



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Expertise in Ervaren (EiE) locatie Goes

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Expertise in Ervaren (EiE)

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Als behandelteam zijn we trots op de bevestiging dat we, met veel expertise, kwalitatief goede zorg leveren. Daarnaast horen we van onze jeugdigen/ouders/medewerkers terug dat we een duidelijke visie en werkwijze hebben die als fijn en prettig ervaren wordt.

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

We zullen hetgeen gedurende de behandeling gebeurt, zoals risicotaxatie veiligheid, beter gaan borgen en zichtbaar maken.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen/ouders en medewerkers zullen op meer momenten rondom een behandeling meegenomen worden in de mogelijke risicotaxaties. Dit zal gebeuren tijdens MDO en evaluaties en uitkomsten worden vastgelegd en zichtbaar in het cliëntdossier en/of behandelplannen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de lerende houding van EiE en verwacht dat zij de aandachtspunten meeneemt in de verdere verbetering van de hulp. De inspectie acht EiE in staat om verantwoorde hulp te bieden en volgt de ontwikkelingen van EiE in het reguliere toezicht.



1 Inleiding

In september 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) aangekondigd toezicht uit bij Expertise in Ervaren (EiE), locatie Goes.

Aanleiding

De aanleiding voor het toezicht is een thematisch toezicht dat de inspectie uitvoert in de jeugdhulpregio Zeeland. Bij dit thematisch toezicht kijkt de inspectie naar hoe de toeleiding naar de jeugdhulp in de regio is geregeld en of dit leidt tot de hulp die de jeugdigen nodig hebben. Daarnaast kijkt de inspectie ook naar belemmeringen en oplossingen in de samenwerking met betrekking tot de kwaliteit van de jeugdhulp.

Voor dit thematisch toezicht is bij verschillende jeugdhulpaanbieders in Zeeland toezicht uitgevoerd, waaronder EiE. In de instellingsrapporten van de jeugdhulpaanbieders worden geen uitspraken gedaan over bevindingen met betrekking tot toeleiding en samenwerking die de regio Zeeland als geheel betreffen. Deze terugkoppeling zal op een andere manier plaatsvinden. In dit rapport wordt uitsluitend de kwaliteit van de hulp van EiE beschreven.

De inspectie heeft EiE locatie Goes bezocht, omdat de inspectie een beeld wil krijgen van de diagnostiek en behandeling van jeugdigen in de regio. Daarnaast is EiE nog niet eerder bezocht door de inspectie.

Doel van het toezicht was om te bepalen of EiE verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JII-kader', waaruit acht normen geselecteerd zijn die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. De inspectie richt zich op een beperkt aantal normen, vanwege de aard en het doel van het thematisch toezicht.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving EiE locatie Goes

EiE is een besloten vennootschap en staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder het nummer 78290031. EiE staat voor 'expertise in ervaren' en gebruikt als slogan 'praten en doen onder één dak'. EiE biedt in dit kader verschillende vormen van (proces)diagnostiek, behandeling en begeleiding aan jeugdigen tot achttien jaar en hun netwerk, waaronder psychomotorische

(gezins-)therapie (PMT), systeemtherapie, gesprekstherapieën (cognitieve gedragstherapie, oplossingsgerichte therapie), traumatherapie (EMDR), weerbaarheids- en sociale vaardigheidstrainingen en aanvullende ambulante- en gezinsbegeleiding. In de meeste gevallen wordt PMT geboden, waarbij andere vormen van hulp binnen EiE worden gecombineerd. Dit biedt EiE vanuit twee locaties met ieder een eigen multidisciplinair team, in Etten-Leur en Goes.

Het team in Goes bestaat op het moment van toezicht uit zestien medewerkers in loondienst, waaronder zeven PMT-therapeuten, drie jeugdzorgwerkers, twee GZ-psychologen, twee orthopedagogen, één systemisch therapeutisch werker en één systeemtherapeut. Een van de PMT-therapeuten is ook manager van het team en maakt samen met de bestuurder (ook PMT-therapeut bij EiE) onderdeel uit van het managementteam.

De hulp wordt vanuit de Jeugdwet geboden aan jeugdigen tot achttien jaar en hun gezin. Tijdens het toezicht van de inspectie zijn 120 jeugdigen in zorg bij de vestiging in Goes. Jeugdigen bij EiE hebben onder andere te maken met emotieregulatieproblemen, sociale problemen en trauma- en/of hechtingsproblematiek. Dit kan enkelvoudige of meervoudige problematiek zijn.

In de jeugdhulpregio Zeeland wordt de jeugdhulp ingekocht door een gezamenlijke inkooporganisatie namens de dertien Zeeuwse gemeenten. Gecontracteerde jeugdhulpaanbieders zijn in Zeeland op het moment van toezicht verenigd in negen samenwerkingsverbanden. EiE is onderdeel van het samenwerkingsverband Jeugd Voorop. Bij Jeugd Voorop zijn ook andere GGZ-, J&O- en LVB-aanbieders aangesloten. De aangesloten aanbieders hebben ieder een eigen aanmeldprocedure maar hebben volgens de bestuurder van EiE goed contact als prettige collega's. Jeugd Voorop heeft bijvoorbeeld een maandelijks toeleidingsteam waar alle GZ-psychologen van alle aangesloten aanbieders samen komen om complexe casuïstiek te bespreken.

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:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Verbetering is mogelijk op de volgende norm:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).






De aanbieder heeft laten weten de risico's rondom de jeugdige beter te borgen en zichtbaar te maken in het dossier en het behandelplan. Jeugdigen en ouders worden meegenomen in het bepalen van de risico's gedurende de behandeling. De inspectie vertrouwt er daarom op dat EiE de aandachtspunten meeneemt in de verdere verbetering van de hulp.

Vervolg

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



**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 medewerkers vertellen dat bij de aanmelding de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdige en het gezin in kaart worden gebracht. Het aanmeldteam neemt bij een aanmelding telefonisch contact op met de ouders of verzorgers over onder andere de reden van de aanmelding, de gewenste hulpvorm en de motivatie van de jeugdige. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat deze informatie terugkomt in het triageformulier. Bij complexe casuïstiek wordt de triage besproken in het wekelijkse aanmeldoverleg met de GZ-psycholoog en de orthopedagoog. Op basis van de triage volgt een intake met ouders en eventueel de jeugdige als ouders dat willen. Een medewerker geeft aan een tweede intakegesprek met de jeugdige te plannen, wanneer de jeugdige niet bij het eerste gesprek was. Dit gesprek met de jeugdige voert de medewerker bijvoorbeeld tijdens het uitvoeren van een activiteit in de PMT-zaal of buiten, afhankelijk van wat aansluit bij de jeugdige. In het intakeformulier vult de intaker een ontwikkelingsanamnese in en vraagt naar het huidige functioneren op meerdere gebieden, zoals het functioneren van het gezin en netwerk, school en vrije tijd. De informatie van ouders en de jeugdige uit deze gesprekken ziet de inspectie terug in het intakeformulier. Bij gezinnen met gescheiden ouders ziet de inspectie in het intakeformulier goed welke ouder wat heeft gezegd.

“Wat doet uw kind als hij/zij verdrietig is?”

“Waar wordt uw kind blij van?”

intakeformulier EiE

Een medewerker vertelt dat na iedere sessie een rapportage van de sessie wordt geschreven. Ze heeft ook vaak na afloop van de sessie contact met ouders over hoe het is gegaan en of er nog bijzonderheden zijn. Indien ze de ouders niet ziet bij de sessie geeft zij later een terugkoppeling aan de ouders wanneer iets belangrijks zich heeft voorgedaan tijdens de sessie. De inspectie ziet tijdens een PMT-sessie dat de therapeut regelmatig aan de jeugdige vraagt wat zij wil en kan. Daarnaast blijkt tijdens de sessie dat de therapeut goed op de hoogte is van de leefwereld van de jeugdige, waardoor ze daar op kan aansluiten.



“Het is hier heel klein, waardoor mensen al heel snel veel weten van jou.” *jongere*

Norm 1.5**Oordeel**

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



De hulp van EiE draagt onder andere bij aan een gezonde ontwikkeling van de jeugdigen, doordat de medewerkers regelmatig de koppeling maken met de thuissituatie en scholen. Er is namelijk volgens de medewerkers nauw contact met ouders of verzorgers. Medewerkers vertellen dat indien nodig andere expertises binnen EiE ingezet worden in het gezin. Zo kunnen gezinstherapeutisch werkers in het gezin komen om de hulp op de locatie aan te laten sluiten op de thuissituatie. Daarnaast vertelt de manager dat EiE een samenwerking heeft met een naastgelegen school voor speciaal onderwijs. Jeugdigen kunnen daardoor onder schooltijd middels een poort tussen het schoolplein en het terrein van EiE direct toegang hebben tot de locatie van EiE om behandeling te volgen. Ook vertelt de manager dat EiE contact heeft met een andere school in Zeeland om PMT te bieden in de school.

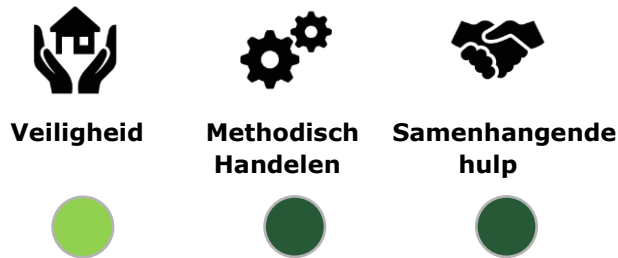
De inspectie ziet dat de locatie waarvandaan EiE hulp biedt, passende behandelruimten heeft. Zo zijn er twee zalen waar PMT geboden kan worden met daarvoor passende materialen. Ook zijn er verschillende behandel- en gesprekskamers waar therapie gegeven kan worden of een gesprek met de jeugdige en het gezin gevoerd kan worden. De inspectie ziet dat de ruimten verzorgd zijn en passend gemaakt voor de activiteiten, maar ziet geen brandmelders in de ruimten. De bestuurder laat tijdens het bezoek van de inspectie weten deze op korte termijn op te hangen. Buiten ziet de inspectie dat er ruimte is om bewegings- en outdooractiviteiten uit te voeren, zoals een plek voor een kampvuur en om een hut te bouwen.

De bestuurder vertelt dat EiE vrijwillige hulp biedt aan jeugdigen en het gezin, wat volgens de bestuurder betekent dat EiE geen vrijheidsbeperkende maatregelen inzet in de behandeling en begeleiding van jeugdigen. De inspectie ziet in de cliëntdossiers en tijdens het bezoek ook geen signalen van 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.	

De inspectie hoort in de gesprekken met de medewerkers dat tijdens de behandeling doorlopend oog is voor mogelijke risico's bij de jeugdigen en diens gezinnen. De medewerkers geven voorbeelden van situaties waarin deze naar voren komen en hoe hier adequaat op gehandeld wordt. Daaruit blijkt ook dat de medewerkers op de hoogte zijn van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling en hiernaar handelen. Een medewerker vertelt dat binnen EiE de lijnen kort zijn tussen de verschillende disciplines. Hierdoor kan makkelijk opgeschaald worden wanneer onveiligheid zich voordoet, zoals fysieke agressie en suïcidale gedachten bij de jeugdige tijdens een PMT-sessie. De GZ-psycholoog kan dan bijvoorbeeld meteen betrokken worden en aansluiten bij de sessie.



De GZ-psycholoog vertelt dat alle PMT-therapeuten intern zijn opgeleid om breder naar het systeem van de jeugdige te kijken en signalen op te pikken omtrent veiligheid in het gezin. Zij geeft aan dat het signaleren en opschalen ook goed en tijdig gebeurt door alle medewerkers.

Volgens de medewerkers wordt door een jeugdzorgwerker tijdens de telefonische triage bij aanmelding de ARIJ als risicotaxatie afgenomen bij de ouder(s). De inspectie ziet deze ook terug in de triageformulieren in het cliëntdossier. De GZ-psycholoog geeft aan dat zij betrokken wordt, zodra daar risico's uit naar voren komen. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat in het intakeformulier ook risico's worden uitgevraagd, zoals suïcidaliteit, (seksueel) grensoverschrijdend

gedrag, zelfbeschadiging en verslaving. De risico's uit de triage en de intake ziet de inspectie terug in het behandelplan, waarop de doelen voor de jeugdige en het gezin worden geformuleerd. Een herziene risicotaxatie ziet de inspectie echter niet terug bij evaluaties of bij veranderende omstandigheden.

Verbeterpunt:



De inspectie verwacht dat het in kaart brengen van risico's en een inschatting maken daarvan op meerdere leefgebieden ook systematisch gebeurt gedurende de behandeling en bij veranderende omstandigheden.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De medewerkers vertellen dat vanuit de triage en de intake de doelen voor de hulp volgen in overleg met ouders en de jeugdige. Een ouder vertelt altijd op de hoogte te zijn geweest van de doelen en actief mee te hebben gedacht over waaraan gewerkt moest worden. Ook de jeugdige werd volgens de ouder gevraagd waaraan deze zou willen werken, wat vervolgens de focus van de hulp bepaalde. De hulp gaat volgens een medewerker pas van start als alle betrokkenen het hierover eens zijn.

Uit de gesprekken met de medewerkers en uit de cliëntdossiers blijkt dat EiE werkt volgens een methodische cyclus van afstemming over de hulp. Iedere drie maanden wordt volgens de medewerkers namelijk de hulp geëvalueerd met de betrokken hulpverleners, ouders en vaak de jeugdige. De inspectie ziet in de cliëntdossiers deze evaluaties ook terug. Ook vertellen een ouder en jeugdige dat zij een afsluitend gesprek hebben gehad toen de hulp bij EiE werd afgerond. Een andere jeugdige en de betrokken therapeut vertellen aan de inspectie dat de jeugdige niet aanwezig was bij de evaluatie met ouders. De jeugdige had wel kenbaar gemaakt extra PMT-sessies te willen om nog meer te leren. Dit is volgens de therapeut meegenomen in de evaluatie en achteraf verteld aan de jeugdige. De jeugdige vertelt de afgesproken extra sessies erg prettig te vinden.

De doelen die de inspectie ziet in de behandelplannen zijn concreet en uit het cliëntdossier wordt duidelijk hoe hieraan gewerkt wordt. Indien nodig worden volgens de cliëntdossiers verschillende passende methodieken ingezet om de doelen te behalen, zoals PMT, trauma- of systeemtherapie.

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

De inspectie hoort in de gesprekken met de medewerkers dat zowel intern als extern samenhangende en integrale hulp geboden wordt. Doordat bij EiE meerdere disciplines werken, is het mogelijk de hulp intern vorm te geven vanuit meerdere invalshoeken. Zo geven de medewerkers voorbeelden van intensieve samenwerking tussen de PMT-therapeut, de GZ-psycholoog, de orthopedagoog en de systeemtherapeut. Zij vertellen dat door het werken met één cliëntdossier op één fysieke locatie ook makkelijk uitwisseling kan plaatsvinden en de hulp op elkaar volledig is afgestemd.

Wanneer hulpverleners vanuit andere organisaties ook betrokken zijn bij het gezin, vertelt een medewerker dat altijd duidelijk is wie de regie heeft. Er vinden volgens de medewerker dan regelmatig netwerkberaden of grote overleggen plaats waar de medewerker bij aansluit.

