



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Incluzo B.V.

Middelburg en Goes

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Inluzo

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn trots dat de drie pijlers van Inluzo: persoonsgericht, flexibel en verbindend terug te zien zijn in de behandeling die we bieden aan de jeugdigen. Ook zijn we erg trots op ons geboden maatwerk en de investering in de hulpverlenersrelatie, dit maakt ons tot wat we zijn en waar we voor staan. We zijn trots op onze locaties in Middelburg en Goes en dat we op deze manier de complexe doelgroep binnen Zeeland kunnen helpen en dit in de toekomst kunnen uitbreiden. We hebben een kundig team weten samen te stellen met medewerkers die erg gedreven zijn in de behandeling die geboden wordt.

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

We zullen ons richten op de belangrijkste punten die uit het rapport naar voren komen, namelijk het implementeren van het primaire proces, aanvullen van cliëntendossiers, zichtbaarder maken van afspraken, verbeterplan maken voor de vrijheidsbeperkende maatregelen, perfectioneren van inzet van het methodisch handelen en het afhandelen van meldingen. Het belangrijkste is dat er puntjes op de i zullen worden gezet met betrekking tot de inzet van onze visie op behandeling en dat deze volgens de wet kan worden uitgevoerd.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Onze aanpak is gericht op de jongeren en het systeem. De verbeteringen die we aanbrengen zorgen voor overzichtelijker werken en minder ruimte voor miscommunicatie of frustratie. Structureel werken met een duidelijke visie op methodisch handelen zorgt voor meer participatie van het netwerk van jongeren. Jeugdigen zullen ervaren dat begeleiders als één front werken en dat ze bij alle begeleiders terecht kunnen. Het veiligheidsgevoel en voorspelbaarheid zal vergroten, wat goed is voor zowel het groepsgevoel als voor de jongeren individueel en hun potentie om te groeien en te leren.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht Inluzo in staat om verantwoorde hulp te bieden. Wel gaat de inspectie met Inluzo in gesprek over de verbeteringen die zij gaan doorvoeren om er voor te zorgen dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. De reflectie op het rapport geeft de inspectie voldoende vertrouwen in de verbeterkracht van Inluzo. De inspectie blijft de ontwikkelingen van Inluzo volgen in haar reguliere toezicht.



1 Inleiding

In juli 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Inluzo B.V. in Middelburg en Goes.

Aanleiding

In de afgelopen periode ontving de inspectie een aantal signalen (meldingen) over Inluzo. Nadat de meldingen werden afgesloten, heeft de inspectie een bezoek ingepland om een beeld te kunnen vormen van de algemene kwaliteit van Inluzo gezien deze vrij nieuwe jeugdhulpaanbieder nog onbekend was bij de inspectie. Verder past dit toezicht in het regionale toezichtplan Zeeland, waarbij de inspectie een goed beeld wil krijgen van de kwaliteit en beschikbaarheid van de jeugdhulp in de regio Zeeland. Tot slot besteedt de inspectie dit jaar extra aandacht aan jeugdhulpaanbieders die jeugdigen helpen met complexe problematiek op verschillende leefdomeinen.

Doel van het toezicht is om te bepalen of Inluzo verantwoorde jeugdhulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader 'Het JIJ-kader'. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. Tijdens dit toezicht is extra aandacht besteed aan de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen, de beschikbaarheid en kwaliteit van behandelplannen en het veilige leefklimaat. Het volledige toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving Inluzo

Inluzo is opgericht in mei 2020 en staat ingeschreven als besloten vennootschap bij de Kamer van Koophandel onder nummer 77946197. Inluzo is een onderaannemer van Stichting Juvent. Dit betekent dat de contractering en de declaratie van zorg via Stichting Juvent verloopt. De aanmelding en de intake van een cliënt, waarbij wordt gekeken of het hulpaanbod passend is bij de hulpvraag van de cliënt, wordt wel verzorgd door Inluzo. Inluzo neemt deel aan de provinciale crisisdienst van Juvent.

Inluzo biedt zorg op maat aan jeugdigen van 12 tot 18 jaar, en in sommige gevallen tot 21 jaar indien er sprake is van verlengde jeugdhulp. De expertise van Inluzo ligt binnen de (complexe) kinder- en jeugdpsychiatrie, met een focus op jeugdigen met (een vermoeden) van een licht verstandelijke beperking en/of met gedragsproblematiek. Het hulpaanbod van Inluzo varieert van diagnostiek, dagbesteding en ambulante begeleiding tot residentiële jeugdzorg. Het residentiële aanbod zorgt voor 80% van de omzet. Alle hulp wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet.

Incluzo biedt op het moment van toezicht vanuit twee locaties jeugdhulp met verblijf. De groep in Middelburg biedt plek voor maximaal zeven jeugdigen. Op het moment van toezicht verblijven er vier jongeren op deze locatie. De locatie in Middelburg grenst aan drie residentiële jeugdhulpgroepen waar jeugdigen van Stichting Juvent verblijven. De locatie in Goes heeft plek voor maximaal twee jeugdigen. De jeugdigen ontvangen op beide locaties begeleiding richting zelfstandigheid, waarbij het uitgangspunt is dat zij maximaal één jaar – met uitloop tot anderhalf jaar – op de behandelgroep verblijven. Op beide locaties is 24 uur per dag een medewerker aanwezig. Bij de meeste jeugdigen is er geen sprake van een jeugdbeschermingsmaatregel.

Incluzo heeft in totaal dertien medewerkers vast in dienst, inclusief de twee bestuurders. Naast een manager zorg en behandeling, heeft Incluzo een manager bedrijfsvoering. Er werken drie GZ-psychologen waarvan één GZ-psycholoog verantwoordelijk is voor de behandeling van de jeugdigen in de residentiële groepen en de andere twee zich focussen op de ambulante hulp. Binnen Incluzo zijn vier groepsleiders werkzaam, één daarvan draait fulltime mee met de crisisdienst en een andere groepsleider werkt ook als ambulante begeleider. Daarnaast heeft Incluzo een management assistent en een medewerker die de dagbesteding verzorgt. Voor de bemensing van de residentiële groepen maakt Incluzo ook gebruik van een vaste groep van tien ZZP'ers. Bijna alle vaste medewerkers die werken met de jeugdigen zijn BIG of SKJ geregistreerd. Dat geldt ook voor bijna alle groepsleiders die als ZZP'er werken bij Incluzo.

Incluzo is ISO 9001 gecertificeerd en heeft een onafhankelijke raad van toezicht van drie mensen.

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:

- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid. (norm 1.3)
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders. (norm 2.2)
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4)
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal. (norm 3.1)

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 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)
- 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)






De aanbieder heeft inmiddels de uitleg over de klachtenregeling aangepast. Daarnaast heeft de aanbieder laten weten dat zij een verbeterplan gaan maken om er voor zorgen dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen (zie 1.5) worden toegepast.

Vervolg

De inspectie acht IncluZo in staat om verantwoorde hulp te bieden. Wel gaat de inspectie met IncluZo in gesprek over de verbeteringen die zij gaan doorvoeren om er voor te zorgen dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. De reflectie op het rapport geeft de inspectie voldoende vertrouwen in de verbeterkracht van IncluZo. De inspectie blijft de ontwikkelingen van IncluZo volgen in haar reguliere toezicht.

3 Resultaten

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

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**



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

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

De bestuurder en de manager zorg en behandeling (hierna: manager) vertellen dat na een nieuwe aanmelding een intakegesprek wordt ingepland om te beoordelen of de hulpvraag van een jeugdige past bij het programma. Voorafgaand aan de intake wordt alle beschikbare informatie over de jeugdige opgevraagd, de manager geeft aan dat ze vaak geen uitgebreide informatie ontvangen. De intake met de jeugdige en de verwijzer wordt uitgevoerd door de manager en de GZ- psycholoog. Tijdens het gesprek worden verschillende zaken uitgevraagd, zoals de problematiek, de contra-indicaties en het netwerk van de jeugdige. Ook komt aan bod wat de bereidheid is van het netwerk om mee te werken. Verder wordt er gekeken of de jeugdige binnen de huidige groep past en worden er afspraken gemaakt.



Als de intake positief verloopt, gaat men verder met het proces en wordt de jeugdige samen met de verwijzer uitgenodigd op de betreffende locatie. De groepsleider heeft aangegeven geen directe rol te hebben bij de intakeprocedure, maar fungeert als mentor voor een jeugdige en onderhoudt wekelijks contact met de ouders. Tijdens deze gesprekken worden zowel problemen als positieve zaken besproken. Dit wekelijkse contact wordt bevestigd door een ouder met wie de inspectie sprak. Ook een jeugdige geeft aan dat de groepsleiding goed op de hoogte is van zijn persoonlijke situatie en wat er om hem heen gebeurt.



“Ik heb een goede band met de groepsleiders.
Ze weten goed wat er om mij heen speelt.”
Jongere

Aandachtspunt:

De werkwijze zoals aan de inspectie is verteld door de bestuurder, manager, ouder en jeugdige is door de inspectie niet terug te lezen in het cliëntendossier. Zo ontbreekt een uitgebreide analyse, de onderbouwingen van afspraken en het behandelplan in bijna alle dossiers. Bevindingen ten aanzien van de dossiervoering worden onder norm 2.3 nader toegelicht en beoordeeld.

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

De manager vertelt dat de leerdoelen en afspraken in overleg met ouders en jeugdigen worden opgesteld. Voor alle jeugdigen geldt dat er wordt gewerkt aan het vergroten van de zelfstandigheid. De hulp die IncluZo biedt is met name gericht op doelen als het houden aan tijdsafspraken en werken aan persoonlijke hygiëne en zorgen voor jezelf. De groepsleider vertelt dat hij jeugdigen vanuit zijn mentor-rol zoveel mogelijk probeert te betrekken bij het opstellen van de leerdoelen, maar dat dit soms moeilijk is vanwege het IQ van de jeugdige of door een gebrek aan motivatie. Een ouder bevestigt dat de afstemming tussen hem en de mentor van de groep goed is. Ook vertelt de ouder dat de jeugdige niet altijd aanwezig wil zijn bij de formele gesprekken. Eén jeugdige wil, vanwege een voorgeschiedenis met andere hulpverleners, absoluut geen behandelplan en heeft op dit moment geen behandeling. IncluZo komt aan die wens tegemoet door een persoonsgerichte aanpak te hanteren, waarin veel aandacht is voor het opbouwen van een vertrouwensband door veel individuele gesprekken in te plannen. Voor deze jeugdige heeft IncluZo ook een laagdrempelige dagbesteding gevonden, passend bij de wensen van deze jeugdige. De inspectie hoort van de ouder van deze jeugdige dat deze aanpak goed aanslaat en het sindsdien een stuk beter gaat met de jeugdige.

Aandachtspunt:

In het dossier leest de inspectie niet terug dat de doelen met ouders en jeugdigen zijn besproken, door wie de doelen zijn opgesteld en wanneer dit heeft plaats gevonden. Bevindingen ten aanzien van de dossiervoering worden onder norm 2.3 nader toegelicht en beoordeeld.

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

Groepsleiders vertellen dat ze veel tijd investeren in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de jeugdigen. Ze ervaren dat dit essentieel is voor een goede begeleiding en ondersteuning. Ze vinden het belangrijk om eerlijk en transparant te zijn richting de jeugdigen. De groepsleiders communiceren open met de jeugdigen over verwachtingen, regels en de consequenties als ze zich hier niet aan houden. Ze leggen uit waarom bepaalde maatregelen genomen worden en laten ruimte voor vragen of discussie. Door de bezetting van twee groepsleiders op vier jeugdigen is er voldoende tijd en ruimte voor individuele aandacht en om een vertrouwensband op te bouwen. De groepsleiders zijn tijdens de diensten vooral op de groep aanwezig. Waar en wanneer de coachgesprekken plaatsvinden, laat de mentor afhangen van wat de jeugdige prettig vindt. Hierdoor vinden de coachgesprekken vaak laagdrempelig plaats tijdens wandelingen, sportsessies of tijdens het doen van boodschappen. In deze gesprekken biedt de mentor de jeugdigen een luisterend oor,

vraagt hij wat hen bezighoudt en wordt de vooruitgang op de doelen besproken. Daarnaast wordt er altijd aan de jeugdige gevraagd hoe de dag is geweest. Deze eenvoudige vraag laat zien dat groepsleiders betrokken zijn en geeft de jeugdige de mogelijkheid om gevoelens of gebeurtenissen te bespreken.



Tijdens het toezicht observeert de inspectie dat medewerkers op een ontspannen vriendelijke manier met jeugdigen omgaan. De jeugdigen die aanwezig waren krijgen allebei individuele aandacht.

Ook een ouder vertelt aan de inspectie zich gerespecteerd te voelen door de medewerkers van IncluZo. Dit alles draagt bij aan een positieve dynamiek waarin jeugdigen zich gehoord voelen en beter kunnen samenwerken met hun groepsleiders.



“Er wordt altijd goed geluisterd naar mijn zorgen en vragen. Naast de formele MDO bijeenkomsten, heb ik ook wekelijks app en bel contact met de groepsleider. Ik word goed op de hoogte gehouden van wat er gebeurt”

Ouder

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

De manager vertelt dat vijf van de zes jeugdigen die bij IncluZo verblijven onderwijs volgen. Voor een jeugdige met complexe problematiek is een laagdrempelige dagbesteding gevonden bij een kleine plantenzaak, waar ze twee uur per week kan komen werken. Deze mogelijkheid geeft haar structuur en helpt haar om sociale vaardigheden te ontwikkelen. Verschillende jeugdigen hebben een bijbaantje. Verder gaan de groepsleiders in Middelburg één keer per week naar de sportschool met de jeugdigen die willen en wordt er soms ook gesport tijdens één op één begeleidingsmomenten.



Sommige jeugdigen gaan elk weekend naar huis, andere ouders bezoeken hun kind op de groep. Het contact met de familie is belangrijk voor het emotionele welzijn van de jeugdigen en helpt hen om verbonden te blijven met hun oorspronkelijke netwerk.

Bij een jeugdige met een problematisch netwerk wordt door medewerkers van IncluZo veel aandacht besteed aan dat netwerk en de veiligheid van de jeugdige. Hierdoor voelt hij zich beschermd en ondersteund op de groep.

Medewerkers geven aan dat zij tijdens de intake de belangrijkste contacten uit het netwerk van de jeugdigen in beeld brengen en opnemen in het cliëntendossier. In de dossiers treft de inspectie een formulier waar veelal de familieleden in kaart zijn gebracht. Een omschrijving van het volledige sociale netwerk ontbreekt. Wat er vervolgens mee wordt gedaan en hoe dit een plek krijgt binnen de begeleiding vanuit Incluza is niet zichtbaar in het dossier.

Aandachtspunt:

De inspectie vindt het belangrijk dat het hele sociale netwerk van een jeugdige in kaart wordt gebracht, omdat het kennen van een volledig sociaal netwerk Incluza kan helpen beter geïnformeerde beslissingen te nemen. Het kan waardevolle informatie bieden over de ondersteuningssystemen en mogelijke risico's die aanwezig kunnen zijn. Door te weten wie er deel uitmaakt van het sociale netwerk, kunnen gerichte interventies worden gepland en uitgevoerd. Dit zorgt voor een meer gepersonaliseerde aanpak en vergroot de kans op succesvolle resultaten.

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

Tijdens de rondleiding op de locatie in Middelburg ziet de inspectie dat de gemeenschappelijke ruimtes schoon en huiselijk zijn ingericht. In de woonkamer staat een grote eettafel, een grote hoekbank en een TV. Het huis heeft een ruime tuin waarin een zwembad, een turn mat (voor één van de jeugdige), een opberghok voor de fietsen en tuintafels staan die o.a. te gebruiken zijn bij het barbecueën. De slaapkamer die de inspectie ziet heeft een bed, kast en een klein bureau en is persoonlijk ingericht. Kortom een rustige en persoonlijke ruimte waarin de jeugdige zich kan terugtrekken en zich kan concentreren om bijvoorbeeld huiswerk voor school te maken. De badkamers, toiletten en washok zijn schoon en functioneel ingericht. De inspectie merkt op dat bij aankomst van het bezoek de Wi-Fi uit staat, waarna een medewerker uitlegt dat de Wi-Fi 's nachts altijd wordt uitgeschakeld.

Ondanks de hiervoor beschreven positieve omgeving, scoort de inspectie deze norm rood omdat vrijheidsbeperkende maatregelen worden inzet. Dit zijn maatregelen die in een open residentiële jeugdhulpsetting als Incluza niet zijn toegestaan. Daarnaast zijn de huisregels repressief.

- Zo staat in de huisregels (afspraken) op de locatie in Middelburg beschreven: "De voordeur en achterdeur zijn vanaf 22.00 u op slot en in de ochtend weer open". Hierdoor kan de jeugdige na 22.00 uur niet zelfstandig naar buiten lopen. De groepsleiding geeft aan dat een jeugdige na 22.00 uur wel kan vragen om naar buiten te gaan. Als die jeugdige hierin blijft volharden, dan zullen ze de buitendeur toch openen zelfs als ze denken dat het niet in het belang van die jeugdige is om de groep op dat tijdstip te verlaten. Dit is niet toegestaan, de inspectie verwacht dat een jeugdige dag en nacht op elk moment het pand kan verlaten, zonder dat iemand voor haar of hem een deur moet open maken.

- Alle kamerdeuren zijn voorzien van een alarm waardoor medewerkers een seintje kunnen ontvangen zodra een kamerdeur open gaat. Een medewerker vertelt dat de alarmsystemen enkel in de nacht aan staan. De inspectie verwacht dat Inluzo op zoek gaat naar alternatieven, waardoor de deursignalering niet meer nodig is. Indien voor de veiligheid van een individuele jeugdige (tijdelijk) deursignalering nodig is, dan dient dit maatwerk te zijn en te worden vastgelegd en onderbouwd in het dossier.
- Een groepsleider deelt dat een slaapkamer alleen onderzocht zal worden indien daar een gegronde reden voor is, met medeweten en in aanwezigheid van de jeugdige. Op deze manier respecteert Inluzo de privacy van de jeugdige. Deze werkwijze staat ook vermeld in de huisregels. Ook het doorzoeken van kamers is echter niet toegestaan in een open residentiële jeugdhulp voorziening.
- Tijdens de overdracht tussen vroege en late diensten van de groepsleiders moeten jeugdigen op beide locaties verplicht op hun kamer zitten. Ook dit is vrijheidsbeperkend.
- Bij een aantal jeugdigen wordt telefoon ingenomen of het gebruik ervan beperkt. In de dossiers staan deze maatregelen wel vermeld, deze zijn echter niet onderbouwd vanuit het pedagogisch belang van de jeugdige waarbij ook oog is voor de opbouw van telefoongebruik en het leren omgaan met social media.
- Een jeugdige wordt standaard gefouilleerd bij binnenkomst. Ook al stemmen ouders en jeugdige in met deze maatregel, dan is deze vrijheidsbeperkende maatregel bij een open setting als Inluzo nog altijd niet toegestaan.
- Verder is een huisregel dat meegebracht voedsel door de jeugdigen ingeleverd moet worden bij de groepsleiding en mag het alleen worden genuttigd op vaste momenten. De keukendeur is buiten eettijden op slot. De medewerkers vertellen hierover dat ze er op deze manier willen voor zorgen dat jeugdigen op vaste momenten de gezamenlijke maaltijden nuttigen en in een gezond dag nachtritme komen. De inspectie verwacht hierin een alternatieve aanpak waarbij het ontwikkelen van een interne motivatie bij jeugdigen gestimuleerd wordt.

Verbeterpunten:

De begeleiding die Inluzo biedt is gericht op ontwikkeling naar zelfstandigheid. Jeugdigen dienen zoveel mogelijk regie over hun leven en welbevinden te hebben. De inspectie begrijpt dat het, gelet op de doelgroep die Inluzo jeugdhulp biedt, een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming en het bieden van voldoende mate van vrijheid. Tegelijkertijd strookt de huidige inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen niet met de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld.

Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet zijn vrijheidsbeperkende maatregelen niet toegestaan in de open jeugdhulp. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag ¹ om vrijheidsbeperkende

¹ Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (W ggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarnaast zouden vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen worden ingezet op grond van toestemming van het kind of de jongere (en/of zijn ouders), zoals bedoeld in artikel 7:450 van de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de vrijheidsbeperkende maatregelen gericht moeten zijn op het vaststellen, genezen of voorkomen van een ziekte. Dit kan

maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie directe gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht, ter afwending van de acute noodsituatie, de inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel noodzakelijk blijken dan verwacht de inspectie dat IncluZo hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de Jeugdzorg Plus². De inspectie verwacht dat IncluZo het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen zo snel mogelijk afbouwt en op zoek gaat naar alternatieven voor deze vrijheidsbeperkende maatregelen.

Wanneer vrijheidsbeperkende maatregelen herhaaldelijk bij een jeugdige moeten worden toegepast vanwege acute noodsituaties, dan is het noodzakelijk om af te wegen of de geboden hulp voor deze jeugdige wel passend is en wat er nodig is om meer passende hulp binnen de wettelijke kaders te bieden, bijvoorbeeld door een (voorwaardelijke) gesloten machtiging aan te vragen.

Daarnaast verwacht de inspectie dat IncluZo alleen huisregels hanteert die voldoende ruimte bieden voor maatwerk en die geen repressief karakter hebben.

bijvoorbeeld bij behandeling van suicidaliteit of een eetstoornis waarbij een kind of jongere open staat voor behandeling en daar, zonder enige druk van buiten, zelf toestemming voor geeft. Wanneer een kind of jongere deze toestemming intrekt, is de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen niet meer toegestaan. De Wgbo geldt niet voor jeugdigen die hulp krijgen voor gedragsproblemen, waar geen psychiatrisch ziektebeeld aan ten grondslag ligt.

² Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen

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.	

Tijdens gesprekken met de inspectie komt naar voor dat IncluZo risico's in kaart brengt zowel bij de intake als tijdens het verblijf op de groep. Op deze manier is IncluZo actief bezig met het identificeren en beheersen van risico's voor jeugdigen. De risico's leest de inspectie ook terug in de dossiers van de jeugdigen. Verschillende jeugdigen hebben ook een uitgebreid signaleringsplan waarin staat aangegeven hoe gehandeld moet worden in geval van onveiligheid bij een jeugdige. Dit zorgt voor een duidelijke en gestructureerde aanpak in noodsituaties, waarbij iedereen op de hoogte is van zijn of haar verantwoordelijkheden. IncluZo geeft aan dat door de huiselijke sfeer en het feit dat er veel ruimte is voor individuele aandacht, waarbij de groepsleiders vertellen hoe zij die vanuit professionaliteit inzetten (bv. even samen een wandeling maken om tot rust te komen en bij te praten), risico's worden geminimaliseerd.

Aandachtspunt:

In de dossiers zijn de risico's vermeld zonder onderbouwing, waardoor het voor nieuwe groepsleiders moeilijk kan zijn om de ernst en urgentie van de risico's in te schatten. Vervolgens kan het voor de groepsleider lastig zijn om passende maatregelen te nemen. Daarnaast kan het ook leiden tot onnodige zorgen of angst, omdat er geen duidelijke context is voor de vermelde veiligheidsrisico's. Het kan zijn dat de risico's niet zo groot zijn als ze lijken, maar door gebrek aan onderbouwing kan dit niet worden vastgesteld.

Als alle informatie rondom veiligheid niet goed wordt vastgelegd, kan dit leiden tot verwarring, inconsistenties en vertraging bij het handelen in noodsituaties. Het kan ook moeilijk zijn om de voortgang en effectiviteit van de signaleringsplannen te evalueren als er geen duidelijke afspraken zijn gedocumenteerd.

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

De medewerkers geven bij de inspectie aan dat het opbouwen van een vertrouwensrelatie essentieel is voor het werken met de jeugdigen. Ze zorgen ervoor dat de jeugdigen zich gehoord en gezien voelen, wat bijdraagt aan een positieve sfeer en het bevorderen van open communicatie. De groepsleiders en de GZ-psycholoog tonen tijdens de gesprekken met de inspectie een goed begrip van de problematiek van de jeugdigen en weten hoe ze hiermee om moeten gaan. Ze kunnen de benadering aanpassen aan de individuele behoeften van de jeugdige, wat bijdraagt aan een effectieve hulpverlening.

De groepsleiders tonen flexibiliteit in het inschakelen van de GZ-psycholoog of de manager wanneer dit nodig is.

De GZ-psycholoog vertelt dat ze wekelijks aanwezig is op de groep, waarbij ze regelmatig met een jeugdige een activiteit onderneemt om zo op meer ongedwongen manier het gesprek te voeren. Dit laat zien dat zij zich inzet voor het creëren van een vertrouwde omgeving voor de jeugdige. Door samen te wandelen of een activiteit te doen, is de sfeer ontspannen en kunnen gesprekken gemakkelijker verlopen. Dit toont aan dat er aandacht wordt besteed aan het welzijn en het contact met de jeugdige.



“Ik vind het belangrijk om te investeren in de relatie met de jongeren. Een goede relatie is essentieel om een behandeling goed te laten verlopen.”

Hulpverlener



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.





De GZ-psycholoog vertelt dat het behandelplan elke drie maanden wordt geëvalueerd met de ouders, de jeugdige en andere betrokkenen, zoals de gezinsvoogd. Tijdens deze evaluatie wordt bekeken of de gestelde doelen behaald zijn en worden indien nodig nieuwe doelen geformuleerd. Daarnaast vindt er elke zes weken een multidisciplinair overleg plaats tussen de groepsleiders, GZ-psycholoog en manager, waarin alle jeugdigen besproken worden en gekeken wordt of de individuele aanpak nog passend is. Dit zorgt voor een continue monitoring van de behandeling en de mogelijkheid om de aanpak waar nodig aan te passen.

Daarnaast vertelt de GZ-psycholoog dat de behandelingen, zoals EMDR, traumatherapie en systeemtherapie, worden aangeboden door de GZ-psycholoog die verbonden is aan de residentiële groepen of een andere GZ-psycholoog van IncluZo. Deze behandelingen worden gebruikt om de jeugdigen te helpen bij het behalen van hun behandeldoelen en om eventuele psychologische problemen aan te pakken die een rol kunnen spelen in hun problematiek. De specifieke behandeling die gebruikt wordt, is afhankelijk van de individuele behoeften en hulpvragen van de jeugdigen.

Verbeterpunten:

De cliëntendossiers die de inspectie heeft gezien zijn niet op orde. Een uitgebreide analyse en behandelplan ontbreekt in bijna alle dossiers. Er staan voornamelijk praktische begeleidingsdoelen geformuleerd vanuit de verschillende leefgebieden die moeten leiden tot meer zelfstandigheid. Ook diagnostiek is niet terug te vinden in het dossier. Tevens ontbreekt de onderbouwing van de gemaakte afspraken, hierdoor is onduidelijk hoe deze afspraken bijdragen aan de gezonde ontwikkeling van de individuele jeugdige. Gespreksverslagen van overleggen worden wel opgeslagen in de dossiers, echter is vaak onduidelijk wie deze heeft opgesteld en wanneer dit overleg heeft plaatsgevonden.



De GZ-psycholoog die verantwoordelijk is voor de dossiervorming benoemt dat IncluZo medewerkers nog veel werken aan het primair proces en dat verschillende stappen nog moeten worden gezet omtrent goede dossievoering. De inspectie verwacht dat IncluZo alle relevante informatie over de jeugdigen inzichtelijk vastlegt. Bij deze complexe doelgroep dient een uitgebreide analyse en behandelplan als basis voor het bepalen van de juiste behandeling en benadering van de jeugdige. De dossiervorming moet doelmatig zijn en continu worden bijgehouden. Informatie die enkel in de hoofden zit van groepsleiders en behandelaars wordt mogelijk te weinig gedeeld en kan verdwijnen wanneer een jeugdige wordt overgeplaatst.

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

Beide ouders die de inspectie heeft gesproken geven aan dat ze regelmatig contact hebben met medewerkers van IncluZo en dat er sprake is van korte lijntjes. Dit betekent dat ze gemakkelijk en snel kunnen communiceren met de organisatie over zaken die betrekking hebben op hun kind. Dit is belangrijk omdat ouders vaak betrokken willen zijn bij de zorg en ondersteuning van hun kinderen. Door het hebben van direct contact met medewerkers van IncluZo kunnen ouders hun vragen, zorgen en eventuele veranderingen in de situatie van hun kind bespreken.

Daarnaast geven de groepsleiders tijdens de gesprekken aan dat zij als mentor of schaduwmentor regelmatig contact hebben met ouders, maar ook met andere betrokken partijen zoals scholen en de gezinsvoogd. Dit betekent dat er goede afstemming en samenwerking is tussen IncluZo en externe partijen die betrokken zijn bij de zorg voor de jeugdigen. Het hebben van korte lijntjes met scholen en de gezinsvoogd maakt het mogelijk om de zorg en ondersteuning beter af te stemmen en de regie over het leven van de jeugdige te behouden.

De groepsleiders en GZ psycholoog vertellen dat, omdat diagnostiek en ambulante therapie voornamelijk binnen IncluZo zelf worden geboden, de lijntjes met de medewerkers van de groepen kort zijn. Dit betekent dat er directe communicatie en samenwerking mogelijk is tussen de medewerkers die deze diensten aanbieden en de groepsleiders.

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

De vaste groepsleider van locatie Middelburg die de inspectie spreekt, zegt dat de vaste medewerkers van de groep elke maandag bij elkaar komen om werk gerelateerde zaken te bespreken. Daarnaast vindt er om de maand een overleg plaats waar ook de groepsleiders die op ZZP basis werken, worden uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomsten worden de cliënten uitvoerig besproken en wordt er gespard over de beste aanpak voor jeugdigen.

Bijna alle medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling of begeleiding van jeugdigen zijn geregistreerd bij BIG of SKJ. Deze registratie brengt de verplichting met zich mee om bijscholing en intervisie te volgen. De GZ-Psycholoog en haar collega-psychologen inventariseren gezamenlijk hun opleidingsbehoeften, waarbij IncluZo budget beschikbaar stelt om de benodigde bijscholing te

volgen. Dit wordt bevestigd door een groepsleider die tijdens een personeelsgesprek met zijn leidinggevende zijn wens voor bijscholing heeft geuit en waarvan de wens is gehonoreerd.

Aandachtspunt:

Voor de groepsleiders is er bij Inluzo nog geen structurele intervisie opgezet, terwijl de bestuurder en de manager aangeven dat dit bij het werken met deze doelgroep wel belangrijk is en dit een voorwaarde is voor de SKJ en BIG registratie.

Thema 3: Goed bestuur

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

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





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

Norm 3.1	Oordeel
<p>De bestuurder³ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

Op de website van Inluzo staat de visie duidelijk omschreven: "Elk kind of jongere, ongeacht de problematiek of invloed van zijn/haar omgeving, heeft recht om zorg op maat te krijgen waarbij zorg nooit moeilijk hoort te zijn". De inspectie ziet dat deze visie zich vertaalt in de benadering van de jeugdigen op de open residentiële groepen. Er is veel individuele aandacht voor jeugdigen en de GZ-psycholoog benoemt het fijn te vinden dat Inluzo geen strakke kaders hanteert. Ze voelt zich vrij om echt na te denken wat het beste voor de jeugdige zou zijn. Er zijn verschillende voorbeelden van een individuele aanpak, zoals het samen sporten met een jeugdige om beter in gesprek te komen of het bedenken van een veilige laagdrempelige dagbesteding bij een jeugdige die nog niet veel aankan. De bestuurders komen regelmatig op de werkvloer en volgens de

³ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.



groepsleiding zijn de lijntjes tussen medewerkers van Inluzo kort. Dit zorgt voor een goede samenwerking en een optimale zorgverlening.

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

Bij controle blijkt dat alle medewerkers een relevante opleiding in de zorg hebben genoten. De meeste medewerkers zijn HBO/WO geschoold en BIG of SKJ geregistreerd. Dat geldt ook voor de vaste club ZPP'ers waar Inluzo gebruik van maakt. Van elke medewerker heeft de organisatie een relevante Verklaring omtrent gedrag (VOG) in bezit voordat deze in dienst is getreden. Er is een slaapwacht op elke locatie en overdag zijn er op de locatie met vier jeugdigen twee groepsleiders aanwezig en op de locatie met twee jeugdigen een groepsleider. Dit is een verantwoorde werktoedeling. Inluzo hanteert ook duidelijke uitsluitcriteria, zoals geen jeugdigen met complexe hechtingsproblematiek of verslaving.

Verbeterpunten:

De doelen in het dossier zijn vorm gegeven volgens het sociaal competentiemodel (SCM), maar groepsleiders en de manager geven aan dat medewerkers hierin nog geschoold moeten worden zodat het competentiemodel ook gebruikt gaat worden als methodiek in de dagelijkse begeleiding. Uit gesprekken komt naar voor dat er in 2022 al plannen waren om groepsleiders hierin te scholen maar dat dit nog steeds niet van de grond is gekomen. De inspectie vindt dat de medewerkers getraind moeten worden in specifieke methodieken, zodat zij in staat zijn om op een effectieve en doelgerichte manier te werken met de gestelde doelen.



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

Door de verschillende vormen van werkoverleg, elke maandag met vaste medewerkers op locatie, om de maand met alle groepsleiders van een locatie en de MDO's, hebben de manager en de bestuurder een actueel beeld van wat er wel en niet goed op de open residentiële groepen. Jeugdigen kunnen tijdens het werkoverleg ook inbrengen wat ze niet fijn vinden. De manager en de GZ-psycholoog komen wekelijks op de groepen waardoor zij ook zelf ervaren hoe de sfeer is en weten hoe het op dat moment met de jeugdigen gaat. De B.V. heeft een onafhankelijke Raad van toezicht met daarin o.a. een accountant en jurist.

Verbeterpunten:

Medewerkers kunnen niet duidelijk definiëren wat bij IncluZO de definitie is van een incident. Ze noemen wel allerlei voorbeelden. Medewerkers leggen aan de inspectie uit dat ze wel een formulier hebben dat ingevuld moet worden om een incident te melden. De manager vertelt dat zij het incident vervolgens bespreekt met de facilitaire manager om te bepalen wat ze er verder mee gaan doen. De inspectie verwacht dat er een duidelijke definitie is van wat een incident is bij IncluZO, zodat iedereen weet wat er gemeld moet worden en zodat de incidenten goed geanalyseerd kunnen worden. De inspectie mist in het huidige proces een analyse van het incident, opgesteld door de manager met betrokken groepsleiders (en andere betrokkenen). Dit is belangrijk zodat van incidenten geleerd kan worden en verbeteringen bedacht kunnen worden om ze in de toekomst te voorkomen.

Op het moment van toezicht is IncluZO bezig met de oprichting van een cliëntenraad, bestaande uit medewerkers, jeugdigen en een ouder. De inspectie hoort van één van de medewerkers dat de eerste bijeenkomst in september 2023 plaats gaat vinden. Bij een residentiële instelling met meer dan tien personeelsleden en waar jeugdigen vaak langer dan een jaar verblijven verwacht de inspectie ook een medezeggenschapsraad te bieden.

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

Ouders vertellen de inspectie dat ze door de korte lijnen met de medewerkers makkelijk kunnen aangeven wanneer ze het ergens niet mee eens dat ze zich hierdoor gehoord voelen.

De manager en de groepsleiders vertellen dat er regelmatig een onafhankelijke vertrouwenspersoon van Zorgbelang langs komt. Wanneer de inspectie aan medewerkers vraagt hoe die persoon heet en wat haar contactgegevens zijn, dan kunnen niet alle medewerkers daar direct antwoord op geven. De naam en contactgegevens hangen ook nergens op de groep. Dit betekent dat jeugdigen niet vanzelfsprekend toegang hebben tot deze informatie. Tevens staan de gegevens ook niet op de website en worden ze niet standaard aan ouders verstrekt.

IncluZO is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie; deze informatie is te vinden op de website. Hier staan duidelijk de contactgegevens van de klachtencommissie vermeld. Daarnaast heeft IncluZO ook een eigen klachtenfunctionaris. Op de website wordt aangeraden deze eerst te benaderen. Vervolgens staat er: *“Het is mogelijk dat u een complexe klacht heeft. De klachtenfunctionaris van IncluZO kan in dat geval besluiten dat u uw klacht kunt indienen bij de klachtencommissie.”*

Verbeterpunten:

De inspectie verwacht dat de informatie over de vertrouwenspersoon te allen tijde beschikbaar moet zijn voor jeugdigen en ouders.

Dat een klacht eerst langs de klachtenfunctionaris moet voordat het ingediend kan worden bij de klachtencommissie is niet in overeenstemming de Jeugdwet. De Jeugdwet stelt dat ouders en jeugdigen rechtstreeks een klacht moeten kunnen indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie zonder tussenkomst van derden. Inmiddels heeft IncluZO de teksten omtrent het indienen van klachten op de website aangepast waardoor klachten direct bij de onafhankelijke klachtencommissie kunnen worden ingediend. Tevens kan een klacht ook nog steeds worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van IncluZO, echter ontbreken de contactgegevens hiervan op de website. Ook roept de tekst op de website nog steeds verwarring op omdat er staat dat cliënten rechtstreeks een klacht kunnen indienen maar vervolgens staat op de website dat dit kan via de klachtenfunctionaris van IncluZO of de klachtencommissie. Een klacht rechtstreeks indienen doe je niet via iemand.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Inluzo aangekondigd uit op vrijdag 14 juli 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Gestructureerde interviews met:
 - Een bestuurder
 - Twee groepsleiders (pedagogisch medewerkers)
 - De GZ-psycholoog gedragswetenschapper voor de residentiële groepen
 - De manager zorg en behandeling
 - De locatiemanager
 - Een jeugdige
 - Twee ouders
- De check van 18 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 zes dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - De huisregels

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl