



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Hai-5

Locaties in Maastricht, Berg en Terblijt en Eijsden
Dochteronderneming van de Mutsaersstichting

Toezicht Jeugdige in Jeugdhulp

Rapport Hai-5

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Hai-5 is trots dat er na een turbulente en roerige tijd een positieve cultuur en sfeer heerst. We zijn trots op onze betrokken en loyale medewerkers die zich iedere dag zijn blijven inzetten - ondanks dat ze het gevoel hadden te moeten overleven- om de beste zorg te bieden aan de jeugdigen en hun ouders/ verzorgers. Goed om te lezen dat door de Inspectie wordt gezien dat directie en medewerkers een goed beeld hebben van hetgeen verbeterd kan en moet worden. Er zijn al stappen ondernomen, zoals het herstellen van de organisatiestructuur, het verbeteren van de dossiervoering en het personeelsbeleid, het aanbieden van scholingen en de afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen.

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

Hai-5 gaat aan de slag met alle verbeterpunten van de Inspectie. Denk hierbij aan: samenstelling leefhuizen onderzoeken en bij nieuwe plaatsingen een risicotaxatie maken op de samenstelling van de groep. Daarnaast investeren in deskundig en betrouwbare medewerkers in vaste dienst, het houden van ontwikkelgesprekken, deskundigheid vergroten, de interne meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld herzien en de verdere afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen. Er is al een begin gemaakt met het op orde brengen van de dossiervoering met daarbij extra aandacht voor verslaglegging, begeleidingsplannen, evaluaties en risico-inventarisaties.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen en hun ouders/ verzorgers zullen merken dat de kwaliteit van zorg hoog is, medewerkers zullen zich gesteund voelen door de organisatie en het doelmatig werken met de jeugdigen is navolgbaar in de cliëntdossiers. Er heerst een veilig klimaat voor zowel de jeugdigen, ouders/verzorgers, maar ook voor de medewerkers waarin transparantie en communicatie erg belangrijk is. Het welzijn van zowel de jeugdigen als de medewerkers staat voorop.

Conclusie van de inspectie

De inspectie heeft in december 2023 onderzoek uitgevoerd bij Hai-5 en concludeert op meerdere normen tekortkomingen waar verbetering noodzakelijk is. De inspectie is positief over de reeds genomen verbetermaatregelen en heeft er vertrouwen in dat de bestuurders deze stijgende lijn voortzetten. Desondanks wil de inspectie ook de ernst van de tekortkomingen benadrukken en ziet zij een noodzakelijke verbeteropgave voor Hai-5. De inspectie verwacht daarom dat Hai-5 een verbeterplan opstelt met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie toetst dit plan op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In december 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Hai-5 B.V. (hierna: Hai-5).

Aanleiding

De aanleiding van dit toezicht betreft signalen over onvoldoende (deskundig) personeel bij Hai-5 met daar bijbehorende zorgen over de kwaliteit van de jeugdhulp. Daarnaast loopt er een toezichttraject bij de Mutsaersstichting, het concern waar Hai-5 onder valt, wegens zorgen over goed bestuur, kwaliteit en continuïteit van zorg. Doel van het toezicht was om te bepalen of Hai-5 verantwoorde hulp biedt. Het accent van dit toezicht en deze rapportage ligt op de 24-uurszorg die Hai-5 biedt in de leefhuizen.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een selectie van normen uit het toetsingskader “Het JIJ-kader”. De zeven geselecteerde normen betreffen normen waarvan de inspectie verwacht dat deze in de basis op orde zijn en normen die betrekking hebben op de signalen over de kwaliteit van de zorg. Het toetsingskader bestaat uit drie thema’s: ontwikkelingsgerichte hulp, de kundige hulpverlener en goed bestuur.

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

Beschrijving Hai-5

Hai-5 B.V. staat sinds 2015 in de Kamer van Koophandel ingeschreven als Besloten Vennootschap onder het nummer 64612902. De Mutsaersstichting is vanaf 2021 volledig aandeelhouder van Hai-5. Vanaf 1 januari 2024 valt ook de volledige bestuurlijke verantwoordelijkheid van Hai-5 onder de Mutsaersstichting. De nauwe samenwerking met de Mutsaersstichting uit zich onder andere in het afnemen van ondersteunende diensten van het Shared Service Centre (SSC) van de Mutsaersstichting. Ook ontvangen sommige jeugdigen bij Hai-5 behandeling vanuit Plinthos, dat tevens onderdeel van de Mutsaersstichting is.

Hai-5 wordt op het moment van toezicht aangestuurd door een interim-directeur. Per 1 januari 2024 zal Hai-5 worden aangestuurd door één van de vier regiodirecteuren van de Mutsaersstichting. Op het moment van toezicht worden binnen Hai-5 teamcoördinatoren aangesteld die zorg dragen voor de aansturing van de verschillende teams.

Hai-5 biedt jeugdhulp in (Zuid-)Limburg vanuit vier locaties: in Maastricht (twee locaties), Eijsden en Berg en Terblijt. De inspectie bezocht alle vier de locaties. Hai-5 biedt ambulante jeugdhulp en

jeugdhulp op locatie door middel van leefhuizen, dagbehandeling en groepsbegeleiding. Hai-5 heeft drie leefhuizen die ieder plaats kunnen bieden aan acht tot twaalf jeugdigen. De dagbehandeling, genaamd 'Groei', is bestemd voor jeugdigen die niet meer naar school gaan, waarbij actief wordt teruggewerkt naar onderwijs. Hai-5 biedt ook groepsbegeleiding, welke plaatsvindt op naschoolse momenten en in het weekend.

Op het moment van toezicht heeft Hai-5 in totaal 141 jeugdigen in zorg. Hiervan ontvangen 120 jeugdigen ambulante zorg of dagbehandeling en 21 jeugdigen residentiele zorg. Allen ontvangen zorg op basis van een Jeugdwetbeschikking. De problematiek is uiteenlopend waarbij er veelal sprake is van hechtingsproblematiek, gedragsproblematiek en problematiek behorend bij het Autisme Spectrum. De leeftijd van de jeugdigen varieert van 4 tot 18 jaar. Hai-5 biedt zowel hulp aan jeugdigen uit het vrijwillig kader als jeugdigen met een ondertoezichtstelling (OTS) of voogdijregeling.

In totaal werken er 34 medewerkers bij Hai-5. In de teams die ambulante zorg en dagbehandeling bieden, werken enkel hbo-opgeleide SKJ-geregistreerde medewerkers. Van de medewerkers werkzaam in de leefhuizen is 42% SKJ-geregistreerd, 21% hbo- opgeleid en niet SKJ-geregistreerd en 37% mbo-opgeleid.

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 constateerde de inspectie dat Hai-5 niet volledig voldoet aan de normen waaraan de inspectie getoetst heeft. Van de zeven normen waaraan de inspectie de jeugdhulp toetste, voldoet Hai-5 aan twee normen niet en aan drie normen grotendeels niet.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

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

De inspectie ziet dat Hai-5 een roerige periode achter de rug heeft waar veel personele wisselingen plaats hebben gevonden. De inspectie ziet de wil en betrokkenheid van de medewerkers om goede zorg te leveren, maar ziet ook dat de werkdruk te hoog is geweest. Als gevolg hiervan is er onvoldoende oog voor de veiligheid van de jeugdigen. De inspectie constateert dat er onvoldoende systematische risico-inventarisatie plaatsvindt. Risico-taxaties worden niet navolgbaar vastlegt in de dossiers en een koppeling van wat de risico's betekenen voor de hulpverlening wordt onvoldoende gemaakt. Naast het ontbreken van de professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen heeft de inspectie zorgen over het pedagogisch klimaat door keuzes die gemaakt zijn in de groepssamenstelling. Ook zijn er vrijheidsbeperkende maatregelen zonder wettelijke grondslag toegepast. De inspectie vindt daarnaast dat de dossiervoering niet op orde is. Het wordt onvoldoende duidelijk uit de (begeleidings)plannen wat de doelen van de hulp zijn, hoe hieraan gewerkt wordt en of de voortgang door middel van evaluaties bewaakt wordt.

Hai-5 heeft het afgelopen jaar te maken heeft gehad met grote personeelstekorten wat veel inspanning heeft gevraagd van de medewerkers. Daar waar medewerkers veel uren boven hun contracturen moeten werken is het risico dat de flexibiliteit, energie en alertheid en daarmee kwaliteit van de zorg achteruit gaat. Als gevolg van het tekort aan medewerkers ziet de inspectie bijvoorbeeld dat er onvoldoende aandacht is besteed aan het melden en leren van incidenten. De inspectie heeft zorgen over de capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. Op het moment van toezicht bestaat het team van leefhuis Eijsden uitsluitend uit ZZP-ers. De inspectie vindt dit zorgelijk omdat hiermee een vaste, stabiele basis voor de zorg aan jeugdigen ontbreekt.

De inspectie ziet tegelijkertijd ook positieve punten. Zo hebben medewerkers een actueel en goed beeld van de wensen, mogelijkheden en netwerk van de jeugdige. De inspectie concludeert dat er een positieve cultuur bij Hai-5 heerst waar jeugdigen worden begeleid door loyale medewerkers.

In reactie op het conceptrapport laat het bestuur weten dat Hai-5 al een aantal verbetermaatregelen in gang heeft gezet. Per 1 januari 2024 is er een regiodirecteur aangesteld ter vervanging van de voormalig interim directeur. Daarnaast zijn er opnieuw teamcoördinatoren aangesteld die sturing geven aan de verschillende teams. Sturing die na het wegvallen van de vorige teamcoördinatoren door medewerkers is gemist. Hai-5 geeft aan in te zetten op het aannemen van vast personeel en erkent daarmee de zorgen van de inspectie op de personele bezetting.

De inspectie hoort ook dat Hai-5 inzet op verbetermaatregelen in de dossiervorming. Zo is er een nieuw format voor zorgplannen opgesteld waar ontwikkelingsgerichte doelen en een risico-inventarisatie onderdeel van uitmaken. Ook hoort de inspectie dat er vanaf september 2023 is ingezet op scholing van het personeel, bijvoorbeeld op de thema's preventief actief curatief, trauma-hechtingsproblematiek en gewelddoos verzet.






De inspectie concludeert dat Hai-5 van de zeven normen waaraan de inspectie de jeugdhulp toetste, aan twee normen volledig niet en aan drie normen grotendeels niet voldoet. De inspectie is positief over de reeds genomen verbetermaatregelen.

Vervolg

De inspectie heeft vertrouwen dat de bestuurders de stijgende lijn van verbetermaatregelen doorzetten maar wil tegelijkertijd de ernst van de tekortkomingen benadrukken. Om de wijze van implementatie van de verbetermaatregelen en de voortgang hiervan te kunnen monitoren verwacht de inspectie dat Hai-5 de in het rapport geconstateerde tekortkomingen vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Het doel van het verbeterplan is de geconstateerde tekortkomingen op te heffen. Dit verbeterplan moet voor 19 maart 2024 aan de IGJ worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtraject.

3 Resultaten

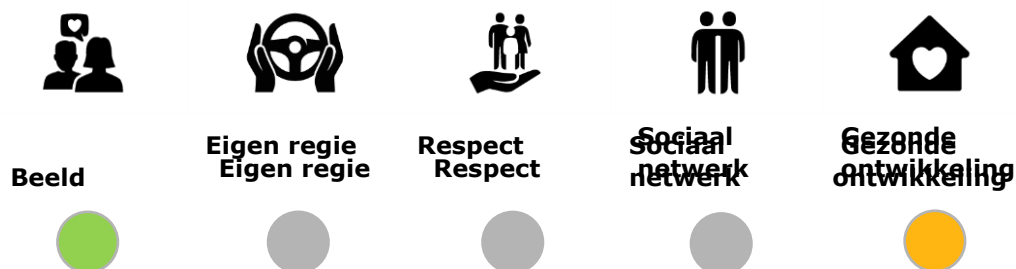
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *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.



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 dat Hai-5 in een samenwerkingsverband zit met Xonar, Kracht in Zorg, Koraal en Levanto. Een intake team van Xonar screent aanmeldingen van jeugdigen in de regio Zuid-Limburg die een residentiele zorgplek zoeken en stelt een zorgmatchingsgesprek voor bij een van de partners uit het samenwerkingsverband. De gedragswetenschapper van Hai-5 voert dit zorgmatchingsgesprek samen met de jeugdige, ouders en verwijzers. De inspectie hoort in verschillende gesprekken met medewerkers dat Hai-5 werkt met een aanmeldformulier, waarin aan bod komt waar de jeugdige goed in is, waar de jeugdige moeite mee heeft en wat de hulpvraag is. Na het zorgmatchingsgesprek vindt er een gesprek plaats met de jeugdige, de (toekomstige) mentor en de gedragswetenschapper waarin de zorgvraag wordt besproken en eerste afspraken en doelen worden gemaakt. Medewerkers vertellen dat de eerste zes weken vooral als stabilisatie en observatie periode dient. Idealiter vindt na zes weken een overleg plaats met alle betrokken partijen waarin doelen worden besproken. Het zorgplan wordt vervolgens door de mentor onder supervisie van de gedragswetenschapper opgesteld.

Ouders, (gezins)voogden en jeugdigen geven in gesprekken met de inspectie aan dat zij ervaren dat de begeleiders van Hai-5 een actueel en goed beeld hebben van de wensen, mogelijkheden en netwerk van de jeugdige. Ook hoort de inspectie dat medewerkers actief contact onderhouden met het netwerk van de jeugdigen zoals de ouders/(gezins)voogden.

Ondanks dat medewerkers op de werkvloer een goed beeld hebben van de jeugdigen, blijkt uit de gesprekken met medewerkers en gedragswetenschappers dat de beoogde werkwijze van dossiervoering de afgelopen maanden niet als zodanig is uitgevoerd. De inspectie zit dit beeld terug in de dossiers. Het verschilt per dossier of en hoe uitgebreid de situatie van de jeugdige is beschreven. In de helft van de bekeken dossiers van jeugdigen in de leefhuizen ontbreekt een integraal beeld. In de dossiers van jeugdigen die dagbehandeling ontvangen ziet de inspectie wel een uitgebreide beschrijving van de jeugdige, diens gezin en de voorgeschiedenis.

Verbeterpunt

De inspectie verwacht dat Hai-5 voor alle jeugdigen bij start van zorg een integraal beeld vormt en dit navolgbaar vastlegt in het dossier. De startsituatie met een actueel beeld van de context van de jeugdige, ouders en het netwerk dient binnen 6 weken vastgesteld te worden in een (begeleidings)plan.



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



Tijdens het inspectiebezoek ziet de inspectie dat Hai-5 op vier verschillende locaties zorg biedt, waarvan drie leefhuizen. De verblijven zijn schoon en de woonkamers huiselijk ingericht. Er is voldoende spel- en speelmateriaal aanwezig. In twee van de leefhuizen is de slaapkamer van de begeleiders niet op gehoorafstand van de kamers van de jeugdigen. De inspectie ziet tijdens de rondleiding en hoort in gesprekken met ouders een aantal voorbeelden van achterstallig onderhoud, zoals gaten in een slaapkamerdeur.

De inspectie hoort in gesprekken met ouders, (gezins)voogden, jeugdigen en medewerkers dat er een positieve cultuur heerst, zowel in de leefhuizen als bij de dagbehandeling en groepsbegeleiding. Alle jeugdigen verblijvend in een leefhuis hebben een vaste mentor en schaduwmentor. Medewerkers stimuleren en trainen de zelfstandigheid van jongeren. Een aantal jeugdigen doet een of twee keer per week zelf boodschappen en kookt voor zichzelf. Uit de gesprekken met medewerkers en jeugdigen blijkt dat het ontplooiën van interesses gestimuleerd wordt. Zo zijn meerdere jeugdigen lid van sportclubs en hebben sommige jeugdigen een bijbaantje. Daarentegen hoort de inspectie ook een voorbeeld van een jeugdige die geen lid van een sportschool mag worden, omdat Hai-5 dit financieel niet steunt.

“Ik kan niks negatiefs over de begeleiders vermelden. Ze zijn zichzelf waardoor ik me ook beter kan openstellen. Ik geeft ze een 9, omdat ze per persoon kijken naar wat je aankan.” *Jongere*



De gedragswetenschapper vertelt dat het merendeel van de jongeren die residentiële zorg ontvangen, ook naar school gaat. Jeugdigen verblijvend in de leefhuizen die niet naar school gaan, en schoolverlaters die geen residentiele zorg ontvangen bij Hai-5, krijgen dagbehandeling (Groei). De bestuurder vertelt dat 92% van de deelnemers van dagbehandeling Groei binnen een jaar tijd weer terug in het onderwijs is gere-integreerd.

De inspectie hoort in het gesprekken met de bestuurders en gedragswetenschappers dat er bij de plaatsing van de jeugdigen in de leefhuizen geen rekening wordt gehouden met problematiek, leeftijd of groepsdynamiek. De inspectie ziet tijdens haar bezoek dat 7-jarigen met 17-jarigen in eenzelfde leefhuis verblijven. In gesprekken met medewerkers en jeugdigen hoort de inspectie voorbeelden waarbij jongere kinderen worden

“Het jongste kind bij ons op de groep gaat nog naar de basisschool. Het oudste kind is 8 jaar ouder, gebruikt drugs en zorgt voor veel onrust in huis.” *Hulpverlener*



blootgesteld aan grof taalgebruik en negatief gedrag als gevolg van drank of drugs van oudere jeugdigen.

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers en leest in de incidentenregistratie dat er vrijheidsbeperkende maatregelen zijn ingezet zonder wettelijke grondslag, zoals het vastpakken van jeugdigen aan de hand van de Preventief Actief Curatief-methodiek (PAC). Medewerkers vertellen dat deze incidenten voornamelijk hebben plaatsgevonden in tijd van onrust in de organisatie. Zij vertellen dat er weinig tot geen vast personeel was en medewerkers het gevoel hadden dat zij geen andere optie hadden dan vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten. Daarbij geven zij aan dat dit nu niet meer gebeurt. De gedragswetenschappers vertellen dat de visie van Hai-5 is om jeugdigen niet vast te pakken en dat de bewustwording hiervan is gegroeid onder medewerkers. Gedragswetenschappers en medewerkers vertellen dat de scholing van afgelopen najaar heeft bijgedragen aan het de-escalerend werken.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hai-5 kijkt naar de groepssamenstelling in leefhuizen en hierin in het belang van de jeugdigen en het pedagogisch klimaat weloverwogen keuzes maakt bij plaatsing van nieuwe jeugdigen. De combinatie van 7-jarigen met 17-jarigen met beiden complexe problematiek en (door het grote leeftijdsverschil) uiteenlopende ontwikkelingsfasen vindt de inspectie niet passend.
- De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen bij Hai-5 strookt niet met de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld. Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet zijn vrijheidsbeperkende maatregelen niet toegestaan in de open jeugdhulp. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag¹ om vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie directe gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht, ter afwending van de acute noodsituatie, de inzet van een vrijheidsbeperkende maatregel noodzakelijk blijken dan verwacht de inspectie dat Hai-5 hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de JeugdzorgPlus². De inspectie verwacht dat Hai-5 het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen zo snel mogelijk afbouwt en op zoek gaat naar alternatieven voor deze vrijheidsbeperkende maatregelen.

¹ Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarnaast zouden vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen worden ingezet op grond van toestemming van het kind of de jongere (en/of zijn ouders), zoals bedoeld in artikel 7:450 van de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de vrijheidsbeperkende maatregelen gericht moeten zijn op het vaststellen, genezen of voorkomen van een ziekte. Dit kan bijvoorbeeld bij behandeling van suïcidaliteit of een eetstoornis waarbij een kind of jongere open staat voor behandeling en daar, zonder enige druk van buiten, zelf toestemming voor geeft. Wanneer een kind of jongere deze toestemming intrekt, is de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen niet meer toegestaan. De Wgbo geldt niet voor jeugdigen die hulp krijgen voor gedragsproblemen, waar geen psychiatrisch ziektebeeld aan ten grondslag ligt.

² [Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen](#)



Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulpverleners in staat zijn om met voldoende actuele en passende kennis en kunde te handelen en in hoeverre hulpverleners met anderen samenwerken waar dat nodig is.

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



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

Norm 2.1	Oordeel
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	

In vijf van de acht bekeken dossiers van jeugdigen die residentiele jeugdhulp krijgen bij Hai-5 is een risico-inventarisatie aanwezig. Slechts twee van de risico-inventarisaties zijn actueel. De overige risico-inventarisaties dateren van 2022 of eerder. De inspectie ziet in de dossiers waarbij op basis van de bekende risico's verwacht zou worden dat er veiligheidsafspraken rond de jeugdige nodig zijn, niet altijd terug dat deze gemaakt zijn, bijvoorbeeld in de vorm van een signalerings- of veiligheidsplan. Als een signaleringsplan aanwezig is, verschilt het hoe uitgebreid de signalen en hulpacties beschreven zijn en of er een vertaling wordt gemaakt naar wat signaleringen betekenen in de praktijk.

“We moeten eigenlijk jaarlijks de risico’s opnieuw invullen maar er zijn er misschien twee jeugdigen van onze groep die een up-to-date risico-inventarisatie hebben.” *Hulpverlener*



In de bekeken dossiers van jeugdigen die dagbehandeling ontvangen is wel een actuele risico-inventarisatie aanwezig met navolgbare risico’s op verschillende leefgebieden. In deze dossiers is uitgewerkt wat de geconstateerde veiligheidsrisico’s betekenen voor de begeleiding en is een koppeling gemaakt naar het hulpverleningsplan.

De inspectie hoort in gesprekken met medewerkers en ouders voorbeelden van zorgelijke situaties waar agressief gedrag van een jeugdige leidt tot onveiligheid van andere jeugdigen op de groep. Uit gesprekken met medewerkers en gedragswetenschappers blijkt dat sinds de screening via het samenwerkingsverband geregeld is, Hai-5 minder invloed heeft op de plaatsingen. Dit heeft als gevolg dat er in mindere mate gekeken wordt in hoeverre een jeugdige passend is op een groep.

“Er zijn kinderen geplaatst die wij niet passend vinden. Zoals X. We wisten van te voren door de voorgeschiedenis dat het niet passend zou zijn. We hadden al een jeugdige met vergelijkbare problematiek. We dachten dat zij elkaar zouden versterken en dat is ook gebeurd. Door X is de veiligheid van anderen jeugdigen en medewerkers in het geding gekomen. Nu is deze jeugdige weg en is het een stabiele groep. Maar je weet niet wat voor een jeugdige er nieuw wordt geplaatst. Het zou kunnen dat er weer eenzelfde jeugdige met zulke problematiek geplaatst wordt.” *Hulpverlener*



De gedragswetenschapper vertelt dat risico's nog niet altijd goed worden overzien door hulpverleners, maar dat er een nieuw format van een zorgplan is gemaakt waarin standaard een risico-taxatie wordt gemaakt. Ook is er vanaf de zomer ingezet op scholing. Medewerkers vertellen dat zij geschoold worden in de PAC-methodiek waarin de-escalerend werken een belangrijk onderdeel is. De inspectie ziet de betrokkenheid en potentie van de medewerkers. Het ontbreken van de professionele afweging over de veiligheid van de jeugdigen op het moment van toezicht vindt de inspectie echter doorslaggevend in de beoordeling van deze norm.



De inspectie leest dat Hai-5 een protocol voor de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling heeft en hoort van medewerkers dat men bekend is met de Meldcode. Naar aanleiding van een situatie die door medewerkers is beschreven heeft de inspectie een dossier van een jeugdige ingezien. Op basis van de verschillende gesprekken hierover en het dossier, constateert de inspectie dat Hai-5 niet conform de meldcode heeft gehandeld. Signalen zijn niet op juiste wijze (intern) gecommuniceerd waardoor er geen melding is gedaan bij Veilig Thuis, terwijl hier wel aanleiding voor is.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht voor iedere jeugdige een uitgebreide risico-inventarisatie en waar nodig taxatie op verschillende leefgebieden. De inspectie verwacht dat Hai-5 de risico's koppelt aan de hulpverlening, bijvoorbeeld in een signaleringsplan of veiligheidsafspraken. De inspectie verwacht dat Hai-5 dit navolgbaar vastlegt in de dossiers vanaf de start van de zorg en dit actualiseert bij veranderende omstandigheden en evaluaties.
- De inspectie verwacht dat er bij de groepssamenstelling een afweging wordt gemaakt over de veiligheid van de jeugdigen. Als een jeugdige op een groep wordt bijgeplaatst, verwacht de inspectie dat Hai-5 een risicotaxatie maakt met betrekking tot de groepssamenstelling. Dit sluit aan bij het benoemde verbeterpunt van norm 1.5, waar de inspectie verwacht dat

Hai-5 kijkt naar de samenstellingen van de leefhuizen om te komen tot een ontwikkelingsgericht opvoed- en behandelklimaat.

- Hai-5 dient het protocol en de werkwijze omtrent de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling te evalueren en verbeteren en medewerkers hier actief over te informeren.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De gedragswetenschapper vertelt dat processen bij de dagbehandeling verschillen van de processen van de leefhuizen, vanwege de betrokkenheid van Plinthos bij de dagbehandeling. De inspectie ziet in de dossiers de verschillen terug. De inspectie ziet in de dossiers van de dagbehandeling dat er een actueel beeld is van het persoonsbeeld, context en ontwikkelbehoefte van de jeugdigen. In deze zorgplannen leest de inspectie doelen die ontwikkelingsgericht zijn en op regelmatige basis worden geëvalueerd.

“Onbewust hebben we wel doelen gewerkt voor de jeugdigen, maar niet zoals het hoort op papier. En iedereen deed het op zijn eigen manier. Er was geen eenduidige aanpak richting cliënten.” *Hulpverlener*

Van de tien dossiers van jeugdige die in een leefhuis verblijven die de inspectie inzag, zaten in drie dossiers helemaal geen zorgplannen. De overige zeven zorgplannen waren zo goed als leeg, niet navolgbaar en/of niet actueel. In geen van de dossiers leest de inspectie dat een evaluatie met de jeugdige en het netwerk plaats heeft gevonden in het afgelopen jaar. Medewerkers vertellen dat ze het afgelopen jaar niet zijn toegekomen aan de dossiervorming. Zij vertellen dat er enorme personeelstekorten zijn geweest en dat ze soms wel 80 uur per week hebben moeten werken om de “tent overeind te houden”. De inspectie hoort van ouders, (gezins)voogden en jeugdigen dat ze wel aan doelen hebben gewerkt het afgelopen jaar. Medewerkers vertellen echter dat hierin geen eenduidig beleid was, doordat het ontbrak aan de tijd om doelen vast te leggen in een zorgplan en deze doelen te evalueren. De gedragswetenschapper vertelt dat de vaste systematiek voor het opstellen en evalueren van zorgplannen opnieuw wordt vastgesteld. Hai-5 wil de zorgplannen laten opstellen door de mentor onder supervisie van de gedragswetenschapper en elke drie maanden evalueren.

De inspectie hoort in gesprekken met het bestuur, gedragswetenschappers en medewerkers dat Hai-5 sinds 1 november 2023 een leefhuis van Xonar heeft overgenomen. Medewerkers vertellen dat er geen plan van aanpak was en er geen warme overdracht van de jeugdigen is geweest van mentor op mentor. Van de jeugdigen ontbreken hulpverleningsplannen, signaleringsplannen en risico-inventarisaties voor de zorg van Hai-5. Er is alleen papieren dossiervoering aanwezig van Xonar.

Ondanks dat de inspectie hoort dat de weg naar verbetering is ingezet, zijn op het moment van toezicht de dossiers incompleet en niet navolgbaar en scoort de inspectie deze norm daarom onvoldoende.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hai-5 doeltreffende hulp biedt aan de hand van (begeleidings)plannen waarin duidelijk is wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen en afspraken dienen haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht opgesteld te zijn, in afstemming met de jeugdige en diens netwerk. Dit alles dient navolgbaar vastgelegd te zijn in het dossier van de jeugdige.
- Hai-5 dient de voortgang en de resultaten van de hulp met een passende frequentie, samen met de jeugdige en diens netwerk, te evalueren. De evaluatie dient minimaal jaarlijks plaats te vinden en navolgbaar te worden vastgelegd in het dossier van de jeugdige.
- Hai-5 dient zorg te dragen voor een doelmatige en continue dossiervoering.



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.



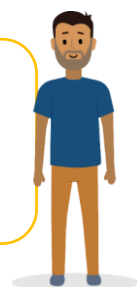
In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

Van de medewerkers werkzaam in de leefhuizen is 42% SKJ-geregistreerd, 21% hbo- opgeleid en niet SKJ-geregistreerd en 37% mbo-opgeleid. De medewerkers werkzaam bij team ambulante en dagbehandeling zijn allen SKJ-geregistreerd. De teams worden aangestuurd door een teamcoördinator. Op het moment van toezicht is de teamcoördinator van de leefhuizen drie maanden in deze rol werkzaam bij Hai-5 en moet bij een aantal teams een teamcoördinator nog starten. Een interim-directeur stuurt de teamcoördinatoren van Hai-5 aan op het moment van toezicht. Vanaf 1 januari 2024 is deze rol overgenomen door een regiodirecteur die door de bestuurders van de Mutsaersstichting wordt aangestuurd.

Zoals eerder genoemd geven medewerkers aan dat Hai-5 het afgelopen jaar te maken heeft gehad met grote personeelstekorten. De inspectie leest in bekeken documenten dat er een hoog ziekteverzuim was onder personeel. De inspectie ziet dat Hai-5 te maken heeft met betrokken en loyale medewerkers. De medewerkers geven aan dat ze hebben moeten 'overleven' vanwege de hoge werkdruk als gevolg van personeelstekort.

"Als verbeterpunt vind ik dat er teveel ZZP-ers zijn. Soms komt er een ZZP-er en dan is ie weer weg. Ik kan de ZZP-ers niet voldoende inwerken. Onze draagkracht is nu onvoldoende om iemand in te werken die bijvoorbeeld net van school komt."
Hulpverlener



Uit verschillende gesprekken blijkt dat op het moment van toezicht in twee van de drie leefhuizen een stabiele bezetting is. Medewerkers vertellen dat “de rust enigszins is teruggekeerd”. De verhouding tussen medewerkers in loondienst en ZZP-ers verschilt per groep. Zo zijn er op één leefgroep enkel medewerkers werkzaam op ZZP-basis. Deze ZZP-ers worden wel structureel ingezet en daarom is er wel enige mate van stabiliteit, geeft de team coördinator aan.

De inspectie hoort in gesprekken met het bestuur, gedragswetenschappers en medewerkers dat er veel tijd en energie gestoken is in de overname van het leefhuis (voormalige groep van Xonar). Zo heeft Hai-5 in korte tijd een voltallig team van medewerkers aan moeten stellen om de zorg in het nieuwe leefhuis te bieden. De afspraak van deze overname is gemaakt onder het voormalig bestuur van de Mutsaersstichting met Xonar. Hai-5 is naar eigen zeggen hier onvoldoende op voorbereid waardoor de overdracht stroef is verlopen zoals reeds beschreven in de vorige norm.


De interim-directeur vertelt dat Hai-5 geen differentiatie aanbrengt op basis van leeftijd en problematiek in de verschillende leefhuizen. Ook wordt er op het moment van toezicht niet gehandhaafd op exclusiecriteria. De bestuurder vertelt dat Hai-5 voornemens is het beleid hierop te herzien en exclusiecriteria te gaan toepassen. Het opleidingsbeleid is ook aangepast. Een gedragswetenschapper vertelt dat er een achterstand was in het opleiden van medewerkers. Sinds het najaar zijn veel scholingen aangeboden, zo hoort de inspectie dat medewerkers scholing hebben gehad in PAC, trauma-hechtingsproblematiek en geweldloos verzet. Medewerkers vertellen dat ze het waarderen dat aan hen is gevraagd welke scholing ze nodig hebben.

De inspectie ziet in de personeelsdossiers en hoort van verschillende medewerkers en dat zij geen functioneringsgesprek hebben gehad. Medewerkers vertellen dat er ook geen ontwikkelingsgesprekken zijn geweest het afgelopen jaar. De inspectie heeft zeven personeelsdossiers van vaste medewerkers gecontroleerd op de aanwezigheid van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Van al deze medewerkers was een VOG aanwezig. Bij drie medewerkers was de VOG, bij start van de werkzaamheden voor Hai-5, ouder dan drie maanden. De VOG's van medewerkers die niet in loondienst zijn, waren niet aanwezig. De HR-medewerker die aanwezig was tijdens de inzage van de personeelsdossiers vertelt dat Hai-5 deze VOG's ook niet controleert. Dit geldt zowel voor de eenmalige inzet van een ZZP-er als de langdurige, structurele inzet van ZZP-ers. De inspectie ziet daarnaast in de personeelsadministratie inderdaad geen informatie over inzage van de VOG bij de inzet van ZZP-ers. Diploma's van de medewerkers waarvan de inspectie het dossier heeft ingezien, waren aanwezig.

Verbeterpunten

- Hai-5 is verantwoordelijk om vóór start van de werkzaamheden, dit geldt ook voor ZZP-ers, na te gaan of de betreffende hulpverlener geschikt en competent is voor het verlenen van goede hulp. Hai-5 dient ervoor te zorgen dat van elke medewerker of persoon die niet-incidenteel in contact kan komen met jeugdigen of ouders, een VOG aanwezig is vóór aanvang van de werkzaamheden, die niet ouder is dan drie maanden en passend voor de functie.

- De inspectie verwacht dat Hai-5 zorg draagt voor voldoende capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers. Daar waar medewerkers veel uren boven hun contracturen moeten werken is het risico dat de flexibiliteit, energie en alertheid en daarmee kwaliteit van de zorg achteruit gaat.
Voor de leefgroep in Eijsden geldt tevens dat Hai-5 dient te zorgen voor voldoende capaciteit. Op het moment van toezicht bestaat het team van leefhuis Eijsden uitsluitend uit ZZP-ers. Hiermee ontbreekt een vaste, stabiele basis voor de zorg aan jeugdigen.
- De inspectie verwacht dat Hai-5 voor de leefgroep in Eijsden, samen met de voormalige instelling zorgdraagt voor een juiste overdracht om de zorg en begeleiding van de jeugdigen goed te kunnen continueren.
- De inspectie moedigt het voornemen van Hai-5 aan om exclusiecriteria hand te haven. Het uitsluiten van jeugdigen waarvoor Hai-5 geen passende zorg kan bieden, geeft ruimte een veilig en ontwikkelingsgericht klimaat te vormen voor de jeugdigen die bij Hai-5 verblijven.

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

De inspectie hoort tijdens het toezicht de wil om te leren in de gehele organisatie terug. De directie en teamcoördinatoren hebben een juist beeld bij hetgeen dat goed gaat en datgeen wat nog om verbetering vraagt. De inspectie hoort hierbij ook verschillende verbetermaatregelen die Hai-5 voornemens is om door te voeren. Zoals de organisatiestructuur, dossiervoering, personeelsbeleid en scholingen.

Hai-5 heeft een registratiesysteem voor incidenten. Medewerkers vertellen dat analyses niet altijd worden geregistreerd omdat wegens een tekort aan begeleiders de werkdruk hoog was. Ook hoort en leest de inspectie in dossiers dat er niet altijd vervolgd wordt gegeven aan de incidenten die wel worden geregistreerd, zoals een nabespreking met de gedragswetenschapper. Daarnaast vertellen medewerkers dat er geen analyse van de incidentenregistraties plaatsvindt.



“Analyse? Nee dat doen we niet. Wij registreren niet altijd goed. We hebben niet altijd een melding gedaan of geregistreerd. De werkdruk was te hoog, er was geen tijd voor. De incidenten geven geen objectief beeld want er is veel meer gebeurd. Daarom konden we ook geen goede analyse doen.” *Hulpverlener*

Het bestuur vertelt dat de overlegstructuren per zorgvorm verschillen. Uit verschillende gesprekken met medewerkers blijkt dat het tussen de leefhuizen verschilt hoe intervisie is geregeld. Waar de ene medewerker vertelt vier keer per jaar intervisie te hebben, geven andere medewerkers aan dat ze sinds anderhalf jaar geen intervisie meer krijgen.

De inspectie hoort in gesprekken met het bestuur, medewerkers en ouders dat de in- en tegenspraak is georganiseerd door een cliëntenraad, een jongerenraad en daarnaast formeel een Raad van Commissarissen en Raad van Toezicht. Een ouder vertelt dat ze een verbeterpunt omtrent de zorg bij Hai-5 bij de cliëntenraad heeft ingebracht. Wat betreft het intern toezicht valt het de inspectie op dat er sprake is van belangenverstrengeling. De raad van commissarissen van Hai-5 bestaat uit dezelfde drie personen als de Raad van Toezicht van de Mutsaersstichting, het concern waar Hai-5 onderdeel van uit maakt. De inspectie hoort en leest in stukken dat er in de praktijk, in ieder geval het afgelopen jaar, geen sprake is geweest van intern toezicht door de Raad van Commissarissen bij Hai-5. De laatste vergadering met de Raad van Commissarissen heeft plaatsgevonden in oktober 2022. Het is onduidelijk hoe Hai-5 zorg draagt voor voldoende tegenspraak en zorgvuldige besluitvorming.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hai-5 zorgt voor een open meldcultuur van incidenten. Zorg dat na een incident reflectie plaatsvindt middels een analyse, waarbij ook wordt gekeken wat voorafging aan het incident, met als doel van het incident te leren en incidenten in de toekomst te voorkomen.
- Hai-5 dient haar medewerkers te faciliteren in teambijeenkomsten en teamreflectie.
- De inspectie verwacht dat Hai-5 werkt en toezicht houdt in lijn met de governance code Zorg.

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

De vertrouwenspersoon van Jeugdstem komt eens in de twee weken langs in de leefhuizen. In de leefhuizen hangt een flyer met de contactgegevens van de vertrouwenspersoon. Hai-5 is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Mutsaersstichting. De klachtencommissie bestaat uit zes leden met verschillende professionele achtergronden die niet werkzaam zijn bij de Mutsaersstichting. Op de website van Hai-5 is de klachtenprocedure omschreven en staan de gegevens van de klachtencommissie vermeld. Uit gesprekken met medewerkers, ouders/(gezins)voogden en jeugdigen blijkt dat niet iedereen op de hoogte is van de klachtenregeling. Wel geven zij aan zich vrij te voelen hun klacht te bespreken met medewerkers van Hai-5.

Verbeterpunt

De inspectie verwacht dat Hai-5 jeugdigen en ouders actief informeert over de klachtenregeling.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Hai-5 uit op 19 december 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 3 jeugdigen (leefhuis).
- Een (telefonisch) gesprek met 2 ouders (leefhuis).
- Een (telefonisch) gesprek met 1 gezinsvoogd (leefhuis).
- Een gesprek met 2 leden van het dagelijks bestuur van Hai-5
- Gestructureerde interviews met:
 - 4 medewerkers (leefhuis)
 - 2 gedragswetenschappers (dagbehandeling en leefhuis)
 - 2 teamcoördinatoren (dagbehandeling en leefhuis)
 - 2 kwaliteitsmedewerkers
- De check van 8 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 12 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:
 - Overzicht clientaantallen Hai-5
 - Overzicht medewerkers incl. registraties en opleiding
 - Incidentenregistratie 2023
 - Cijfers over ziekteverzuim
 - Opleidingsplan 2023
 - Informatie over klachtenregeling en klachtencommissie

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl