



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting het Robertshuis

Locaties Noorbeek, Slenaken en Mheer

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Stichting het Robertshuis

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Dat is aangegeven dat de onderwerpen respect, veiligheid en hulp die aansluit, grotendeels voldoen aan de norm. Dit onderschrijft dat uitvoering gegeven wordt aan onze missie en visie en dat de zorg rondom het kind centraal staat en op een professioneel verantwoorde wijze uitgevoerd wordt. Het werken met het (generieke) de-escalerend schema en de (individuele) signaleringsplannen. De kennis van de ABA, DTT en PRT methodiek. Op het ECD (KVS), waarin een duidelijke PDCA cyclus terug te zien is. Op het opvolgen van verbeterplannen naar aanleiding van eerdere inspectiebezoeken.

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

Het aanbrengen van verbeteringen in de organisatie. Gericht op het scheiden van de leidinggevende en inhoudelijke taken van de gedragswetenschappers.

Meer aandacht voor toepassing van de PDCA.

Duidelijkere positionering en vastlegging van samenwerking met andere zorgaanbieders en externe professionals in het ECD (KVS).

Opstellen van een plan voor intervisie en reflectie.

Transparante en duidelijke communicatie vanuit de bestuurder.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Na uitvoering van het integrale verbeterplan zullen jeugdigen en ouders ondervinden dat informatie duidelijk en toegankelijk is.

Verder zullen jeugdigen en ouders transparantie, betrokkenheid en inspraak ervaren, zowel m.b.t. de individuele zorg als ook m.b.t. de organisatie.

Daarnaast zullen de jeugdigen en hun ouders merken dat de kwaliteit van zorg onverminderd hoog blijft, doordat scholing en deskundigheidsbevordering van medewerkers hoog in het vaandel staat.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het onderzoek dat de inspectie in juni en juli 2023 bij Stichting het Robertshuis heeft uitgevoerd, concludeert de inspectie bij een meerderheid van de normen tekortkomingen in de kwaliteit. Een deel van deze tekortkomingen is in 2019 ook geconstateerd.

Het bestuur heeft tijdens het gesprek dat de inspectie met haar voerde aangegeven te gaan werken aan de kwaliteit van de zorg en gaat daarbij externe deskundigheid betrekken.

Doordat er al langer sprake is van tekortkomingen en door de aard van de tekortkomingen heeft de inspectie beperkt vertrouwen in de zelfstandige verbeterkracht van het Robertshuis en wil daarom nauwlettend in de gaten houden hoe het Robertshuis de verbeteringen in de organisatie gaat doorvoeren. Daartoe stelt de inspectie het Robertshuis voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.



1 Inleiding

In de periode juni – juli 2023 deed de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onderzoek naar de kwaliteit van de jeugdhulp bij Stichting het Robertshuis (hierna: het Robertshuis). Hierbij werd onder andere onaangekondigd bezoek gebracht aan drie locaties van het Robertshuis in Noorbeek, Slenaken en Mheer.

Aanleiding

In 2019 bracht de inspectie een bezoek aan het Robertshuis waarbij is gekeken naar de kwaliteit van de hulp en de aansturingstructuur en -cultuur. De inspectie heeft met het onderzoek in 2023 willen toetsen of deze en andere kwaliteitsaspecten voldoen aan de normen. Doel van het onderzoek is om te bepalen of het Robertshuis verantwoorde jeugdhulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het JIJ-kader, een toetsingskader dat door de afdelingen Jeugd en Gehandicaptenzorg van de inspectie wordt gebruikt. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Naar aanleiding van de signalen is gekozen voor een brede focus, gericht op alle drie thema's. Onderdeel van het toezicht waren observaties, interviews met medewerkers van het Robertshuis, gesprekken met de jeugdigen en/of hun ouders en documentanalyse. Het onderzoek richt zich op de drie bezochte locaties in Zuid-Limburg. Dit zijn de locaties waar de jeugdigen en jongvolwassenen verblijven.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving het Robertshuis

Het Robertshuis is in 2006 vanuit een ouderinitiatief opgezet voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een stoornis binnen het Autisme Spectrum (ASS) die niet in de bestaande zorg terecht kunnen of hierin zijn vastgelopen. Ook jeugdigen met een verstandelijke beperking, ADHD, ODD of een hechtingsstoornis waarbij veel structuur en duidelijkheid nodig is, kunnen bij het Robertshuis terecht. Het Robertshuis biedt dagbehandeling en begeleiding op zeven locaties. Vier van deze locaties zijn gevestigd in Limburg en drie andere locaties bevinden zich in de provincies Utrecht en Noord-Holland.

De stichting staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 14088413. Het hoofdkantoor is gevestigd in Noorbeek, Limburg. De hulpverlening wordt voor vijftig procent gefinancierd vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz), veertig procent vanuit de Jeugdwet en tien procent vanuit de WMO. Een klein deel wordt gefinancierd op basis van PGB. Het Robertshuis is gecertificeerd conform het certificatieschema HKZ Gehandicaptenzorg en HKZ Geestelijke Gezondheidszorg.

Het Robertshuis begeleidt in totaal ongeveer 109 jeugdigen en jongvolwassenen, verdeeld over de zeven locaties in Utrecht, Noord-Holland en Zuid-Limburg. Behandeling vindt onder andere plaats op basis van de specifieke methodieken ABA (Applied Behavior Analysis), DTT (Discrete Trial Training) en PRT (Pivotal Response Treatment). Alle jeugdigen zijn vrijgesteld van de leerplicht. Begeleiding en behandeling van de jeugdigen vindt dagelijks plaats van 9:00 – 17:00 uur. Daarnaast is er op zaterdag de mogelijkheid om gebruik te maken van weekendopvang.

In totaal werken ongeveer 61 medewerkers voor het Robertshuis, waarvan 41 medewerkers op de locaties in Zuid Limburg. Bijna alle medewerkers hebben een voltijds dienstverband. De meeste medewerkers in Zuid-Limburg hebben een mbo-diploma, een kleiner deel heeft een hbo- of universitair diploma. De helft van de medewerkers heeft een zorggerelateerde opleiding gevolgd. Een aantal van de medewerkers staat geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Er werken vier begeleiders op basis van een contract via de Beroeps Begeleidende Leerweg (BBL).

De organisatie wordt aangestuurd door een bestuurder, twee zorgmanagers en twee gedragswetenschappers/locatiemanagers die verantwoordelijk zijn voor de locaties in Zuid-Limburg, Utrecht en Noord-Holland. Daarnaast werken er op de locaties in Zuid-Limburg nog een assistent zorgmanager/orthopedagoog, twee senior gedragswetenschappers, twee junior gedragswetenschappers, een behandelcoördinator, senior en junior begeleiders, en een ondersteunende begeleider.

De jeugdigen worden door de begeleiders thuis opgehaald en gebracht naar de locaties van het Robertshuis. Aan het eind van de middag brengen de begeleiders de jeugdigen weer thuis. Het doel is hiermee te voorkomen dat de jeugdigen te lang in een taxi moeten zitten en daardoor overprikkeld op de locatie aankomen.

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

Verbetering is noodzakelijk op de volgende normen:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners. (norm 1.1).
- 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)>
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht. (norm 2.3).
- 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).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp. (norm 3.3).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. (norm 3.4).

Het Robertshuis heeft op verzoek van de inspectie de ontbrekende VOG's alsnog aangeleverd bij de inspectie.

Vervolg






De inspectie ziet op een meerderheid van de normen tekortkomingen waarvan een deel ook al in 2019 als niet voldoende werd beoordeeld. De inspectie concludeert dat het Het Robertshuis niet is gelukt om te voldoen aan alle verbeterpunten die genoemd zijn na het toezicht in oktober 2019 en de toen opgelegde verbetermaatregelen blijvend effectief uit te voeren. Tijdens het inspectiebezoek in juni en juli 2023 is opnieuw gebleken dat de organisatie en kwaliteit van jeugdhulp niet voldoet aan de eisen die hieraan gesteld worden. Het ontbreekt op meerdere vlakken aan goede registratie van informatie, waardoor het niet mogelijk is om de voortgang te bewaken en te leren. Dit blijkt zowel uit de dossiervoering van cliënten en personeel als uit de incidentenregistratie. Daarnaast

leidt de inspectie uit de beoordeelde normen af dat het Robertshuis te weinig gericht is op de afstemming met zowel ouders als met andere partijen in de zorg. Ook past het Robertshuis vrijheidsbeperkende maatregelen toe terwijl dit niet is toegestaan in de open jeugdhulp. Tot slot zijn er meerdere belemmerende factoren die maken dat medewerkers onvoldoende de mogelijkheid krijgen zich te ontwikkelen in hun vak. Dit blijkt uit het ontbreken van intervisie voor een groot deel van de inhoudelijke medewerkers, het ontbreken van teamoverleg en de beperkte aandacht voor scholing met name voor medewerkers zonder zorginhoudelijke opleiding. Dit alles bij elkaar ziet de inspectie als mogelijk risico voor de continuïteit, kwaliteit en veiligheid van zorg. De inzet en goede intenties binnen het Robertshuis zijn aanwezig maar het ontbreekt op dit moment aan voldoende kennis en kunde om de aangedragen verbeterpunten met voldoende inzicht, diepgang en reikwijdte op te pakken. Dit is de reden waarom de inspectie het Robertshuis gedurende zes maanden intensief gaat volgen in een verscherpt toezicht.

In de periode van het verscherpt toezicht kan de inspectie het Robertshuis zowel aangekondigd al onaangekondigd bezoeken voor een herinspectie. Ook kan zij op andere wijze vinger aan de pols houden. Als onderdeel van het Verscherpt toezicht verwacht de inspectie dat het Robertshuis allereerst werkt aan een verbeterplan en dat zij dit binnen vier weken toestuur. De inspectie zal dit plan toetsen op realisme, ambitie en volledigheid en op basis daarvan bepalen hoe zij haar verscherpt toezicht verder vormgeeft.

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



**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.	

Van de begeleiders, gedragswetenschapper en de ouders hoort de inspectie dat in het intakegesprek informatie gevraagd wordt over het kind, de thuissituatie en andere hulpverlening. In de dossiers ziet de inspectie dat de problematiek van het kind aan de hand van verschillende ontwikkeldomeinen beschreven wordt, maar er is weinig tot niets geschreven over de thuissituatie. Uit de gesprekken met de ouders hoort de inspectie terug dat het contact met ouders beperkt blijft tot de korte overdrachtsmomenten tijdens halen en brengen van de jeugdige. Verder worden ouders op de hoogte gehouden door de maandverslagen. Een andere ouder vertelt dat zij meer aandacht voor de thuissituatie verwacht hadden, met aandacht voor het gezin en de randvoorwaarden thuis. De ouder vertelt dat er vanuit het gezin een grote vraag lag, hoe zij de jeugdige en het zusje thuis konden begeleiden. Omdat hier niet op ingegaan werd, is de ouder het zelf gaan regelen met een externe partij.

De bestuurder vertelt dat er vanuit het Robertshuis geen ouderbegeleiding gegeven wordt, maar dat ouders hiervoor met een aparte indicatie naar JENS kunnen gaan die hier een aanbieder voor zoekt. In het document Kwaliteitsverslag 2022 leest de inspectie dat het Robertshuis 'totaliteit' ziet als één van de vijf kenmerken van hun visie op zorg; "Het kind als totaal zien, dus niet alleen zijn autisme behandelen en begeleiden, maar ook het gezin, school en andere factoren die ertoe bijdragen dat het kind met zijn autisme een zinvol bestaan kan opbouwen". De inspectie ziet en hoort dit kenmerk uit de visie niet terug in voorbeelden die ouders noemen waarin zij zeggen dat er beperkte aandacht is voor de thuissituatie. Zo hoort de inspectie van een van de ouders dat deze "een hele grote vraag" had over de begeleiding van de jeugdige en zijn zusje thuis, maar werd terugverwezen naar de gemeente. De ouder vertelt: "Ik dacht laat maar, ik doe het zelf wel weer".

In de gesprekken met de begeleiders en gedragswetenschapper hoort de inspectie dat niet alle begeleiders toegang hebben tot de cliëntdossiers van de jeugdigen die zij begeleiden. In het document Kwaliteitsverslag 2022 ziet de inspectie dat alle betrokkenen (begeleiders, behandelaars en ouders) alleen die informatie kunnen inzien, die in de ogen van het Robertshuis belangrijk is voor hun rol. Dit is volgens de bestuurder van het Robertshuis nodig om de privacy van jeugdigen te bewaken. In de praktijk kunnen de junior begeleiders daardoor niet in het dossier om bijvoorbeeld een dag-verslag te schrijven of informatie over de voortgang van de jeugdige te lezen. Van de junior begeleiders wordt verwacht dat zij zich richten op het uitvoeren van de activiteiten met de jeugdigen die worden bedacht en klaargezet door de behandelcoördinator en de senior begeleiders. Volgens de bestuurder is het daarom niet nodig dat zij informatie in kunnen zien.



Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis ervoor zorgt dat niet alleen het beeld over de jeugdige tijdens de bezoeken aan het Robertshuis actueel is, maar ook het beeld van de thuissituatie en dat dit in het dossier wordt vastgelegd. Dit beeld bestaat bijvoorbeeld uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. Hulpverleners weten of er in een gezin op meerdere domeinen problemen spelen. Veranderingen in het beeld over de jeugdige, ouders en het netwerk leggen de hulpverleners vast in het plan. Het hebben van een actueel beeld stelt hulpverleners in staat om effectieve interventies te ontwerpen en implementeren.

Hoewel de inspectie van de bestuurder begrijpt dat ook de junior begeleiders lees- en schrijfrecht hebben voor de dagverslagen, blijkt uit de gesprekken met de begeleiders dat dit niet bij iedereen bekend is. Zonder kennis van relevante informatie in het dossier van de jeugdige, om veranderingen in het beeld te kunnen signaleren bij alle medewerkers, kan er sprake zijn van gemiste kansen of zelfs risico's voor de jeugdige. Het waarborgen van toegang tot up-to-date dossiers en hier ook gebruik van maken, stelt begeleiders in staat om tijdig in te grijpen bij veranderingen, behoeften of problemen die zich voordoen. Het is de taak van het management van het Robertshuis om te waarborgen dat alle medewerkers de relevante informatie over jeugdigen tot zich nemen.

Reactie van de bestuurder op het conceptrapport

De bestuurder licht in een reactie op het rapport toe dat er wel ouderbegeleiding wordt gegeven om bijvoorbeeld aangeleerde vaardigheden te generaliseren zoals bij zindelijkheidstraining. Als dit niet binnen de indicatie valt, ondersteunt en adviseert het Robertshuis de ouders om ouderbegeleiding elders te realiseren.

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

Tijdens de observaties ziet de inspectie dat de begeleiders aansluiten bij wat ze weten dat de jeugdige leuk vindt. Elke jeugdige heeft een vast programma met daarin 'vrije' speelmomenten waarin deze kan kiezen tussen twee activiteiten waarvan de begeleiders weten dat de jeugdige dit leuk vindt, zoals met Lego spelen of kleuren.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie niet hoe de ouders worden betrokken bij de hulpverlening. Ook ziet de inspectie niet wat ouders vinden van de doelen of waaraan zij willen dat gewerkt wordt. Verder ziet de inspectie ook geen doelen gericht op de afbouw van de hoeveelheid dagen dat de jeugdige bij het Robertshuis verblijft.

Ouders vertellen dat zij één keer per jaar en soms twee keer per jaar een evaluatie hebben. In de reactie op het rapport vertelt de bestuurder dat elke drie maanden een evaluatie is door de gedragswetenschapper en dat er tenminste twee keer per jaar een evaluatie plaatsvindt met jeugdigen en ouders, conform de procedure zorgcyclus van het Robertshuis. De inspectie heeft dit niet teruggezien in de dossiers.

Uit de gesprekken met de ouders hoort de inspectie wisselende verhalen. Een aantal ouders is tevreden over de hulp die hun kind krijgt. Een ouder heeft specifiek gekozen voor het Robertshuis vanwege de methodiek en zegt veel groei te zien bij zijn kind. Van andere ouders hoort de inspectie dat zij geen invloed hebben op de hulp want, zo vertellen zij, de methodiek is de methodiek en er wordt niet gevraagd wat hun wensen zijn. Een ouder geeft aan dat het programma wordt gevolgd of dat past of niet, terwijl er geen aandacht is voor zelfredzaamheid en de veiligheid zoals weglompgevaar.

De inspectie ziet in het document Kwaliteitsverslag 2022 dat de inbreng van ouders bij wijzigingen in het zorgplan eenzijdig is geformuleerd: "...jeugdigen en/of ouders worden steeds betrokken bij de afwegingen zodat zij kunnen meebewegen bij en zich kunnen committeren aan de keuzes die daarbij gemaakt worden...".

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis de jeugdigen en ouders betreft bij het bepalen van de hulpvraag en de doelen en de afspraken hierover vastlegt in het dossier. Daarnaast verwacht de inspectie dat het Robertshuis de eigen regie van jeugdigen en ouders gedurende het behandeltraject blijft stimuleren.

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

De inspectie ziet tijdens de observaties dat de begeleiders voldoende tijd en aandacht voor de jeugdige hebben. De groepen zijn klein en de begeleiders bieden twee tot maximaal vier jeugdigen begeleiding. Een begeleider vertelt dat deze kijkt naar de interesse van de jeugdige en hier dan op inspeelt zodat er vertrouwen kan komen, want pas daarna kan er geleerd worden. Dus gaan ze wandelen, woordgrapjes maken of puzzelen, omdat de jeugdige dit graag doet. Tijdens de observatie ziet de inspectie dat een begeleider kinderliedjes zingt voor een jeugdige die onrustig is, omdat deze daar rustig van wordt. In de benadering van de begeleiders naar de jeugdigen toe, ziet de inspectie één van de kenmerken uit de visie terug: "Ieder kind is uniek.... Zorg op maat is dan ook de beste manier van behandeling" (Kwaliteitsverslag 2022).



Ouders vertellen dat zij laagdrempelig contact hebben met de begeleiders en met de gedragswetenschapper over de dagelijkse gang van zaken (lekker geslapen, humeurig, goed gewerkt) met betrekking tot de jeugdige. Tijdens het halen en brengen is er vaak even contact,

maar ook als er iets is worden ze meteen gebeld, geappt en in elk geval staat er iets in het dag-verslag, zeggen ouders.

Ouders zijn minder tevreden over het contact met het bestuur. Ouders zeggen dat het bestuur niet open en eerlijk is geweest over wat er is gebeurd en waarom begeleiders weggegaan zijn. Een ouder geeft aan dat er veel onrust voorkomen had kunnen worden als ouders informatie hadden gekregen voordat het in de krant kwam.

Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat het bestuur meer proactief, open en eerlijk is in de communicatie met de ouders.

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

Tijdens de observaties en de rondleiding ziet de inspectie dat de omgeving in en om de locaties van het Robertshuis prikkelarm en met zorg is ingericht. Er is veel buitenspeelruimte en de begeleiders nemen de jeugdigen hier een paar keer per dag mee naar toe. In Slenaken ziet de inspectie een trampoline waarbij de trap na elke sprong los ging zitten, waardoor het voor de jongeren niet veilig is om deze te gebruiken. De andere speelruimtes ogen ruim en veilig doordat zij omrand zijn door heggen en hekken en de jeugdigen hier niet alleen gaan spelen.

De inspectie ziet tijdens de observaties en hoort van ouders dat er per kind gekeken wordt waar de ontwikkelmogelijkheden liggen. Als het mogelijk is, werkt het Robertshuis toe naar schoolgang. Een ouder vertelt dat zijn kind niet zindelijk was en niet kon praten, maar na een intensieve training nu zindelijk is en ook kan praten.

De jeugdigen komen vanuit dorpen en steden in de wijde omgeving van het Robertshuis en worden door de begeleiders van het Robertshuis gehaald en gebracht. Van ouders hoort de inspectie dat zij blij zijn met deze manier van vervoeren, omdat hun kind hierdoor niet langer dan nodig in een auto hoeft te zitten en met een vertrouwde begeleider meerijdt. De begeleiders en het bestuur vertellen dat alleen de tijd en kilometers worden vergoed die de begeleider meer kwijt is dan het eigen woon-werkverkeer. Hierdoor werken begeleiders die wat verder weg wonen, en onderweg een jeugdige ophalen of thuisbrengen, lange dagen. Ook omdat de begeleiders geen pauzes hebben gedurende de dag.

Tijdens de observaties ziet de inspectie dat er vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet. Tijdens de gesprekken met een medewerker hoort de inspectie dat de handen/polsen worden vastgehouden om een jeugdige mee te nemen naar een andere situatie als de jeugdige onrustig wordt. Als dat onvoldoende is omdat de jeugdige bijvoorbeeld met de voeten gaat schoppen, doet

de begeleider de hand op de rug. Jeugdigen vertellen dat dit inderdaad gebeurt en dat het pijn doet. De begeleiders vertellen dat ze hier geen training in krijgen, maar in de praktijk van elkaar leren hoe zij dit moeten doen. Een ouder vertelt dat in het begin van de begeleiding is aangegeven dat dit een mogelijkheid is en zegt daar toestemming voor te hebben gegeven als het niet anders kan. Een van de begeleiders vertelt dat het Robertshuis met signaleringsplannen wil gaan werken om escalaties te voorkomen, maar dit is nog niet ingevoerd.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis er voor zorgt dat alle speelmaterialen veilig zijn voor de jeugdigen om op te spelen en dat er een oplossing gezocht wordt voor het loszittende trapje van de trampoline.

De inspectie verwacht dat het Robertshuis de arbeidstijden, inclusief verplichte pauzes, voor de begeleiders regelt conform wet- en regelgeving.

Het Robertshuis zet vrijheidsbeperkende maatregelen in, zoals het op de rug draaien van de arm. Voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen moet een wettelijke grondslag zijn, tenzij er sprake is van een noodsituatie. Het Robertshuis is geen gesloten instelling onder de Jeugdwet en heeft geen accommodaties die zijn opgenomen in het locatieregister Wet zorg en dwang en mag daarmee niet structureel vrijheidsbeperkende maatregelen inzetten, zoals het op de rug draaien van de arm. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag om onvrijwillige zorg toe te passen. De inspectie verwacht dat het Robertshuis het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen per direct afbouwt en op zoek gaat naar alternatieven en afweegt of de geboden hulp voor deze jeugdigen passend is.



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.	

Uit de gesprekken met begeleiders en gedragswetenschapper begrijpt de inspectie dat zij de cliënten goed kennen en de risico's per ontwikkelgebied per jeugdige in beeld hebben. In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat risico's beschreven zijn vanuit de verschillende ontwikkelgebieden. Een van de begeleiders vertelt dat er ook risicolijsten zijn op de groep. Een ouder vertelt dat het (generieke) de-escalatieschema van het Robertshuis goed werkt.

De inspectie hoort in de gesprekken met begeleiders en de gedragswetenschapper ook dat de meldcode bekend is en dat het voor hen duidelijk is hoe zij daarmee moeten werken. De gedragswetenschapper heeft een belangrijke rol in het meldproces.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat de risico's per ontwikkelgebied zijn beschreven, maar ziet geen systematische, periodieke taxatie hiervan. Het is niet duidelijk door wie en wanneer de risico's zijn beschreven. Ook ziet de inspectie geen concrete uitwerking hoe de begeleiders moeten omgaan met de risico's die beschreven zijn.



Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat het Robertshuis de risico's per ontwikkeldomein niet alleen beschrijft, maar ook aangeeft hoe de begeleiders hiermee om moeten gaan.

Daarnaast verwacht de inspectie dat het Robertshuis de risico's periodiek en systematisch taxeert en bijstelt, zodat de informatie actueel en relevant blijft.

Reactie van de bestuurder op het conceptrapport

De bestuurder geeft aan dat de risico's getaxeerd worden aan de hand van een risicomatrix in het cliëntdossier. Deze taxatie wordt driemaandelijks geëvalueerd door de gedragswetenschapper. Hoe begeleiders moeten omgaan met de risico's is beschreven bij de interventies in het dossier.

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

De inspectie ziet op de website dat het Robertshuis de behandelingen uitvoert volgens onder andere de ABA, DTT en PRT methodiek. De begeleiders vertellen dat die methodieken gebruikt worden om de jeugdigen via positieve bekrachtiging in kleine stappen nieuw gedrag aan te leren. Bijvoorbeeld tanden poetsen of te reageren als hen iets gevraagd wordt. Tijdens de observaties ziet de inspectie dat de begeleiders deze methodiek consequent toepassen en dat wat de jeugdigen doen steeds positief benoemen.



De inspectie begrijpt uit de gesprekken met begeleiders en de gedragswetenschapper dat zij deze manier van werken aanleren in de praktijk. De bestuurder vertelt dat alle begeleiders en gedragswetenschappers starten in een junior functie. Eén keer per jaar is er een bijeenkomst waarin de zorgmanager les geeft in de methodieken.

De begeleiders vertellen dat zij protocollen op hun intranet kunnen vinden. De inspectie hoorde in de gesprekken dat niet iedereen bekend is met alle protocollen.

De inspectie begrijpt uit de gesprekken met begeleiders, gedragswetenschapper en ouders dat het Robertshuis zelf geen gebruik maakt van externe expertise. Ouders vertellen dat zij extra hulp, naast de begeleiding/behandeling in het Robertshuis, zelf moeten regelen. In de cliëntdossiers ziet de inspectie niet terug dat er wordt samengewerkt met andere partijen in de zorg.

Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat het Robertshuis afstemming en samenwerking met andere partijen in de zorg organiseert, zodat waar nodig overlegd kan worden met andere disciplines of en op welke manier externe deskundigheid ingeroepen kan worden. Het Robertshuis kan deze extra deskundigheid vervolgens zelf in huis halen of ouders ondersteunen in het vinden van een organisatie die de extra hulp kan bieden.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Tijdens de gesprekken met de begeleiders en de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat het voor iedereen duidelijk is hoe er gewerkt wordt. Er is veel en laagdrempelig contact tussen de begeleiders en de gedragswetenschapper. De behandelcoördinator bepaalt in overleg met de gedragswetenschapper de doelen en de begeleiders werken hieraan met de jeugdigen via de klaargezette taakbakken.

De inspectie ziet dat de begeleiders dagelijks per jeugdige alertheidslijsten bijhouden waarop zij per activiteit de mate van oplettendheid aangeven op een vijf-puntschaal. Deze lijsten worden opgeslagen in een papieren dossier van de jeugdige. Ouders kunnen dit hierdoor niet monitoren via het digitale dossier. De bestuurder heeft in de reactie op het rapport laten weten dat de

gedragwetenschapper de scores beoordeelt en de ouders informeert als een jeugdige in de hoge alertheidsfase vijf komt. Ook worden de scores besproken bij de evaluatie van het zorgplan. Tijdens de dossierinzage, ziet de inspectie dat begeleiders niet voor elke jeugdige de dagrapportage invullen. Wanneer een dagrapportage wel is ingevuld, gaat deze over welke activiteiten er zijn gedaan en of dat goed of niet goed ging. Er is echter niet beschreven aan welke doelen is gewerkt en wat er is geleerd. De rapportages geven inhoudelijk weinig informatie. Incidenten zijn daarin bijvoorbeeld niet beschreven. In sommige dossiers staat een alert dat ouders dagrapportage niet nodig vinden. Soms staat er dan niets bij de dagrapportage en soms toch wel.

De inspectie ziet dat de maandrapportage niet consequent bij alle jeugdigen is gemaakt. Vooral bij de oudere jongeren is dit soms een paar maanden geleden voor het laatst gebeurd. Ouders vertellen dat zij de maandrapportage via hun kind op papier thuis krijgen ter informatie. De maandrapportage vormt de input voor de kwartaalrapportage.



Ouders vertellen dat er evaluaties zijn. De inspectie ziet in de verslagen niet terug dat ouders hierbij aanwezig zijn. Ook de aanwezigheid van andere partijen bij de evaluaties is niet terug te zien in de dossiers. De ouders geven aan dat hun kind vijf tot zes dagen per week bij het Robertshuis terecht kan. Naast de vijf behandeldagen van maandag tot en met vrijdag is er ook op zaterdag een mogelijkheid tot opvang. De inspectie ziet in de verslagen niet terug dat er over gesproken is of dit nog gewenst en passend is.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht van het Robertshuis dat zij goede afspraken maakt over de dossiervoering en deze, met name de dagelijkse rapportage en de maandrapportage, consequenter uitvoert. De dossiervorming moet doelmatig zijn en continu worden bijgehouden. Op deze manier zijn de ontwikkelingen beter te monitoren door zowel de ouders, de begeleiders als de gedragswetenschapper.

De inspectie verwacht dat het Robertshuis de voortgang en de resultaten van de hulp structureel en in een passende frequentie samen met de jeugdige, de ouders en andere betrokken hulpverleners evalueert en hun aanwezigheid en input navolgbaar registreert in het dossier.

Het Robertshuis ontlast ouders door zes dagen behandeling en begeleiding te bieden. Het is belangrijk dat het Robertshuis alert blijft op veranderende behoefte van jeugdigen en met regelmaat bepaalt of de individuele aanpak, zoals zes dagen behandeling en begeleiding, nog passend is en dit samen met de jeugdigen en ouders en andere betrokken hulpverleners evalueert.



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

Tijdens de gesprekken met de ouders hoort de inspectie dat alle extra behandelingen voor hun kind, zoals medicatiebegeleiding, fysiotherapie en begeleiding van de ouder zelf, buiten het Robertshuis plaatsvinden. Het Robertshuis organiseert geen multidisciplinair overleg om deze hulp op elkaar af te stemmen en bij evaluaties worden externe partijen niet standaard uitgenodigd door het Robertshuis. Als een andere hulpverlener wel eens deelneemt aan een overleg, gebeurt dit altijd op initiatief van de ouder.

Uit de gesprekken met de begeleiders en de gedragswetenschapper blijkt en tijdens de observaties ziet de inspectie dat het Robertshuis intern wel continuïteit van hulp biedt. Wanneer de jeugdige achttien jaar wordt, kan deze bij het Robertshuis blijven. Op dat moment staan de ontwikkeldoelen vaak niet meer centraal en verandert de zorg in een vorm van dagbesteding. Als de dagbesteding die het Robertshuis kan bieden niet voldoende is voor de jeugdige, moeten ouders zelf op zoek naar een alternatief, vertelt een ouder.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis zich inspant om de begeleiding en behandeling af te stemmen met alle betrokken zorgaanbieders. Afstemming met alle betrokken zorgaanbieders bevordert de kwaliteit, de samenhang en de continuïteit van de hulp en levert een bijdrage aan het behalen van de doelen en de beoogde resultaten. De inspectie zag dat dit in het rapport uit 2019 een aandachtspunt was en de inspectie heeft op dit vlak bij het huidige toezicht geen verbetering gezien.

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

De begeleiders en de gedragswetenschapper vertellen dat er één keer per jaar een bijeenkomst is waarin thema's worden besproken en een training over de methodiek wordt gegeven. Nieuwe begeleiders en gedragswetenschappers worden opgeleid volgens het principe van 'training on the job', maar krijgen daarnaast geen andere doelgroep specifieke scholing, op die jaarlijkse bijeenkomst na.

Bij de steekproef van de personeelsdossiers zag de inspectie dat de helft van de begeleiders geen zorggerelateerde opleiding heeft gehad. Uit de gesprekken met de begeleiders en het management begrijpt de inspectie dat het Robertshuis geen vereiste stelt aan de begeleiders dat zij alsnog een zorggerelateerde opleiding volgen. Desgevraagd geven begeleiders aan hier ook geen behoefte aan te hebben. De inspectie zag in de personeelsdossiers geen certificaten of andere bewijzen van cursussen, trainingen of opleidingen die gevolgd zijn door begeleiders. Het Robertshuis maakt het voor de gedragswetenschappers wel mogelijk om opleidingen te volgen, omdat dit nodig is om hun SKJ-registratie te behouden.

Eén keer per jaar hebben de begeleiders een functioneringsgesprek met de gedragswetenschapper, die tevens hun leidinggevende is. De begeleiders hebben geen intervisiebijeenkomsten. De gedragswetenschapper heeft wel intervisie, omdat dit verplicht is om de SKJ-registratie te behouden. Er zijn geen structurele teamoverleggen.

Verbeterpunt

De inspectie verwacht van het Robertshuis dat deze de begeleiders, met name de begeleiders zonder zorggerelateerde opleiding, scholing aanbiedt die passend is bij de doelgroep waar de begeleiders mee werken. De 'training on the job' zoals het Robertshuis die geeft is, gezien de complexe doelgroep en de gekozen de methodiek waar de aanbieder mee werkt, onvoldoende met name voor de begeleiders die geen zorggerelateerde opleiding hebben. De inspectie constateert dat het Robertshuis onvoldoende tijd besteedt aan deskundigheidsbevordering, aangezien er maar één jaarlijkse bijeenkomst plaatsvindt waarbij hier aandacht voor is. Er zijn, behalve voor de gedragswetenschappers, geen andere scholingsactiviteiten en ook is het voor begeleiders zonder zorggerelateerde opleiding niet verplicht om zich alsnog te scholen.

Ook verwacht de inspectie dat het Robertshuis er voor zorgt dat alle begeleiders de mogelijkheid hebben om te reflecteren op hun eigen handelen. Doordat de begeleiders geen intervisie krijgen en er geen vast teamoverleg is, krijgen begeleiders onvoldoende de gelegenheid om te reflecteren op hun eigen handelen en dat van collega's. De inspectie rekent het Robertshuis deze tekortkoming zwaar aan, vooral omdat dezelfde problemen al werden geconstateerd tijdens eerdere inspectiebezoeken in 2019 en als verbeterpunten werden benoemd in het rapport.



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 stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	



De inspectie ziet op de website dat het Robertshuis een missie en visie heeft waarin het kind en zijn ontwikkeling centraal staat. Bij de begeleiders ziet de inspectie terug dat zij zich richten op de jeugdige en wat deze nodig heeft. Ook ziet de inspectie dat de bestuurder dicht bij de dagelijkse praktijk staat en het centrale punt is voor alles wat de bedrijfsvoering betreft; van incidenten tot indicaties, van vervoer tot financiering.

De inspectie hoort van ouders dat de bestuurder traag reageert op vragen over vervoer en bijvoorbeeld de gevolgen van personeelstekorten voor hun kind. Ouders hebben het gevoel dat de administratieve kant van de bedrijfsvoering ondergeschikt is, met als gevolg dat zij zelf regelmatig moeten bellen om antwoord te krijgen op hun vragen. Ouders vertellen dat zij ontevreden zijn over de communicatie en dat deze niet open en transparant is. Zij vertellen pas geïnformeerd te zijn over het signaal van een ouder over een onheuse behandeling van zijn kind nádat hier informatie over in de media is gekomen.

Uit de cliëntdossiers en het gesprek met het bestuur blijkt dat informatie over de indicatie en de financiering van de zorg niet in het cliëntdossier zit, maar in een apart systeem. Via de cliëntdossiers kan de inspectie niet zien of de jeugdige de behandeling krijgt waarvoor het Robertshuis betaald krijgt.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht van het Robertshuis dat er duidelijk, tijdig en begrijpelijk gecommuniceerd wordt met ouders. De inspectie verwacht dat het Robertshuis proactief en transparant is in de communicatie naar ouders over zaken die hen en hun kind aangaan en hen betreft in de besluitvorming. Het is belangrijk dat ouders op tijd en correct geïnformeerd worden over belangrijke beslissingen en veranderingen binnen het Robertshuis.

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

Op de website van het Robertshuis staat beschreven wat de doelgroep is waar het Robertshuis zich op richt. Er staat niet omschreven wat de uitsluitcriteria zijn.

De bestuurder vertelt dat het moeilijk is om aan personeel te komen. Daarom staat er continu een vacature open. Er wordt nu ook onder niet-zorgpersoneel geworven. Er wordt gekeken naar de persoon en niet naar de opleiding. Een van de ouders vertelt de inspectie dat zijn kind op bepaalde momenten niet kan komen vanwege personeelstekort. Het Robertshuis heeft de zorg wel zo ingericht dat de gedragswetenschapper betrokken is bij het opstellen van alle plannen en laagdrempelig contact heeft met de begeleiders.

Tijdens de steekproef van de personeelsdossiers ziet de inspectie dat bij de helft van de door de inspectie bekeken dossiers, de begeleiders geen zorggerelateerde opleiding heeft gevolgd. In het aangeleverde personeelsoverzicht ziet de inspectie dat 71% van alle begeleiders niet SKJ-geregistreerd is. Van de overige begeleiders en gedragswetenschappers heeft 12% wél een SKJ-registratie en bij 17% loopt het registratietraject nog.

De inspectie ziet in de personeelsdossiers dat bij meerdere medewerkers een Verklaring omtrent gedrag (VOG) te laat is aangeleverd en ook ontbreekt er in twee dossiers een VOG.

De inspectie ziet dat het Robertshuis gebruik maakt van gebouwen die geschikt gemaakt zijn voor de begeleiding en behandeling van de doelgroep. Er is voor het vervoer een busje beschikbaar, maar de meeste begeleiders vervoeren in eigen tijd en met eigen vervoer. De inspectie heeft in de calamiteitenapp van het Robertshuis gezien dat er met regelmaat risicovolle situaties ontstaan door het gedrag van de jeugdigen tijdens het vervoer.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis naast de doelgroep omschrijving ook duidelijk aangeeft wat de uitsluitcriteria zijn voor begeleiding of behandeling door het Robertshuis.

De inspectie verwacht dat het Robertshuis voldoende deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers aanneemt (zie ook norm 2.5), zodat de aanbieder kan blijven voldoen aan de norm Verantwoorde werktoedeling.


De inspectie verwacht dat het Robertshuis ervoor zorgt dat van elke medewerker of persoon die niet-incidenteel in contact komt met jeugdigen of hun ouders, een VOG aanwezig is vóór indiensttreding of aanvang van de werkzaamheden.

De inspectie benadrukt het belang om bij het vervoeren van jeugdigen acht te slaan op de veiligheid van zowel de jeugdigen als de medewerkers. Hierbij moet rekening worden gehouden met de specifieke behoeften en uitdagingen van de jeugdigen die worden vervoerd (zie ook norm 1.5).

Reactie van de bestuurder op het conceptrapport

Het Robertshuis beschikt over vijf bussen en twee personenauto's voor het vervoer van cliënten. Verder is aangegeven dat de meeste begeleiders cliënten vervoeren in eigen tijd en met eigen vervoer. De tijd voor het vervoeren van cliënten wordt door het Robertshuis echter gezien als

werktijd en wordt als zodanig vergoed. Tevens ontvangen medewerkers een km-vergoeding voor alle gereden kilometers voor het Robertshuis met hun eigen vervoermiddel.

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

Van de begeleiders, gedragswetenschapper en de bestuurder hoort de inspectie dat de bestuurder regelmatig op de locaties aanwezig is. De begeleiders vertellen dat zij incidenten eerst zelf moeten oplossen en daarna de bestuurder mogen bellen. Deze vertelt dan wat ze moeten doen.

De inspectie hoort van de begeleiders, gedragswetenschapper en de bestuurder dat er incidentenformulieren worden ingevuld. De begeleiders en de gedragswetenschapper weten niet wat er met deze formulieren gebeurt, er komt geen terugkoppeling van en de meldingen worden niet verder besproken om ervan te leren. In de cliëntdossiers ziet de inspectie geen notitie van incidenten waar de jeugdige bij betrokken was. Wel ziet de inspectie dat incidenten in de calamiteitenapp van de begeleiders staan, terwijl deze groepsapp niet als doel heeft om incidenten te registreren. De app is volgens de bestuurder en de begeleiders bedoelt om de begeleiders de noodzakelijke informatie te geven over de jeugdigen in verband met het vervoer. De gegevens in de app dienen enkel gebruikt te worden om de begeleiders te informeren over het gedrag van de jeugdigen die dag en om hen alert te maken op mogelijke escalaties bij de jeugdigen tijdens het vervoer. De app is niet ingericht op het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens over de kwaliteit van de hulp. Er vindt dan ook geen Plan-Do-Check-Act cyclus plaats met deze gegevens.

De inspectie kreeg ook documenten aangeleverd. Hierin ziet de inspectie dat er wel risicoanalyses worden gedaan, bijvoorbeeld over het proces van melden en het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen (VBM), maar dat er aan deze oorzakenanalyses geen verbeteracties gekoppeld zijn. Tijdens de observaties ziet de inspectie dat begeleiders alertheidslijsten invullen over de jeugdigen, maar deze worden niet gekoppeld aan incidenten. Er zijn geen teambijeenkomsten waarin de incidenten of andere zaken worden besproken om er van te leren.

Van de begeleiders, de gedragswetenschapper en het bestuur hoort de inspectie dat de gedragswetenschapper ook leidinggevende taken heeft. Begeleiders vertellen dat zij bijvoorbeeld naar aanleiding van een incident ook hun eigen gedrag bespreken met de gedragswetenschapper, terwijl de gedragswetenschapper ook degene is met wie zij één keer per jaar een functioneringsgesprek hebben.

De inspectie heeft van het bestuur gehoord dat in- en tegenspraak is georganiseerd via een cliëntenraad (CR), een ondernemingsraad (OR) en een raad van toezicht (RvT). Uit de gesprekken

met ouders blijkt echter dat de meeste ouders niet weten dat er een CR is of niet weten wie er in de CR zitten. Vanuit de CR en ook vanuit het Robertshuis, worden er geen bijeenkomsten georganiseerd voor ouders waar zij zich kunnen verenigen of in contact kunnen komen met de leden van de CR of het bestuur. Een van de leden van de CR vertelt dat er een algemeen e-mailadres is voor ouders met vragen en opmerkingen. Hier wordt geen gebruik van gemaakt.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht van het Robertshuis dat ze een PDCA-cyclus hanteren om te komen tot zichtbare verbetering. Hiervoor is het nodig dat niet alleen de incidenten geregistreerd worden, maar dat deze ook geanalyseerd worden en er verbeterpunten geformuleerd worden, bij voorkeur samen met de medewerkers. Op die manier kunnen begeleiders en gedragswetenschappers blijven leren van eerdere ervaringen en lessen trekken uit incidenten of fouten die zich hebben voorgedaan. Door risico's periodiek te evalueren en bij te stellen, kan een organisatie adaptief en proactief reageren op veranderende omstandigheden van jeugdigen of een groep.

Tijdens het toezicht in 2019 is in het rapport ook al een verbetermaatregel opgenomen over FOBO-meldingen (Formulier Ongevallen en Bijna Ongevallen). Ook toen bleek dat de begeleiders en de gedragswetenschapper incidenten via het FOBO-formulier bij de directie melden, maar geen terugkoppeling krijgen van de analyse. De inspectie verwacht dat het Robertshuis het registreren, analyseren, terugkoppelen en leren van meldingen opneemt in een proces dat voor iedereen duidelijk is. Ook verwacht de inspectie dat incidenten in een beveiligde omgeving met oog voor de privacy van de jeugdigen worden geregistreerd.



Om te kunnen reflecteren op het eigen handelen is het nodig dat een medewerker zich veilig genoeg voelt om alle informatie en inzichten te delen, ook als die minder gunstig zijn voor zichzelf, zonder daarop (nu of later) afgerekend of beoordeeld te worden. Er is een risico dat dit niet mogelijk is bij een gedragswetenschapper die tevens (op een ander moment) het functioneren beoordeelt. Deze verstrengeling van inhoudelijke en leidinggevende taken bij de gedragswetenschapper kan een belemmering vormen voor het lerend vermogen en de kwaliteitsverbetering binnen het Robertshuis. Om dit risico te beperken en het lerend vermogen te bevorderen, vindt de inspectie het belangrijk dat er binnen het Robertshuis een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de verantwoordelijkheden van de gedragswetenschapper als inhoudelijk deskundige en die als leidinggevende. Het is aan te bevelen om deze functies te scheiden, zodat medewerkers zich vrij voelen om informatie en inzichten te delen met de gedragswetenschapper zonder dat dit directe gevolgen heeft voor hun functioneren.

De inspectie vindt het van belang dat het Robertshuis een cultuur creëert waarin openheid en veiligheid centraal staan, zodat medewerkers zich gestimuleerd en veilig voelen om hun ervaringen en inzichten te delen.

De CR is op dit moment weinig bekend en zichtbaar voor ouders. De inspectie verwacht dat het Robertshuis zich inspant om de CR voor ouders beter vindbaar en zichtbaar te maken, zodat ouders via de CR inspraak kunnen bieden bij de jeugdhulpaanbieder.

Reactie van de bestuurder op het conceptrapport

De bestuurder heeft laten weten dat in het medewerkersportaal van de website van het Robertshuis, de analyse van FOBO-meldingen beschikbaar is voor medewerkers. De bespreking van de analyse is een vast agendapunt voor het jaarlijkse overleg. Het proces is vastgelegd in de procedure FOBO en het protocol calamiteitenplan die voor medewerkers toegankelijk zijn in het kwaliteitshandboek.

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

Van de medewerkers hoort de inspectie dat er een klachtenregeling is en dat je deze kunt zien als je inlogt in het cliënt-volgsysteem. De inspectie ziet op de website dat alleen ouders van wie het kind al in zorg is bij de klachtenregeling kunnen komen, omdat zij dan toegang hebben tot dit systeem. Ouders die nog in de intakeprocedure zitten kunnen geen klacht indienen.

De medewerkers vertellen dat zij ouders met klachten eerst naar de gedragswetenschapper of de bestuurder verwijzen. Zij wijzen de jeugdigen en ouders niet op de klachtenregeling en gaan ervan uit dat de gedragswetenschapper dit doet.

De inspectie hoort van de medewerkers dat er een vertrouwenspersoon is van het Robertshuis. De bestuurder laat in een reactie op het rapport weten dat het een onafhankelijke vertrouwenspersoon is van Facit. De informatie over de vertrouwenspersoon is volgens de bestuurder toegankelijk via het ouderportaal. De medewerkers die in direct contact staan met de jeugdigen zijn hier niet van op de hoogte en de informatie hangt ook niet zichtbaar op de locaties. Daarnaast bezoekt deze vertrouwenspersoon de locaties niet en is zo niet bekend voor de jeugdigen. Hierdoor kunnen jeugdigen niet laagdrempelig contact leggen met deze vertrouwenspersoon.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis alle jeugdigen en hun ouders actief informeert over de klachtenregeling en dat deze direct toegankelijk is, voor zowel cliënten die al in zorg zijn als voor cliënten die nog in de intakeprocedure zitten.

De inspectie verwacht dat het Robertshuis er voor zorgt dat de onafhankelijke vertrouwenspersoon ook laagdrempelig toegankelijk is voor jeugdigen. Daarnaast verwacht de inspectie dat het Robertshuis ouders en jeugdigen actief op de hoogte stelt van het bestaan van deze onafhankelijke vertrouwenspersoon, waarbij ook de naam en de contactgegevens worden verstrekt. Hierbij moeten deze gegevens van de onafhankelijke vertrouwenspersoon ook zijn terug te vinden op de (openbare) website van het Robertshuis.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Stichting het Robertshuis uit op 21 en 22 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. Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Korte gesprekken met drie jeugdigen.
- Gesprekken met twee jongvolwassenen.
- Observaties in de groepen in Noorbeek, Slenaken en Mheer.
- Telefonische gesprekken met acht ouders.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van het Robertshuis.
- Een (digitaal) gesprek met de zorgmanager van het Robertshuis.
- Gestructureerde interviews met:
 - Zes begeleiders
 - Eén gedragswetenschapper/locatiemanager
- De check van tien 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 dertien dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Bij de start was een medewerker aanwezig om het dossiersysteem uit te leggen. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de behandel-/groepsruimtes.
- Rondleiding door de gebouwen en de buitenruimtes/speelplaatsen.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Kwaliteitsverslag 2022 Stichting Het Robertshuis, mei 2023
 - Opgevraagde en ontvangen documenten
 - Risico analyse: retrospectieve analyse n.a.v. FOBO's vindt onvoldoende plaats
 - Risico analyse: oplopen letsel
 - Risico analyse: strikte toepassing FOBO leidt tot weerstand
 - Risico analyse: veiligheid bieden - toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen
 - Overzicht leden ondernemingsraad
 - Protocol: respectvolle bejegening (10-03-2023)
 - Personeelsoverzicht
 - Ervaringen personeel het Robertshuis
 - Concept reactie krantenartikelen
 - Addendum overeenkomst JENS U.A. en Stichting Het Robertshuis
 - Brief CZ d.d. 23 mei 2023 – Afsluiting materiele controle

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl