



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Ruchama Zorg Maarn

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport Ruchama Zorg

## De hulpaanbieder aan het woord

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

Dat Ruchama Zorg:

Jeugdigen met uiteenlopende psychosociale problematiek een veilige plek biedt, waar wij samen werken aan hun herstel, toekomst en rehabilitatie;

Deze jeugdigen het gevoel geven dat ze er mogen zijn, dat ze worden gewaardeerd, dat zij ertoe doen, dat ze worden gezien en dat ze bijzonder zijn; Zorg op maat levert.

Wij kijken altijd naar het individuele kind, naar haar potentieel, gaven en talenten. Wij zetten ze in hun kracht en ze te kijken naar mogelijkheden en zelfstandig gezonde keuzes te maken;

Een inclusieve en diverse organisatie is die bestaat uit zorgprofessionals die ieder elkaar aanvullen en een bijdrage leveren vanuit hun unieke kwaliteiten, gaven en talenten.

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

Er zal een programma worden opgesteld waarbij er maandelijks een thema-avond zal worden georganiseerd voor de jeugdigen.

Het zal dan gaan over relevante thema's zoals: Sexting; Het gebruik en gevaar van Social Media; Dating, Relating en Seks, Drugs; Gescheiden ouders en Wat mag je van de politie verwachten?

Deze avonden zullen door ervaringsdeskundigen, politiefunctionarissen en specialisten worden verzorgd.

Vanaf september 2023 zullen het Klachtenreglement en de daarbij horende Uitdeelbrief aan verzorgers (ouders en voogden) van nieuw te plaatsen jeugdigen worden uitgereikt.

Tevens zullen alle verzorgers van jeugdigen die reeds zijn geplaatst bij Ruchama Zorg deze documenten per mail krijgen toegestuurd.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

De jeugdigen krijgen nu maandelijks minimaal 1 thema-avond over onderwerpen die voor hun interessant zijn.

Voor de ouders zal er verder weinig veranderen. Immers de communicatie met ouders is al intensief.

---

## Conclusie van de inspectie

De inspectie constateert dat vier van de getoetste normen grotendeels aan de norm voldoen, op negen normen is verbetering noodzakelijk.

De inspectie is positief over het verbeterplan dat Ruchama heeft opgesteld, maar is kritisch op het feit dat een aantal tekortkomingen ook geconstateerd zijn bij een eerder bezoek in 2022. De inspectie zal daarom de implementatie van het verbeterplan volgen en vraagt Ruchama een resultaatverslag aan te leveren van de doorgevoerde verbeteringen. Op basis van het resultaatverslag zal de inspectie het vervolg bepalen.

---



# 1 Inleiding

In juli 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Ruchama Zorg (hierna: Ruchama) te Maarn.

## Aanleiding

In 2022 heeft de inspectie een algemeen toezicht uitgevoerd bij Ruchama om te bepalen of Ruchama verantwoorde hulp biedt. Dit leidde tot een [rapport](#) in augustus 2022, waarbij de inspectie positief was over de lerende houding van Ruchama en erop vertrouwde dat Ruchama verbetermaatregelen zou doorvoeren om aan alle gestelde normen te voldoen. Na het afsluiten van het toezicht ontving de inspectie een aantal signalen op basis waarvan zij een nieuw onaangekondigd toezicht heeft uitgevoerd, in juli 2023. Deze signalen zijn niet onderzocht tijdens het toezicht, maar waren mede aanleiding om te bepalen of Ruchama Zorg de eerder opgestelde verbetermaatregelen heeft doorgevoerd en 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 Ruchama Zorg

Ruchama is een kleinschalige zorgorganisatie en staat sinds 2011 als eenmanszaak ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 52176487. In de praktijk bestuurt de eigenaar samen met haar partner Ruchama.

Sinds 2019 biedt Ruchama jeugdhulp met verblijf aan jeugdigen op een landgoed in de bossen bij Maarn. Er is ruimte voor vijftien jeugdigen, op het moment van toezicht verblijven twaalf jeugdigen van 14 tot 21 jaar bij de aanbieder. Op de website van Ruchama is te lezen dat ze "opvang en begeleiding bieden aan meisjes en jongvolwassen vrouwen met een normale tot hoge begaafdheid, die vanwege autisme, AD(H)D, hechtingsproblemen, trauma of andere psychiatrische en/of psychosociale noden, gedurende langere tijd begeleiding en ondersteuning nodig hebben".

De hulp van Ruchama wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. De aanbieder heeft op het moment van het toezicht geen contracten via aanbestedingen met de jeugdzorgregio's. De hulp wordt geboden via maatwerk overeenkomsten met de plaatsende gemeenten. Ruchama is lid van Coöperatie Boer en Zorg en heeft een keurmerk van de Federatie Landbouw en Zorg Nederland. Bij de hulpverlening maakt Ruchama gebruik van paardencoaching.

De bestuurder heeft zes jaar bij een welzijnsorganisatie gewerkt. Ze heeft daar gewerkt als individueel - en groepsbegeleider en zich beziggehouden met begeleiding van jeugdigen en jongvolwassenen met autisme, ADHD en complexe psychosociale problematiek met behulp van paarden. Vanaf 2010 is zij naast haar werkzaamheden bij de welzijnsorganisatie, Ruchama gestart. Ze is gedragsdeskundige voor paarden en naast haar werkzaamheden bij Ruchama coacht en begeleidt ze individuele managers en medewerkers uit het bedrijfsleven, zorg en overheid. De partner van de bestuurder is manager bedrijfsvoering bij Ruchama en heeft een hbo-diploma en een opleiding bestuurlijke informatiekunde gevolgd. Hij heeft een achtergrond in de ICT en managementadvies. De inspectie leest dat hij bestuurlijke en inhoudelijke ervaring heeft in het werken, bouwen en professionaliseren van bedrijven en organisaties. Naast zijn werk bij Ruchama coacht en begeleidt hij ondernemers. Bij Ruchama werken op het moment van toezicht twaalf medewerkers in loondienst, waaronder een teamleider en drie gastvrouwen. Vijf medewerkers werken als zzp'er, waaronder de gedragswetenschapper. In totaal hebben vijf medewerkers een registratie bij de Stichting Kwaliteitskader Jeugd (SKJ).

## 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 veelal positieve punten:

- 1.2. Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- 1.4. Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.
- 2.4. Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.
- 2.5. Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 1.1. Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.3. Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- 1.5. De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.1. Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.2. Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- 2.3. Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 3.2. De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3. De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- 3.4. De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De inspectie constateert dat vier van de getoetste normen grotendeels aan de norm voldoen, op negen normen is verbetering noodzakelijk. Een aantal van deze tekortkomingen zijn ook geconstateerd bij een eerder bezoek in 2022, dit ziet de inspectie als zorgelijk. De inspectie heeft daarom besloten een aanvullend gesprek met de bestuurder te voeren over de verbeterkracht.

## Aanvullend gesprek met de bestuurder

Op 27 november 2023 heeft de inspectie een gesprek gevoerd met de bestuurder en de manager bedrijfsvoering van Ruchama over de bevindingen van het bezoek. In dit gesprek toont Ruchama de inspectie een verbeterplan op de tekorten die geconstateerd zijn en laat Ruchama weten dat een aantal verbeterpunten gerealiseerd zijn.

De doorgevoerde verbeteringen zijn:

- Het klachtenreglement is aangepast en sinds september 2023 krijgen cliënten een informatiebrief hierover.
- Voor alle cliënten is een risico-inventarisatie gemaakt en die is terug te vinden in de cliëntdossiers.
- Voor jeugdigen van 18 jaar en ouder zijn huisregels aangepast, ze hebben een huissleutel gekregen en kunnen vrij in- en uitlopen.
- Er zijn thema-avonden voor jeugdigen geweest, en er zijn er meer gepland, met inhoudelijke thema's zoals: echtscheiding, loverboys en social-media gebruik.
- Er is om de week bewonersoverleg waarbij jeugdigen input kunnen geven voor de teamvergadering van Ruchama.

Acties geformuleerd in het verbeterplan:






- In september 2023 is vanuit Ruchama een werkgroep gestart met als opdracht het oprichten van een cliëntenraad met ouders.
- Ruchama start in januari 2024 met een Raad van Advies met twee externe adviseurs.
- Ruchama start in januari 2024 met een externe adviseur om het kwaliteitsmanagementsysteem te verbeteren, waarbij de borging van de PCDA-cyclus een belangrijk aandachtspunt is.
- Ruchama heeft een externe deskundige ingeschakeld voor deskundigheidsbevordering aan de medewerkers. Er zal ook aandacht zijn voor vakinhoudelijke ontwikkelingen.
- Alle medewerkers worden getraind in de Meldcode, dit zal eind januari 2024 afgerond zijn.
- Er zal een apart document komen voor het perspectiefplan, waarbij aandacht is voor wonen en werken/studeren.

## Vervolg

De inspectie ziet dat Ruchama aan de slag is gegaan met een verbeterplan en het invoeren van verbetermaatregelen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De inspectie wil de implementatie van de verbetermaatregelen volgen en verwacht van Ruchama een resultaatverslag van het verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief data waarop dit bereikt is. Dit resultaatverslag moet voor 1 juni 2024 aan de inspectie worden verzonden. Op basis van het resultaatverslag beslist de inspectie of en wanneer zij een hertoets uitvoert.

## 3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantroef 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 inspectie hoort in gesprekken met medewerkers, de bestuurder en de manager bedrijfsvoering dat nieuwe aanmeldingen binnenkomen bij de manager bedrijfsvoering. Er volgt een eerste selectie op basis van de telefonische aanmelding. Na toezending van het dossier nemen de manager bedrijfsvoering, de gedragswetenschapper en de teamleider het dossier van de jeugdige door en gaan na of er een match is met Ruchama. Wanneer er een match is, volgt er een gesprek met de ouders, de voogd en eventueel vertegenwoordiging van de gemeente om de actuele situatie goed in beeld te brengen. Wanneer dit positief is en Ruchama van oordeel is dat ze passende hulp kan bieden, volgt er een gesprek met de jeugdige en de persoon die de jeugdige het meest vertrouwt. Het uiteindelijke besluit tot plaatsing wordt genomen door de manager bedrijfsvoering, die dit ook communiceert naar de plaatser. De gedragswetenschapper heeft hierbij een adviesfunctie.

De geïnterviewde ouders en voogden vertellen de inspectie dat Ruchama een goed en volledig beeld heeft van de jeugdigen. Ook hoort de inspectie van de voogden dat ze betrokken zijn bij het maken van de zorgplannen en het opstellen van de doelen. Medewerkers vertellen de inspectie dat bij aanvang van de zorg een volledig en actueel beeld van de jeugdige soms ontbreekt, omdat er onvolledige informatie of een te positief beeld door de verwijzer wordt gegeven.

De inspectie ziet bij de inzage in de cliëntendossiers in twee van de vier dossiers een actueel en gedeeld beeld van de context van de jeugdige, ouders en het netwerk. In de andere twee dossiers die de inspectie inzag ontbreekt dit beeld.

#### *Verbeterpunten*

- De inspectie verwacht dat het besluit over het plaatsen van een jeugdige wordt genomen en hierover wordt gecommuniceerd door daarvoor bevoegde en bekwame hulpverleners.
- Ruchama moet zorgdragen voor een actueel en gedeeld beeld voor en tijdens de plaatsing van een jeugdige.

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


De inspectie hoort van medewerkers en ouders dat het zorgplan samen met jeugdigen en ouders wordt opgesteld. In drie van de vier cliëntendossiers ziet de inspectie dat het plan is besproken met de jeugdige en is zichtbaar sprake van eigen regie door de jeugdige.



Medewerkers vertellen de inspectie dat de gedragswetenschapper en de mentor betrokken zijn bij het opstellen van de doelen en het plan. Ze vertellen dat het daarbij gaat om wat de jeugdige zelf wil leren en ontwikkelen. Eén jeugdige vertelt dat ze samen met de gedragswetenschapper en de mentor haar eigen plan heeft gemaakt. Twee jeugdigen geven aan dat er wel eens over de doelen is gesproken, maar dat het voor hen niet helemaal helder is waar ze aan werken.

#### Aandachtspunt

- De inspectie verwacht dat Ruchama met alle jeugdigen in gesprek blijft over de doelen en waar ze aan werken, zodat de jeugdigen gedurende de hele plaatsing zo optimaal mogelijk eigen regie kunnen voeren over het eigen hulpverleningsproces.

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

Medewerkers vertellen dat bij de verdeling van een mentorschap vooral wordt gekeken welke begeleider hier ruimte en tijd voor heeft. Indien meerdere begeleiders ruimte hebben kijkt men naar een goede matching. Jeugdigen vertellen aan de inspectie dat ze goed contact hebben met hun mentor. De mentor is bereikbaar en weet vaak goed wat er speelt. Ouders vertellen de inspectie dat zij zich gerespecteerd voelen en dat de groepsleiding goed bereikbaar is. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek<sup>1</sup>, ingevuld in november 2022 door de jeugdigen die destijds bij Ruchama woonden, komt naar voren dat de jeugdigen op dat moment voldoende begeleiding ervaren, dat de jeugdigen de begeleiders deskundig vinden en dat ze respectvol met de jeugdigen omgaan.

In gesprekken met de jeugdigen hoort de inspectie dat sommige medewerkers niet altijd kloppen als ze de kamer van een jeugdige binnentreden. Andere medewerkers kloppen wel altijd.



In de gesprekken met de medewerkers, jeugdigen, de vertrouwenspersoon van Jeugdstem en de woonconsulent hoort de inspectie dat de begeleiders niet altijd voldoende tijd hebben om de jeugdigen de aandacht te geven die zij nodig hebben. De inspectie hoort in deze gesprekken dat afspraken soms niet nagekomen worden en dat Ruchama veel zelfstandigheid verwacht van jeugdigen van 18 jaar of ouder, die daarbij ervaren dat ze weinig ondersteuning krijgen van de begeleiders.

Medewerkers vertellen dat er door onrust in de groep, de vele wisselingen van jeugdigen, wisselingen van personeel door ziekte en verloofde en de vele werkzaamheden, te weinig tijd voor de jeugdigen is. Ze vertellen dat het een groep is waar veel onrust heerst en er altijd wel iets gebeurt, omdat er veel speelt tussen de jeugdigen onderling. Vooral als het vol is, met vijftien jeugdigen, is het volgens medewerkers eigenlijk te veel om de jeugdigen voldoende aandacht te geven.

<sup>1</sup> Jaarverslag Ruchama 2022

### Verbeterpunten

- De inspectie verwacht van Ruchama dat alle medewerkers respect hebben voor de privacy van de jeugdigen en dat de bestuurder toeziet op de naleving hiervan.
- Ruchama moet de jeugdigen voldoende aandacht en ondersteuning bieden.
- De inspectie verwacht van Ruchama dat ze de ondersteuning van jeugdigen boven de 18 jaar verbetert en met de jeugdigen, de mentor en de gedragswetenschapper een perspectiefplan op maat maakt.

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

De inspectie hoort in gesprekken met jeugdigen, ouders, medewerkers en voogden dat het netwerk goed in kaart is gebracht en in de cliëntendossiers ziet de inspectie dat er een overzicht is van het netwerk van de jeugdigen. De voogden vertellen dat het versterken van het netwerkonderdeel is van het plan en ook dat ziet de inspectie terug in de cliëntendossiers.

Ouders, jeugdigen en medewerkers vertellen dat er regelmatig contact is met ouders. Mentoren bellen wekelijks met ouders en ouders worden uitgenodigd om op bezoek te komen. Vrienden zijn welkom bij Ruchama, maar zij mogen niet blijven slapen. De inspectie hoort echter van jeugdigen en medewerkers dat er weinig vrienden op bezoek komen. Vaker gaan de jeugdigen zelf naar iemand toe. Dat mag in overleg en als er een kennismaking geweest is, zodat bij Ruchama bekend is waar en naar wie jeugdigen toe gaan.

Jeugdigen vertellen dat als ze een relatie hebben hun vriend(in) langs mag komen. Dit moet dan wel eerst afgestemd worden met een begeleider en de begeleider moet erbij zijn in de huiskamer. Een jeugdige vertelt aan de inspectie dat ze zou willen dat er een betere ontvangstruimte is om bezoek te ontvangen.

### Aandachtspunt

- De inspectie verwacht dat Ruchama in gesprek gaat met de jeugdigen om te verkennen hoe het ontvangen van bezoek van vriend(in)en beter mogelijk gemaakt kan worden.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft de bestuurder van Ruchama laten weten dat er meerdere ruimtes zijn waar een jeugdige zijn/haar familie kan ontvangen. En dat er geen begeleider bij hoeft te zijn in de huiskamer, mits het bezoek begeleid moet worden.



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



### *Fysieke omgeving*

Ruchama is gevestigd in een landhuis op een landgoed, er is veel ruimte, bos en natuur om het landhuis heen. De sfeer oogt huiselijk. Er zijn vier woonlagen, waaronder een grote kelder met chill-ruimte voor de jeugdigen en een begane grond met een woonkamer, keuken, kantoren en vergaderruimtes. Op de eerste en tweede verdieping slapen de jeugdigen en zijn er meerdere grote badkamers en toiletten. Op de eerste verdieping is ook een in pandig appartement waar een begeleider woont en een wasruimte is. De jeugdigen op de eerste verdieping hebben een gezamenlijke keuken om zelfstandig te koken. De kamers van de jeugdigen zijn ruim en de jeugdigen kunnen hun kamer zelf inrichten.

### *Pedagogisch klimaat*

Na het inspectiebezoek in 2022 zijn bewonersvergaderingen ingesteld, wat de inspectie positief vindt. De inspectie leest in de notulen van de bewonersvergaderingen dat het bespreken van de huisregels, die door Ruchama opgesteld zijn, een belangrijk agendapunt is. Medewerkers vertellen dat de huisregels al lange tijd hetzelfde zijn en niet worden aangepast. De inspectie ziet weinig inspraak van de jeugdigen terug in de notulen van de bewonersvergaderingen en hoort in gesprek met medewerkers dat de huisregels niet samen met de jeugdigen worden opgesteld. De inspectie hoort van jeugdigen dat ze graag invloed willen hebben op de huisregels, maar dat er onvoldoende naar ze geluisterd wordt. Voorbeelden van de huisregels zijn: de woonkamer gaat op slot om 21.30 uur en om 6.30 uur weer open, doordeweeks moeten de jeugdigen om 21.30 uur naar hun kamers en om 21.45 uur moet het stil zijn. Jeugdigen hebben tussen 19.00 uur en 20.00 uur een individueel rustmoment, ze mogen die doorbrengen op hun kamer of buiten wandelen. Tijdens dit rustmoment mogen ze niet in de huiskamer of bij elkaar op de kamer zitten. Jeugdigen moeten toestemming vragen aan medewerkers als ze fruit willen of iets uit de grote koelkast willen pakken. Ook als ze bij elkaar op de kamer willen zitten moeten ze aan de groepsleiding toestemming vragen.

In gesprekken met medewerkers en jeugdigen hoort de inspectie dat er veel onrust, irritaties, pesterijen en ruzie is tussen de jeugdigen onderling. De inspectie hoort van een aantal incidenten die plaats hebben gevonden tussen de jeugdigen, waarna jeugdigen weggestuurd zijn bij Ruchama. Er zijn groeps gesprekken geweest om de spanning bespreekbaar te maken.

De inspectie hoort van jeugdigen en medewerkers dat er geen eenduidig pedagogisch beleid is. Sommige medewerkers richten zich op belonen van gedrag en andere medewerkers straffen meer. Jeugdigen vertellen aan de inspectie onduidelijk en daarmee lastig is. Ze vertellen ook dat er op de groepsapp van de jeugdigen onderling veel pestgedrag en ruzie is.

Ruchama maakt gebruik van een aantal "time-out" plekken, verblijfplekken in Leersum en Azewijn waar jeugdigen naar toegestuurd worden als er iets gebeurd is. Indien een jeugdige op time-out gestuurd wordt geldt dit als een "officiële waarschuwing".

Ruchama werkt met "rode kaarten". Een jeugdige kan een rode kaart krijgen bij drugsgebruik of als een jeugdige wegloopt. Drie rode kaarten leiden tot een "officiële waarschuwing". Bij drie officiële waarschuwingen moet de jeugdige Ruchama verlaten. De inspectie hoort in de gesprekken met ouders en jeugdigen dat jeugdigen zich regelmatig onveilig voelen mede omdat hun kamerdeur niet op slot kan. Ze zijn bang dat er iets gestolen of vernield wordt als ze afwezig zijn. Recent is er een incident geweest waarbij spullen vernield zijn van een jeugdige en haar kamer overhoop gehaald is. Ook vertellen jeugdigen over een onveilig gevoel door de onrust en spanningen tussen de jeugdigen onderling. Jeugdigen en medewerkers geven aan dat er jeugdigen geplaatst waren die voor veel onrust en incidenten hebben gezorgd, zij hebben Ruchama moeten verlaten. In interviews met ouders en de woonbegeleider hoort de inspectie dat er drank geschonken is aan een minderjarige door medewerkers van Ruchama. Ook hoort de inspectie dat er bij Ruchama soms gesprekken gevoerd worden waarbij door de manager bedrijfsvoering bedreigd wordt dat een jeugdige Ruchama moet verlaten als de jeugdige onvoldoende meewerkt.

#### *Dagbesteding*

De inspectie hoort in gesprekken met jeugdigen, medewerkers en ouders dat van de jeugdigen verwacht wordt dat ze een dagprogramma volgen. De inspectie hoort dat Ruchama de jeugdigen positief ondersteunt met het vinden van een goede plek voor onderwijs, stage of werk. Er is een inwonend begeleider die voor de jeugdigen dagbesteding organiseert als ze die niet hebben buiten de deur. In verband met langdurige ziekte van deze medewerker loopt dit nu niet goed. De inspectie hoort dat de paardenverzorging centraal staat en jeugdigen die geen dagbesteding hebben zijn verplicht om daaraan mee te doen. Medewerkers vertellen dat ze het belangrijk vinden dat de invulling van het dagprogramma wat creatiever wordt en dat als een jeugdige niets heeft met paarden of dieren, Ruchama dit moet aanpassen.

#### *Vrijheidsbeperkende maatregelen*

Na het inspectiebezoek in 2022 zijn de camera's in de gang en in de woonkamer verwijderd. De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers en jeugdigen dat twee jeugdigen een eigen camera hebben gekregen op hun kamer, die ze zelf kunnen bedienen met een app op hun telefoon, zodat ze kunnen zien of er iemand op hun kamer komt. Ze vertellen de inspectie dat het echt alleen zichtbaar is voor de jeugdigen zelf. De camera kregen ze met toestemming van de bestuurder, terwijl een aantal medewerkers het daar niet mee eens was.

Jeugdigen hebben 's avonds geen vrije toegang tot het huis en hebben geen sleutel van de buitendeur. Als jeugdigen laat terugkomen, moeten ze aan de begeleiding vragen om binnengelaten te worden, omdat de deur dan op slot zit.

De inspectie leest in de notulen van het teamoverleg dat er strikte tijden zijn voor iedereen om binnen te zijn, door de week is dit uiterlijk 21.30 uur, vrijdag en zaterdag 21.45 uur (op zaterdagavond wat later als jeugdigen samen thuiskomen) en zondagavond is dit 21.00 uur. Na een avond uitgaan moeten de jeugdigen ergens anders slapen en onder invloed mogen ze niet terugkomen bij Ruchama.

Uit de gesprekken met de jeugdigen en ouders blijkt dat sommige jeugdigen in de avond hun telefoon in moeten inleveren. De inspectie hoort dat hierover per jeugdige een individuele afweging wordt gemaakt en dat dit afgestemd is met ouders, dit is echter niet zichtbaar in de dossiers van de jeugdigen. De regel is dat de wifi om 23.00 uur uitgezet wordt.

#### *Verbeterpunten*

- De inspectie verwacht dat Ruchama een positief en ontwikkelingsgericht klimaat biedt, dat aansluit bij de individuele behoeften van de jeugdigen. Daar hoort bij dat er een passende dagbesteding wordt aangeboden die aansluit bij de interesses en ontwikkelingsmogelijkheden van de jeugdigen.
- Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet zijn vrijheidsbeperkende maatregelen, die in een open setting op jeugdigen toegepast worden, niet toegestaan, tenzij er sprake is van een noodsituatie waarbij de jeugdige een gevaar voor zichzelf of voor anderen vormt. Het niet toestaan van een vrije toegang tot de woning is een vrijheidsbeperkende maatregel. De inspectie verwacht dat jeugdigen vrij toegang hebben tot de woning en dat ze zelfstandig naar binnen en buiten kunnen. Het komt voor dat maatregelen die vrijheidsbeperkend zijn om pedagogische redenen ingezet worden. Wanneer dit zorgvuldig afgewogen is en past bij de leeftijdsfase en ontwikkeling van de jeugdige kan dit passend zijn in het kader van de opvoeding. Bijvoorbeeld regels en afspraken over bedtijden en telefoongebruik. Echter, generieke maatregelen zijn niet toegestaan. Deze zijn niet afgewogen per kind en dus is er sprake van een vrijheidsbeperking. De inspectie verwacht dat er maatwerkafspraken gemaakt worden met jeugdigen over bedtijden en andere pedagogische maatregelen.
- Ruchama hanteert het beleid dat jeugdigen niet thuis mogen komen als een jeugdige te laat thuis komt of alcohol gedronken heeft. Dit is een repressieve maatregel die de inspectie niet navolgbaar vindt. Juist als er sprake is van alcoholgebruik is het van belang dat er zicht is op de jeugdige. Een veilige omgeving waar begeleiders in contact kunnen komen met de jeugdige om het gesprek aan te kunnen gaan over alcoholgebruik en potentiële risico situaties is hierbij van belang. De inspectie verwacht van Ruchama dat ze haar pedagogisch beleid hierop aanpast.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft de bestuurder van Ruchama laten weten dat jeugdigen geen toestemming hoeven te vragen om fruit te pakken, dit is vrij beschikbaar. De bestuurder geeft aan bepaalde regels niet aan te kunnen passen, zoals basis afspraken rondom drugs en alcohol, omdat dit opvoedregels zijn. Ook laat de bestuurder weten dat ze het belangrijk vindt dat jeugdigen veilig zijn als ze uitgaan. Het huis staat in een bos en jeugdigen kunnen niet worden opgehaald laat in de avond en nacht, omdat de begeleiding na 22.00 uur alleen is.

De deuren gaan op slot vanwege de veiligheid en jeugdigen kunnen ten alle tijden naar buiten. De bestuurder schrijft dat het niet zo kan zijn dat jeugdigen zelf bepalen wanneer zij thuiskomen. Jeugdigen van achttien jaar en ouder die privileges hebben krijgen een voordeursleutel en kunnen ten alle tijden naar binnen. Gezien de leeftijden worden er per bewoner afspraken gemaakt, bij minderjarigen gebeurt dit in overleg met de gezaghebbenden. De bestuurder laat over het dagprogramma het volgende weten: Er dient onderscheid te worden gemaakt in Dagprogramma (Dagbesteding) en Paardenverzorging. Jeugdigen die geen studie, werk of stage hebben zijn verplicht om mee te helpen met de paardenverzorging. Dat wordt al tijdens de Intake besproken en dat is onderdeel van de behandelvisie van Ruchama.



## 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
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	

De inspectie ziet en hoort dat Ruchama op drie manieren cliëntinformatie opslaat. Er is een papieren dossier, documenten van jeugdigen worden in Teams opgeslagen en er is een cliëntvolgsysteem van de Coöperatie Boer & Zorg, genaamd "Start met Ons". In het cliëntvolgsysteem staat per cliënt onder andere de dagrapportage en Melding Incident Cliënt (MIC) meldingen.



Medewerkers geven aan dat de gedragswetenschapper betrokken is bij het maken van een risicotaxatie. De inspectie hoort in gesprekken dat de manager bedrijfsvoering ook gesprekken voert met cliënten om risico's in te schatten. In drie van de vier cliëntdossiers die de inspectie inziet, zijn de risicotaxaties niet aanwezig of niet actueel. De inspectie ziet geen actuele veiligheidsplannen in de dossiers.

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers dat de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling niet bij iedereen bekend is.

#### Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Ruchama voor alle jeugdigen systematisch een actuele inschatting van de mogelijke risico's maakt op de verschillende leefgebieden, zowel aan het begin van het traject, bij periodieke evaluaties als bij gewijzigde omstandigheden. Dit dient te worden gedaan door een daarvoor bevoegde en bekwame medewerker. De inspectie verwacht dat Ruchama dit met terugwerkende kracht doet bij de jeugdigen bij wie dit nog niet is gebeurd en dat dit navolgbaar wordt vastgelegd in de cliëntdossiers. Indien nodig dient Ruchama te zorgen voor een actueel veiligheidsplan.
- De inspectie verwacht dat Ruchama een overzichtelijk en duidelijk cliëntenregistratie systeem hanteert, bij voorkeur in één systeem.
- De inspectie verwacht dat de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling bij alle medewerkers van Ruchama bekend is.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft de bestuurder van Ruchama laten weten dat de manager bedrijfsvoering geen gesprekken voert met jeugdigen om risico's in te schatten. Hij vraagt wel risico's uit bij ouders, gedurende het intakeproces, waarbij er expliciet vragen worden gesteld aan ouders zelf.

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

In de gesprekken met de bestuurder, medewerkers en jeugdigen hoort de inspectie dat iedere jeugdige een mentor heeft en dat er wekelijks mentorgesprekken zijn met de mentor. Iedere twee weken vindt een teamoverleg plaats, waarin de jeugdigen besproken worden. In dit overleg kijken teamleden naar wat een jeugdige nodig heeft.

De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers, jeugdigen, voogden en ouders dat er bij Ruchama intern coaching geboden wordt aan jeugdigen, waaronder coaching met paarden, en dat dit afgestemd is op de behoefte van de jeugdige. Jeugdigen vertellen dat er soms wachttijden zijn voordat ze aan de beurt zijn. Jeugdigen volgen waar nodig extern therapie.

De inspectie leest in het 'Jaarverslag Ruchama Zorg 2022' dat Ruchama een avond heeft laten verzorgen door "Pretty Woman" om jeugdigen voorlichting te geven over het gevaar van internet en social mediagebruik.



De inspectie leest in het 'Jaarverslag Ruchama Zorg 2022' over de uitstroom van jeugdigen dat de "uitstroom in 2022 significant is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren ten gevolge van het niet (voldoende)aansluiten van de zorgbehoefte op ons zorgaanbod".

De inspectie hoort van medewerkers en jeugdigen dat er ook veel wisselingen zijn geweest in 2023, waarbij voor zeker zeven jeugdigen de plaatsing vroegtijdig is afgebroken.

#### Verbeterpunt

- De inspectie verwacht dat Ruchama hulp biedt die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders. De inspectie verwacht een doorlopend aanbod met voor de doelgroep relevante thema's, zoals social media en middelengebruik, en dat die thema's daarnaast, indien nodig, individueel opgepakt worden met de jeugdigen.

Voorafgaande aan de vaststelling van het rapport heeft de bestuurder van Ruchama laten weten dat het niet gaat om zeven jeugdigen waarvan de plaatsing vroegtijdig is afgebroken in 2023, maar dat het gaat om drie jeugdigen. Voor de overige jeugdigen was de uitstroom volgens plan.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Medewerkers vertellen aan de inspectie dat de hulpverleningsplannen geschreven worden door de gedragswetenschapper in samenwerking met de mentor van de jeugdige.

In drie van de vier cliëntendossiers treft de inspectie een plan aan met actuele doelen die duidelijk, concreet, haalbaar en ontwikkelingsgericht geformuleerd zijn. Medewerkers vertellen dat er na zes weken gestart wordt met het opstellen van een plan en dat een plan na ongeveer twee maanden klaar is. Ze vertellen de inspectie ook dat ze iets achterlopen bij het op tijd opstellen van de plannen vanwege personeelsgebrek. In twee van de vier dossiers zijn jaarlijkse evaluaties van de doelen zichtbaar. Ouders, voogden en jeugdigen vertellen de inspectie dat er geen tijdige evaluatie plaatsvindt en dat ze niet altijd goed op de hoogte zijn van de voortgang van de te behalen doelen. De inspectie ziet in de vier cliëntendossiers niet dat er perspectiefplannen opgenomen zijn.



Na het inspectiebezoek in 2022 had Ruchama laten weten dat alle relevante protocollen en richtlijnen toegankelijk gemaakt zijn, zodat iedere medewerker ze in kan zien. Ook gaf Ruchama aan dat er een medewerker was aangesteld om collega's hierin te begeleiden.



De inspectie hoort in de gesprekken die tijdens dit toezicht met medewerkers zijn gevoerd dat de richtlijnen van het Nederlands Jeugdinstituut onbekend zijn en dat er geen gebruik gemaakt wordt van relevante richtlijnen en protocollen.

*Verbeterpunten*

- De inspectie verwacht dat de hulpverleningsplannen van de jeugdige uiterlijk zes weken na binnenkomst bij Ruchama gereed zijn.
- De inspectie verwacht dat in de cliëntendossiers een actueel beeld van de jeugdigen zichtbaar is.
- De inspectie verwacht dat de hulpverleningsplannen regelmatig geëvalueerd worden en dat hierbij sprake is van maatwerk.
- De inspectie verwacht van Ruchama dat alle medewerkers op de hoogte zijn van de relevante richtlijnen en protocollen, dat deze eenvoudig te raadplegen zijn voor de medewerkers en dat zij hiermee werken.

Norm 2.4	Oordeel
	



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

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers, ouders en voogden dat er een goede samenwerking is met andere hulpverleners. Ze zijn waar nodig betrokken bij de overdracht en evaluaties en er is vanuit Ruchama regelmatig contact met andere hulpverleners. De inspectie ziet in de vier cliëntendossiers een overzicht van betrokken hulpverleners. Ook ziet de inspectie in alle vier dossiers dat er sprake is van een zorgvuldige informatie-uitwisseling. Gezinsvoogden vertellen dat ze tevreden zijn over de samenwerking met Ruchama.

In gesprekken met bestuurder, manager bedrijfsvoering, medewerkers, ouders en jeugdigen hoort de inspectie dat jeugdigen kunnen blijven bij Ruchama nadat ze 18 jaar geworden zijn, op basis van financiering vanuit de verlengde Jeugdwet. Jeugdigen en ouders geven aan dit fijn te vinden. Ruchama werkt met een “vier fasen-methodiek” en in fase vier wordt van jeugdigen verwacht dat ze werken aan zelfstandigheid. In de gesprekken met jeugdigen en de woonconsulent hoort de inspectie dat er voor jeugdigen van 18 jaar en ouder, die in fase vier zitten, onvoldoende begeleiding en ondersteuning is in het vinden van een nieuwe woonplek en aandacht voor het perspectief na hun vertrek bij Ruchama.

*Aandachtspunt*

- De inspectie verwacht van Ruchama dat er aandacht is voor het perspectief van 18-jarigen en dat er meer ondersteuning is, gericht op hun ontwikkelingsniveau en op de uitstroom naar een andere plek.

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

De inspectie hoort van medewerkers en de bestuurder dat Ruchama in 2022 een externe coach heeft aangetrokken om tien coachsessies te geven over de samenwerking binnen het team van Ruchama. De inspectie ziet de afspraken, die in deze sessies gemaakt zijn, terug in het 'Samenwerkingsplan Ruchama', vastgesteld in juni 2023. Er zijn met name afspraken gemaakt over de samenwerking onderling, inclusief de rol van de bestuurder en de manager bedrijfsvoering. Medewerkers vertellen de inspectie dat ze zelf door willen gaan met intervisie, dit staat nog gepland. De inspectie hoort van de gedragswetenschapper dat hij niet betrokken is bij de intervisie. Hij heeft wel plannen om coaching gesprekken te gaan houden met de begeleiders.

*Aandachtspunt*

- De inspectie verwacht dat medewerkers blijvend in staat worden gesteld intervisie te volgen zodat zij kunnen reflecteren op hun handelen.



### 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>2</sup> stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

Op het moment van toezicht op 11 juli 2023 heeft Ruchama de Jaarrekening 2022 niet ingediend en ontbreken er relevante gegevens voor het beoordelen van deze norm. De inspectie heeft deze norm daarom niet beoordeeld.

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

De manager bedrijfsvoering en medewerkers vertellen dat er geen scholingsplan is bij Ruchama. Scholing is onderwerp van gesprek in individuele gesprekken van medewerkers met de manager bedrijfsvoering. Een medewerker vertelt aan de inspectie recent online een training van vier dagen te hebben gevolgd op het gebied van autisme. De gedragswetenschapper vertelt dat het team een training de-escalerend werken heeft gevolgd.

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers en jeugdigen dat er regelmatig te weinig personeel is en dat er soms twee begeleiders op een groep van vijftien jeugdigen staan. Op die momenten kan er volgens hen te weinig aandacht aan de jeugdigen worden gegeven. In de documenten die bij de inspectie aangeleverd zijn, ziet de inspectie vijf SKJ-geregistreerde medewerkers, waaronder de gedragswetenschapper, en van één medewerker is de SKJ-registratie verlopen in juni 2023. Een verzoek tot herregistratie is aangevraagd.

In één van de acht personeelsdossiers treft de inspectie een diploma aan. Van de andere medewerkers ontbreken de diploma's. De diploma's van de deze personeelsleden zijn door Ruchama nagezonden. Niet alle personeelsleden hebben een zorg gerelateerde opleiding.

In zeven van de acht personeelsdossiers die de inspectie inziet, zijn de VOG's aanwezig en op tijd. Eén VOG is later toegezonden, deze bleek wel in het bezit te zijn van de zorgaanbieder, maar op het moment van toezicht niet vindbaar.



In het inspectierapport van 2022 is opgenomen dat de bestuurder en de manager bedrijfsvoering, die zelf geen zorgopleiding hebben, de zorginhoudelijke taken overdragen aan de teamleider. De manager bedrijfsvoering vertelt aan de inspectie dat de teamleider en de gedragswetenschapper veel hebben overgenomen, maar dat een stap terugdoen maar deels gelukt is, mede omdat hij het niet altijd eens is met de aanpak van de medewerkers.

<sup>2</sup> Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

De medewerkers vertellen aan de inspectie dat de manager bedrijfsvoering nog bij veel inhoudelijke taken betrokken is en soms ook beslissingen van medewerkers teruggedraait.

#### Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat aanbieders werken met voldoende personeel, dat opgeleid is voor de functie die ze uitoefenen. Voor alle jeugdhulpaanbieders geldt dat zij dienen te voldoen aan [de norm van de verantwoorde werktoedeling](#). Het afwegingskader verantwoorde werktoedeling geeft uitleg over wanneer een geregistreerde professional vereist is en wanneer een niet-geregistreerde (maar wel vakbekwame) professional kan worden ingezet. De complexiteit van de doelgroep en het aantal geplaatste jeugdigen bij Ruchama vraagt om meer capaciteit aan begeleiding én meer deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. Elke begeleider dient, op het niveau van de functie, te beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om verantwoorde hulp te kunnen bieden.
- De inspectie ziet dat de manager bedrijfsvoering op verschillende momenten in het proces zorginhoudelijke taken verricht en beslissingen neemt, zoals in het intakeproces. De inspectie verwacht van Ruchama dat deze zorginhoudelijke taken door bevoegde en bekwame professionals worden uitgevoerd.

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

Ruchama heeft in 2022 een anoniem cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De jeugdigen hebben daarin aangeven wat ze vinden van onder andere de begeleiding, het wonen en of ze voldoende inspraak hebben. De jeugdigen gaven de begeleiding en het wonen gemiddeld een voldoende, een zeven. Ze gaven aan dat er voldoende overlegmomenten zijn, maar dat ze onvoldoende inspraak hebben bij nieuwe plaatsingen.



Bewonersvergaderingen met de jeugdigen zijn ingesteld na het inspectiebezoek van 2022. De medewerker die deze vergaderingen met de jeugdigen organiseert is al een paar maanden uitgevallen en tijdens haar uitvalperiode hebben er geen bewonersvergaderingen plaatsgevonden. De inspectie hoort dat de manager bedrijfsvoering wel af en toe punten bespreekt met de jeugdigen waarbij ook de teamleider aanwezig is.

Incidenten en conflicten worden gemeld in het systeem van de Coöperatie Boer en Zorg, genaamd "Start met Ons". De inspectie ziet in de incidentenregistratie niet alle incidenten terug waar medewerkers en jeugdigen over hebben verteld. De inspectie hoort bijvoorbeeld van jeugdigen en medewerkers over incidenten die gaan over drugsgebruik, vernielingen en dierenmishandeling. Deze incidenten ziet de inspectie maar gedeeltelijk terug in het systeem.

Bij de incidenten die wel beschreven zijn leest de inspectie dat de evaluatie van het incident en de genomen maatregel(en) die beschreven is, vooral gericht is op de jeugdige (bijvoorbeeld vertrek bij Ruchama of de jeugdige naar een time-out plek sturen) en niet op verbetermaatregelen voor de organisatie. Medewerkers vertellen dat er geen overstijgende analyse gemaakt wordt van de incidentmeldingen en dat er geen verbeterplannen zijn op instellingsniveau.

#### Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Ruchama incidenten zorgvuldig registreert en analyseert. Hier dient een gedragswetenschapper bij te worden betrokken. Daarnaast verwacht de inspectie dat Ruchama incident overstijgende analyses maakt en op basis hiervan, waar nodig, verbeteringen doorvoert op organisatieniveau.
- De inspectie verwacht dat Ruchama zorgt voor voldoende continuïteit van de hulp, ook als medewerkers uitvallen.

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

De inspectie hoort van medewerkers en jeugdigen dat zij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem kennen. De vertrouwenspersoon komt om de twee weken langs om met de jeugdigen te spreken.

Op de website van Ruchama staat in de klachtenregeling beschreven dat cliënten of vertegenwoordigers klachten schriftelijk per e-mail in kunnen dienen bij een klachtenfunctionaris. De inspectie leest dat er in het document twee klachtenfunctionarissen vermeld staan, beiden verbonden aan Ruchama. Indien een klacht na behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de cliënt de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij een Geschillencommissie. De inspectie ziet en hoort van ouders dat de klachtenregeling onduidelijk is. Medewerkers en ouders vertellen de inspectie dat de klachtenregeling niet actief gecommuniceerd wordt.

#### Verbeterpunt

- In het rapport van 2022 is door de inspectie een verbeterpunt opgenomen over het aanpassen van de klachtenregeling, waarbij Ruchama rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie waarborgt. De inspectie ziet niet terug in de huidige klachtenregeling dat er rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie mogelijk is en verwacht van Ruchama dat ze een klachtenregeling opstelt die op alle punten voldoet aan de eisen die de Jeugdwet hieraan stelt en deze regeling actief communiceert richting jeugdigen en ouders.

Na het inspectiebezoek laat de bestuurder van Ruchama weten dat de tekst op de website is aangepast en er een Uitdeelbrief met informatie is gemaakt die in combinatie met het Klachtenreglement, vanaf september 2023 aan nieuwe cliënten en hun ouders en voogden zal worden uitgedeeld.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Ruchama onaangekondigd uit op 11 juli 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met vijf jeugdigen.
- Een (telefonisch) gesprek met twee ouders.
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van Ruchama
- Gestructureerde interviews met:
  - twee begeleiders
  - één gedragswetenschapper
  - één teammanager
  - twee voogden
  - één vertrouwenspersoon Jeugdstem
  - één consulent beschermd wonen gemeente, op het moment van het toezicht betrokken bij drie cliënten van Ruchama
- De check van acht 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 volgende documenten:
  - *Jaarverslag Ruchama Zorg 2022*
  - *MIC-meldingen (meldingen incidenten cliënten) 2023*
  - *Notulen teamoverleg 9-1-2023 en 26-1-2023*
  - *Samenwerkingsplan Ruchama juni 2023*
  - *Bewonersvergadering 13-10-2022 en 29-3-2022*
  - *Jongerenraad 22-3-2023*
  - *Groepsgesprek 15-11-2022*
  - *Dienstrooster personeel van 3-7-2023 tot en met 23-7-2023*
  - *Personeelsoverzicht van Ruchama, nagestuurd op 16-10-2023*

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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