Andere medewerkers vertellen dat zij betrokken zijn bij jeugdigen die verblijven binnen residentiële groepen of in gezinshuizen, waarmee afstemming is. Ook vertellen zij dat EiE aanvullend kan zijn met traumatherapie op andere vormen van gezinsbehandeling en -begeleiding, zoals Multidimensional Family Therapy (MDFT). Een medewerker vertelt daarnaast actief de samenwerking op te zoeken met een aanbieder voor hoogspecialistische GGZ in een casus, zodat deze jeugdige de best passende hulp kan krijgen die EiE nu niet kan bieden.

Een ouder vertelt dat de hulp van EiE is afgerond en het gezin vervolghulp krijgt van een andere organisatie. Deze ouder geeft aan dat EiE heeft aangeboden aan te sluiten bij het intakegesprek met deze nieuwe organisatie ter ondersteuning.



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.	

Uit de gesprekken met de medewerkers en uit de personeelsdossiers blijkt dat EiE beschikt over een multidisciplinair en stabiel team van vaste medewerkers. De medewerkers geven aan elkaar makkelijk te kunnen vinden. De GZ-psycholoog is volgens haar in principe de regiebehandelaar. Zij begeleidt daarnaast de orthopedagoog bij diagnostiek. De GZ-psycholoog vertelt dat EiE het regiebehandelaarschap meer wil formaliseren. De inspectie ziet dit ook terug in een intern document over de inzet van de regiefunctie.





“We willen een platte organisatie blijven. We doen het echt samen.”
bestuurder

Alle medewerkers zijn volgens de bestuurder minimaal HBO-gechoold en zijn lid van een beroepsvereniging en/of SKJ- of BIG-geregistreerd. Dit blijkt ook uit de personeelsdossiers. Ook ziet de inspectie dat EiE beschikt over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG) van de medewerkers die passend is bij de functie en aanwezig was voor aanvang van het dienstverband, met uitzondering van één VOG die twee weken na indiensttreding afgegeven is. De inspectie vraagt daarom aandacht voor de aanwezigheid van een VOG van alle medewerkers vóór indiensttreding.

De bestuurder vertelt dat ieder jaar een opleidingsplan wordt vastgesteld, waarbij de medewerkers een eigen opleidingsbudget krijgen. Daarnaast geldt volgens de bestuurder jaarlijks één specifiek opleidingsthema voor alle medewerkers, zoals het systeemtherapeutisch werken. Ook volgen alle medewerkers vijf keer per jaar intervisie, aldus de bestuurder. Deze sluit aan bij hun registratie-eisen.

De medewerkers vertellen dat wekelijks een MDO-overleg plaatsvindt, waar minimaal de GZ-psycholoog en de systeemtherapeut aanwezig zijn. Cyclisch wordt iedere casus iedere drie maanden besproken in dit overleg. De betrokken medewerkers sluiten dan aan. Daarnaast is het volgens een medewerker mogelijk casuïstiek in te brengen in dit MDO-overleg, bijvoorbeeld wanneer urgente zaken spelen. De GZ-psycholoog vertelt verder dat iedere medewerker ook werkbegeleiding heeft. De GZ-psycholoog geeft deze werkbegeleiding waarin de caseload van de medewerker wordt besproken maar ook hoe het met de medewerker gaat komt aan de orde.

De inspectie ziet op de website van EiE dat contra-indicaties worden gehanteerd. In de gesprekken met de medewerkers hoort de inspectie dat jeugdigen met contra-indicaties toch in behandeling zijn bij EiE. De bestuurder geeft aan altijd te willen kijken naar de krachten van jeugdigen en ouders, waardoor dit kan voorkomen. De bestuurder wil echter wel kritisch zijn op wat wel en niet past. De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers ook voorbeelden waarbij EiE de jeugdige afwijst of zoekt naar een andere oplossing. De inspectie hoort ook van medewerkers dat zij veel expertise in huis hebben, waardoor zij in staat zijn sommige contra-indicaties naast zich neer te leggen en toch goede hulp kunnen bieden. Op de website van EiE leest de inspectie dan ook dat EiE bereid is mee te denken, wanneer één van de contra-indicaties van toepassing is op een jeugdige.

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

De bestuurder vertelt dat medewerkers incidenten kunnen melden middels een meldformulier. De GZ-psycholoog geeft aan deze meldingen op papier te ontvangen, waarna zij in gesprek gaat met de betrokken medewerker over het incident. Daarnaast wordt volgens de GZ-psycholoog altijd een MDO ingepland om te bekijken wat de vervolgacties moeten zijn. Het meldformulier wordt in het cliëntdossier toegevoegd en het incident wordt opgenomen in een analysedocument voor analyse op organisatieniveau, aldus de GZ-psycholoog. Ieder half jaar vindt volgens de bestuurder een analyse van gemelde incidenten plaats. De inspectie ziet in de rapportage van de laatste uitgevoerde analyse concrete acties opgenomen naar aanleiding van deze analyse. Zo wordt het protocol suïcide geëvalueerd, waarvan de inspectie een nieuwe conceptversie inziet. De GZ-psycholoog vertelt medewerkers af en toe nog te moeten wijzen op het maken van meldingen.

Een extern adviseur adviseert op informele wijze de bestuurder in de bedrijfsvoering, aldus de bestuurder. De bestuurder vertelt verder dat EiE geen cliëntenraad heeft. Inspraak van cliënten wordt volgens de bestuurder opgehaald uit exitlijsten, tevredenheidslijsten en tijdens evaluatiegesprekken met cliënten.

Gezien het aantal medewerkers van EiE is de aanbieder nog niet verplicht om een ondernemingsraad te hebben. De bestuurder vertelt voornemens te zijn om in 2024 het personeel meer te betrekken bij de bestuurlijke besluitvorming.

De inspectie hoort van de medewerkers dat een open cultuur heerst waar medewerkers informeel invloed kunnen uitoefenen op hoe het gaat bij EiE, passend bij hun functie.

Ten slotte geeft de bestuurder aan op regelmatige basis interne en externe audits uit te laten voeren en de verbeterpunten daaruit door te voeren in de organisatie.

Norm 3.4**Oordeel**

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



De inspectie ziet op de website van EiE de klachtenregeling beschreven staan. Op de locatie van EiE ziet de inspectie ook informatiefolders over het indienen van klachten in de wachtkamer liggen. Een medewerker vertelt ook bekend te zijn met de klachtenregeling op de website en hiernaar te kunnen verwijzen. In de klachtenregeling staat beschreven dat cliënten een vrije keuze kunnen maken wat ze met hun klacht willen doen: signaleren richting de behandelaar, signaleren richting de regiomanager, contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Zorgbelang of een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtencommissie Zeeland. De bestuurder geeft aan nog geen officiële klachten te hebben ontvangen. Op de website staat ook informatie over de vertrouwenspersoon en wanneer en hoe deze te benaderen is.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij EiE aangekondigd uit op 27 september 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met een jeugdige tijdens observatie PMT-sessie.
- Een gesprek met een ouder en jeugdige.
- Een gesprek met de bestuurder van EiE en de manager van de locatie Goes.
- Gestructureerde interviews met:
 - Een psychomotorisch therapeut
 - Een GZ-psycholoog
 - Een systeemtherapeut
- 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 inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Observatie van een PMT-sessie met een jeugdige.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Analyse MIC-meldingen juli 2023
 - EiE KMS beleidsuitgangspunten
 - Format triageformulier cliënt
 - Format intakeformulier cliënt
 - Format behandelplan cliënt
 - Protocol suïcide (in concept)
 - Beleid inzet regiefunctie (in concept)

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl