



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Gezinshuis Liv in Meppel

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Gezinshuis Liv

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op het feit dat iedereen de ruimte en vrijheid voelt om zich positief te ontwikkelen waarbij we rekening houden met verschillen in wensen en behoeften.

De jeugdigen in gezinshuis Liv voelen zich fijn en ervaren het gezinshuis als hun echte thuis.

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

Dit betreft de ISO certificering (eind september 2023), de veiligheid rondom medicatiegebruik en de transparantie rondom de klachtenregeling.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Eind september 2023 vindt er een externe audit plaats waarbij gekeken wordt of gezinshuis Liv voldoet aan de eisen van een ISO certificering. De veiligheid rondom medicatiegebruik is al op orde gemaakt (baxterrol en medicatielijst en medicatie achter slot en grendel). Daarnaast weten de jeugdigen en ouders nog beter waar ze terecht kunnen als er klachten zijn.

Conclusie van de inspectie

De inspectie heeft zich een positief beeld gevormd over de jeugdhulp die Gezinshuis Liv biedt. De gezinshuismoeder voldoet aan alle getoetste normen grotendeels of volledig. Zoals de gezinshuismoeder hierboven aangeeft, gaat zij aan de slag met de door de inspectie aangegeven verbeterpunten.

Wel verwacht de inspectie nog van de aanbieder dat zij in samenspraak met de hoofdaannemer nagaat in hoeverre het risicotaxatie instrument passend is om individuele risico's van jeugdigen in te schatten en te taxeren.

De inspectie acht Gezinshuis Liv in staat om verantwoorde jeugdhulp te bieden.



1 Inleiding

In juli 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Gezinshuis Liv in Meppel.

Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Gezinshuis Liv 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.

Beschrijving Gezinshuis Liv

Gezinshuis Liv is in december 2021 gestart als gezinshuis en staat bij de Kamer van Koophandel in geschreven onder 84289759. Gezinshuis Liv is een franchisenemer en onderaannemer van Bij Elkaar.

In het gezinshuis wonen drie jeugdigen in de leeftijd van 12, 14 en 16 jaar oud. Alle jeugdigen beschikken over een jeugdbeschermingsmaatregel en de hulp wordt bekostigd vanuit de Jeugdwet. Het gezinshuis richt zich met name op jeugdigen met trauma's, hechtingsproblematiek, psychiatrische stoornissen en/of een verstandelijke beperking.

De gezinshuismoeder verleent de dagelijkse hulp en ondersteuning aan de jeugdigen. De partner van de gezinshuismoeder is in de weekenden in het gezinshuis aanwezig met zijn drie kinderen. Zij hebben samen een huis aangekocht en zullen binnen afzienbare tijd verhuizen naar Ruinerwold. Een gedragswetenschapper van Bij Elkaar ondersteunt de gezinshuismoeder zorginhoudelijk en is verantwoordelijk voor de inhoud van de plannen van de jeugdigen. Ten tijde van het bezoek vond er een overdracht plaats van de gedragswetenschapper van Bij Elkaar naar een gedragswetenschapper die ingehuurd wordt door Gezinshuis Liv.

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 heeft zich een positief beeld gevormd van Gezinshuis Liv. Dit is ook terug te zien in de scores op de normen die zijn getoetst tijdens het toezicht.

Aan het thema 'Ontwikkelingsgerichte hulp' voldoet Gezinshuis Liv helemaal. De gezinshuismoeder kent de jeugdigen en hanteert een zorgvuldige intakeprocedure. Ook biedt zij de hulp in een zo thuis mogelijke omgeving en stimuleert zij de jeugdigen om zichzelf te ontwikkelen.

Op het thema 'Deskundige hulpverlener' liggen de grootste verbetermogelijkheden, maar alsnog voldoet Gezinshuis Liv op dit thema grotendeels ook aan de verwachtingen van de inspectie. Zowel het gezinshuis als de hoofdaanbieder moeten goed afwegen of het risicotaxatie-instrument dat momenteel gebruikt wordt passend is om individuele risico's van jeugdigen in te schatten en te taxeren. Daarnaast liggen er verbetermogelijkheden op het gebied van medicatieveiligheid.

Het thema 'Goed bestuur' voldoet (grotendeels) aan de verwachtingen van de inspectie. Zo is de gezinshuismoeder leergierig en heeft ze de hulp zodanig georganiseerd dat deze zou moeten leiden tot verantwoorde jeugdhulp. Daarnaast heeft zij haar in- en tegenspraak georganiseerd zodat er minder kans is op tunnelvisie of 'blinde vlekken'.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.

De aanbieder heeft in reactie op het conceptrapport laten weten aandacht te zullen hebben voor de verbetermogelijkheden. Hierbij is het risicotaxatie-instrument niet genoemd als mogelijke verbetering. De inspectie verwacht dat de aanbieder in samenspraak met de hoofdaannemer, afweegt in hoeverre het risicotaxatie instrument passend is om individuele risico's van jeugdigen in te schatten en te taxeren.






De inspectie acht Gezinshuis Liv in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Gezinshuis Liv de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Gezinshuis Liv concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen.

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 gezinshuismoeder vertelt dat jeugdigen via Bij Elkaar aangemeld worden. Bij Elkaar voert de eerste screening en matching uit. De bestuurder van Bij Elkaar geeft aan dat Bij Elkaar hiervoor een aanmeldfunctionaris in dienst heeft. Bij de screening let de aanmeldfunctionaris op beschermende en risicofactoren van de jeugdige, de voorgeschiedenis en eventuele contra-indicaties voor plaatsing in een gezinshuis. Aan de hand van de screening stelt zij een kindprofiel op en zoekt zij op basis daarvan een passend gezinshuis van Bij Elkaar. Vervolgens legt zij de mogelijke plaatsing voor aan de gezinshuisouders en de betrokken gedragswetenschapper van het gezinshuis. Aanmeldingen lopen soms ook rechtstreeks via het gezinshuis, maar de gezinshuismoeder verwijst dan alsnog naar Bij Elkaar, zodat de aanmelding via de aanmeldfunctionaris verloopt.

De gezinshuismoeder en de gedragswetenschapper bespreken met elkaar of de mogelijke plaatsing passend is binnen de huidige situatie van het gezinshuis, zo vertellen zij. Zij letten hierbij ook op mogelijke risico's die de plaatsing met zich mee zou kunnen brengen. De gedragswetenschapper maakt vervolgens een risicotaxatie voor de eerste zes weken van verblijf, hierbij past ze het vierogen principe toe met een andere gedragswetenschapper van Bij Elkaar.

De jeugdige en ouders worden betrokken in het plaatsingsproces zodra de gezinshuismoeder, de gedragswetenschapper en de aanmeldfunctionaris het erover eens zijn dat de plaatsing passend is. Zo voorkomen zij dat jeugdigen een eventuele afwijzing meekrijgen. Volgens de aanmeldprocedure van Bij Elkaar gaat de gezinshuismoeder eerst op bezoek bij de jeugdige om kennis te maken en komt de jeugdige daarna kijken of wennen in het gezinshuis. De gedragswetenschapper geeft echter aan dat ze vaak ingehaald worden door de urgentie van de plaatsing. Het aanmeldtraject van Bij Elkaar is dusdanig ingericht dat het niet langer dan twee weken in beslag zou moeten nemen.

De gezinshuismoeder en gedragswetenschapper kunnen uitgebreid vertellen over de jeugdigen en hun wensen, behoeften en mogelijkheden. Zij beschrijven hetzelfde verhaal. Ook leest de inspectie dit beeld terug in de dossiers en hoort dit van de jeugdigen.



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



Het gezinshuis bevindt zich midden in een woonwijk in Meppel. Het is een hoekhuis dat aan drie kanten omgeven is door een tuin. In de tuin zijn er voldoende speel- en ontspanningsmogelijkheden. Zo is er een trampoline ingegraven waar de jongste jeugdige nog veelvuldig gebruik van maakt en staan er een grote loungebank en tuintafel.

In het huis is de woonkamer annex keuken huiselijk ingericht. In de hoek van de ruimte staat een piano en microfoon waarmee de gezinshuismoeder regelmatig met een familielid muziek maakt. Ook is er een kast met spelletjes en zithoek met televisie aanwezig.

De slaapkamer van de gezinshuismoeder sluit aan op de woonkamer. De badkamer is op de eerste verdieping, naast de kamer van de jongste jeugdige. Op deze verdieping is ook een slaapkamer die momenteel niet gebruikt wordt. De jongste jeugdige slaapt op de eerste verdieping en de twee oudere jeugdigen slapen op de tweede verdieping. Zij beschikken ook over een ruim balkon. De inspectie kon zien dat de jeugdige de vrijheid en middelen krijgen om hun kamer naar eigen smaak in te richten.

Voor het gezinshuis zijn geen regels op papier gesteld. Wel hanteert de gezinshuismoeder afspraken met de jeugdigen over hoe je met anderen omgaat. Bijvoorbeeld dat je er iets van zegt wanneer iemand over je grenzen heen gaat en dat je op de deur klopt voordat je een andere slaapkamer binnengaat.

De jeugdigen worden gestimuleerd door de gezinshuismoeder om hun interesses verder te ontwikkelen en zichzelf te ontplooien. Zo heeft een jeugdige een oude hobby weer opgepakt in het gezinshuis en hebben twee jeugdigen een bijbaantje.

Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



Veiligheid



Methodisch handelen



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

Norm 2.1		Oordeel
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.	

Zowel de gedragswetenschapper als de gezinshuismoeder zijn in de praktijk goed bekend met de individuele risico's van de jeugdigen. Zij benoemen apart van elkaar dezelfde risico's van de jeugdigen. Ook benoemen zij de acties en afspraken die uit de geconstateerde risico's voortvloeien. Zo is er diagnostiek voor één jeugdige ingezet en zijn er afspraken over contactmomenten met de andere jeugdigen gemaakt.

De gezinshuismoeder geeft aan dat zij naar aanleiding van een incident met een jeugdige afspraken heeft gemaakt over hoe om te gaan met zijn boosheid en agressie. In die afspraken, die de inspectie terug heeft gezien in het dossier van de jeugdige, staat beschreven dat de jeugdige naar zijn kamer gaat wanneer die boos wordt. Deze afspraken zijn tot stand gekomen in samenspraak met de jeugdige, gezinshuismoeder en gedragswetenschapper en worden regelmatig geëvalueerd, zo zag de inspectie in het dossier van de jeugdige.



In de dossiers zag de inspectie dat de gezinshuismoeder en de gedragswetenschapper gebruik maken van de ARIJ. De gedragswetenschapper gaf aan dat dit instrument in mindere mate geschikt is om de individuele risico's van de jeugdigen in te schatten en te taxeren. De ARIJ richt zich meer op de woonsituatie binnen het gezinshuis.

De ARIJ wordt bij de start van de hulpverlening ingevuld en jaarlijks wordt gecheckt of deze nog actueel is. De gedragswetenschapper geeft aan dat individuele risico's van jeugdigen halfjaarlijks bij zorgplanbesprekingen en bij veranderde omstandigheden besproken wordt.

De gezinshuismoeder vertelde over één risico van een jeugdige wat niet beschreven stond in de ARIJ, maar waar zij wel gepaste acties op heeft ingezet.

De meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling is bekend bij de gezinshuismoeder, zo geeft zij aan. De hoofdaannemer Bij Elkaar stuurt hierop door bij de start van gezinshuisouders op de meldcode te wijzen. Ook hebben zij een aandachtsfunctionaris aangesteld die regelmatig in nieuwsbrieven aandacht besteedt aan dit onderwerp.

Een jeugdige gebruikt medicatie op voorschrift van een kinder- en jeugdpsychiater. Deze medicatie ligt in een keukenkastje zonder slot. De gezinshuismoeder maakt geen gebruik van een geneesmiddelendistributiesysteem (GDS) en van medicatie-aftekenlijsten van de apotheek.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Alle jeugdigen beschikken over een plan met daarin beschreven doelen, zag de inspectie in de dossiers. De gezinshuismoeder geeft aan dat er een verschil is tussen de jeugdigen in hoeverre ze betrokken willen zijn bij het opstellen van de doelen. Zo geldt voor één jeugdige dat die erg gemotiveerd is om zijn eigen doelen te bedenken en deze dagelijks te evalueren. Hier maakt de gezinshuismoeder tijd voor. Ook de andere jeugdigen zijn betrokken bij het opstellen van de doelen en het evalueren hiervan. Naast de jeugdige en zijn systeem, zijn de gezinshuismoeder en de gedragswetenschapper betrokken bij het opstellen van de doelen.

In de dossiers zag de inspectie dat de doelen SMART geformuleerd worden en frequent worden geëvalueerd. Het evalueren van de doelen gebeurt standaard halfjaarlijks en hier kan redelijkerwijs van afgeweken worden als een situatie daar om vraagt, zo geeft de gedragswetenschapper aan. Bij het evalueren zijn de jeugdige, het systeem van de jeugdige, de verwijzer, de gezinshuismoeder en de gedragswetenschapper aanwezig. De inspectie ziet in de evaluatieverslagen van de doelen dat de progressie van de jeugdigen duidelijk navolgbaar is.

De gedragswetenschapper en de gezinshuismoeder hebben wekelijks digitaal of telefonisch zorginhoudelijk contact over de jeugdigen. De frequentie van contact is afhankelijk van de behoefte en de noodzaak, zo vertelt de gedragsdeskundige. Deze frequentie kan desgewenst ook op- of afgeschaald worden. Daarnaast leest de gedragswetenschapper mee met de rapportages van de gezinshuismoeder.



Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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



De gezinshuismoeder is van oorsprong leerkracht en heeft vervolgens de opleiding toegepaste psychologie afgerond. Ze staat geregistreerd bij het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). De gezinshuismoeder volgt opleidingen/cursussen die vanuit Bij Elkaar verzorgt worden en ontwikkelt zich daarnaast naar eigen interesse. Ze geeft aan zich meer te willen richten op trauma- en hechtingsproblematiek. De partner van de gezinshuismoeder heeft geen zorg-gerelateerde achtergrond, maar geeft aan wel open te staan voor scholing en ontwikkeling op dit gebied.

Naast de gezinshuismoeder is ook een SKJ geregistreerde gedragswetenschapper van Bij Elkaar, een psychologenpraktijk, een ggz-instelling betrokken bij de zorginhoud van de jeugdigen. De gezinshuismoeder stemt haar eigen begeleiding af op de zorginhoud van de externe hulpverleners. Hier hoorde de inspectie voorbeelden van tijdens het bezoek.

Eén weekend per maand gaan de jeugdigen logeren en heeft de gezinshuismoeder 'vrij'. Daarnaast heeft zij een achterwacht georganiseerd in haar eigen netwerk. Zo kunnen haar ouders en broer oppassen op de jeugdigen, mocht dit nodig zijn.

De gezinshuismoeder heeft van alle betrokkenen (haar partner, ouders en broer) een passende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) in het bezit. Niet alle VOG's zijn tijdig aangevraagd, voor de start van de hulp.

De gezinshuismoeder hanteert in- en exclusiecriteria. Zo heeft zij affiniteit met trauma en hechtingsproblematiek, maar ook een psychiatrische stoornis en/of een licht verstandelijke beperking zijn inclusiecriteria. Wanneer jeugdigen ernstige externaliserende gedragsstoornissen hebben, zoals een oppositionele gedragsstoornis of een antisociale gedragsstoornis, kunnen ze niet worden geplaatst in het gezinshuis. Ook een verstandelijke beperking is een exclusie criterium.

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

De gezinshuismoeder heeft haar in- en tegenspraak gedeeltelijk via Bij Elkaar georganiseerd. Zo geeft de gedragswetenschapper voorbeelden van zorginhoudelijke feedback die zij aan de gezinshuismoeder heeft gegeven. Ten tijde van het bezoek was een overdracht naar een nieuwe gedragswetenschapper die direct door Gezinshuis Liv wordt ingehuurd. De gedragswetenschapper van Bij Elkaar zal na de start van de nieuwe gedragswetenschapper meekijken met haar beslissingen, volgens het vierogen principe.

De bestuurder van Bij Elkaar evalueert minimaal jaarlijks met de gezinshuismoeder over een vooraf vastgesteld thema. Afgelopen jaar is niet het vooraf bepaalde thema besproken, maar stond de kennismaking centraal met de nieuwe partner van de gezinshuismoeder.

De gezinshuismoeder geeft aan dat de bestuurder van Bij Elkaar en de gedragswetenschapper kritisch meekijken en denken met zowel de zorginhoud als de randvoorwaarden om goede hulp te kunnen leveren.



Naast de tegenspraak van de gedragswetenschapper en de bestuurder van Bij Elkaar, neemt de gezinshuismoeder deel aan een intervisiegroep voor gezinshuisouders. Hier participeert zij echter nauwelijks in, aangezien zij de structuur mist en een vast format. Om deze reden heeft zij ook intervisie georganiseerd met een SKJ-geregistreeerde (oud)collega.

De gezinshuismoeder bespreekt haar handelen ook met haar partner en visa versa. Ze geven voorbeelden van hoe en wanneer zij dit doen.

Voor de jeugdigen is de inspraak formeel en informeel geregeld. Zo heeft de gezinshuismoeder een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de jeugdigen en hun systeem. Daaruit kwam naar voren dat een jeugdige vond dat hij soms te vroeg thuis moest zijn. Qua informele inspraak geeft de gezinshuismoeder aan zoveel mogelijk samen in overleg met de jeugdigen te beslissen. Dit past ook bij de jeugdigen die momenteel in het gezinshuis wonen, zo geeft zij aan.

Incidenten die in het gezinshuis plaatsvinden of te maken hebben met de geboden hulp, registreert de gezinshuismoeder op een incidentenformulier. Deze stuurt zij door aan de gedragswetenschapper van Bij Elkaar. Verbetermaatregelen worden getroffen op basis van het incident. Daarnaast baseert franchisegever Bij Elkaar themadagen op basis van een analyse van de gemelde incidenten door franchisenemers.

Franchisenemers van Bij Elkaar kunnen beschikken over hun kwaliteitshandboek. Bij elkaar verwacht van hun franchisenemers dat zij zich laten certificeren bij ISO. Het gezinshuis is nog niet ISO gecertificeerd, de audit hiervoor staat gepland in september 2023. De bestuurder van Bij Elkaar geeft aan dat de gezinshuismoeder zich hiervoor eerder had kunnen inschrijven, wat de gezinshuismoeder beaamt. De bestuurder van Bij Elkaar geeft aan dat dit normaal gesproken binnen een jaar na start is gerealiseerd. Daarnaast heeft de gezinshuismoeder, zo vertelt zij, vaker feedback gekregen van Bij Elkaar op de frequentie van rapporteren en het uitgebreider beschrijven van incidentmeldingen.

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

De gezinshuismoeder organiseert op informele en formele wijze inspraak voor de jeugdigen en hun systeem (zie norm 3.3). Daarnaast is het gezinshuis aangesloten bij Zorgbelang Twente. Twee weken voorafgaand aan het bezoek is een nieuwe onafhankelijke vertrouwenspersoon komen kennismaken met de jeugdigen. Het is de bedoeling dat de vertrouwenspersoon het gezinshuis vier keer per jaar bezoekt. De jeugdigen hebben het telefoonnummer van de onafhankelijke vertrouwenspersoon, zo kunnen ze haar ook tussentijds bereiken.

Het gezinshuis beschikt ook over de klachtenregeling van Zorg voor zzp. Deze klachtenregeling is ingericht voor zorg waar de Wkkgz van toepassing is. Dit geldt niet voor de Jeugdwet. Daarnaast kan het gezinshuis gebruik maken van de klachtenregeling van Bij Elkaar, die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Deze klachtenregeling is wel passend voor hulpverlening die vanuit de Jeugdwet gefinancierd wordt. Echter, beschrijft de klachtenregeling op de website van Bij Elkaar een getrapte route, waarbij de klager eerst een aantal stappen 'moet' doorlopen, voordat deze een klacht kan indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie.

De verwijzers zijn op de hoogte gesteld van het bestaan van een klachtenregeling, zo vertelt de gezinshuismoeder. Zij heeft de jeugdigen niet ingelicht. De bestuurder van Bij Elkaar vertelt dat zij jeugdigen, ouders en verwijzers tijdens de intake een informatiemap meegeven met informatie over de vertrouwenspersoon en de klachtenregeling. Daarnaast verstrekken zij deze informatie mondeling.

Aandachtspunt:

De inspectie verwacht dat het voor jeugdigen en ouders duidelijk is waar zij terecht kunnen wanneer zij ontevreden zijn over de geboden hulp. Daarnaast dat de toegang tot de onafhankelijke klachtencommissie rechtstreeks en laagdrempelig is.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Gezinshuis Liv uit op 11 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:

- Een gesprek met twee jeugdigen.
- Een gesprek met de gezinshuismoeder, tevens bestuurder, en haar partner.
- Gestructureerde interviews met:
 - Eén bestuurder van Bij Elkaar
 - Eén gedragswetenschapper van Bij Elkaar
- 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 twee dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was de gezinshuismoeder aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl