opfrissen, aanwezigheid van diploma of certificaat en of het een verplichte of vrijwillige training/cursus is.

Villa Maria beschrijft in een apart document wat het speerpunt voor 2023 is en hoe zich dat vertaald in te volgen workshops en trainingen. De trainingen en workshops worden aangeboden op zowel individueel als teamniveau. De vertaling van de eisen met betrekking tot deskundigheid die in de functieomschrijving van pedagogisch medewerkers staat is in de opleidingsplannen niet zichtbaar.

### *Aandachtspunten*

Neem de eisen met betrekking tot deskundigheid, die in de functieomschrijving van (pedagogisch) medewerkers zijn opgenomen, mee bij het bepalen van speerpunten en de (individuele) opleidingsplannen.

Implementeer het intakeproces verder en borg dit ook. Op die manier vergroot Villa Maria dat zij jeugdhulp biedt waarvoor zij de deskundigheid in huis heeft.

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

### *Borgen veranderingen*

Villa Maria bevindt zich in een transitiefase waar binnen veel is veranderd. De samenstelling en het karakter van het gezinshuis zijn ingrijpend veranderd. Dit is van invloed op de werkprocessen van Villa Maria. Deze moeten de komende tijd verder geïmplementeerd en geborgd worden.

Binnen het traject van de HKZ-certificering worden door de certificerende instantie periodiek audits uitgevoerd. Ook vanuit die audits komen eventueel verbeterpunten die leiden tot verbeteringen van prestaties en resultaten met betrekking tot de jeugdhulp door Villa Maria.

### *Inbreng jeugdigen*

De inbreng van jeugdigen wordt actief en periodiek opgehaald door jaarlijks een leefklimaat onderzoek uit te voeren. Jeugdigen en hun ouders en verwijzers hebben ook inbreng middels de evaluaties van het begeleidingsplan, twee keer per jaar. Ook wordt bij afsluiten van de zorg gevraagd naar de ervaringen.



### *Leren van incidenten*

De werkwijze met betrekking tot het leren van incidenten is door Villa Maria aangepast. Villa Maria vertelt in de gesprekken en beschrijft in het kwaliteitshandboek dat zij naar aanleiding van een incident aan medewerkers vragen om een MIC-formulier in te vullen. De inspectie zag dit formulier. Het format bevat noodzakelijke informatie om tot een analyse te kunnen komen.

Gedragswetenschapper en gezinshuisouder vertellen dat zij met alle betrokkenen bij het incident spreken. Op basis van de incidentenregistratie merkt de inspectie op dat Villa Maria onvoldoende tot een grondige analyse komt. Het wordt daaruit niet duidelijk op basis van welke inzichten uit een analyse eventuele verbeterpunten worden geformuleerd en welke maatregelen dan leiden tot die verbetering.

### *Aandachtspunt*

De inspectie vindt dat Villa Maria meer kan leren van incidenten door methodisch te analyseren. Nu lijken de geformuleerde oorzaken niet de basisoorzaken. Daardoor is het mogelijk dat de geformuleerde maatregelen niet helpend zijn bij het verkleinen van de kans op herhaling. De inspectie verwijst Villa Maria naar de 'Handvatten voor onderzoek' om hen bij de interne analyse te helpen.

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

### *Vertrouwenspersoon*

Aan Villa Maria is een vertrouwenspersoon van Jeugdstem, voorheen AKJ, toegewezen. De inspectie kreeg via de gezinshuisouder de jaarbrief van Jeugdstem. Daarin staat dat de vertrouwenspersoon de jeugdigen van Villa Maria in 2022 vijfmaal bezocht. In diezelfde periode is zeventien keer contact met Jeugdstem gezocht over Villa Maria.

De jeugdigen zijn met hun vragen, problemen of klachten door Jeugdstem doorverwezen of ondersteund door middel van een telefonisch gesprek met een vertrouwenspersoon. Met informatie en advies zijn deze kwesties (klachten) verholpen zo staat in de jaarbrief van Jeugdstem.

In de jaarbrief staat ook dat veel vragen vooral gericht waren op het nieuws dat over Villa Maria werd verspreid in 2022. Ouders/verzorgers zochten contact om na te vragen of er een vertrouwenspersoon bij Villa Maria langs komt. Aan deze ouders/verzorgers vertelde Jeugdstem dat er regelmatig een vaste vertrouwenspersoon langs komt en dat zij alle jeugdigen bij elk bezoek probeert te spreken. Villa Maria vertelt dat Jeugdstem tijdens elk bezoek met jeugdigen spreekt en dat er ruimte is voor individuele gesprekken als jeugdigen dat willen.



### *Klachten*

Villa Maria is aangesloten bij het Klachten Portaal Zorg. Dit staat ook op de website van Villa Maria vermeld. Deze klachtenregeling voorziet in de afhandeling van klachten. Villa Maria beschrijft een interne route die bij voorkeur gevolgd kan worden en geeft daarnaast aan dat een klacht altijd rechtstreeks bij het Klachtenportaal Zorg ingediend kan worden. Dat ziet de inspectie terug in zowel het beleid als op de website.

### *Aandachtspunt*

Ouders vertellen dat zij niet door Villa Maria geïnformeerd zijn over de klachtenprocedure. Besteed daarom aandacht aan het onder de aandacht brengen van de klachtenprocedure.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde op 6 april 2023 onaangekondigd een hertoets uit bij Villa Maria in Hoorn. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Gesprekken met twee jeugdigen.
- Gesprekken met twee ouders en één belangrijke andere voor een jeugdige.
- Een gesprek met één gezinshuisouder/directie, gedragswetenschapper en vrijwilliger ICT van Villa Maria.
- Een gesprek met een pedagogisch medewerker.
- De check van vier dossiers van jeugdigen op onderwerpen zoals de aanwezigheid van een (begeleidings)plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecteurs hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Schriftelijke reacties van drie verwijzers op een vragenlijst.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Kwaliteitshandboek versie 28 februari 2023
  - Auditrapportage HKZ april 2023
  - Klachtenregeling
  - Inschrijfbewijs Klachtenportaal Zorg
  - Klachtenoverzicht 2022
  - Jaarbrief AKJ/Jeugdstem
  - Functieomschrijvingen pedagogisch medewerker en gezinshuisouder
  - Individuele opleidingsplannen
  - Overzicht ontwikkelingen personeel
  - Beleid medicatieveiligheid + bijlage vragenlijst BEM + bijlage afsprakenformulier BEM
  - Werkwijze leren van incidenten en MIC-formulier
  - Overlegstructuur
  - Notulen van werkoverleg
  - Notulen casuïstiekbespreking
  - Protocol Intake-opname-plaatsing
  - Checklist protocol aanmelding-intake-plaatsing
  - Intakeformulier + bijlage Risico-inventarisatie
  - Intake format matchingsverslag
  - Protocol begeleidingsplannen
  - Format plaatsingsovereenkomst
  - Format begeleidingsplan
  - Werkwijze en afspraken
  - Basismodel meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld

- Meldcode Huiselijk geweld
- Overzicht van de doelgroep
- Leefklimaatonderzoek oktober 2022
- PowerPoint voortgang februari 2023

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)