



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Winnaars Haken Nooit Af

*Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder*

# Rapport Winnaars Haken Nooit Af

## De hulpaanbieder aan het woord

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

Ieder kind verdient een kans en wij zijn trots dat we in anderhalve maand al zoveel positieve resultaten zien bij de jeugdigen. Het doet ons goed om te lezen dat de jeugdigen, ouders en verwijzers positief zijn over ons en onze methodiek en werkwijze. Daarnaast komt naar voren dat wij persoonlijke aandacht en betrokkenheid belangrijk vinden, daar ook naar handelen en de lijntjes kort houden. We zijn ook trots op de samenstelling van ons team, waarbij er naast de diploma's vooral gekeken wordt naar de persoon en de ervaringsdeskundigheid. Het grootste compliment is dat de jeugdigen benoemen dat ze het leuk vinden om bij ons te verblijven. Volgens hen bieden we een huiselijke sfeer en gaan we respectvol met ze om.

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

- De dossiers van de jeugdigen en de medewerkers aanvullen en digitaliseren in het cliëntensysteem.
- Risicotaxaties, observatieplannen en behandeldoelen in het cliëntensysteem opnemen.
- De garage in orde maken, zodat deze ruimte op de juiste manier benut kan worden.
- Huisafspraken positiever formuleren.
- Inrichting van het incidentenregistratiesysteem voltooiën in het cliëntensysteem.
- Vakspecialisten werven: kinder- en jeugdpsychiater en onafhankelijke vertrouwenspersoon.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

De jeugdigen en ouders zullen merken dat Winnaars Haken Nooit Af meer structuur heeft en geprofessionaliseerd is. De jeugdigen zullen merken dat de garage gebruikt kan worden als chill-ruimte, waar zij kunnen ontspannen en ontprikkelen. We hebben een nieuwe gedragswetenschapper in dienst en er zullen meerdere vakspecialisten betrokken worden, wat ervoor zorgt dat er meer behandelmogelijkheden zijn voor de jeugdigen. Hierdoor kunnen we nog beter maatwerk bieden.

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie oordeelt dat Winnaars Haken Nooit Af aan veel normen niet voldoet.*

*De inspectie stelt vast dat Winnaars Haken Nooit Af zich op hun website voorstelt als een woon-en behandelgroep terwijl er geen behandelteam betrokken is vanuit Winnaars Haken Nooit Af met professionals die geschoold zijn in de (ggz) problematiek. Dit baart de inspectie zorgen.*

*De inspectie is kritisch op de zelf ontwikkelde methodiek die wordt gehanteerd. Deze methodiek is geen erkende gedragsinterventie waardoor het onbekend of er schadelijke gevolgen van de methodiek zijn.*

*Daarnaast heeft de inspectie onder andere zorgen over de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals verplichte kamermomenten, een verplicht speeltuinmoment en het verplicht delen van de locatie op de telefoon als een jeugdige niet op locatie is.*

*De inspectie heeft inmiddels een verbeterplan ontvangen van Winnaars Haken Nooit Af. Deze beoordeelt de inspectie op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van het plan beslist de inspectie wanneer zij een hertoets uitvoert.*

# 1 Inleiding

In juli 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij 'Winnaars Haken Nooit Af'.

## Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader. Naast het zijn van een nieuwe aanbieder was een aanleiding voor het toezicht een signaal dat de inspectie heeft ontvangen van de gemeente Geertruidenberg. Uit dit signaal begrijpt de inspectie dat in korte tijd veel jeugdigen bij deze nieuwe aanbieder zijn geplaatst met meervoudige complexe problematiek. Dit signaal is niet onderzocht tijdens het toezicht, maar mede aanleiding voor dit toezicht naar de algehele kwaliteit van Winnaars Haken Nooit Af.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Winnaars Haken Nooit Af verantwoorde hulp biedt.

## Opzet van het onderzoek

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

[www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

Winnaars Haken Nooit Af hebben de mogelijkheid gekregen te reageren op feitelijke onjuistheden in het conceptrapport. Deze reacties zijn verwerkt in het voorliggend rapport.

## Beschrijving Winnaars Haken Nooit Af

Winnaars Haken Nooit Af is een kleinschalige woon- en behandelgroep voor jeugdigen in de leeftijd van 7 tot en met 18 jaar oud. Winnaars Haken Nooit Af BV staat ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 90274962.

De bestuurder, tevens hulpverlener, is ervaringsdeskundige en heeft geen zorg gerelateerde opleiding gevolgd. Hij ziet Winnaars Haken Nooit Af als een voorbeeld hoe de jeugdzorg beter kan. Hierbij wil hij zich richten op jeugdigen die elders niet passen en die te kampen hebben met complexe gedrags- en trauma- en/of hechtingsproblematiek. Vaak hebben deze jeugdigen al meerdere woonplekken gehad, waaronder gesloten instellingen. Het streven van Winnaars Haken

Nooit Af is om iedere jeugdige een nieuwe start te geven met liefde, vertrouwen, veiligheid en toekomstperspectief. Jeugdigen kunnen tot hun achttiende bij Winnaars Haken Nooit Af verblijven. Het streven is dat de jeugdige binnen drie jaar dusdanige stappen heeft gemaakt dat hij of zij weer naar huis kan of kan worden doorgeplaatst naar een passende vervolgplek.

Winnaars Haken Nooit Af heeft plek voor acht jeugdigen. De bestuurder heeft een oproep gedaan op LinkedIn en heeft de gecertificeerde instellingen en de lokale teams (zoals CJG's) in de omgeving geïnformeerd over de start. Sinds 1 juni 2023 heeft Winnaars Haken Nooit Af haar deuren geopend. Dit is een maand eerder dan de oorspronkelijke planning in verband met de schrijnende situatie van een aantal aangemelde jeugdigen.

Winnaars Haken Nooit Af heeft acht medewerkers in dienst. Vier hiervan waren ten tijde van het toezicht ook daadwerkelijk inzetbaar voor Winnaars Haken Nooit Af. Van deze vier heeft één medewerker een HBO opleiding in de zorg zeer recent afgerond (één week voorafgaand aan het toezicht). De andere vier begeleiders starten in de maanden augustus en september. Aan Winnaars Haken Nooit Af is ten tijde van het toezicht een zzp'er verbonden voor zestien uur in de week, in de rol van gedragswetenschapper. Terwijl het onderzoek nog gaande is deze zzp'er gestopt<sup>1</sup>. Ten tijde van het toezicht was Winnaars Haken Nooit Af op zoek naar een kinder- en jeugdpsychiater.

Ten tijde van het toezicht verbleven er zes jeugdigen bij Winnaars Haken Nooit Af, in de leeftijd van 7 tot 16 jaar. Voor al deze jeugdigen zijn maatwerkconstructies afgesproken met de verwijzers en gemeenten, op basis van de Jeugdwet. Nog niet al deze maatwerkcontracten waren daadwerkelijk getekend. Er verbleef bij de aanbieder een zevende jeugdige met toestemming van desbetreffend verwijzer en ouders, waarbij het (nog) niet duidelijk was of deze jeugdige al dan niet kon blijven. Deze jeugdige was weggelopen bij zijn eigenlijke jeugdhulpaanbieder.

Op het moment van toezicht is de aanbieder alleen in Raamsdonkveer gevestigd maar de bestuurder heeft concrete plannen met een getekende huurovereenkomst voor een uitbreiding in Weert. In Weert wil de bestuurder een kamertrainingscentrum starten, zodat de jeugdigen met hulp op afstand kunnen oefenen in het zelfstandig wonen.

Winnaars Haken Nooit Af heeft zich aangemeld voor de HKZ-certificering waar een wachtlijst is tot einde 2023. Winnaars Haken Nooit Af hoopt snel in 2024 te kunnen starten met het certificeringstraject en het streven is om het HKZ-traject in 2024 te hebben afgerond.

Op de website schrijft Winnaars Haken Nooit Af:

*Als achterom kijken pijn doet en vooruit kijken je bang maakt.*

*Dan ben je nu op het goede adres.*

*Ik zal jullie helpen om achterom te kijken en dat een plekje leren geven.*

*Zodat jullie niet meer bang hoeven te zijn om vooruit te kijken.*

---

<sup>1</sup> Om deze reden verwijst de inspectie in dit rapport naar deze gedragswetenschapper als 'de voormalige gedragswetenschapper'.

## 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 oordeelt dat Winnaars Haken Nooit Af aan veel normen niet voldoet.

Winnaars Haken Nooit Af geeft hulp aan jeugdigen waarbij sprake is van forse problematiek en (ernstige) veiligheidsrisico's, zoals seksueel grensoverschrijdend gedrag, zelfbeschadiging, weglopen en psychiatrische problematiek. De inspectie stelt vast dat Winnaars Haken Nooit Af zich op hun website en in bijvoorbeeld vacatureteksten voorstelt als een woon-en behandelgroep terwijl er geen (behandel)team betrokken is vanuit Winnaars Haken Nooit Af met professionals die geschoold zijn in de (ggz) problematiek. Dit baart de inspectie zorgen. Deze zorgen worden vergroot doordat dit niet transparant gedeeld is met de verwijzers en/of ouders.

De inspectie is kritisch op de werkwijze en bejegening door de aanbieder bij jeugdigen met een trauma, die de bestuurder een zelf ontwikkelde methodiek noemt. Deze methodiek is geen erkende gedragsinterventie waardoor het onbekend is wat de mogelijk schadelijke gevolgen zijn van deze werkwijze en bejegening op korte en lange termijn. De mogelijke schadelijke gevolgen die de inspectie ziet zijn o.a. herbeleving van trauma, automutilatie, weglopen, suïcidale gedachten. Deze werkwijze en wijze van bejegening is niet beschreven en daardoor niet navolgbaar. De bestuurder is de enige hulpverlener binnen Winnaars Haken Nooit Af die de werkwijze hanteert en heeft geen opleiding in de zorg. Daarnaast staat er geen team van deskundigen om hem heen. Het feit dat alleen de bestuurder deze werkwijze bedacht heeft, uitvoert, het gesprek aangaat over de reacties op deze bejegening met de jeugdige én vervolgens ook diegene is die de jeugdige weer opvangt is risicovol en mogelijk schadelijk. De inspectie ziet het als risico dat één persoon, zoveel verschillende rollen uitvoert waardoor de jeugdige onveiligheid gaan ervaren.

In hoofdstuk drie staat onder de onderstaande normen opgenomen wat de inspectie verwacht aan verbetering:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

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

De aanbieder heeft in reactie op het conceptrapport laten weten inmiddels verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zo zijn volgens Winnaars Haken Nooit Af de meeste van de genoemde mankementen in de kamers van de jeugdigen (norm 1.5) aangepakt en opgelost. Daarnaast is de garage (chill-ruimte) opgeruimd waardoor deze beschikbaar is voor de jeugdigen. De huisregels zijn positiever geformuleerd en opgehangen. De diploma's en VOG's zijn toegevoegd aan de dossiers van de medewerkers. Tot slot is een nieuwe gedragswetenschapper aangetrokken.

## Vervolg






De bestuurder is uitgenodigd voor een gesprek op kantoor van de IGJ. In dit gesprek heeft de bestuurder een verbeterplan overhandigd waarin hij aangeeft de aandachts- en verbeterpunten aan te pakken.

Ondanks dat de inspectie oordeelt dat Winnaars Haken Nooit Af aan veel normen niet voldoet, ziet zij ook positieve punten. Zo is de bestuurder gedreven en wil hij het beste doen voor deze jeugdigen die vaak tussen wal en schip vallen bij het vinden van passende hulp. Daarnaast lukt het de bestuurder om aan te sluiten bij de jeugdigen waardoor er een vertrouwensrelatie ontstaat. Deze positieve punten, samen met de korte periode dat Winnaars Haken Nooit Af gestart is voorafgaand aan het toezicht, de voortvarendheid waarmee enkele verbetermaatregelen zijn genomen en het verbeterplan is gemaakt maken dat de inspectie inzet op een traject van kwaliteitsverbetering.

De inspectie gaat het ontvangen verbeterplan beoordelen op volledigheid, ambitie en realisme voor 22 oktober 2023. Ook gaat de inspectie een onaangekondigde hertoets uitvoeren eind 2023 of begin 2024.

## 3 Resultaten

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

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

### Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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





**Beeld**



**Gezonde  
ontwikkeling**



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

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

De begeleider vertelt dat na de aanmelding een kennismaking volgt. Idealiter is dat een uitgebreide intake, maar doordat enkele jeugdigen in een crisissituatie zijn geplaatst lukt dat niet altijd. Voor alle jeugdigen is een maatwerkafpraak gemaakt voor een observatieperiode van drie maanden. In die periode leert Winnaars Haken Nooit Af de jeugdigen kennen en wordt geobserveerd wat een jeugdige nodig heeft, geeft de begeleider aan.

Een ouder vertelt dat Winnaars Haken Nooit Af een goed beeld heeft van de jeugdige, mede door de ervaringsdeskundigheid van de bestuurder. Eerst zijn ouders kennis gaan maken en daarna is er nog een aparte kennismaking geweest met de jeugdige. Daarna is het gezin nog een keer geweest, samen met het CJG, waarbij er een uitleg is geweest over de werkwijze.

Van de zes jeugdigen die er op dit moment verblijven geven vijf verwijzers aan betrokken te zijn geweest bij de start en kennismaking bij Winnaars Haken Nooit Af en de jeugdige. Bij de jeugdige waar de verwijzer niet aanwezig was bij de kennismaking, was er al eerder contact tussen de ouders, de jeugdige en de bestuurder van Winnaars Haken Nooit Af.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat in geen van de dossiers achtergrondinformatie of intake gegevens zijn opgenomen over de jeugdigen geschreven door Winnaars Haken Nooit Af. In drie van de vier dossiers die de inspectie heeft ingezien waren documenten van eerdere hulpverleners beschikbaar. Deze documenten waren (nog) niet allemaal verwerkt in de betreffende dossiers. Zo trof de inspectie, in de nog te digitaliseren documenten, informatie aan van de gesloten jeugd GGZ-afdeling waar één van de jeugdige had verbleven. Hierin was ook een medicatie (incl. psychofarmaca) overzicht opgenomen, wat (nog) niet was opgenomen in het digitale dossier.



De bestuurder vertelt dat hij zelf de intake verzorgt. Hij stemt het besluit voor het al dan niet starten met een jeugdige niet verder af met de begeleiders of de gedragswetenschapper. Bij de intake/ kennismaking is meestal een begeleider aanwezig.

#### *Aandachtspunten*

De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af op basis van informatie die zij over de jeugdigen krijgt van de verwijzers en de eerder betrokken (jeugd)hulpaanbieders zich een beeld vormt van de jeugdige en het netwerk. De inspectie verwacht dat deze informatie wordt vastgelegd in de dossiers. Zeker nu het team van Winnaars Haken Nooit Af uitbreidt.

Daarnaast verwacht de inspectie dat bij de inschatting of Winnaars Haken Nooit Af passende hulp kan bieden aan een jeugdige en het besluit of een jeugdige geplaatst kan worden, gemaakt wordt door een daarvoor deskundig en bevoegd persoon met SKJ-registratie.



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

De locatie ligt in een woonwijk en betreft een vrijstaande woning. Tijdens de rondleiding waren de jeugdigen enthousiast om hun leefomgeving te laten zien. Elke jeugdige heeft een eigen kamer en de kamers van de meisjes en jongens zijn in aparte gedeelten in het huis. Zowel de meisjes kant als de jongens kant heeft een eigen badkamer.

De garage is omgebouwd tot een chill-kamer. Deze kamer staat (nog) erg vol in verband met een recente interne verschuiving. Er staat naast een bank en een grote TV ook een tafelfuotbalspel en een boksbal en -handschoenen. Ook is er fitnessapparatuur aanwezig, maar deze is niet bruikbaar doordat de ruimte te vol staat. In de tuin staat een grote trampoline en is een schuurtje waar steps en fietsen zijn gestald. In de woonkamer is een tv-hoek, een lange eettafel en een grote kast met veel spelletjes en puzzels. Op de grond ligt een treinbaan waarmee gespeeld wordt.

In de woonkamer is ook een katten aanwezig.

De begeleider vertelt dat de jongste jeugdigen naar bed worden gebracht. De huishoudelijke klusjes in huis worden leeftijdsadequaat samen met de jeugdigen opgepakt. Zo wordt de was voor de jongste door de begeleiders gedaan, de oudste jeugdige doet de was zelfstandig.

De jeugdigen geven aan dat de begeleiders niet zomaar de kamers binnen komen. Er wordt eerst geklopt en pas nadat de jeugdigen aangeeft dat het oké is, komt de begeleiding binnen. In de ochtend worden de meisjes gewekt door een vrouwelijke begeleider en de jongens door een mannelijke begeleider. Tijdens het groepsgesprek tussen de inspectie met de jeugdigen geven jeugdigen aan dat zij Winnaars Haken Nooit Af een leuke plek vinden. Wel ervaren ze dat er veel regels zijn, zoals verplicht op de kamer zijn na 22.00 uur.

In de kamers van jeugdigen zijn tijdens de rondleiding potentieel gevaarlijk situaties aangetroffen zoals een lichtknop zonder beschermplaatje, op twee plekken (afgeknipte) elektriciteitsdraden uit de muur/vloer en een kapotte internet kabel uit de muur. Daarnaast zag de inspectie dat een kamerdeur van één van de jeugdigen geen slot heeft. De jeugdige geeft aan dat hij/zij wel gevraagd heeft om een slot, maar dat de bestuurder heeft aangegeven dat dit nog niet gerealiseerd kan worden. Ook ontbraken bij één van de kamers van een jeugdige gordijnen en hingen er daarom vuilniszakken voor de ramen. Als reactie op het rapport laat de bestuurder weten dat dit diende als een tijdelijk oplossing, omdat de bestelde gordijnen nog niet binnen waren. Ook liet de bestuurder weten dat de gordijnen inmiddels zijn opgehangen, dat het beschermplaatje van de lichtknop is gerepareerd en dat de elektriciteitsdraden en de internetkabel niet meer uitsteken.

Er zijn geen huisregels in huis zichtbaar. De begeleider geeft aan dat de regels er normaliter wel hangen (in de keuken naast de roosters voor het eten), maar dat ze er nog niet opnieuw hangen omdat ze aangepast zijn en de printer kapot was. Op de start pagina van ZilliZ (digitaal

dossiersysteem) zijn de groepsregels opgenomen. Deze zijn restrictief opgesteld en niet positief geformuleerd. Twee voorbeelden rond het gebruik van mobiele telefoons ter illustratie: 'regel 3: Als je naar buiten gaat deel je je locatie met de groepstelefoon' en 'regel 6. Je levert voor 22.00 uur je telefoon in'.

Enkele verwijzers zijn op locatie geweest en omschrijven de sfeer als huiselijk en de omgang tussen de begeleiders en de jeugdigen als gemoedelijk.

De begeleider vertelt dat er activiteiten plaatsvinden. Ze gaan bijvoorbeeld met een deel van de jeugdigen magneetvissen (buiten het terrein in de vijver worden magneetvissen gegooid, die vervolgens opgevisst moeten worden). Als groep zijn ze een keer naar het zwembad geweest en naar de stad geweest. De jeugdigen zitten (nog) niet op vrijetijdclubs op (sport)verenigingen. Op de dag van het toezicht was er geen dagprogramma. De jeugdigen gaven aan dat er op andere dagen ook geen dagprogramma is. De jeugdigen zijn de hele dag op de locatie. Een jeugdige vertelt dat er altijd een verplicht speeltuinmoment in de middag is. Als een oudere jeugdige niet mee wil naar de speeltuin, mag diegene later niet meer naar buiten: "Dan zeggen ze: je hoeft nu niet naar buiten, want net wilde je ook niet naar buiten," vertelt de jeugdige. Als reactie op het conceptrapport laat Winnaars Haken Nooit Af weten dat de jeugdigen niet verplicht zijn om mee te gaan met het speeltuinmoment. Zij benadrukt dat de jeugdigen gestimuleerd worden om niet alleen maar binnen te blijven, maar om ook naar buiten te gaan. Daarbij tekenen zij aan dat zij maatwerk bieden, waardoor afspraken per jeugdige en per dag kunnen verschillen in het belang van de jeugdige. De afspraak die de jeugdige beschrijft was volgens de aanbieder een momentopname en dit is geen vaste afspraak die altijd van toepassing is.

De jeugdigen en de begeleider vertellen dat er twee verplichte kamermomenten zijn, na het middageten en na het avondeten. De kamermomenten duren 30 tot 45 minuten en worden gebruikt als overdrachtsmomenten voor de medewerkers. De jeugdigen vertellen dat er voor de jongere kinderen verplichte kamermomenten worden ingezet als straf. Als een jeugdige dan eerder uit diens kamer komt dan toegestaan moet hij terug en vijf minuten langer op de kamer blijven. In de reactie op het conceptrapport laat Winnaars Haken Nooit Af weten dat dit niet is ingezet als straf, maar een moment waarbij de jeugdige uit de situatie wordt gehaald en met begeleiding op hun eigen kamer in gesprek gaat. Ook geeft Winnaars Haken Nooit Af aan dat als een jeugdige tijdens een kamermoment van diens kamer komt voordat diegene wordt geroepen, de begeleiding aangeeft dat desbetreffende jeugdige nog even mag wachten totdat begeleiding de jeugdige komt halen. Hierbij is het volgens de bestuurder niet zo dat de jeugdige steeds langer op de kamer moet blijven.

Geen van de jeugdigen volgt op het moment van toezicht onderwijs. De bestuurder geeft aan dat de jeugdigen een ontheffing van de leerplicht hebben. De verwijzers geven aan dat dit niet voor alle jeugdigen geldt. De bestuurder heeft voor een tweetal jeugdigen contact gehad met (basis)scholen in de buurt om na de zomervakantie te starten. De verwijzer van één van deze jeugdigen gaf aan dat het vinden van de juiste onderwijsplek stroperig verloopt, mede doordat het gaat om een buiten regionale plaatsing.

Op de dag van toezicht ging een van de jeugdige op stap met een ingezette jobcoach om een beschutte werkplek te zoeken. De verwijzer geeft aan dat deze jeugdige na de zomer een dag per week onderwijs gaat volgen.

Twee jeugdigen vertellen dat zij van de bestuurder nog niet naar school mogen omdat zij eerst nog dingen moeten leren en nog niet toe zijn aan het volgen van onderwijs volgens de bestuurder. Eén jeugdige geeft aan dat de bestuurder heeft ingeschat dat volgend jaar februari een passend moment zal zijn om in te stromen binnen onderwijs. In reactie op het conceptrapport heeft de bestuurder uitleg gegeven over hoe deze keuzes zijn afgestemd met verwijzers en ouders. Deze informatie heeft de inspectie echter niet in de dossiers gezien. Ook is het voor de inspectie niet navolgbaar in hoeverre er in gezamenlijkheid is voldaan aan de eisen van de leerplichtwet.

In het handboek staan de kamermomenten na de lunch en avondeten opgenomen. Ook is opgenomen dat er sprake is van cameratoezicht gericht op de buitenzijde van de woning en tuin (die ook een aparte tuiningang heeft), waarbij de beelden bij incidenten teruggekeken kunnen worden. De bestuurder geeft aan dat de camera's er hangen om te kijken of er geen buitenstaanders rond het pand hangen. Dit in verband met de veiligheid van de jeugdigen. In de tuin richt de camera zich op een gedeelte waar jeugdigen kunnen spelen en waar een ingang is naar het huis. Deze camera is zo ingesteld dat deze alleen in de avond en nacht aanstaat en overdag niet.

De verwijzers vertellen dat het handboek naar de verwijzers is gestuurd als onderdeel van de offerte. Uit het personeelsdossieronderzoek blijkt dat het handboek aan nieuwe personeelsleden verstrekt is.

#### *Verbeterpunten*

- De inspectie verwacht dat de door de inspectie genoemde mankementen in de kamers van de jeugdigen zijn aangepakt en opgelost en bij nieuwe mankementen snel wordt gehandeld.
- De inspectie verwacht dat er een passend dagprogramma wordt gegeven aan de jeugdigen. Daarbij is het belangrijk dat hierbij maatwerk wordt geboden, zowel gericht op onderwijs, dagbesteding en vrijetijdsbesteding gericht op de interesses en passend bij de ontwikkelfase van de jeugdigen.
- Winnaars Haken Nooit Af heeft restrictief opgestelde huisregels. De inspectie verwacht dat de huisregels positief en ontwikkelingsgericht worden geformuleerd en deze zichtbaar zijn in de woning.
- Winnaars Haken Nooit Af hanteert vrijheidsbeperkende maatregelen. Het hanteren van tweemaal op een dag een verplicht kamermoment en het verplicht delen van de locatie op de telefoon als de jeugdige niet op locatie verblijft beoordeeld de inspectie als vrijheidsbeperkend. Ook wordt voor één jeugdige een deurverklikker ingezet.

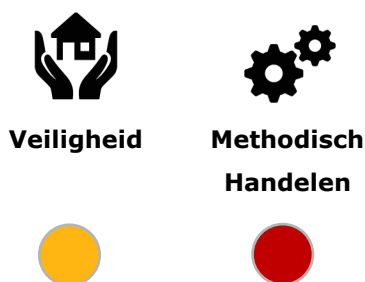
De inspectie begrijpt dat het, gelet op de doelgroep die Winnaars Haken Nooit Af jeugdhulp biedt, een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming en het bieden van voldoende mate van vrijheid. Tegelijkertijd strookt de huidige inzet van vrijheidsbeperkende 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 om vrijheidsbeperkende maatregelen 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 afwijking van de acute noodsituatie, de inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel noodzakelijk blijken dan verwacht de inspectie dat Winnaars Haken Nooit Af hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de JeugdzorgPlus. De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen zo snel mogelijk afbouwt en op zoek gaat naar alternatieven voor deze 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.	

Uit de gesprekken met de bestuurder en de begeleider blijkt dat zij risico's van de jeugdigen in beeld hebben. De begeleider vertelt dat zij en de bestuurder veel overleggen en afstemmen. Doordat de lijnen kort zijn en zij tot op heden voornamelijk samen de groep hebben gedraaid, hebben ze zicht op de jeugdigen. De begeleider geeft aan er bewust van te zijn dat nu er collega's starten, het belangrijk is werkafspraken en instructies vast te leggen. Specifieke veiligheidsafspraken rond de jeugdigen staan in ZilliZ opgenomen, geeft de begeleider aan. Tijdens het dossieronderzoek zijn deze specifieke veiligheidsafspraken aangetroffen op de startpagina van het dossiersysteem ZilliZ. Dit zijn onder andere afspraken dat bepaalde jeugdigen niet alleen mogen

zijn met elkaar of dat bepaalde jeugdigen niet alleen mogen zijn met de katten. Deze veiligheidsafspraken zijn echter niet terug te vinden in de individuele dossiers van de jeugdigen, behalve in dat deel van het digitale dossier waar regelmatig in gerapporteerd wordt.



In geen van de dossiers zag de inspectie dat Winnaars Haken Nooit Af de risico's van jeugdigen in kaart heeft gebracht, heeft afgewogen wat de risico's betekenen voor het verblijf bij en hulp van Winnaars Haken Nooit Af en wat ingezet moet worden om de risico's te verkleinen.

Ook zijn er in geen van de dossiers veiligheidsafspraken opgenomen, terwijl bij alle jeugdigen die bij Winnaars Haken Nooit Af sprake is van forse problematiek en (ernstige) veiligheidsrisico's, zoals seksueel grensoverschrijdend gedrag, zelfbeschadiging, weglopen en psychiatrische problematiek. De bestuurder vertelt dat sinds de locatie open ging zes weken voorafgaand aan het toezicht er twee wegloop incidenten zijn geweest met twee verschillende jeugdigen in de leeftijd van 13 tot 16 jaar. De voormalige gedragswetenschapper vertelt dat zij niet geïnformeerd is over de wegloop incidenten van jeugdigen of geconsulteerd is voor een (risico)inschatting. In de dossiers is het weglopen genoteerd in de rapportagetool. De wegloop incidenten zijn niet opgenomen als een incident melding (MIC-melding). Een verwijzer vertelt dat de bestuurder hem pas later informeerde over het weglopen van de jeugdige, terwijl de afspraak was dat hij direct geïnformeerd wordt bij bijzonderheden. De bestuurder zegt hierover dat hij de verwijzer wel geprobeerd heeft te bereiken, maar niet gelukt is.

Verwijzers en ouders benoemen dat de kracht van de bestuurder is dat hij contact maakt met de jeugdigen. Hij dringt tot de jeugdigen door en de verwijzers benoemen dat er een klik is met de jeugdigen. Hierdoor vertellen zij hem wat hen dwarszit. De verwijzer haalt hierbij een voorbeeld aan over een jeugdige die aan de bestuurder verteld had over een situatie van grensoverschrijdend gedrag bij een andere zorgaanbieder. Dit heeft de bestuurder kenbaar gemaakt bij de verwijzer zodat er actie op genomen kan worden.

#### *Verbeterpunten*

- De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af risico's systematisch en breed in kaart brengt. Vervolgens verwacht de inspectie dat op basis van deze risico's, afwegingen over de veiligheid en ontwikkeling van de jeugdigen systematisch worden gemaakt.
- Het in kaart brengen van de risico's en de afweging van de veiligheid dienen te worden verricht door een vakbekwame professional, onder begeleiding van een gedragswetenschapper.
- De in kaart gebrachte risico's en de afwegingen hierover dienen navolgbaar te worden vastgelegd in het dossier.
- De jeugdigen bij Winnaars Haken Nooit Af hebben te maken met forse problematiek en (ernstige) veiligheidsrisico's, zoals seksueel grensoverschrijdend gedrag, zelfbeschadiging, weglopen en psychiatrische problematiek. De inspectie verwacht dat voor elke jeugdige nagegaan wordt of het noodzakelijk is een veiligheidsplan op te stellen en als dit zo is, dat het veiligheidsplan wordt gemaakt en afgestemd met verwijzers en ouders door een daartoe bekwaam en bevoegde professional.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit het dossieronderzoek en gesprekken met bestuurder en begeleider blijkt dat er voor de jeugdigen geen (observatie)plan is gemaakt met doelen waaraan gewerkt wordt. De bestuurder geeft aan dat de doelen voor de observatie in de offertes van de maatwerkcontracten zijn gemaakt. De geformuleerde doelen in deze offertes zijn breed geformuleerd en geen maatwerk. Het zijn doelen als; stabiliseren, rust geven, contact met ouders herstellen, observeren. Deze zijn voor alle jeugdigen hetzelfde. Zij zijn niet verwerkt in een observatieplan of uitgewerkt naar doelen in Zilliz waar op gerapporteerd kan worden. De begeleider en bestuurder geven aan voornemens te zijn na de drie maanden observatie samen met een gedragswetenschapper doelen op te stellen. Nu de gedragswetenschapper niet meer verbonden is aan Winnaars Haken Nooit Af moet dit met de nog aan te stellen nieuwe gedragswetenschapper gebeuren.

De bestuurder vertelt dat hij binnen Winnaars Haken Nooit Af een methodiek gebruikt die hij zelf heeft ontwikkeld. Hij is ervaringsdeskundige in de jeugdhulp en heeft geen zorg gerelateerde opleiding afgerond. Hij heeft deze methodiek samen met een ex-FBI agent uit Amerika ontwikkeld. De bestuurder geeft aan dat hij te maken heeft met jeugdigen waar geen passende plek voor is gevonden, dus dat er ook een andere aanpak nodig is. De methodiek staat niet op papier. Hij vertelt dat het gericht is op traumaverwerking. Hij triggert de jeugdigen gedurende de dag. Hij vertelt aan de inspectie dat hij dan zegt: "Ik ga naar de pijn toe bij de kinderen en dat is soms hard, omdat het zeer doet om naar je trauma's te gaan. Ik doe dit op een respectvolle, eerlijke maar ook confronterende manier. Zo probeer ik bij hun binnen te komen, zodat we samen hun trauma's een plekje kunnen geven". Wanneer jeugdigen hetzelfde mee hebben gemaakt, zoals nu de oudere jeugdigen, kunnen zij van elkaar leren, met elkaar praten. Daarom houdt hij met hen, zoals hij het noemt, gezamenlijke traumasessies. Naast deze triggering behelst de methodiek volgens de bestuurder ook het spiegelen van gedrag. Als voorbeeld vertelt hij dat bij een jeugdige een ouder altijd kwaad werd door de stem te verheffen en de stoel naar achteren te gooien. Dit doet de bestuurder nu ook bij die jeugdige. "Dit gebeurde er thuis toch ook?" zegt hij dan met stemverheffing. Daarna praat hij erover met de jeugdige en dan vraagt hij "Wat doet dit je? Praat er eens over". Met de jongere jeugdigen doet hij dit meer spelenderwijs, geeft de bestuurder aan. Als voorbeeld geeft hij aan dat hij expres 50 cent laat liggen. Een jonge jeugdige heeft dat weggepakt. Later op de dag kwam de jeugdige iets vragen wat geld kost. De bestuurder geeft dan aan dat hij geen geld heeft en het niet kan betalen: "Vanochtend had ik nog 50 cent maar die is ook weg". De betreffende jeugdige kwam 's avonds vertellen dat hij die 50 cent had gepakt en daar spijt van had. De bestuurder benoemt dit als een doorbraak, omdat het gesprek dan gevoerd kan worden over liegen en stelen.

De jeugdigen vertellen dat ze veel inzichten hebben gekregen sinds zij bij Winnaars Haken Nooit Af verblijven. Zo liep een van de jeugdige wekelijks vijf keer weg. Hij/zij heeft geleerd dat hij/zij dit

deed om aandacht te vragen. De bestuurder heeft aangegeven "Zeg het gewoon als je een gesprek wil". Dit doet hij/zij nu en hoeft daarom niet meer weg te lopen.

De jeugdigen vertellen dat er wordt gewerkt met triggers of met spiegelen. Een jeugdige geeft in gesprek met de inspectie het voorbeeld dat diens ouder vroeger hard met de hand op tafel sloeg. Dit doet de bestuurder nu ook. De jeugdige schrikt daar dan erg van als het gebeurt. De bestuurder zegt dan dat de jeugdige nu moet praten over de gevoelens die dit oproept. De jeugdige vertelt de inspectie hier dan niet altijd behoefte aan te hebben. De bestuurder geeft dan later aan dat hij dit alleen maar doet om te helpen. De jeugdige geeft aan dat de bestuurder de enige hulpverlener is die hem/haar echt begrijpt. In reactie op het conceptrapport laat Winnaars Haken Nooit Af weten dat wanneer de jeugdige aangeeft geen behoefte te hebben aan een gesprek, het gesprek ook op een ander moment plaatsvinden. Dit laat de bestuurder bij de jeugdige.

Een andere jeugdige vertelt de inspectie dat als een jeugdige schreeuwt en scheldt, de bestuurder terug schreeuwt en scheldt. Dit gebeurt ook in bijzijn van de andere jeugdigen. Tijdens het gesprek met de bestuurder geeft deze hetzelfde voorbeeld aan de inspectie.

De begeleider vertelt dat de bestuurder en de begeleiders de jeugdigen observeren om te zien wat deze nodig hebben. De bestuurder doet dit door de jeugdigen uit te lokken, te spiegelen en te triggeren om specifiek te kijken waar de ontwikkelpunten liggen. De begeleider doet dit (nog) niet. De bestuurder legt aan de andere begeleiders uit wat hij doet, zodat zij ervan kan leren geeft de begeleider aan.

De voormalig gedragswetenschapper vertelt dat zij weinig weet van methodiek die de bestuurder heeft ontwikkeld. Zij is hier niet bij betrokken geweest en is niet aanwezig geweest als de bestuurder dit inzet. Wel ziet de gedragswetenschapper dat de bestuurder traumasensitief is met de jeugdigen. Zij vertelt: "Hij kan heel goed gesprekken voeren met de jeugdigen, kan goed aanvoelen wat er speelt en zien dat er meer onder het gedrag ligt". Zijn kracht is volgens haar dat de jeugdigen hem niks wijs kunnen maken.

Verwijzers geven aan niet of slechts deels op hoogte te zijn van de wijze van het triggeren en spiegelen zoals dat door de bestuurder wordt ingezet. Ook de zogenoemde traumasessies en de wijze waarop deze gegeven worden zijn niet bekend bij alle verwijzers. Eén verwijzer was wel op de hoogte, doordat ouders dit vertelden. De ouders waren ontstemd over de inzet van de traumabehandeling bij hun 10-jarige kind, omdat dit gebeurd is zonder toestemming van ouders.

Een verwijzer vertelt dat Winnaars Haken Nooit Af op een manier werkt die in Nederland niet regulier is. Bij de jeugdige die zij begeleidt ziet zij de eerste positieve effecten van de werkwijze van Winnaars Haken Nooit Af.

Uit de cliëntendossiers blijkt dat er meerdere malen per week gerapporteerd wordt in de rapportagemodule bij alle jeugdigen. Door de wijze van rapporteren is het onnavolgbaar wat de inzet is vanuit de begeleiding/behandeling. Als voorbeeld een volgende zin uit een rapportage: 'In de avond gaat hij wel een discussie aan met een andere begeleider over eten na het avondeten.

Hierin is hij gekaderd'. Het is niet duidelijk wat de discussie betreft, waarom dit onwenselijk is en hoe en waarom de jeugdige wordt gekaderd. Over het triggeren en spiegelen wordt op dezelfde wijze gerapporteerd ('er is getriggerd' of 'een sessie heeft plaatsgevonden'). Hoe de triggering eruit ziet en wat er gebeurd is tijdens de sessie wordt niet beschreven. Van de traumasessies die de bestuurders geeft zijn ook geen verslagen opgenomen in de dossiers.

Tijdens het cliëntendossieronderzoek is zichtbaar dat ouders mee kunnen lezen in het dossier en eventuele vragen kunnen stellen. Zichtbaar is dat de vragen vervolgens beantwoord zijn. Een ouder en een verwijzer geven aan het prettig te vinden dat zij mee kunnen lezen in de rapportages. Het valt de inspectie op dat niet alle rapportages voor ouders en/of verwijzers zichtbaar zijn. De bestuurder geeft aan dat soms wordt besloten om een rapportage alleen intern te publiceren. De bestuurder heeft nauw contact met ouders en verwijzers en wanneer er bijzonderheden zijn, dan neemt de bestuurder persoonlijk telefonisch contact op, voordat de rapportage voor ouders gepubliceerd wordt. De bestuurder geeft aan dat hij dit doet in het belang van de jeugdigen en het bepalen van eventuele vervolgstappen.

Uit de gesprekken met verwijzers blijkt dat er bij in ieder geval twee jeugdigen die medicatie (psychofarmaca) slikken op dit moment geen kinder- en jeugdpsychiater betrokken is. De verwijzers geven aan dat zij hiervan niet op de hoogte waren, omdat zij in de veronderstelling waren dat er bij Winnaars Haken Nooit Af een kinder- en jeugdpsychiater betrokken is. Een andere verwijzer vertelt dat de bestuurder heeft toegelicht geen voorstander te zijn van medicatie waarbij de eigen 'ik' van een kind wordt afgevlakt omdat Winnaars Haken Nooit Af juist met de eigen 'ik' wil werken. De verwijzer geeft aan dat de bestuurder wenste de medicatie van de jeugdige af te bouwen, maar dat zij heeft aangegeven vast te willen houden aan de medicatie. De bestuurder geeft aan dat bij twee jeugdigen de medicatie (psychofarmaca) is afgebouwd omdat, volgens de bestuurder, de ouders dit zo hebben bepaald en aan hem hebben overgedragen. Bij deze afbouw is geen kinder- en jeugdpsychiater betrokken.

#### *Verbeterpunten*

- De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af borgt dat de hulp doeltreffend is en methodische werkt. Het moet voor de professionals van Winnaars Haken Nooit Af, verwijzers, jeugdigen en hun ouders duidelijk zijn wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen en afspraken zijn haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht, ook tijdens een observatieperiode.
- De inspectie verwacht Winnaars Haken Nooit Af handelt volgens de geldende richtlijnen voor trauma in de jeugdhulp<sup>2</sup> en doorgeleid naar of gebruik maakt van een bewezen effectieve interventie voor traumabehandeling<sup>3</sup>.
- De inspectie verwacht dat de methodiek die Winnaars Haken Nooit Af hanteert, beschreven wordt zodat jeugdigen, ouders en verwijzers weten wat zij kunnen verwachten. Hierbij dient minimaal te worden ingegaan op de eventuele risico's van de methodiek op korte en lange

---

<sup>2</sup> Richtlijn Signaleren traumagerichte problemen, Richtlijnen jeugdhulp en jeugdbescherming

<sup>3</sup> Zie de databank Effectieve jeugdinterventies van het NJI.



termijn en voor welke jeugdigen deze methodiek wel of niet geschikt is. De beschrijving moet worden voorgelegd aan gerenommeerde deskundigen op het gebied van trauma in Nederland en indien nodig worden aangepast.

- De inspectie verwacht dat de bestuurder nagaat welke kernbeslissingen hij als aanbieder mag nemen, welke een multidisciplinair overleg vragen en welke kernbeslissingen afstemming vergen met de verwijzer en/of andere deskundigheid.
- Specifiek verwacht de inspectie dat kernbeslissingen rond het al dan niet volgen van onderwijs voldoen aan de leerplichtwet, artikel 5.a.
- De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af veranderingen in medicatie (psychofarmaca), waaronder afbouw, alleen inzetten na consultatie en bij voorkeur onder begeleiding van een Kinder- en Jeugdpsychiater, ook als de verandering/ afbouw een wens is van (gezag dragende) ouders.
- De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af de rapportages in de rapportagetool van het dossiersysteem ZilliZ uitgebreider en inhoudelijker beschrijft waardoor de ingezette begeleiding en behandeling beter navolgbaar is. Daarnaast verwacht de inspectie dat van de trauma interventies verslagen in het dossier aanwezig zijn.



## Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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

De bestuurder vertelt dat hij gelooft in een combinatie van MBO en HBO geschoolde medewerkers, in combinatie met ervaringsdeskundigen. Winnaars Haken Nooit Af heeft acht medewerkers in dienst, waarvan er ten tijde van het toezicht vier waren gestart. Van de vier medewerkers heeft één medewerker zeer recent een zorg gerelateerde HBO opleiding afgerond (één week voorafgaand aan het toezicht). De SKJ-registratie van deze medewerker dient nog aangevraagd te worden. De andere drie medewerkers zijn niet SKJ-geregistreerd. De overige vier begeleiders starten in de maanden augustus en september en hebben een MBO opleidingsniveau.

In de personeelsdossiers ziet de inspectie dat er geen diploma's en referenties zijn opgenomen van de medewerkers. Van één medewerker ontbreekt de VOG.

Verwijzers vertellen dat zij verwachten dat er met het behandelteam van Winnaars Haken Nooit Af in de observatieperiode wordt gekeken welke doelen passend zijn, om na die tijd met de jeugdigen aan te werken. Verwijzers geven aan dat hen is verteld dat het behandelteam minimaal bestaat uit de begeleiders, een gedragswetenschapper en een kinder- en jeugdpsychiater. Aan Winnaars Haken Nooit Af is ten tijde van het toezicht een gedragswetenschapper (zzp'er) verbonden. Terwijl het toezichtonderzoek nog gaande is, is deze zzp'er gestopt. De voormalig gedragswetenschapper vertelt dat zij zijdelings bij één jeugdige betrokken is geweest. Bij de overige jeugdigen was zij niet betrokken.



De bestuurder vertelt de inspectie dat hij op zoek is naar een kinder- en jeugdpsychiater. Op de website, in het handboek en in de offertes voor de gemeenten staat aangegeven dat er een gedragswetenschapper en een kinder- en jeugdpsychiater aangesloten zijn bij Winnaars Haken Nooit Af. In reactie op het concept rapport geeft Winnaars Haken Nooit Af aan dat dit betekent dat de kinder- en jeugdpsychiater nog niet ingezet was. Er wordt alleen gefactureerd wat er daadwerkelijk is ingezet en dit ook zo is aangepast op de facturen naar de gemeenten.

Winnaars Haken Nooit Af hanteert geen concrete exclusiecriteria. De bestuurder geeft aan dat hij een plek wil bieden aan jeugdigen die elders niet passen. Hij kijkt per jeugdige of hij iets kan bieden. Voor de bestuurder is het belangrijk dat hij een ingang vindt bij de jeugdige. De bestuurder doet dit intuïtief.

De voormalig gedragswetenschapper vertelt dat de organisatie in een opstartfase zit. In haar beleving hebben de gemeenten er op aangedrongen dat jeugdigen snel geplaatst moesten worden. Dat was wel de reden waarom Winnaars Haken Nooit Af een maand eerder dan gepland open ging. Het aantal jeugdigen dat geplaatst is, is snel gegroeid, geeft de voormalig gedragswetenschapper aan. Zij vertelt: "De basis kan niet staan als je zo snel open gaat". De voormalig gedragswetenschapper vindt dat er een duidelijke structuur nodig is met een duidelijk dagprogramma.

### Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af borgt dat er voldoende capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers is. Specifiek gaat het hier om de invulling van een behandelteam met de betrokkenheid van Kind- en Jeugdpsychiater.
- De inspectie verwacht dat over het al dan niet betrokken zijn van deze deskundigheid, zoals de Kind- en Jeugd psychiater, Winnaars Haken Nooit Af transparant en open communiceert naar verwijzers, ouders en jeugdigen.
- De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af voor indiensttreding nagaat of de hulpverleners geschikt en competent zijn en of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp. Concreet verwacht de inspectie dat de bestuurder referenties opvraagt, diploma's checkt en bewaart en voor iedereen tijdig en voor indiensttreding beschikt over een verklaring omtrent het gedrag (VOG).
- Winnaars Haken Nooit Af is niet duidelijk over welke hulp wel en niet geboden kan worden. De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af duidelijker is over wie wel of niet in aanmerking komt voor zorg door het formuleren van in- en exclusiecriteria.

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



Uit de dossiers blijkt niet dat incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd met als doel de kwaliteit van de hulp te verbeteren. De bestuurder geeft aan dat het incidentenregistratiesysteem (MIC) nog ingericht moet worden. Het dossiersysteem ZilliZ heeft hier een mogelijkheid voor. Een ouder vertelt dat zij incidenten terugleest in de rapportagetool. De ouder geeft aan dat dit volgens de afspraken is, die gemaakt zijn. De begeleider vertelt dat de incidenten tot op heden worden nabesproken tussen haar en de bestuurder. Zij hebben tot op heden samen de groep gedraaid.

De voormalig gedragswetenschapper geeft aan dat ze de bestuurder kent als reflectief, maar vindt dat de bestuurder in de overlevingsstand staat. Het eerder openen van de locatie, al bezig zijn met een eventuele uitbreiding en tegelijkertijd al zeven jeugdigen huisvesten en begeleiden is veel. Hierdoor ervaart de voormalig gedragswetenschapper dat er minder ruimte is voor reflectie.

De verwijzers geven aan dat de bestuurder een eigen manier van communiceren heeft. Hij geeft zijn mening duidelijk en stellig. Twee verwijzers geven aan dit duidelijk en prettig te vinden en hier ook weerwoord tegen te geven. Met de juiste argumenten is de bestuurder te overtuigen, is hun ervaring. Een aantal verwijzers geeft aan dat deze duidelijke mening, ook wanneer dit een negatieve mening over ketenpartners betreft, ook geuit wordt waar de jeugdigen bij zijn. Deze verwijzers gaven aan dit onwenselijk te vinden. De bestuurder ontkent dit als reactie op het concept rapport.

### Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat Winnaars Haken Nooit Af informatie verzamelt over de kwaliteit, bijvoorbeeld door middel van incidentregistratie en tevredenheidsonderzoeken bij cliënten en ketenpartners. Verder wordt verwacht dat de gegevens geanalyseerd en gebruikt worden ter verbetering van de kwaliteit. Daarnaast verwacht de inspectie dat er een cultuur wordt gecreëerd waarin in- en tegenspraak mogelijk is voor alle medewerkers.

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

Op de website van Winnaars Haken Nooit Af staat dat als een jeugdige of ouder ontevreden is, hij dit mondeling of schriftelijk kenbaar kan maken via het adres van de zorgaanbieder of het interne mail adres. De bestuurder geeft aan dat alle klachten in behandeling worden genomen. Als dit niet naar beider tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg gaan. Dit is een geschillencommissie op basis van de Wkkgz.

Op de website van Winnaars Haken Nooit Af is geen melding van een vertrouwenspersoon die de jeugdigen kunnen benaderen. Ook tijdens de rondleiding en de diverse gesprekken is niet naar voren gekomen dat er een vertrouwenspersoon voor de jeugdigen betrokken is bij de aanbieder.

### Verbeterpunten

- Winnaars Haken Nooit Af heeft een klachtenregeling en is aangesloten bij een geschillencommissie (Wkkgz). De klachtenregeling voldoet niet aan de eisen die de Jeugdwet stelt. Dit omdat een cliënt eerst een klacht bij de aanbieder zelf moet indienen voordat hij terecht kan bij de geschillencommissie. De inspectie verwacht dat jeugdigen en ouders op een laagdrempelige manier een klacht kenbaar kunnen maken en dat klachten in behandeling worden genomen door een commissie met voldoende kennis van en over de Jeugdzorg.
- Winnaars Haken Nooit Af beschikt op het moment van toezicht niet over een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon waar jeugdigen mee in gesprek kunnen en om jeugdigen en ouders een laagdrempelige klachtenregeling te garanderen.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Winnaars Haken Nooit Af onaangekondigd uit op 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:
  - De bestuurder, tevens hulpverlener
  - Eén medewerker
  - De (voormalig) gedragswetenschapper
  - Vijf verwijzers
- Een individueel gesprek met twee jeugdigen.
- Een groepsgesprek met een aantal jeugdigen
- Een (telefonisch) gesprek met twee ouders
- De check van vijf dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van vier dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten: Handboek personeel
- Een aanvullend gesprek met de bestuurder op het kantoor van de IGJ

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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