



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Expertisecentrum Valora

*Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder*

# Rapport Expertisecentrum Valora

## De hulpaanbieder aan het woord

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

We zijn trots op de beschrijving van onze relatie met onze cliënten. Dit vinden we belangrijk en is voorwaardelijk voor goede hulpverlening. We zijn trots op de beschrijving van het maatwerk wat we leveren en de systemische benadering. We zijn blij om te lezen dat cliënten hebben aangegeven dat we een goed beeld hebben van de jeugdige. En dat ze onze ervaringsdeskundigheid als meerwaarde zien. Daarnaast vinden we het mooi om te zien dat onze inspanning om een positief beeld van de jeugdige te scheppen wordt gewaardeerd. En dat onze inspanningen om onszelf te blijven verbeteren worden gezien.

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

We hebben een vraag toegevoegd aan de intake om een duidelijkere risico-inschatting te maken. We gaan meer doelgericht rapporteren door doelen toe te voegen aan ons rapportageformat. Het plan van aanpak gaat voortaan door zowel ouders, jeugdige, als SKJ geregistreeerde hulpverlener ondertekend worden. We hebben maandelijks overleggen met het hele team ingepland. Hier worden werkprocessen en kwaliteitsverbetering besproken. Daarbij hebben we wekelijkse individuele overleggen met onze collega's en onderling. We zijn inmiddels aangesloten bij Jeugdstem. Dit is gecommuniceerd op onze website.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Nieuwe cliënten zullen dit merken aan de nieuwe vraag in de intake en de ondertekening van het plan van aanpak. Alle cliënten zullen merken dat we de doelen vaker expliciet zullen benoemen. Jeugdigen zullen door ons op de hoogte worden gesteld van het bestaan van Jeugdstem. Over het algemeen gezien zullen de jeugdigen en hun ouders merken dat de kwaliteit van zorg hoog blijft. En dat we blijven werken aan kwaliteitsverbetering, zowel voor Valora, onszelf als onze collega's.

---

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie ziet dat Expertisecentrum Valora zorg biedt waarbij de relatie met de jeugdige en het systeem centraal staat. De kennis en ervaringsdeskundigheid over Gilles de la Tourette is een meerwaarde in de verleende zorg. De inspectie is positief over de lerende houding van de bestuurders en acht Expertisecentrum Valora in staat om verantwoorde hulp te bieden. De inspectie blijft de ontwikkelingen op basis van het reguliere toezichtproces volgen.*

---



# 1 Inleiding

In juni 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Expertisecentrum Valora.

## Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader. Doel van het toezicht was om te bepalen of Expertisecentrum Valora verantwoorde hulp biedt.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: [www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Expertisecentrum Valora

Expertisecentrum Valora is gestart door twee (jeugd)professionals met kennis en ervaringsdeskundigheid op het gebied van Gilles de la Tourette. Zij merkten dat informatie rond Gilles de la Tourette erg versnipperd in het land aanwezig is. Ook merkten ze dat er geen hulpaanbod was voor jeugdigen en hun ouders over hoe om te gaan met de aandoening en de daarbij behorende tic's. Daarom is het Expertisecentrum Valora gestart door deze twee bestuurders op 1 januari 2022, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel als een vennootschap onder firma onder nummer 85862479.

Expertisecentrum Valora biedt psycho-educatie, ambulante begeleiding, gezinsbegeleiding en schoolbegeleiding voor jeugdigen die gediagnostiseerd zijn met Gilles de la Tourette en hun gezinnen. De organisatie biedt de zorg bij de jeugdigen/ouders thuis door het hele land en werken daarnaast met afspraken via beeldbellen. Expertisecentrum Valora biedt de zorg vanuit het persoonsgebonden budget (PGB) en via maatwerkcontracten met gemeenten. Bij één gemeente wordt op dit moment gewerkt in een hoofd- en onderaannemer structuur.

De twee bestuurders werken bij Expertisecentrum Valora als ambulant begeleider. Een van de twee bestuurders is pedagoog en SKJ geregistreerd, de ander is onderwijskundige. Binnenkort komt een derde begeleider met als achtergrond HBO social work in dienst voor 12 uur in de week. Ook deze

begeleider is ervaringsdeskundige. De organisatie wordt voor 4 uur per week ondersteunt vanuit 'Vlotte tantes' met de administratie waaronder het beantwoorden van mails.

Op het moment van toezicht zijn er in totaal 16 cliënten in zorg. Drie cliënten krijgen hulp op basis van een Wmo-beschikking. Deze cliënten zijn 20, 24 en 31 jaar. Een cliënt krijgt zorg betaald vanuit onderwijs. Twaalf jeugdigen krijgen zorg gefinancierd vanuit de jeugdwet. De jongste cliënt is nu 7 jaar. De aanmelding is meestal wanneer jeugdigen tussen de 10-14 jaar, want dan is er een opleving van de tics en gaan ouders vaak op zoek naar hulp.

Expertisecentrum Valora werkt samen met de stichting Gilles de la Tourette en twee neurologen van het HagaZiekenhuis, gespecialiseerd in Gilles de la Tourette. Ook werken zij samen met TicXperts die behandeling in de vorm van gedragstherapie bieden. Tot slot werken zij ook samen met een cognitief gedragstherapeut en orthopedagoog van Level op het gebied van angsttherapie en exposure.

## 2 Conclusie

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

### Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- 1.1 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.

De inspectie constateerde op de volgende norm veelal positieve punten waarbij verbetering op punten mogelijk is:

- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3 De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

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

De aanbieder heeft laten weten inmiddels verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zo is Expertisecentrum Valora inmiddels aangesloten bij Jeugdstem.






### Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft ontwikkelingen vanuit het reguliere toezicht volgen.

## 3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

### Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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





**Beeld**



**Gezonde  
ontwikkeling**





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

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

De bestuurders, tevens ambulante hulpverleners<sup>1</sup>, vertellen dat na een aanmelding via de website, een intake wordt ingepland met hen beide. De intake is met de ouders en (gedeeltelijk) met de jeugdige. De intake verloopt via een vragenlijst gericht op Gilles de la Tourette; wat gaat er goed en wat gaat er niet zo goed. Dit wordt meestal opgevolgd door een huisbezoek waarna de psycho-educatie start. Deze psycho-educatie is gericht op de ouders en de jeugdige. Als vanuit deze begeleiding en psycho-educatie blijkt dat er behoefte is aan een intensievere (gezins)begeleiding start een individueel of gezinsbegeleidingstraject. Ook kan het zijn dat de psycho-educatie wordt uitgebreid naar school en/of sport- of andere vrijetijdsverenigingen.

De jeugdige en de ouder geven aan dat zij ervaren dat de ambulante hulpverleners van Expertisecentrum Valora een goed beeld hebben van de jeugdige.

In de dossiers is in de verslaglegging van de intake zichtbaar dat er breed gekeken wordt naar de achtergrond van de jeugdige en diens ouders. In alle onderzochte dossiers is een intake formulier en plan van aanpak aanwezig. Het plan van aanpak begint met een positief gerichte beschrijving van de jeugdige. Tevens is er informatie over ouders en de school erin opgenomen. In één dossier is bijv. beschreven dat ouders gescheiden zijn en welke spanningen dat met zich meebracht. In dit dossier is ook een gezinsbegeleider gesproken om een breed beeld te vormen.

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

Beide ambulante hulpverleners geven aan dat zij vaak vertellen over de eigen ervaring met Gilles de la Tourette en tic's. Zij zijn vaak de eerste die een jeugdige ontmoet, die ook Gilles de la Tourette heeft. Dat maakt dat er direct al een band is. Daarnaast werken de ambulante hulpverleners vanuit een open houding. Er wordt gestart met dat wat op dat moment hoog zit bij de ouders en/of de jeugdige. Tijdens de gesprekken geven beide ambulante hulpverleners aan altijd iets leuks te doen, bijvoorbeeld een wandeling, spelletje UNO, tekenen etc. en van daaruit het gesprek aan te gaan.

Expertisecentrum Valora werkt door het hele land en er wordt gebruik gemaakt van beeldbellen. Een ambulante hulpverlener gaf aan dat vooral te doen bij de ouder-gesprekken. Tijdens het gesprek heeft de inspectie aangegeven dat het al dan niet beeldbellen met jeugdige maatwerk moet zijn.

<sup>1</sup> Voor de leesbaarheid wordt ambulante hulpverleners in het rapport gebruikt.

De ouder geeft aan dat de ervaringsdeskundigheid de grootste meerwaarde van het Expertisecentrum Valora is. Hierdoor was er eigenlijk direct een klik met de jeugdige. De jeugdige voelt zich prettig en op zijn gemak bij de ambulante hulpverleners.



“Vaak spelen we een spelletje, soms gaan we wandelen. We boksen ook wel eens, dan heeft [naam begeleider] bokshandschoenen en een boksbal bij zich. Dat vind ik heel leuk om te doen.”

*jongere*

Een ambulante hulpverlener benoemt dat Gilles de la Tourette een goede graadmeter is voor de hoeveelheid spanning die iemand heeft. De ambulante hulpverlener kan vaak direct zien hoe het met iemand gaat. Vaak zijn tics zichtbaar. Het kan ook zijn dat de tics worden onderdrukt en dat na verloop van tijd de tics juist starten, een teken van ontspanning. Daarover praten helpt om een band te krijgen.

## 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.



**Veiligheid**



**Methodisch handelen**



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.	

Uit het opgevraagde format voor het intakegesprek blijkt dat tijdens de intake de risico's gerelateerd aan Gilles de la Tourette uitgevraagd worden. Gedurende de gesprekken met de twee ambulante hulpverleners komen voorbeelden voorbij waaruit blijkt dat er wordt gekeken naar risico's, gericht op Gilles de la Tourette, maar ook breder naar niet aan de aandoening gerelateerde



risico's. Zo is in een gezin het prikkel/spanningsplan vooral gericht op acties voor de vader, omdat bleek dat zijn stress van het werk werkte als trigger voor tic's van zijn kind.



De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is bekend en in de praktijk ingezet. Het Expertisecentrum Valora heeft een suïcide protocol opgesteld samen met 113.

Het Expertisecentrum Valora werkt conform de visie vanuit de Stichting Gilles de la Tourette. Onderdeel hiervan is bijvoorbeeld dat iemand met Gilles de la Tourette niet een ander mag gebruiken voor de uitvoering van de tic.

Hoewel uit de gesprekken een beeld ontstaat dat er voldoende aandacht voor risico's is, is dit onvoldoende navolgbaar terug te vinden in de dossiers. De inspectie leest in de dossiers dat tijdens het intakegesprek risico's worden besproken gericht op prikkelverwerking, (ont)spanning en tics. Er wordt geen gebruik gemaakt van een standaard risico-inventarisatieformulier. Risico's die minder aan de aandoening van de jeugdige gelinkt zijn, worden niet in het dossier op een eenduidige wijze opgenomen. In een dossier blijkt uit de intake dat de jeugdige suïcidale gedachtes heeft. Dit is niet navolgbaar terug te vinden in de rest van het dossier.

#### *Aandachtspunt*

De inspectie verwacht dat de gemaakte risico-inschattingen eenduidig worden opgenomen in de dossiers en vervolgens navolgbaar inzichtelijk wordt gemaakt hoe in de begeleiding gewerkt wordt aan het afnemen van het risico.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De ambulant hulpverleners vertellen dat zij werken met een plan van aanpak en evaluaties. Het einddoel is de kwaliteit van leven verbeteren. Vaak zijn subdoelen geformuleerd gericht op het verminderen van tic's of grip krijgen op tic's. Uit de dossiers blijkt dat de doelen in het plan van aanpak op maat zijn gemaakt. Het startpunt is de informatie vanuit de intake gesprekken. Er zijn doelen toegeschreven aan de jeugdige, de ouders en eventuele andere netwerkpartners zoals school. Uit de dossiers blijkt tevens dat er wordt geëvalueerd. De ambulant hulpverleners vertellen dat zij streven naar evaluaties om de drie maanden. Ouders, de jeugdige, de verwijzer vanuit de gemeente en/of eventueel betrokken jeugdbeschermer worden voor de evaluaties uitgenodigd. De verwijzer en jeugdbeschermers zijn niet altijd aanwezig.

De ambulant hulpverleners geven zelf begeleiding vanuit hun kennis en ervaringsdeskundigheid. Tijdens de gesprekken geven de ambulant hulpverleners voorbeelden van casuïstiek waarin andere expertise wordt betrokken, bijvoorbeeld de inzet van tic behandeling of een verwijzing naar neurologen. Vanuit deze samenwerkingspartners worden mensen ook weer verwezen naar het Expertisecentrum Valora. Een van de ambulant hulpverleners zet nu angsttherapie en exposure in bij een jeugdige. Zij ontvangt hiervoor supervisie door een cognitief gedragstherapeut en orthopedagoog van Level.

De ouder vertelt dat de doelen gezamenlijk zijn bepaald. Er is daarbij geluisterd naar de input van de ouders en de jeugdige voor de doelen. Ook is geëvalueerd waarbij de doelen zijn besproken en aangepast naar aanleiding van de evaluatie.

De ambulante hulpverleners bouwen de frequentie van de hulpverlening af zodra dit kan. De begeleiding wordt afgerond als ouders en jeugdige zelf verder kunnen.

Er wordt op regelmatige basis gerapporteerd in het dossiersysteem ZilliZ. Hierdoor is zichtbaar dat de ambulante hulpverleners regelmatig contact hebben met de jeugdige en het gezin. De rapportages zijn aantekeningen van de gesprekken (voornamelijk de input van de gesprekspartner). Er wordt uit de rapportages niet altijd duidelijk wat de bijdrage van de begeleiding is of door middel van welke interventies aan de doelen is gewerkt.

#### *Aandachtspunt*

De aanbieder kan de kwaliteit/navolgbaarheid van de dossiers verbeteren door meer doelgericht te rapporteren. Hierdoor is ook beter inzichtelijk welk effect de begeleiding heeft en door middel van welke interventies aan de doelen wordt gewerkt.



### **Thema 3: Goed bestuur**

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

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



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

Expertisecentrum Valora hanteert geen exclusiecriteria maar wel een inclusiecriteria. De begeleiding vanuit het expertisecentrum is gericht op hulp aan jeugdigen die gediagnostiseerd zijn met Gilles de la Tourette.

De ambulante hulpverleners hebben een verschillende opleidingsachtergrond. De een is onderwijskundig onderlegd (PABO en master onderwijskunde) en de andere heeft de HBO pedagogiek afgerond en is tevens SKJ geregistreerd. Zij vertellen dat zij hun kennis op peil houden door het jaarlijkse Gilles de la Tourette congres bij te wonen. Daarnaast gaat een van de ambulante hulpverleners naar het jaarlijkse congres Voor de jeugd. Met de samenwerkingspartners (o.a. vanuit de Stichting Gilles de la Tourette, de psychologen van TicExperts en Levvel en de neurologen vanuit het HagaZiekenhuis) wordt regelmatig casuïstiek besproken.



De twee VOG's van de ambulante hulpverleners zijn aanwezig bij aanvang van de werkzaamheden en passend voor de werkzaamheden.

In de dossiers staat in het plan van aanpak geen ondertekening door de ouders of de SKJ geregistreerde hulpverlener. Dit zit ook niet in het format van het plan van aanpak. Bij navraag blijkt dat ze het gezamenlijk met een toestemmingsverklaring zorg opsturen, waarmee ouders instemmen met het behandelplan. Deze ondertekende verklaringen zijn in geen van de onderzochte dossiers te vinden.

#### *Aandachtspunt*

Borg dat in het dossier zichtbaar is dat:

- het plan van aanpak is opgesteld is door een SKJ geregistreerde medewerker.
- de ouders en/of de jeugdige instemmen met het plan van aanpak.

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

In het gesprek met beide bestuursleden is duidelijk dat er gekeken wordt naar processen, procedures en kwaliteitsverbetering. Zij zijn zich bewust dat het past bij een beginnende organisatie dat in het eerste jaar veel ontwikkeld moet worden.



Een ouder geeft aan dat naast de evaluatie van de hulp en de doelen, de ouders ook gevraagd is naar hun tevredenheid, tips en verbeterpunten.

Met de samenwerkingspartners (o.a. vanuit de Stichting Gilles de la Tourette, de psychologen van TicExperts en Levvel en de neurologen vanuit het HagaZiekenhuis) wordt regelmatig gereflecteerd op de werkwijze van Expertisecentrum Valora.

Er zijn geen MIC-meldingen gedaan, want er heeft zich nog geen situatie voorgedaan waarbij het nodig was deze in te vullen. Expertisecentrum Valora heeft in ZilliZ wel de mogelijkheid een MIC-formulier in te vullen.

### *Aandachtspunt*

Expertisecentrum Valora is in het eerste anderhalf jaar gegroeid. Doordat er sprake is van twee ambulante hulpverleners kan er snel geschakeld worden onderling, over de inhoud van de hulpverlening maar ook over werkprocessen en kwaliteitsverbetering. Nu Expertisecentrum Valora groeit met een extra ambulante hulpverlener is het belangrijk om de kwaliteitsverbetering en werkprocessen te borgen door dit op structurele basis vast te gaan leggen.

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

Expertisecentrum Valora is aangesloten bij Klachtportaal Zorg en de regeling voldoet aan de jeugdwet. De informatie staat op de website. Een ouder vertelt dat bij een eventuele klacht of ontevredenheid, hij/zij zich veilig genoeg voelt om dit met de ambulante hulpverleners te bespreken.

### *Verbeterpunt*

Expertisecentrum Valora is niet aangesloten bij Jeugdstem en daarmee is niet geregeld dat de jeugdigen bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon terecht kunnen. De inspectie verwacht dat de aanbieder hiervoor zorgdraagt en ouders en jeugdigen hier actief over informeert.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Expertisecentrum Valora aangekondigd uit op 5 en 16 juni 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 jeugdigen.
- Een (telefonisch) gesprek met een ouder.
- Gestructureerde interviews met:
  - Twee medewerkers tevens bestuurders
- De check van twee dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van vier 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.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Format voor intakegesprek.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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