



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

InZicht Twente B.V. Oldenzaal

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport InZicht Twente B.V.

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn erg trots dat we veel van onze kernwaarden teruglezen in het rapport. We zien dat er door een ouder wordt aangegeven dat we echt vanuit de jeugdige kijken en dat een verwijzer zegt dat we transparant zijn over de passendheid van ons aanbod bij de hulpvraag. We zijn ook tevreden dat onze medewerkers positief zijn over de werkcultuur bij InZicht Twente, zich betrokken voelen, en dat de inspectie ons ook positief heeft beoordeeld op een organisatie welke in een lerend werkklimaat gericht is op het continu verbeteren van zowel de prestaties als de resultaten van onze hulpverlening!

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

De aandachtspunten die uit het rapport naar voren komen zijn herkenbaar voor ons en waren deels al in acties uitgezet. Het belangrijkste punt is dat alles duidelijker moet worden vastgelegd in het cliëntdossier zodat het voor alle betrokkenen beter zichtbaar wordt aan welke doelen wordt gewerkt en wat de voortgang daarvan is. Ons cliëntdossier gaat daarom anders ingericht worden. Hierdoor worden ook risico's, afspraken en zorgplannen inzichtelijker en effectiever. M.b.t de personeelsdossiers zijn herstelacties uitgevoerd en is het beleid aangepast conform de Jeugdwet.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Door deze verbeteringen aan te brengen in ons cliëntdossier gaan gezinnen merken dat de continuïteit van behandeling of begeleiding niet in gevaar komt wanneer een hulpverlener tijdelijk uitvalt door ziekte. Bij het gezamenlijk vormen van een goede beeldvorming van het gezin, waarbij het netwerk in beeld wordt gebracht maar ook de inschatting van (on)veiligheid in kaart wordt gebracht hebben ook ouders direct duidelijk waarom we aan bepaalde doelen gaan werken en wat het te verwachten resultaat hiervan is. Ouders kunnen dit meelesen in het cliëntdossier waardoor ook voor hen belangrijke informatie gemakkelijker te vinden is.

Conclusie van de inspectie

De inspectie acht InZicht Twente B.V. in staat tot het bieden van verantwoorde ambulante jeugdhulp. De voorgenomen verbeteracties van InZicht Twente B.V. geven de inspectie vertrouwen in het aanpakken van de geconstateerde verbeterpunten. De inspectie verwacht dat InZicht Twente B.V. deze verbeteringen doorvoert en processen bestendigt, voordat ze hun voorgenomen verdere groei doorzet. De inspectie verwacht dat InZicht Twente B.V. de in dit rapport genoemde verbeterpunten vertaalt in een resultaatverslag.



1 Inleiding

In november en december 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) aangekondigd toezicht uit bij InZicht Twente B.V. te Oldenzaal.

Aanleiding

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

Doel van het toezicht was om te bepalen of InZicht Twente B.V. verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

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. In de bijlage staan de geraadpleegde bronnen weergegeven.

Beschrijving InZicht Twente B.V.

InZicht Twente B.V. (hierna: InZicht) biedt ambulante jeugdhulp aan jeugdigen en hun ouder(s). InZicht staat sinds 21 februari 2022 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Besloten Vennootschap (B.V.) onder nummer 85552976. De eigenaar van InZicht is InZicht Holding B.V.. De organisatie van InZicht Holding B.V. bestaat uit drie bestuurders, die het managementteam vormen van InZicht.

InZicht stelt de verbinding van het (gezins)systeem rondom de jeugdige centraal. Vanuit deze visie biedt InZicht Twente verschillende vormen van (proces)diagnostiek, behandeling en begeleiding aan jeugdigen tot achttien jaar en hun gezin, waaronder cognitieve gedragstherapie, EMDR, traumabehandeling en aanvullende ambulante en gezinsbegeleiding. Deze hulp wordt vooral in de thuissituatie geboden, soms op de locatie van InZicht Twente of een externe locatie.

Het team van InZicht bestaat op het moment van toezicht uit vijftien medewerkers in loondienst en een stagiair. Er werken zes gezinshulpverleners A (met SKJ registratie), vijf gezinshulpverleners B, twee GZ-psychologen (met BIG registratie), een manager en een administratief medewerker. De oprichters van InZicht zijn een van de gezinshulpverleners A, een van de GZ-psychologen en de manager en vormen tevens het managementteam (hierna: bestuurders).

Tijdens het toezicht van de inspectie zijn 124 jeugdigen in zorg bij InZicht. De hulp van InZicht richt zich vooral op gezinnen zonder crisis; onder andere scheidingszaken, opgroei- en opvoedvragen vanuit de ouders en ASS-problematiek.

InZicht biedt begeleiding aan jeugdigen en hun gezin op basis van Jeugdwet in de jeugdhulpregio Twente. Er is een contract met de gemeenten van SamenTwente. Voor de gemeenten Almelo en Hof van Twente werkt InZicht contractueel als onderaannemer van de jeugdhulpaanbieder Synergie uit Losser.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).

Verbetering is nodig op de volgende normen:

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

De jeugdige en diens gezin staan centraal in de hulpverlening bij InZicht. De inspectie oordeelt positief over de betrokkenheid van InZicht bij de jeugdige en diens netwerk, waaronder school. InZicht is een lerende organisatie met een stabiel en positief team van medewerkers, waarbij medewerkers zich gehoord voelen en oog is voor ontwikkeling van vakbekwaamheid van de medewerkers. Mede door de snelle groei van InZicht in het eerste jaar ziet de inspectie dat de dossiervoering en navolgbare afwegingen over de veiligheid van jeugdigen ondergeschoven is aan de dagelijkse uitvoering van de hulpverlening. InZicht verwacht de komende periode verder te groeien in aantal medewerkers en aantal cliënten. De inspectie verwacht dat InZicht Twente B.V. de verbeter- en aandachtspunten doorvoert en processen bestendigt, voordat ze hun voorgenomen verdere groei doorzet.

In reactie op het rapport erkennen de bestuurders dat verbetering op enkele punten nodig is en laat InZicht zien dat zij open staat om te leren en te verbeteren. De aanbieder heeft laten weten inmiddels op alle normen waar dit nodig was verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. In reactie op het concept rapport meldt InZicht dat ze de interne procedure omtrent aanlevering van een VOG bij indiensttreding heeft aangepast conform de Jeugdwet. Tevens wordt er gewerkt aan een nieuwe opzet van het dossier zodat deze meer volledig, navolgbaar en overdraagbaar wordt en werkt InZicht aan betere veiligheidsafspraken waar dit nodig is.






Vervolg

De inspectie verwacht dat InZicht Twente B.V. concrete maatregelen treft om de geconstateerde tekortkomingen in hoofdstuk 2 en 3 van dit rapport op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De inspectie verwacht uiterlijk vier maanden na publicatie van het rapport een resultaatverslag over de bereikte resultaten. 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



**Gezonde
ontwikkeling**



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

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

De inspectie hoort in gesprekken met bestuurders, gezinshulpverleners (hulpverleners) en de GZ-psycholoog dat de start van de jeugdhulp voornamelijk verloopt via een telefonische aanmelding. Na de eerste triage door de manager wordt bij een wekelijks aanmeldoverleg met de manager, GZ-psycholoog en administratief medewerker besproken of de hulpvraag aansluit bij het aanbod en mogelijkheden van InZicht. Op basis van affiniteit, ervaring en tijd probeert InZicht de juiste hulpverlener te selecteren bij de hulpvraag.

De bestuurders en medewerkers geven aan dat er kort na het aanmeldoverleg een startgesprek volgt met de hulpverlener, de verwijzer, de ouders en indien noodzakelijk de jeugdige. Het startgesprek verloopt aan de hand van een vast formulier, vertelt een hulpverlener, maar deze wordt er niet altijd bijgehouden. De hulpverleners en GZ-psycholoog vertellen dat de hulpvraag tijdens het startgesprek geformuleerd wordt met ouder(s) en zo mogelijk de jeugdige. Er wordt hierbij aandacht besteed aan het systeem rondom de jeugdige, vertelt de GZ-psycholoog. Het aanmeldtraject zoals verteld, leest de inspectie terug in het document *Primair proces* van InZicht.

De inspectie heeft in geen van de vier bekeken dossiers notulen of afspraken van het startgesprek gezien. Bij de werkaantekeningen staat een datum van het startgesprek genoemd, niet wie bij de startafpraak aanwezig was en wat er besproken is. In de dossiers staat het netwerk rondom de jeugdige benoemd. De inspectie heeft geen duidelijk actueel beeld van de jeugdigen gezien op meerdere leefgebieden.

Een ouder vertelt in een gesprek met de inspectie dat de aanmelding prettig en snel is verlopen. InZicht heeft ook een goed beeld van hun kind. De lijnen met de hulpverlener zijn kort en de ouder geeft aan dat waar mogelijk het hele gezin betrokken wordt bij de hulp.



"InZicht kijkt echt vanuit de jeugdige, zo snapt mijn dochter het waardoor er progressie geboekt wordt." *ouder*

De inspectie hoort in een gesprek met een verwijzer dat InZicht transparant is over de passendheid van de aanbod voor de hulpvraag en waarom. De verwijzer meldt dat er ook na start nog regelmatig contact is met InZicht of de hulpvraag nog passend is. Hierdoor ontstaat een gezamenlijk beeld van de jeugdige bij de hulpverlener en de verwijzer.

Aandachtspunt:

- De inspectie verwacht dat de betrokken hulpverleners notulen en afspraken van het startgesprek vastleggen en verwacht dat veranderingen in het beeld over de jeugdige en zijn/haar context navolgbaar terug te vinden zijn in het cliëntdossier.

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

De hulp van InZicht draagt bij aan een gezonde ontwikkeling van de jeugdigen. De hulpverleners maken regelmatig de koppeling tussen de thuissituatie en onderwijs. De inspectie hoort van de bestuurders dat hulpverleners meegaan naar gesprekken op school.



“Hulpverleners gaan soms ook mee naar school, voor tien-minutengesprekken.” *bestuurder*

De GZ-psycholoog vertelt dat gericht wordt gewerkt om jeugdigen thuis te laten wonen. Als voorbeeld hierbij vertelt de GZ-psycholoog over een jeugdige die af leek te stevenen op een uithuisplaatsing, vanwege onder andere drugsgebruik en weglopen van huis. Er zijn toen in afstemming met de huisarts meerdere producten van InZicht ingezet, diagnostiek, therapie en gezinsbegeleiding waardoor de jeugdige nu weer naar school gaat. De inspectie hoort van de bestuurders een ander voorbeeld over een jeugdige die vanuit verveling drugs ging gebruiken. Door de hulpverlener is toen actief dagbesteding gezocht.

Een ouder vertelt in het gesprek met de inspectie dat de hulp gericht is op schoolgang en er rekening wordt gehouden met bijvoorbeeld de groepsdruk die een jeugdige ervaart.

De verwijzer vertelt dat de hulp van InZicht bijdraagt aan positieve ontwikkeling en het voorkomen van problemen.



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.	

In het gesprek met de bestuurders hoort de inspectie dat InZicht risicotaxaties doet met behulp van een Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (ARIJ) bij gezinnen waar risicofactoren bekend zijn. De bestuurders geven aan dat de ARIJ geen verplicht in te vullen document is bij hulp aan jeugdigen, maar een doel moet dienen. Als voorbeeld noemt een bestuurder dat er een ARIJ wordt ingevuld na Veilig Thuis meldingen.

De inspectie ziet in geen van de vier bekeken dossiers een ingevuld risicotaxatie instrument. In een van de dossiers leest de inspectie een brief van de huisarts waarin staat dat de huisarts de veiligheid binnen het gezin zeer laag acht. Dit dossier bevat een veiligheidsplan. In een ander dossier ziet de inspectie meerdere Veilig Thuis meldingen. In dit dossier zijn veiligheidsafspraken vastgelegd die gericht zijn op hoe ouders moeten handelen "als de jeugdige in rood raakt".



Uit gesprekken met hulpverleners en bestuurders komt naar voren dat er geen objectieve afweging wordt gemaakt van de factoren wanneer een risicotaxatie wordt ingezet, dit gebeurt op ervaring en kennis van de hulpverleners.

De GZ-psycholoog en een bestuurder geven een voorbeeld van hoe ze gehandeld hebben in een onveilige situatie. Tijdens een intake bij een jeugdige thuis, stond een van de ouders onder invloed voor de deur. De jeugdige was veilig, de politie is gebeld en er zijn vervolgsafspraken gemaakt met de jeugdbeschermer om de veiligheid in dit gezin te vergroten. De inspectie leest dit incident terug in de incidentenregistratie.

In gesprekken met bestuurders en hulpverleners hoort de inspectie dat alle medewerkers op de hoogte zijn van en geschoold worden in de meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. In het ontvangen document *Protocol Huiselijk Geweld* leest de inspectie een verwijzing naar deze meldcode. De inspectie hoort van verschillende hulpverleners dat zij deze meldcode in hun werk voor InZicht hebben toegepast en meldingen bij Veilig Thuis hebben gedaan. De bestuurders en hulpverlener vertellen dat InZicht samenwerkingsafspraken heeft met Veilig Thuis.

Verbeterpunten

- Volgens de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp' is een inschatting van de veiligheid altijd nodig bij aanvang van de zorg en bij andere beslistmomenten. De inspectie verwacht dat de risico's van jeugdigen breed in kaart worden gebracht en vastgelegd worden in de dossiers bij de start van de hulp, bij gewijzigde omstandigheden en bij evaluaties.
- De inspectie verwacht dat de afwegingen wanneer er geen risicotaxatie instrument wordt gebruikt navolgbaar vastgelegd worden.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Zorgplannen met doelen

De inspectie hoort in gesprek met de bestuurders dat het zorgplan in de eerste tien dagen wordt opgesteld. Hulpverleners vertellen dat het volledige zorgplan met doelen wordt opgesteld door een hulpverlener met SKJ-registratie waarbij een van de GZ-psychologen meekijkt. De hulpverleners geven aan dat het meestal lukt om de plannen binnen zes weken op te stellen. De inspectie ziet in de vier bekeken cliëntdossiers echter één zorgplan dat binnen zes weken is opgesteld, twee na acht weken en één na drie maanden.

De inspectie ziet dat deze zorgplannen bestaan uit enkele regels begeleidings- of behandelingsplan en één of twee doelen. De bestuurders vertellen desgevraagd dat ze hebben gekozen om de plannen werkbaar en kort te houden. Een verwijzer vertelt dat er niet veel, maar voldoende op papier staat en er altijd mondeling extra toelichting wordt gegeven.

De bestuurders vertellen dat de doelen in de plannen niet altijd samen met de jeugdige of ouders zijn opgesteld, maar vaak al door de verwijzer of de gecertificeerde instelling op het aanmeldformulier zijn gezet. Een hulpverlener meldt dat bij de hulp in het vrijwillige kader, de doelen al snel duidelijk worden tijdens het startgesprek.

Uit gesprekken met de hulpverleners blijkt dat de doelen gericht kunnen zijn op het hele gezin, waarbij een hulpverlener een voorbeeld noemt dat een doel was om 'vrijtijdsbesteding te zoeken voor de moeder', omdat dit ook helpend was aan de jeugdige. Uit gesprekken met de verwijzer en ouder hoort de inspectie dat deze op de hoogte zijn van de doelen. De verwijzer kan ook actief doelen bij InZicht neerleggen. De ouder vertelt dat de doelen passend zijn, gericht op grenzen accepteren en hoe te reageren in situaties.

In de vier bekeken cliëntdossiers leest de inspectie niet hoe de doelen voortvloeien uit het beeld van de jeugdige. Tevens ziet de inspectie niet wat de jeugdige gaat doen om een doel te behalen en ook niet wat hulpverleners gaan doen om de jeugdigen daarbij te ondersteunen. Ook de termijnen waarop doelen gehaald worden, ontbreken in de bekeken cliëntdossiers. Het valt de inspectie op dat voor twee jeugdigen vergelijkbare doelen zijn opgesteld, zoals 'de ouders leren om te gaan met het (puber)gedrag van de jeugdige'. In een dossier waar de inspectie meerdere zorgen leest over veiligheid van de jeugdige, leest de inspectie geen doelen die zich richten op de veiligheid.

Evaluatie en voortgang

De bestuurders vertellen in gesprek met de inspectie dat de eerste evaluatie van de zorg na zes weken plaatsvindt met dezelfde personen als het startgesprek. Bij intensieve trajecten wordt na drie tot vier weken geëvalueerd. In gesprek met een ouder hoort de inspectie dat de zorg elke zes weken wordt geëvalueerd. Elke drie maanden is er groot overleg waar volgens de ouder "ook de jeugdige zelf, de zorgcoördinator, de school en de hulpverlener" bij aanwezig is.

De inspectie hoort in gesprek met de bestuurders dat evaluatiegesprekken in de cliëntdossiers worden vastgelegd. Het dossiersysteem ONS biedt de mogelijkheid om door middel van bolletjes te rapporteren op de voortgang van de doelen. InZicht gebruikt deze mogelijkheid niet, vertelt een van de bestuurders. Voortgang op de doelen wordt volgens de bestuurders in de algemene dagrapportages bijgehouden. In de dossiers ziet de inspectie dat de rapportage op doelen en voortgang niet in alle dossiers inzichtelijk is.

De bestuurders vertellen dat de zorgplannen minimaal eenmaal per half jaar worden geactualiseerd. Een van de bekeken cliëntdossiers bevat een zorgplan dat geldig was tot juni 2023, de inspectie leest geen voortgang op het zorgplan noch een nieuw plan. Het wordt uit het dossier niet duidelijk voor de inspectie wat er aan zorg sinds februari 2023 is gedaan.

Dossiervoering

In de dossiers leest de inspectie wie vanuit InZicht betrokken zijn bij de jeugdige en wordt het gezin beschreven.

Hulpverleners maken notities in de cliëntdossiers. De inspectie heeft dagrapportages in de cliëntdossiers ingezien. Dit zijn korte weergaven van de contactmomenten met de jeugdige en het gezin. De inspectie leest ook enkele keren: 'intern overleg geweest', maar er wordt niet duidelijk waarover, met wie en wat de uitkomst van het overleg was.

Methodes

Hulpverleners melden dat er verschillende methoden worden gebruikt, zoals: *Basic Trust*, *Infant Mental Health*, *Drie Huizen* en *14 punten van goed-genoeg ouderschap*. Welke methode wordt gebruikt, ligt niet vast bij InZicht, maar is per hulpverlener afhankelijk van hun kennis en expertise. De aanpak bij de jeugdigen is flexibel, vertellen hulpverleners en de bestuurders. Zodra blijkt dat een individuele aanpak niet meer werkt, wordt deze aangepast. Een hulpverlener geeft hierbij voorbeelden dat er intern gewisseld is van hulpverlener of dat andere hulp ingeroepen wordt.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat:

- De zorgplannen binnen uiterlijk binnen zes weken na aanvang van de hulp gereed zijn;
- De doelen waar mogelijk in afstemming met de jeugdige en diens ouders worden opgesteld, haalbaar en concreet zijn, passend bij het gedeelde en integrale beeld van de jeugdige;
- Het duidelijk is hoe aan de doelen gewerkt wordt en dat dit navolgbaar wordt vastgelegd in de cliëntdossiers;
- De dossiervoering als ondersteuning wordt gebruikt voor het traject van de hulp;
- De hulp navolgbaar wordt vastgelegd in de cliëntdossiers, bestaande uit onder andere een volledig zorgplan en afwegingen tijdens evaluaties, overlegmomenten en besluiten.



Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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

Uit de gesprekken met de medewerkers en bestuurders blijkt dat InZicht beschikt over een multidisciplinair team van kundige en enthousiaste medewerkers met diverse achtergronden. De inspectie hoort van een ouder en een verwijzer dat de medewerkers van InZicht allemaal deskundig en beschikbaar zijn.

InZicht maakt onderscheid tussen de functies gezinshulpverlener A en B. De zes gezinshulpverleners A zijn in bezit van een SKJ-registratie, de vijf gezinshulpverleners B hebben een zorggerelateerde opleiding op mbo-niveau. In de zes bekeken personeelsdossiers ontbraken ten tijde van het bezoek in drie dossiers de diploma's en bleek dat een gezinshulpverlener A geen afgeronde hbo-opleiding had, maar een propedeuse. De SKJ-registratie was behaald via een EVC-traject.

InZicht biedt verschillende producten aan: begeleiding, behandeling en diagnostiek. InZicht houdt bij de verdelingen van producten en cliënten rekening met de norm verantwoorde werktoedeling (uit Kwaliteitskader Jeugd), hoort de inspectie van de bestuurders. De GZ-psychologen doen diagnostiek en behandeling, gezinshulpverleners B doen alleen begeleiding. Gezinshulpverleners A doen behandeling en begeleiding van de meer complexe of risicovolle gezinnen. In de cliëntdossiers leest de inspectie deze verdeling terug.

De inspectie hoort verschillende voorbeelden van de bestuurders waarin wordt samengewerkt of wordt doorverwezen naar andere jeugdhulpaanbieders als deze beter passend zijn, of cliënten daar sneller geholpen kunnen worden. InZicht heeft ten tijde van het bezoek geen wachtlijst op begeleiding of behandeling, wel bij diagnostiek. Deze wachtlijst ziet de inspectie in het cliëntdossier terug. Daarbij ziet de inspectie niet hoe lang jeugdigen op deze wachtlijst staan.

Contra-indicaties

De inspectie hoort van de bestuurders dat InZicht geen jeugdigen aannemen met eetproblematiek of met voorliggende verslavingsproblematiek. De GZ-psycholoog en hulpverleners bevestigen deze exclusiecriteria in gesprek met de inspectie en voegen daaraan toe dat zware psychiatrische problematiek bij de jeugdige of bij de ouders ook niet passend is bij InZicht.

Opleiding en intervisie

De inspectie hoort in een gesprek met hulpverleners dat ze zich binnen InZicht kunnen ontwikkelen richting een hoger niveau of meer uitgebreide functie. Een van de medewerkers heeft diens opleiding kunnen afronden tijdens werk bij InZicht. De bestuurders inventariseren en faciliteren de opleidingswensen, hoort de inspectie van een GZ-psycholoog en hulpverleners.

De hulpverleners vertellen dat er nu een inwerkplan en een buddy is voor nieuwe medewerkers. Daarnaast zijn er verschillende vormen van intervisie: een keer per zes weken voor alle hulpverleners begeleid door de GZ-psychologen, twee keer per week werkbegeleiding van hulpverleners A aan hulpverleners B, een keer per twee weken werkbegeleiding van GZ-psychologen aan hulpverleners A. De GZ-psychologen volgen eens per drie weken supervisie met een externe klinisch psycholoog.



“We krijgen werkbegeleiding en er wordt naar onze opleidingswensen geluisterd.”
hulpverlener

Verklaring omtrent het gedrag (VOG)

Een bestuurder vertelt dat de arbeidsovereenkomsten met medewerkers een clausule bevat dat het personeel binnen vier weken na indiensttreding een VOG moet indienen. Deze clausule is in strijd met de Jeugdwet. Na het inspectiebezoek is de clausule in de arbeidsovereenkomst veranderd, zodat InZicht voor indiensttreding in bezit is van de VOG van een medewerker. Verder is het beleid van InZicht dat alle medewerkers eenmaal per drie jaar een nieuwe VOG moeten overhandigen. Tijdens de inzage in de personeelsdossiers heeft de inspectie vastgesteld dat van niet alle medewerkers (tijdig) een VOG aanwezig was.

Verbeterpunt

- De inspectie verwacht dat InZicht conform de Jeugdwet in het bezit is van een passende VOG van alle personen die beroepsmatig of niet-incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met jeugdigen of hun ouders, bij aanvang van hun werkzaamheden.

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

In de gesprekken met bestuur en medewerkers hoort de inspectie dat alle medewerkers positief zijn over de werkcultuur bij InZicht. De GZ-psycholoog vertelt dat iedereen makkelijk contact zoekt en bij elkaar naar binnen loopt. De bestuurders vertellen dat ze merken dat de medewerkers betrokken zijn en de gelijkwaardigheid en platte structuur waarderen. Medewerkers vertellen dat ze veel betrokken worden bij ontwikkelingen en noemen als voorbeeld 'verbetervrijdag'. Tijdens dit wekelijks overlegmoment worden plannen besproken of is er overleg met externe partijen, zoals Veilig Thuis of het Centrum voor seksueel geweld.

Het meten van medewerkerstevredenheid is niet officieel vastgelegd, maar wordt besproken tijdens jaargesprekken tussen medewerker en de bestuurders, die voor meerdere medewerkers rondom het moment van toezicht gepland staan. Voor tevredenheid van cliënten sturen de gezinshulpverlener een C-toets uit na afloop van de hulp. De respons is ongeveer 10-15%. Een bestuurder vertelt dat dit omhoog moet. De verwijzer vertelt in gesprek met de inspectie dat ze geen verbeterpunten heeft voor InZicht, zowel voor huidige cliënten als voor afgesloten cliënten.

De bestuurders en hulpverleners erkennen dat InZicht door de snelle groei werkprocessen in de organisatie nog niet allemaal goed geborgd heeft. Medewerkers vertellen dat ze soms elkaar en de bestuurders wel moeten en kunnen remmen. Het bestendigen van werkprocessen is een aandachtspunt volgens medewerkers, waar InZicht wel hard aan werkt. InZicht is aan het voorsorteren op HKZ certificering, waar een van de bestuurders nu processen voor beschrijft. Ook een scholingsplan is nog in de maak voor medewerkers, vertellen de bestuurders.

Een voorbeeld van een recent vastgelegd proces is het registreren van incidenten, vertellen een bestuurder en gezinshulpverleners. In het document *protocol Heftige gebeurtenissen* leest de inspectie hoe InZicht hun incidenten registreert. Een verwijzing naar Leidraad Meldingen Jeugd staat niet in dit document. De inspectie heeft een overzicht van geregistreerde incidenten gezien tijdens het bezoek. Hier stonden twee recente incidenten op.

Volgens medewerkers en bestuurders zijn hulpverleners eerlijk over lastige situaties en het maken van fouten. Ze mogen leren van hun fouten van InZicht. Voor medewerkers is er een externe vertrouwenspersoon die op afroep beschikbaar is.



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



Op de locatie ziet de inspectie flyers liggen van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De bestuurders hebben periodiek gesprekken met deze vertrouwenspersoon. Alle medewerkers zijn op de hoogte van de mogelijkheid voor jeugdigen en hun ouders om contact op te nemen met deze vertrouwenspersoon. Bij klachten verwijzen de bestuurders en de medewerkers de jeugdigen en ouders ook naar Jeugdstem, hoort de inspectie in de gesprekken. Uit het gesprek met een ouder blijkt dat de ouder niet weet waar zij met klachten terecht kan, maar dat dit ook niet ter sprake is gekomen, want ze heeft geen enkele klacht.

In gesprek met de bestuurders hoort de inspectie dat InZicht niet is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Wel is er de mogelijkheid om via *Google review* feedback te geven en neemt de manager altijd telefonisch contact op over een klacht, zodra deze binnenkomt bij InZicht. De hulpverleners vertellen dat ze geen echte klachten hebben ontvangen, maar benoemen een voorbeeld van ongenoegens van ouders bij een casus waar de ouders vanaf de start weerstand hadden en geen hulp willen. Alle ongenoegens worden serieus genomen en behandeld door InZicht.

Tijdens het bezoek heeft een bestuurder contact opgenomen met een onafhankelijke klachtencommissie en kort na het bezoek is InZicht daarbij aangesloten en staat de klachtencommissie en het adres op de website vermeld.

Aandachtspunt

- De inspectie verwacht dat InZicht ouders en jeugdigen actief op de hoogte stelt van de mogelijkheid om zich te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij InZicht Twente B.V. uit op 30 november. 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 telefonisch gesprek met een ouder.
- Een telefonisch gesprek met een verwijzer.
- Een gesprek met drie leden van het dagelijks bestuur van InZicht Twente B.V.
- Gestructureerde interviews met:
 - twee hulpverleners
 - één GZ-psycholoog
- De check van vier personeelsdossiers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd. Hierbij was een bestuurder aanwezig.
- De check van vier dossiers van jeugdigen. Hierbij was een bestuurder aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd. Kennisgevingen voor inzage dossier zijn digitaal nagestuurd door de inspectie.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Aanmeldformulier (2023-06)
 - Overzicht medewerkers InZicht Twente november 2023
 - Primair Proces versie 2
 - Cliëntoverzicht d.d. november 2023
 - Protocol Huiselijk geweld v1 (2023-06)
 - Protocol Heftige gebeurtenissen (2023-07)
 - Protocol Datalek (2022-10)
 - Incidentregistratie (november 2023)

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl