



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Zorgboerderij De Noordhoek

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Zorgboerderij De Noordhoek

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn trots op de goede zorg die we leveren voor een kwetsbare groep deelnemers. Onze grootste kracht is om een sociaal-emotioneel goede en veilige sfeer te bieden. We mogen met een gedreven team een hele diverse groep cliënten ondersteunen bij een deel van hun dagelijkse leven. Dit doen we op een zorgvuldige manier, aan de hand van goede methoden.

De medewerkers die de dagelijkse zorg leveren zijn erg enthousiast en zetten zich iedere dag weer met veel plezier in voor onze cliënten. Dit zorgt ervoor dat we hele goede zorg kunnen bieden die aangepast is aan de situatie en de behoefte van onze cliënten.

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

We werken aan het beter vastleggen van ons werk. Ook maken we nieuwe werkafspraken en werkwijzen om te waarborgen dat we deze vastlegging goed blijven uitvoeren. Door deze vastlegging krijgen we een duidelijkere en aantoonbare werkwijze.

Concreet hebben we voor de aanbevelingen in het rapport plannen van aanpak en werkafspraken gemaakt. Dit zorgt ervoor dat de geconstateerde aanbevelingen opgevolgd worden. Verder gaan we intern doorspreken over de rol van de onafhankelijk klachtenfunctionaris en hoe we die duidelijker rol kunnen geven binnen de organisatie.

Wat gaan jongeren en ouders hiervan merken?

De deelnemers krijgen al hele goede zorg. We gaan vooral zorgen dat de vastlegging daarvan nog beter is. Zij gaan hiervan merken dat we methodisch werken en goed inzicht kunnen geven in onze manier van werken. Dit helpt ons om beter uit te leggen wat we doen en waarom we dat doen, om vervolgens ook nog vaker de vertaalslag naar de thuissituatie te kunnen maken.

De cliënten gaan verder meer inzicht krijgen in de rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hiervoor gaan we intern in gesprek om te bezien hoe we hier op een goede manier vervolg aan kunnen geven, zodat deze functionaris op een goede manier beschikbaar is voor onze deelnemers

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgboerderij De Noordhoek concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen. De inspectie zal dit in het vierde kwartaal van 2024 toetsen middels een onaangekondigd toezicht.



1 Inleiding

In november 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij zorgboerderij De Noordhoek in 's Heer Abtskerk.

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 zorgboerderij De Noordhoek. 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 zorgboerderij De Noordhoek beschreven.

De inspectie heeft zorgboerderij De Noordhoek bezocht, omdat deze organisatie dagbesteding biedt aan jeugdigen en volwassenen met een verstandelijke beperking en of gedragsproblemen. Het toezicht beperkt zich tot de hulp aan de jeugdigen door de zorgboerderij.

Doel van het toezicht was om te bepalen of zorgboerderij De Noordhoek verantwoorde jeugdhulp 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-jii-kader.

Beschrijving zorgboerderij De Noordhoek

Zorgboerderij De Noordhoek (hierna: De Noordhoek) is in 2018 gestart en staat als vennootschap onder firma ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 69745498.

De Noordhoek biedt dagbesteding aan voor volwassenen met een verstandelijke beperking die behoefte hebben aan een zinvolle en leuke dagbesteding (gefinancierd vanuit de WLZ en PGB) en jeugdigen met een verstandelijke beperking en/of gedragsproblemen (gefinancierd vanuit de Jeugdwet). Voor de volwassenen met een verstandelijke beperking bieden zij op een andere locatie logeeropvang om de ouders van deze cliënten te ontlasten. In totaal heeft De Noordhoek tussen de 40-45 cliënten, waarvan 12 jeugdigen.

De meeste jeugdigen zijn tussen 6 en 14 jaar oud. Jeugdigen zonder cognitieve beperking stromen uit rond 12/13 jaar. Jeugdigen met een cognitieve beperking stromen uit rond hun 16de jaar. Jeugdigen met ontwikkelmogelijkheden blijven wat langer vallen onder de Jeugdwet. Als de groeimogelijkheden er minder zijn, stappen ze eerder over naar de WLZ en komt het regelmatig voor dat ze langer bij de zorgboerderij blijven.

De zorgboerderij bestaat uit een landgoed met vijf hectaren grond. Waaronder een boomgaard en een "natuurgebied" waar kippen vrij rond lopen. Naast andere dieren zoals alpaca's, varkens, geiten en konijnen is er een biologische moestuin, een groentekraam, een pluktuin en een theetuin. Daarnaast is er veel ruimte om te spelen, te knutselen (buiten en binnen) en worden er maaltijden bereid met eigen producten. Dagprogramma's worden gemaakt vanuit dit aanbod waarbij jeugdigen vaardigheden leren zoals kiezen, samenwerken, samen spelen, voor jezelf opkomen, ruzies oplossen, kijken wat je echt leuk vindt. De meeste jeugdigen bij De Noordhoek hebben een vorm van autisme en of internaliserende problematiek. Daarom is er ook een samenwerking met twee scholen speciaal onderwijs in de omgeving.

De ene bestuurder heeft geneeskunde gestudeerd en is SKJ geregistreerd. De andere bestuurder heeft een MBO opleiding gehandicaptenzorg; beide begeleiden cliënten, naast hun bestuurswerkzaamheden. Verder werken er twaalf andere begeleiders waarvan er zeven fulltime en vijf parttime werken. Al deze begeleiders hebben een zorg gerelateerde opleiding op hbo- of mbo-niveau en één van hen is eveneens SKJ-geregistreerd.

De Noordhoek heeft ook een algemeen medewerker voor praktische klussen en sinds enkele maanden een manager voor 10-15 uur per week. Deze manager doet een stuk administratie en ondersteunt de bestuurders bij een aantal organisatievraagstukken.

Een orthopedagoog is voor 2,5 uur per week in dienst bij De Noordhoek, zij kijkt en denkt mee bij sommige zorgplannen en problemen rondom de begeleiding van jeugdigen.

Ook heeft De Noordhoek tien vrijwilligers die het vervoer van en naar De Noordhoek en het woonadres van de cliënten verzorgen.

De Noordhoek is aangesloten bij de Samenwerkende Zorgboeren Zuid (hierna SZZ). SZZ regelt de zorginkoop, stelt eisen aan de kwaliteit van hun leden en houdt De Noordhoek op de hoogte van de actuele wetgeving. De Noordhoek is iso 9001 gecertificeerd.

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

Tijdens het toezicht heeft de inspectie een aantal tekortkomingen bij De noordhoek geconstateerd die vooral te maken hebben met veiligheid en een aantal randvoorwaarden rondom het waarborgen van de kwaliteit van de hulpverlening en cliëntenrechten.

De inspectie constateerde op de volgende norm alleen positieve punten:

- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders

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.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 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 laten weten inmiddels een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zo zijn alle VOG's van medewerkers die ontbraken tijdens het toezicht alsnog aangevraagd en aan de inspectie voorgelegd. De brandveiligheid is volgens de aanbieder op orde gebracht en van elke jeugdige wordt reeds bij de intake een risico-taxatie gemaakt.

Verder meldt de aanbieder dat bij elke jeugdige met complexe problematiek een SKJ-geregistreerde medewerker is betrokken. Minimaal 2 keer per jaar wil De Noordhoek voor alle medewerkers een intervisiebijeenkomst met de orthopedagoog organiseren, waarin een verdieping plaatsvindt rondom de complexe problematiek van jeugdigen. De Noordhoek heeft een heldere definitie van een incident gedefinieerd en een richtlijn om incidenten op een duidelijke manier te registreren.






Tot slot meldt de aanbieder dat de contactgegevens van de vertrouwenspersoon zichtbaar in de kantine hangen en minimaal jaarlijks worden vermeld in de nieuwsbrief voor ouders.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Zorgboerderij De Noordhoek concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen. De inspectie zal dit in het vierde kwartaal van 2024 toetsen middels een onaangekondigd 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 bestuurder vertelt dat ouders hun hulpvraag vaak neerleggen bij de verwijzer, bijvoorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin, die vervolgens contact opneemt met De Noordhoek om te overleggen of hun aanbod passend is. Als dat zo is komen ouders eerst zonder de jeugdige om te kijken en te praten over hun hulpvraag. Daarna komen ouders met de jeugdige zelf. Als ouders, jeugdige en de bestuurder enthousiast zijn volgt er een intake waarin aandacht is voor de verschillende leefgebieden en de hulpvraag. Vervolgens wordt binnen zes weken door één van twee coördinerend begeleiders of een andere begeleider een zorgplan geschreven. Deze werkwijze vindt de inspectie ook terug in de dossiers.

De orthopedagoog vertelt de inspectie dat zij niet bij de intake betrokken wordt, tenzij er twijfels zijn. Als een jeugdige gestart is, leest zij wel altijd mee met het zorgplan om te kijken of de doelen haalbaar zijn.

Een ouder van een jeugdige vertelt dat hij via het dossier van zijn kind goed op de hoogte wordt gehouden van wat het kind doet en hoe er aan haar zorgdoelen gewerkt wordt. In sommige dossiers leest de inspectie ook wat de zorgen thuis zijn, bijvoorbeeld agressie jeugdige richting moeder. Dit is niet in alle dossiers terug te vinden.

Aandachtspunt:

De inspectie verwacht dat begeleiders van De Noordhoek ook iets weten van de problemen in het gezin van de jeugdige, omdat die van invloed kunnen zijn op het gedrag van de jeugdige en de mogelijkheden van de jeugdige om het geleerde ook thuis toe te kunnen passen (één gezin, één plan).

De aanbieder heeft na het toezicht laten weten dat zij door een betere vastlegging van de methodieken proberen een gestructureerd product voor thuis aan te bieden. Verder willen zij informatiebijeenkomsten voor ouders organiseren rondom een bepaald thema.

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

De bestuurder vertelt dat de jeugdigen op woensdagmiddag, vrijdagmiddag en zaterdag aanwezig zijn. In de vakanties komen ze vaak ook op andere dagen. De Noordhoek werkt met kleine groepjes van drie tot vier jeugdigen met één begeleider. Soms krijgt een jeugdige één op één begeleiding.

Het gaat meestal om het leren van sociaal emotionele vaardigheden tijdens het samenwerken en spelen. Afhankelijk van de leeftijd doen jeugdigen één tot twee uur per dagdeel klusjes, zoals dieren verzorgen, eieren rapen voor de groentekraam, aardappelen wegen, hout kloven en stapelen; koken en bakken. Jeugdigen mogen hierbij ook aangeven wat ze leuk vinden. Tevens heeft De Noordhoek een knutselruimte, speelzolder en een snoezelruimte.

De bestuurder vertelt dat sociaal emotionele veiligheid wordt geboden door het werken in die kleine groepjes, het iedereen bij de voornaam te mogen noemen en jeugdigen echt het gevoel te geven dat ze gezien en gehoord worden. Door naar jeugdigen te luisteren en hun wensen serieus te nemen. Dat ze zichzelf mogen zijn. De bestuurder vertelt dat er bij het aannemen en inwerken van nieuwe medewerkers veel aandacht wordt besteed aan het in praktijk brengen van deze werkhouding.

Het dagprogramma wordt gemaakt door de begeleiding waarbij wel wordt gekeken wat bij de jeugdige past en wat die leuk vindt.

Een ouder vertelt dat zijn dochter veel geleerd heeft op De Noordhoek. Zo heeft ze geleerd om niet de hele tijd met hetzelfde kind te spelen en vriendschap te sluiten met meerdere leeftijdsgenoten. Ook heeft ze geleerd om een time out voor zichzelf te nemen om rustig te worden en zo ruzie te vermijden. Zijn dochter is rustiger geworden en kan daardoor makkelijker de stap naar voortgezet onderwijs zetten.

Het chalet waar een deel van de activiteiten plaatsvinden en een groepje jeugdigen luncht is nieuw en van alle gemakken voorzien. Het andere pand is wat rommeliger, er liggen her en der spullen opgestapeld, naast een grote keuken en badkamer is er ook een speelruimte op de eerste verdieping met veel spelletjes, een snoezelruimte en een ballenbak. De inspectie heeft gezien dat nergens een brandmelder hangt.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat in alle gebouwen die gebruikt worden om jeugdigen te begeleiden op voldoende plaatsen brandmelders hangen. De inspectie verwacht ook dat de noordhoek de brandweer om advies vraagt i.v.m. brandveiligheid. Dit moet zo snel mogelijk in orde gemaakt worden.

De aanbieder heeft de inspectie na het toezicht laten weten dat thans overal brandmelders hangen.



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 manager en de bestuurder vertellen dat ze bekend zijn met de meldcode huiselijk geweld. Eén keer per jaar wordt deze meldcode besproken in het team om de kennis up to date te houden en verder is de meldcode en andere belangrijke informatie te raadplegen in het digitale netwerk van De Noordhoek. Een begeleider vertelt ze dat bij veiligheidsvraagstukken collega's, de bestuurder en ook de orthopedagoog kan raadplegen.

De bestuurder vertelt dat er bij de intake gekeken wordt naar risico's op verschillende ontwikkelingsgebieden om vervolgens te kijken waar men in de begeleiding rekening mee moet houden. Het is de bedoeling dat de risicotaxatie per jeugdige geüpdatet wordt.

Een ouder geeft bij de inspectie aan dat er volgens hem voor zijn dochter weinig veiligheidsrisico's zijn op De Noordhoek, omdat ze daar altijd in kleine groepjes werken waardoor ze goed zicht houden op elk kind.

Tijdens het toezicht heeft de inspectie vier cliëntdossiers geraadpleegd. Tijdens het raadplegen blijken de risicotaxaties niet geheel op orde te zijn. Zo is bij één jeugdige de risicotaxatie pas ingevuld acht maanden nadat de jeugdige bij De Noordhoek is gestart. Dit blijkt ook bij andere dossiers. De manager geeft aan dat de standaard werkwijze is verwaterd en hij dit gaat oppakken.



Van een andere jeugdige is de laatste risicotaxatie opgemaakt in 2021 met de conclusie dat er geen risico's zijn. Echter, bij het doornemen van het zorgplan ziet de inspectie dat de jeugdige bekend is met agressief worden (schoppen en slaan) en weglopen.

Tijdens het gesprek dat de inspectie heeft met de orthopedagoog herkent ook zij dat hier een verbetering gemaakt moet worden.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat van alle jeugdigen een inventarisatie en taxatie van de risico's plaatsvindt op meerdere levensgebieden. Dit gebeurt minimaal bij de start, bij evaluaties en bij veranderende omstandigheden.

De aanbieder heeft een plan van aanpak gemaakt en aan de inspectie voorgelegd, dat er voor zorgt dat er voor alle jeugdigen een inventarisatie en taxatie van de risico's plaats vindt. Bij elke intake wordt er een risico-taxatie afgenomen en meteen opgenomen in het dossier.

| Norm 2.3 | | Oordeel |
|--|--|--|
|  | Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht. |  |

De bestuurder vertelt dat de doelen vaak in de indicatie staan die de gemeente heeft opgemaakt en door De Noordhoek worden overgenomen. Verder worden de doelen bepaald samen met de ouders van de jeugdige. Jeugdigen worden niet standaard betrokken bij het opstellen van leerdoelen, het bespreken van het zorgplan en de evaluatie. Het beleid van De Noordhoek is jeugdigen hierbij niet betrekken tenzij. De meeste jeugdigen zijn volgens de bestuurder niet in staat om daar actief over mee te denken vanwege hun leeftijd of beperking. Als het kan, doen ze het volgens de bestuurder wel. Ook een begeleider vertelt dat een aantal jeugdigen wel wordt betrokken bij hun leerdoelen; dan vraagt ze de jeugdige hoe die het vandaag vond gaan en dan worden de leerdoelen genoemd.

Verder vertellen de orthopedagoog en een begeleider dat er vooral gewerkt wordt met de Triple C methodiek.



De bestuurder vertelt dat afhankelijk van de indicatie zorgplannen eens in de drie, zes of twaalf maanden met ouders geëvalueerd wordt.

De inspectie ziet in alle dossiers die ingekeken zijn dat er een zorgplan aanwezig is met daarin concreet geformuleerde doelen, die soms specifiek worden uitgewerkt. Zo is een jeugdige op het einde van de dag onrustig. Om te zorgen dat hij toch op een rustige manier naar huis, gaat helpen ze hem een half uur voor het naar huis gaan rustig te worden: "door hem een rustig karweitje te geven. We geven hem een instructie dat hij zijn spullen moet pakken en we geven hem complimenten als hij dat goed gedaan heeft".

In de zorgplannen zijn ook evaluaties opgenomen waarin concreet beschreven staat welke doelen behaald zijn.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat bij elke jeugdige wordt gekeken op welke manier die wel betrokken kan worden bij de leerdoelen, het zorgplan en de evaluatie. Wanneer, zoals door de bestuurder wordt aangegeven, de ouders problematiek in de thuissituatie niet willen bespreken in aanwezigheid van hun kind kan er voor gekozen worden om dit apart zonder de jeugdige te bespreken.

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

De bestuurder geeft bij de inspectie aan dat De Noordhoek nauw samenwerkt met twee scholen voor speciaal onderwijs. Dit wordt bevestigd door de orthopedagoog die aangeeft dat er bij sommige jeugdigen doelen zijn gesteld die uiteindelijk moeten leiden tot het einddoel terug naar school. Dan leren jeugdigen op De Noordhoek bijvoorbeeld sociale vaardigheden en wordt in samenwerking met die school het aantal uren op de zorgboerderij afgebouwd terwijl tegelijkertijd het aantal uren naar school wordt opgebouwd. Ook een begeleider benoemt dat er nauw wordt samengewerkt met verwijzers, ouders, voogden en andere hulpverleners die er zijn. Als voorbeeld noemt ze een jeugdige die werd doorverwezen door een andere zorgaanbieder in het Brabantse naar De Noordhoek nadat de jeugdige met gezin verhuisd was naar Zeeland. De leerdoelen en manier van werken van de verwijzer werden voor deze jeugdige overgenomen en later is deze verwijzer ook nog een keer om advies gevraagd.

Ook de ouder die de inspectie heeft gesproken vindt de samenwerking tussen ouders en De Noordhoek goed. Ook zijn kind werd eerst elders begeleid. Mede dankzij De Noordhoek was er een warme overdracht en zijn de doelen en werkwijze van de vorige aanbieder overgenomen waardoor de hulpverlening en begeleiding op een goede manier is gecontinueerd.



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. |  |

Naast de bestuurder heeft één van twee coördinerend begeleiders een SKJ registratie. De andere bestuurder heeft net als alle begeleiders een zorggerelateerde opleiding.

Nu De Noordhoek is gegroeid vertelt de bestuurder dat hij op advies van een bedrijfsadviseur een middenkader heeft opgebouwd. Zo zijn twee begeleiders coördinerend begeleider geworden. Zij maken volgens de bestuurder de meeste zorgplannen en zijn persoonlijk begeleider van de meeste cliënten.

Ook is er een manager aangenomen die zaken regelt op organisatorisch vlak en de bestuurder administratief ondersteunt.

De orthopedagoog is sinds begin 2021 verbonden aan De Noordhoek en vertelt dat zij wel altijd het zorgplan leest, maar niet standaard betrokken is bij alle evaluaties en of het eindverslag.

De coördinerend begeleider die de inspectie spreekt, vertelt dat zij hbo Pedagogiek heeft gestudeerd en SKJ-geregistreerd is. Omdat zij persoonlijk begeleider is van een aantal jeugdigen is ze vaak aanwezig bij overleggen met ouders, voogden en ketenpartners. Zorgplannen worden volgens haar gemaakt door collega begeleiders en uiteindelijk kijkt er altijd een coördinerend begeleider mee en keurt het goed. De collega coördinerend begeleider is wel hbo geschoold maar heeft geen SKJ registratie.

Aandachtspunt:



Alhoewel de jeugdigen niet wonen op De Noordhoek en voor begeleiders toegang tot SKJ-expertise aanwezig is verwacht de inspectie dat De Noordhoek er voor zorgt dat er bij jeugdigen met complexe problematiek altijd iemand betrokken is met een SKJ registratie.

De aanbieder laat de inspectie weten dat er inmiddels altijd een SKJ-geregistreerde medewerker betrokken is bij jeugdigen met complexe problematiek en dat deze betrokkenheid bij ieder dossier wordt vastgelegd. Met het oog op het verbreden en verdiepen van kennis over deze doelgroep heeft het team minstens 2 keer per jaar een intervisiebijeenkomst met de orthopedagoog.

Verbeterpunt:

Bij controle van de VOG's blijkt dat op moment van toezicht De Noordhoek van vier medewerkers geen VOG heeft. Terwijl deze mensen beroepsmatig of incidenteel wel contact met jeugdigen hebben. De inspectie verwacht dat De Noordhoek (Op grond van artikel 4.1.6, eerste lid, van de Jeugdwet) van elke medewerker die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kan komen met jeugdigen een Verklaring Omtrent het Gedrag heeft met betrekking tot de functie die die persoon vervult.

De zorgaanbieder heeft de VOG's die tijdens het toezicht niet aanwezig waren inmiddels aan de inspectie voorgelegd. Zij hebben het intern beleid aangepast waardoor geen enkele werknemer begint met werken alvorens de VOG aanwezig is.

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

De bestuurder vertelt tijdens het gesprek met de inspectie dat hij een open werkklimaat heeft gecreëerd waarbij medewerkers elkaar op een laagdrempelige manier feedback kunnen geven. Ook de twee begeleiders die de inspectie spreekt ervaren dit zo en beschrijven een gezellige werksfeer waarin men open staat voor verbeteringen in de begeleiding van cliënten door elkaar feedback te geven.

Er wordt één keer per vier weken overlegd met hele team, waarbij naast het bespreken van cliënten ook praktische zaken aan de orde komen. Twee keer per jaar organiseert De Noordhoek een heisessie van een hele dag voor alle medewerkers waarin verschillende inhoudelijke thema's worden besproken.

Er is een ouderraad, bestaande uit zes ouders, die vier keer per jaar vergadert. Een lid van de ouderraad vertelt de inspectie dat zij worden meegenomen in organisatorische veranderingen bij De Noordhoek en soms ook wensen van ouders voorleggen aan het bestuur van De Noordhoek.



Een begeleider vertelt dat ze bij een incident altijd een MIC-melding doen. In deze melding wordt het incident beschreven en als voorbeeld noemt zij een deelnemer (geen jeugdige) die een begeleider heeft gebeten. De melding wordt dan besproken met de bestuurder of een coördinerend begeleider. Later wordt de melding ook besproken tijdens een teamvergadering. Bij de bespreking wordt gekeken wat er vooraf ging aan het incident, wordt de vraag gesteld of dit voorkomen had kunnen worden en bepaalt wat te doen als de situatie zich opnieuw voordoet.

Niet alle medewerkers die de inspectie heeft gesproken hebben een duidelijke definitie wat binnen De Noordhoek verstaan wordt onder een incident. Bovendien maakt De Noordhoek geen jaaroverzicht van de incidenten, terwijl dit volgens de manager wel kan in het ICT systeem (ONS) dat gebruikt wordt vanuit Samenwerkende Zorgboeren Zuid (SZZ).

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat De Noordhoek een duidelijke definitie heeft van een incident die bij alle medewerkers bekend is. Daarnaast verwacht de inspectie ook dat De Noordhoek een jaarrapportage maakt van alle incidenten, zodat ook incident overstijgend geleerd en verbeterd kan worden.

De aanbieder heeft inmiddels een definitie opgesteld van wat zij verstaan onder een incident. Verder meldt de aanbieder dat incidentenmeldingen direct worden doorgezet naar de incidentencommissie en besproken in teamvergaderingen. Er wordt van incidenten een jaarrapportage gemaakt waarin ook staat wat men van de incidenten leert.

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

Een begeleider geeft bij de inspectie aan dat als een jeugdige het ergens niet mee eens is zij daar altijd samen proberen uit te komen. Het is ook wel eens voorgekomen dat een jeugdige hierover sprak met een vrijwilliger (chauffeur), die dat doorgaf aan de begeleiding waardoor dit ook weer met de juiste personen uitgepraat kon worden.

Ook jeugdigen vertellen de inspectie dat ze naar hun begeleider gaan als hen iets niet bevalt.

De bestuurder geeft aan dat zij via de SZZ iemand van Zorgbelang al een onafhankelijke "klachtenfunctionaris" hebben.

De begeleiders die de inspectie spreekt zijn niet op de hoogte van het bestaan van een vertrouwenspersoon of een onafhankelijke klachtencommissie. Nergens hangt informatie met contactgegevens van de vertrouwenspersoon en ook op de website van de Noordhoek is niets terug te vinden over een onafhankelijke vertrouwenspersoon en een klachtencommissie.

De ouder die de inspectie spreekt heeft wel eens iets gehoord over een klachtencommissie, maar weet niets van een vertrouwenspersoon.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat informatie over een onafhankelijke vertrouwenspersoon van bijvoorbeeld Jeugdstem te allen tijde beschikbaar is voor jeugdigen en ouders. Dit betekent dat alle medewerkers op de hoogte moeten zijn van deze informatie, zodat ze jeugdigen en ouders gevraagd of ongevraagd kunnen wijzen op het bestaan van de vertrouwenspersoon.

Dit geldt ook voor de informatie over de onafhankelijke klachtencommissie. De jeugdwet stelt dat jeugdigen en ouders op een laagdrempelige manier toegang moeten hebben tot een onafhankelijke klachtencommissie. Daarom moet de informatie over de werkwijze van de klachtencommissie en de contactgegevens voor jeugdigen en ouders makkelijk terug te vinden zijn. Laagdrempelig betekent ook dat ouders en jeugdigen zich rechtstreeks tot de klachtencommissie moeten kunnen wenden zonder tussenkomst van De Noordhoek.

Inmiddels heeft aanbieder aan de inspectie laten weten dat de contactgegevens van de onafhankelijke vertrouwenspersoon zichtbaar aanwezig zijn in de kantine van de cliënten. Verder wordt het bestaan van de vertrouwenspersoon minimaal jaarlijks vermeld in de nieuwsbrief voor ouders.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Zorgboerderij De Noordhoek uit op woensdag 8 november 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 drie jeugdigen (tijdens de maaltijd en een rondleiding)
- Een telefonisch gesprek met één ouder, tevens lid van de ouderraad
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van De Noordhoek (een bestuurder en de manager facilitair)
- Gestructureerde interviews met:
 - Twee medewerkers: een coördinerend begeleider en een begeleider
 - De orthopedagoog
 - De bestuurder
- De check van tien 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
- Analyse van de website

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl