



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Viittaa

## Locaties voor beschermd wonen Amsterdam en Almere

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport Viittaa

## De hulpaanbieder aan het woord

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

Trots op de kleinschalige woonvoorzieningen, waardoor we intensieve begeleiding en behandeling bieden aan een kwetsbare doelgroep. Op de groei qua cliëntaantal en toegewijde en gepassioneerde professionals in een relatief korte periode. Erkenning vanuit samenwerkingspartners (gecertificeerde instellingen) en gemeentes. Maar ook hoe we omgaan met feedback omdat we altijd streven naar verbetering en innovatie. Op hoe we onze hulp vormgeven doordat we interveniëren op zowel kind- als omgevingsniveau. Gericht op het zien en benoemen van krachten van de doelgroep en het bieden van zorg "met een lange adem".

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

Het aanbrengen van een verbetering in dossiervorming door o.a. screeningsformulier en netwerkanalyse toe te voegen. Perspectiefplan verfijnen middels formulieren van gedragsmatige, haalbare en meetbare doelen. Het afwegingskader van SKJ gebruiken als leidraad bij het geven van mentortaken. Meer aandacht voor scholing middels interne trainingen, supervisie en intervisie, en aanbieden van EVC trajecten. Vergroten medezeggenschap door cliëntenraad een (nog grotere) stem te geven voor een fijn pedagogische leefklimaat.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

De jeugdigen en omgeving merken dat hulp zich richt op het verstevigen en/of vergroten van een pro-sociaal netwerk, om duurzame veranderingen te bewerkstelligen. Het hebben van een samenhangend plan – in begrijpelijke taal – waar de inzet van alle organisaties die betrokken zijn duidelijk staat beschreven. Een heldere "stip op de horizon", niet voor maar met de jeugdige opgesteld. Duidelijkheid over op welke manier een jeugdige binnen welke periode aan doelen moet worden voor een vervolgperspectief. Betrokkenheid vanuit de omgeving doordat ouders, verzorgers, kennissen betrokken worden in het opstellen en uitvoeren van een perspectiefplan.

---

## Conclusie van de inspectie

Over het algemeen heeft de inspectie een positief beeld van Viittaa gekregen. Er zijn nog een aantal onderwerpen waarop verbetering nodig is. De inspectie vindt het positief dat Viittaa direct met de verbeterpunten uit het rapport aan de slag is gegaan en verwacht dat Viittaa hier de komende periode voortvarend uitvoering aan blijft geven. De inspectie verwacht dat Viittaa aan alle normen gaat voldoen. Om dit proces te monitoren ontvangt de inspectie van Viittaa een resultaatverslag waarin staat beschreven welke verbeteringen zijn doorgevoerd. Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

---



# 1 Inleiding

In juni 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) op twee verschillende dagen toezicht uit bij Viittaa in Amsterdam en Almere. Het gesprek met de bestuurders was aangekondigd, het daaropvolgende bezoek aan een locatie in Almere was niet aangekondigd. Voorafgaand aan het bezoek van een tweede locatie, in Amsterdam, heeft de inspectie per brief aanvullende informatie gevraagd en aangekondigd nog een locatie te zullen bezoeken, zonder te zeggen welke locatie dat zou betreffen en op welke datum dat bezoek zou plaatsvinden.

## Aanleiding

De aanleiding van het toezicht was een verplichte melding door Viittaa in mei 2022. Nadat de melding werd afgesloten, heeft de inspectie een bezoek ingepland om zich een beeld te kunnen vormen van de algemene kwaliteit van de geboden jeugdhulp door Viittaa. Doel van het toezicht was om te bepalen of Viittaa verantwoorde hulp biedt.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het volledige 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).

## Beschrijving Viittaa

Viittaa is in januari 2021 gestart als zorgaanbieder. Viittaa is een BV en staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 81107498. De locatie die in Amsterdam is bezocht is geopend sinds 2021. De locatie in Almere is geopend sinds begin 2023. Viittaa biedt ondersteuning en begeleiding aan jeugdigen van 14-26 jaar die vastlopen in één of meerdere gebieden in hun leven. Veelal hebben deze jeugdigen een forensisch verleden. Viittaa biedt beschermd wonen met 24-uurs begeleiding, begeleid wonen, ambulante zorg en dagbesteding.

Het bestuur van Viittaa bestaat uit twee personen. De inhoudelijk bestuurder is initiatiefnemer van de organisatie. Hij geeft aan naast zijn werk als bestuurder ook nog als kwartiermaker bij een andere jeugdhulpaanbieder te werken. Hij heeft ruime ervaring in de jeugdhulp. De inhoudelijk bestuurder is geregistreerd in het register jeugd- en gezinsprofessional SKJ. De bedrijfsmatig bestuurder heeft geen zorginhoudelijke achtergrond.

De gedragswetenschapper die de inspectie heeft gesproken is sinds 6 maart 2023 werkzaam bij Viittaa. Op het moment van het inspectiebezoek is hij de enige gedragswetenschapper die beschikbaar is voor Viittaa. De andere gedragswetenschapper die verbonden is aan Viittaa is met zwangerschapsverlof.

In dit toezicht heeft de inspectie zich gericht op het onderdeel beschermd wonen van Viittaa. Viittaa biedt beschermd wonen aan op vijf kleinschalige locaties in Amsterdam en op één locatie in Almere. Op deze locaties is 24-uurs begeleiding aanwezig. De omvang van de locaties in Amsterdam varieert van twee tot vier jeugdigen per locatie. Op de locatie in Almere woonden ten tijde van het inspectiebezoek zeven jeugdigen. In totaal verbleven er op het moment van het inspectiebezoek 22 jeugdigen op deze zes locaties voor beschermd wonen bij Viittaa.

## 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

Over het algemeen heeft de inspectie een positief beeld van Viittaa gekregen. Er zijn nog een aantal onderwerpen waarop verbetering nodig is. Voor het thema 'Ontwikkelingsgerichte hulp' liggen deze vooral op het vlak van huiselijkheid, medicatieveiligheid en het cameratoezicht. Wat betreft het thema 'De kundige hulpverlener' liggen de verbeterpunten in het maken van professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen en het methodisch werken. Bij het laatste thema 'Goed bestuur' ziet de inspectie verbeterpunten op het gebied van deskundigheidsbevordering, de VOG's en het voldoen aan de norm van de verantwoorde werktoedeling.

Naast bovenstaande verbeterpunten voor Viittaa gaan ook veel zaken goed. De medewerkers van Viittaa kennen de jeugdigen, behandelen hen met respect en ondersteunen de jeugdigen om hun sociale netwerk uit te breiden. Ook bieden de medewerkers van Viittaa hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van de jeugdigen die bij Viittaa verblijven. Verder valt de samenwerking met diverse jeugdhulporganisaties en scholen in positieve zin op.

De inspectie constateerde op de volgende normen grotendeels positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners. (norm 1.1)
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid. (norm 1.3)
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden (norm 1.4)
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders. (norm 2.2)
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders. (norm 2.4)
- De bestuurder 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 nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving. (norm 1.5)
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.(2.1)
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht. (norm 2.3)
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. (norm 3.2)

Viittaa heeft in een uitgebreide reactie aan de inspectie laten weten dat zij aandacht gaat besteden aan alle door de inspectie genoemde verbeterpunten. Hierbij heeft Viittaa de inspectie eveneens geïnformeerd over de wijze waarop zij dit gaat doen. Inmiddels heeft Viittaa ook afschriften van de twee VOG's aan de inspectie toegestuurd die tijdens het toezicht ontbraken.






## Vervolg

De inspectie vindt het positief dat Viittaa direct met de verbeterpunten uit het rapport aan de slag is gegaan en verwacht dat Viittaa hier de komende periode voortvarend uitvoering aan blijft geven.

De inspectie verwacht dat Viittaa aan alle normen gaat voldoen. Om dit proces te monitoren ontvangt de inspectie van Viittaa een resultaatverslag waarin staat beschreven welke verbeteringen zijn doorgevoerd. Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

## 3 Resultaten

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

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

### Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



**Beeld**



**Eigen regie**



**Respect**





**Sociaal  
netwerk**



**Gezonde  
ontwikkeling**



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

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

De medewerkers vertellen dat zij op basis van het contact met de jeugdigen zich een goed beeld kunnen vormen van hun problematiek, doelen en uitdagingen. Zij vertellen dat ze investeren in het contact maken en in het zo snel mogelijk leren kennen van de jeugdige direct na plaatsing van de jeugdige bij Viittaa. Dit wordt bevestigd door een voogd van één van de jeugdigen, de medewerkers in Almere en de gedragswetenschapper kennen haar jeugdigen goed.

De bestuurders vertellen dat Viittaa wanneer nodig de omstandigheden aanpast om een jeugdige toch te kunnen opvangen, bijvoorbeeld door het aantal jeugdigen op een locatie te verminderen, zodat er meer aandacht gegeven kan worden aan de begeleiding van de betreffende jeugdige. Ook wordt iedere dag een extra medewerker ingeroosterd, die als achterwacht en pendeldienst beschikbaar is bij incidenten en ook beschikbaar is om jeugdigen op te halen en te brengen of te begeleiden, zowel in geplande als in ongeplande situaties.

In de cliëntdossiers in Almere treft de inspectie geen informatie aan over de achtergrond van de jeugdige of informatie over eerdere hulpverlening. In Amsterdam ziet de inspectie in de dossiers wel informatie over de mogelijkheden, problematiek en wensen van de jeugdigen terug. Ook is er in deze dossiers informatie van de verwijzers opgenomen. De inspectie hoort van medewerkers dat er geen vaste afspraken zijn over wanneer zij kennis nemen van het dossier van een nieuwe jeugdige, voorafgaand of na de start van een jeugdige.





“Viittaa begeleidt een zware doelgroep. Viittaa is er goed in om dingen aan te passen als de (situatie van de) jeugdige hierom vraagt” *voogd*

**Aandachtspunten:**

- Leg alle relevante (achtergrond)informatie over de jeugdige vast in het dossier. Dat gebeurt nu nog niet systematisch. Dit bestaat onder andere uit de achtergrond, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en het gewenste toekomstperspectief.



- Maak afspraken over wanneer medewerkers kennis moeten nemen van het dossier van een nieuwe jeugdige, voorafgaand of na de start van een jeugdige bij Viittaa.



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

De inspectie heeft deze norm in dit toezicht niet beoordeeld.

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

De bestuurders, gedragswetenschapper en medewerkers vertellen dat werken vanuit de relatie en daarbij een lange adem hebben de kenmerken van de aanpak van Viittaa zijn. De bestuurders geven aan dat de medewerkers van Viittaa steeds hun best blijven doen om de jeugdigen zo goed mogelijk te begeleiden, ook wanneer dat niet eenvoudig of vanzelfsprekend is. De gedragswetenschapper vult aan dat de medewerkers de jeugdigen coachen en een constructieve samenwerkingsrelatie met hen aangaan. Hierbij staat volgens de gedragswetenschapper het normaliseren en het bieden van kansen centraal. De medewerkers geven tijdens het inspectiebezoek voorbeelden waaruit blijkt dat zij investeren in het contact met de jeugdigen, en de jeugdigen veiligheid en ruimte bieden om te leren.

Een jeugdige is positief over de medewerkers en vertelt dat zij hem goed kennen en aan zijn gedrag kunnen zien hoe het met hem gaat. Medewerkers voelen goed aan wanneer de jeugdige even met rust moeten laten of juist aandacht aan moeten geven.

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

In de gesprekken hoort de inspectie dat Viittaa de jeugdigen stimuleert om hun sociale netwerk te onderhouden en jeugdigen stimuleert en faciliteert om een passende vrijetijdsbesteding te kiezen. Medewerkers vertellen dat zij op de hoogte zijn van de wijze waarop jeugdigen hun vrije tijd besteden.



Een medewerker geeft aan dat dat de wijze waarop wordt omgegaan met het sociale netwerk afhankelijk is van de jeugdige. Van de ene jeugdige is bekend welke hobby's hij heeft en dat hij daar dagelijks, buitenshuis met andere jongeren, mee bezig is. De medewerker kent de vrienden van deze jeugdige en nodigt die ook binnen uit. Een andere jeugdige heeft geen netwerk of hobby's, met deze jeugdige is besproken wat hij kan doen om te sporten en nieuwe mensen te leren kennen. Een andere jeugdige heeft een sportactiviteit waar de medewerkers van Viittaa hem naartoe brengen en weer komen ophalen.

Op de locatie in Almere kunnen de jeugdigen hun bezoek in de huiskamer ontvangen. In Amsterdam is bezoek ook welkom op de kamer van de jeugdige, mits de deur open blijft. Dat staat beschreven in de huisregels.

In de clientdossiers ziet de inspectie geen beschrijving van het sociale netwerk van de jeugdigen. In het dossier zijn wel de contactgegevens van belangrijke (contact)personen genoemd, maar een beschrijving van het steunende netwerk of van personen die de ontwikkeling juist belemmeren of negatief beïnvloeden ontbreekt. De dossiers bevatten ook geen afspraken hoe de jeugdigen met het netwerk zou kunnen omgaan.

*Aandachtspunt:*

- Leg een beschrijving van het steunende netwerk of van personen die de ontwikkeling juist belemmeren of negatief beïnvloeden en de afspraken per jeugdige hierover vast in het dossier.

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

De medewerkers vertellen dat zij regelmatig leuke dingen doen met de jeugdigen. Zij gaan met de jeugdigen bijvoorbeeld naar het strand of naar de bioscoop. Viittaa ondersteunt dergelijke initiatieven financieel.

De locatie in Almere bevindt zich in een woonwijk. De jeugdigen hebben via een app toegang tot de woning. De inrichting van de woning is functioneel en sober. Beneden is er een gezamenlijke woonkamer annex keuken, op de bovenverdiepingen is een ruime woonkeuken, een badkamer en zijn de ruime slaapkamers van de jeugdigen.

In Almere houden de jeugdigen naast hun eigen kamer ook de overige ruimtes schoon, zoals de badkamer en de woonkeuken. De begeleiding ondersteunt ze daarbij en neemt het over als de ruimtes niet schoon genoeg zijn.

Op de locatie in Almere hangen camera's die gericht zijn op de hallen, de woonkamer, de deur van de woonkamer en de buitendeur. In de woonkamer in Almere hangt een beeldscherm met daarop de camerabeelden in en rondom het pand. In de woonkamer staat een open kast met in een opbergmand een grote hoeveelheid medicatie op naam van een jeugdige. Een medewerker vertelt dat de afspraak is dat medicatie in een kluis staat.

Ook de locatie in Amsterdam bevindt zich in een woonwijk. Centraal in de woning ligt een gecombineerde woonkamer/keuken. De badkamers zien er modern uit, deze ruimtes kunnen op slot. De woning in Amsterdam oogt schoon. Alle jeugdigen hebben een ruime eigen kamer. Er staat standaard een bed, een kast en een stoel in de kamers. In de kamer van een jeugdige is een muur beschadigd. De inspectie hoort dat dit restschade is van een jeugdige die eerder in deze kamer verbleef.

In het pand in Amsterdam ziet de inspectie een camera in de hal aan de voorzijde van het huis. Medewerkers vertellen dat er camera's zijn die van buiten af de voordeur en het balkon aan de achterzijde kunnen filmen. Zij vertellen dat zij de beelden niet zelf kunnen uitlezen, maar dat zij kunnen bellen met de bestuurders om hen te vragen om de beelden van een bepaald moment terug te kijken.

De inspectie hoort van de medewerkers, de gedragswetenschapper en een jeugdige dat zij weten wat de huisregels zijn en hoe ze worden toegepast. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie op de locatie in Amsterdam huisregels aan de muur hangen.

*Verbeterpunten:*

- Zorg dat ruimtes huiselijk zijn ingericht en dat zaken die beschadigd zijn zo spoedig mogelijk worden gerepareerd.
- Bewaar medicatie op een veilige wijze.
- Cameratoezicht is een vorm van schending van privacy en kan vrijheidsbeperkend zijn en mag daarom alleen worden ingezet als zorgvuldig is afgewogen dat het noodzakelijk is voor de veiligheid en ontwikkeling van alle jeugdigen. Dit moet worden vastgelegd in de cliëntdossiers en er moet steeds opnieuw worden bekeken of het nog steeds nodig is of dat het kan worden afgebouwd.

## 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.	Geel



De bestuurders en medewerkers vertellen op welke wijze er in de dagelijkse praktijk afwegingen worden gemaakt over de veiligheid van de jeugdigen. Zij vertellen dat er indien nodig extra medewerkers kunnen worden ingeroosterd of wanneer de politie gebeld wordt als het onveilig is.

Niet in alle cliëntdossiers die de inspectie inziet is een risico-inventarisatie opgenomen. In één van de dossiers is de risico-inventarisatie niet navolgbaar ingevuld. Een voogd vertelt nog geen risicotaxaties vanuit Viittaa te hebben ontvangen. In geen van de dossiers is uitgewerkt wat de geconstateerde veiligheidsrisico's betekenen voor de begeleiding van Viittaa en hoe er wordt gewerkt aan het verminderen van de veiligheidsrisico's. In de werkwijzebeschrijving staat wel dat in het plan van aanpak rekening moet worden gehouden met de risico- en beschermende factoren die voor de jongere gelden. De inspectie zag dat er geen afspraken zijn over het uitvoeren van een risico inschatting, wanneer dat dient te gebeuren en met welk instrument.

Een medewerker is niet door Viittaa op de hoogte is gebracht over het gebruik van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Wel kent zij de meldcode vanuit haar vorige werk.

*Verbeterpunten:*

- Zorg dat per jeugdige risico's in kaart worden gebracht (inventarisatie) en werk uit (taxeer) wat deze risico's betekenen voor de begeleiding van Viittaa en hoe er Viittaa wordt gewerkt aan het verminderen van de veiligheidsrisico's. Dit alles door een medewerker die bekwaam en bevoegd is om dit te doen.
- Zorg dat risico's opnieuw worden geïnventariseerd en getaxeerd na incidenten en bij evaluaties van de hulp.
- School medewerkers in de meldcode en zie erop toe dat de meldcode op de juiste wijze ingezet wordt.

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

In het document *Werkwijzebeschrijving Viittaa* leest de inspectie welke doelgroep Viittaa begeleidt en wat de werkwijze en uitgangspunten zijn voor de begeleiding. De medewerkers vertellen dat het hun taak is om de jeugdigen te begeleiden richting zelfstandigheid. De inspectie hoort dat Viittaa op diverse manieren probeert om praktische hulp te bieden aan jeugdigen. Zo helpen de medewerkers de jeugdigen om naar school en/of werk te gaan, stages te zoeken, nieuwe hobby's te ontdekken en bewust om te gaan met geld. Medewerkers begeleiden jeugdigen ook bij alledaagse dingen, zoals het doen van (gezonde) boodschappen en de was. In Almere worden jeugdigen ook begeleid bij het koken, in Amsterdam wordt er elke dag gekookt voor de jeugdigen.

Uit de gesprekken met de gedragswetenschapper en medewerkers blijkt dat er bij veel jeugdigen sprake is van (complexe) problematiek, zoals gedragsproblematiek, ggz problematiek en/of verslavingsproblematiek. De inspectie hoort dat Viittaa voor problematiek andere organisaties met de benodigde expertise inschakelt. Dit is niet in alle dossiers van de jeugdigen terug te vinden.



"We begeleiden jeugdigen bij alle stappen richting zelfstandigheid."  
*medewerker*

*Aandachtspunt:*

- Leg in het dossier vast welke andere hulp wordt ingeschakeld voor de behandeling van (complexe) problematiek van de jeugdigen.



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.



Bestuurders en medewerkers vertellen dat bij de start van de hulp doelen worden gesteld. Deze doelen voor de hulpverlening komen vaak voort uit de voorwaarden die door de rechtbank zijn gesteld.. Voorbeelden van voorwaarden zijn *jeugdige woont bij Viittaa* of *jeugdige gaat naar school, jeugdige moet dagbesteding hebben*. Een medewerker vertelt dat het bepalen van doelen samen met de jeugdige (en soms ook met de ouders) gebeurt en dat de doelen worden vastgelegd in een plan van aanpak. De afspraak is dat het plan van aanpak binnen zes weken na start van de hulp gemaakt moet worden. Vervolgens vindt iedere zes weken een uitvoerdersoverleg plaats. Tijdens dat overleg worden de doelen uit het plan van aanpak geëvalueerd met de bij de jeugdige betrokken personen, zoals de jeugdbeschermer, mentor van school of een betrokken therapeut.



Deze cyclus van het opstellen van doelen, het rapporteren hierop, het evalueren en het bijstellen daarvan is zichtbaar in de clientdossiers van locatie Amsterdam. De inspectie ziet op locatie Almere dat in een deel van de clientdossiers deze cyclus met bijbehorende inhoud ontbreekt. De voogd geeft aan dat ze tot nu toe geen rapportages, plannen en evaluatieverslagen heeft ontvangen of gezien.

Uit de gesprekken blijkt dat iedere jeugdige een mentor heeft die een belangrijke rol speelt bij het werken aan de gestelde doelen. Daarnaast instrueert de mentor andere medewerkers wat zij kunnen of moeten doen in het bereiken van het doel op de momenten dat de mentor niet aanwezig is.



#### *Verbeterpunten:*

Om ervoor te zorgen dat de hulp doeltreffend is, is het van belang dat medewerkers methodisch werken. Zorg er voor dat:

- Het voor medewerkers, jeugdigen en ouders duidelijk is wat de doelen zijn waaraan gewerkt wordt.
- De doelen haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht zijn.
- Er met een passende frequentie evaluatiegesprekken worden gehouden.
- Een heldere dossiervoering plaatsvindt met verslagen die ondersteuning bieden aan een goede begeleiding.
- Tussenevaluaties schriftelijk worden vastgelegd en meegenomen worden met de periodieke evaluatie.

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

Medewerkers vertellen dat zij samenwerken met verschillende jeugdhulporganisaties om te werken aan de ontwikkeling van de jeugdigen. Voor jeugdigen met een forensische achtergrond is nauwe samenwerking met de jeugdreclassering, voor jeugdigen die te maken hebben met een kinderbeschermingsmaatregel geldt dat er regelmatig contact is met hun (gezins)voogden. Een voogd vertelt dat er korte lijntjes zijn tussen haar en de medewerkers van Viittaa. Ook met de scholen waar de jeugdigen onderwijs volgen is goed contact, hoort de inspectie van medewerkers. Tijdens de zes-wekelijkse uitvoerdersoverleggen evalueert Viittaa met de diverse partijen.

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

Vanuit het toezicht zijn onvoldoende bevindingen opgehaald om deze norm te kunnen scoren. De inspectie acht het belang van reflectie van hulpverleners op hun eigen handelen groot, om zodoende bewust te blijven van het eigen handelen, welke afwegingen in het werk worden gemaakt en hoe men deze maakt. Daarbij reflecteer je als hulpverlener ook op je kennis en vaardigheden en hoe je je ontwikkelt. Zorg daarom voor systematische intercollegiale overleggen en intervisie, een paar keer per jaar. Tijdens overleggen kunnen bestuurders en medewerkers reflecteren op eigen handelen en het handelen van hun collega's met als doel de begeleiding te verbeteren en op elkaar af te stemmen. Maak deelname hiervan voor iedereen verplicht.



## Thema 3: Goed bestuur

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



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



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

Norm 3.1	Oordeel
 De bestuurder <sup>1</sup> stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

De inspectie heeft deze norm in dit toezicht niet beoordeeld.

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

De bestuurders geven aan dat de organisatie nog in ontwikkeling is. De nieuw aangetrokken gedragswetenschapper speelt een belangrijke rol bij deze ontwikkelingen. Er gaan onder andere cursussen/trainingen georganiseerd worden op de onderwerpen gespreksvoering, mentorschap, rapporteren, eigenaarschap en het geven van feedback aan collega's.

De medewerkers vertellen dat zij zich voldoende toegerust voelen om het werk te doen. Zij hebben een zorg-gerelateerde opleiding gedaan of werkervaring om hun werk bij Viittaa te verrichten. De medewerkers vinden dat zij goede ondersteuning krijgen van de gedragswetenschapper, zoals iedere twee weken individuele werkbegeleiding.

<sup>1</sup> Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.





De gedragswetenschapper reageert volgens de medewerkers en de voogd snel op vragen en is laagdrempelig bereikbaar. Een medewerker die net gestart is met het werken bij Viittaa vertelt dat zij boventallig wordt ingeroosterd om ingewerkt te worden. De medewerker heeft geen inwerkprogramma ontvangen of opleidingen of cursussen aangeboden gekregen die haar zouden helpen om de werkwijze van Viittaa eigen te maken.

In een van de clientdossiers ziet de inspectie dat het plan van aanpak door een niet-SKJ-geregistreerde medewerker is vastgesteld. Deze medewerker staat op de personeelslijst van Viittaa als administratief medewerker, die geen zorg-gerelateerde opleiding heeft gevolgd.

De inspectie ziet dat de personeelsdossiers er netjes en overzichtelijk uitzien. Van de vijf geselecteerde personeelsdossiers bevatten er drie een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die voorafgaand of gelijk aan indiensttreding is afgegeven. Eén medewerker heeft een VOG van een latere datum dan indiensttreding. Het bestuur geeft aan dat er ook een eerdere VOG moet zijn, maar dat die niet zichtbaar is in het dossier is. Van één medewerker ontbreekt een VOG.

*Verbeterpunten:*

- Voldoe aan de norm van de verantwoorde werktoedeling. Het afwegingskader in het Kwaliteitskader Jeugd biedt duidelijkheid welke medewerkers welke werkzaamheden mogen verrichten.
- Zorg er voor dat van elke medewerker of persoon die niet-incidenteel in contact komt met jeugdigen of hun ouders, een VOG aanwezig is vóór aanvang van de werkzaamheden.
- Zorg er voor dat medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil kunnen houden en voldoende kennis hebben van de problematiek van de doelgroep.

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

De bestuurders en de gedragswetenschapper vertellen dat er in mei 2023 een heidag heeft plaatsgevonden met bestuur, gedragswetenschapper en seniormedewerkers van Viittaa. Bedoeling van de heidag was om met elkaar te evalueren en richting te bepalen voor de komende vijf jaar. Daarnaast is ook gekeken naar de zaken die de ontwikkeling van de organisatie belemmeren of juist kunnen stimuleren.

De gedragswetenschapper vertelt dat de verbeteracties naar aanleiding van een incident dat bij de inspectie is gemeld, niet zijn uitgevoerd. De bestuurders geven aan dat dit niet is gebeurd wegens tijdgebrek. Ook noemen de bestuurders dat ze het graag meer overstijgend wilden aanpakken in plaats van kleine stapjes te zetten zoals de in de rapportage genoemde verbeteringen. Uit het



gesprek met het bestuur blijkt dat Viittaa geen gebruik maakt van een overzicht om verbeteracties te monitoren.

Tijdens het inspectiebezoek trof de inspectie in een clientdossier een incidentmelding aan. In het formulier stond duidelijk beschreven wat er had plaatsgevonden. De inspectie kon niet opmaken op welke wijze Viittaa een vervolg heeft gegeven aan het incident, bijvoorbeeld door het incident te bespreken in het team en samen opzoek te gaan naar leerpunten en verbetermogelijkheden.

Een medewerker geeft aan dat Viittaa voornemens is om een bewonersvergadering op te zetten.

*Aandachtspunten:*

- Stel een heldere definitie op van wat een incident is en meldt calamiteiten of geweldincidenten bij de inspectie. Van incidenten die niet gemeld hoeven worden verwacht de inspectie dat een organisatie de incidentenregistratie en afhandeling zodanig heeft ingericht dat deze helpt bij het verbeteren van de kwaliteit.
- Het organiseren van medezeggenschap door jeugdigen en door medewerkers hoort bij een professionele organisatie

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

De inspectie hoort van de bestuurder dat de vertrouwenspersoon van Jeugdstem (voorheen: AKJ) regelmatig op alle locaties langskomt. Een kaartje met de contactgegevens van de vertrouwenspersoon van Jeugdstem hangt op het prikbord in de keuken, ziet de inspectie tijdens de rondleiding.

Viittaa is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Het bestuur geeft aan dat er nog nooit een klacht is ingediend.

Op de website van Viittaa staat onder het kopje *Klachtenreglement* dat je bij klachten naar AKJ of Zorgbelang kunt gaan.

*Aandachtspunt:*

- Voeg informatie over de onafhankelijke klachtencommissie wordt toe aan de website en actualiseer de informatie over Jeugdstem.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Viittaa onaangekondigd uit op 6 juni 2023 op een locatie in Almere en op 30 juni 2023 op een locatie in Amsterdam. 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.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van Viittaa en een gedragswetenschapper.
- Gestructureerde interviews met:
  - Vijf pedagogisch medewerkers
  - Een voogd betrokken bij drie jeugdigen (Almere)
- 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 van twee locaties.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Kwaliteitshandboek: dit heeft het karakter van een topdocument waarin de verwijzingen naar onderliggende documenten en beheersmaatregelen zijn opgenomen. Doordat de onderliggende documenten niet zijn ingezien kan de inspectie deze niet beoordelen.
  - Incidentenregister
  - Huisregels die op het bord hangen in de woonkamer en tevens zijn opgenomen in het document "werkwijzebeschrijving"
  - Op verzoek/ na bezoek toegezonden documenten:
    - "Werkwijzebeschrijving Viittaa, gedateerd 16 april 2023". Viittaa verwijst hiernaar als "Inwerkdokument"
    - Medicatiebeleid, laatste wijziging 6 juni 2023

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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