



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Ont-zorghuis Chancare, Zwaagdijk

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Ont-zorghuis Chancare

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Op het feit dat bestuurder, haar gezin, het zorgteam, ouders, zorgkinderen en betrokken kinderartsen in 2023 zo enorm hun best hebben gedaan om samen met bestuurder te laten horen en zien, waar bestuurder met haar missie en visie voor stond. Dat er erkend wordt dat er zorg wordt geleverd die er voor kan zorgen dat een zorgkind herstelt, ook al is het kind in sommige gevallen uitbehandeld aangemeld, waardoor de woning van bestuurder de laatste plek kan zijn. Erkenning, kennis en ervaring delen over de geleverde zorg maakt dat het zo belangrijk is dat deze zeer kleinschalige unieke herstelplek blijft.

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

Per 1 februari 2024 is het gezin verhuisd naar een woning met een 2^{de} woning ernaast, waardoor privé en werk nog beter te scheiden is. Vanuit het rapport zijn een aantal tips naar voren gekomen die bestuurder al opgepakt heeft en op haar nieuwe plek zal doorzetten. Chancare blijft een kleinschalige setting voor herstel met de ontwikkelde hands on methode. IGJ, Buro Klix en de HKZ certificering, Solopartners, het professionele netwerk en alle geschoolde kennis die bestuurder heeft opgedaan in 23 jaar, zorgen bij elkaar voor de verdere professionalisering in 2024, een kans die bestuurder met beide handen aanpakt.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en kinderen zullen een bestuurder zien met een nog duidelijkere missie en visie, maar ook een plek die nog meer ingespeeld is op het delen/geven van kennis, inzichten en een poging tot herstel van het individu en het systeem. Door de 2^{de} ruimte is er een plek, die opties biedt voor goede begeleiding, duidelijke kaders, meer ingezette evaluatiemomenten van zorg en het herstelproces, meer communicatietools en extra trainingsmogelijkheden. Bestuurder zet zich ten volle in om de goede referenties uit 2023, ook in 2024 te behouden door de focus op de visie en missie scherp te houden.

Conclusie van de inspectie

De inspectie ziet dat Chancare jeugdigen met (zeer) ernstige eetstoornissen (anorexia, ARFID) een huiselijke omgeving biedt waarin elke jeugdige begeleiding op maat krijgt. Ook ouders worden door Chancare actief betrokken bij het begeleidingstraject.

De inspectie acht Chancare in staat om verantwoorde hulp te bieden. De inspectie blijft de ontwikkelingen vanuit het reguliere toezicht volgen.



1 Inleiding

In september en november 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd toezicht uit bij Ont-zorghuis Chancare (hierna: Chancare) te Zwaagdijk (NH).

Aanleiding

Aanleiding voor het toezicht vormden enkele door de inspectie ontvangen signalen over de kwaliteit van de door Chancare geboden hulp.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Chancare verantwoorde hulp biedt. De inspectie deed geen onderzoek naar de signalen maar wilde zich met name een breed beeld vormen van de kwaliteit van de door Chancare geboden jeugdhulp.

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.

Beschrijving Chancare

Chancare is een kleinschalige zorgaanbieder in West-Friesland en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37154254.

In 2019 is de bestuurder gestart met Chancare met als doel, en ter ontlasting van ouders, opvang en begeleiding te bieden aan jeugdigen van nul tot achttien jaar met autisme. Gedurende en na de coronapandemie heeft Chancare zich gaandeweg meer toegelegd op de maatwerkbegeleiding van jeugdigen met een eetstoornis en is de groep van jeugdigen met autisme afgebouwd. Aanvankelijk bood Chancare aan deze jeugdigen vooral dagopvang maar, mede op verzoek van ouders, is Chancare ook specialistische logeeropvang en ambulante begeleiding gaan bieden. De huidige doelgroep bestaat uitsluitend uit jeugdigen van tien tot achttien/negentien jaar met een (zeer) ernstige eetstoornis (anorexia, ARFID). Chancare biedt geen behandeling van eetstoornissen, wel is er intensief contact met externe behandelaren en de betrokken kinderartsen. Chancare kan maximaal zes jeugdigen opvangen.

De duur van het verblijf bij Chancare verschilt per jeugdige, in de regel tussen een half jaar en een jaar. De meeste jeugdigen zijn er drie à vier etmalen per week op vrijwillige basis, een enkeling heeft een jeugdbeschermingsmaatregel. In de weekenden en in vakanties gaan de jeugdigen naar huis. Jeugdigen die bij Chancare verblijven worden over het algemeen verwezen door kinderartsen met als aandachtsgebied eetstoornissen.

Alle jeugdigen ontvangen hulp op basis van de Jeugdwet die bekostigd wordt vanuit een maatwerkovereenkomst met de betrokken gemeente. De jeugdigen die hulp ontvangen van Chancare komen uit het hele land.

Chancare bevindt zich in een vrijstaande woning inclusief bijgebouwen op een royale kavel in de landelijke omgeving van Zwaagdijk. Dit is tevens het woonhuis van de bestuurder en haar drie kinderen waarvan de oudste twee met enige regelmaat meewerken in de dagbesteding aan de cliënten. De bestuurder is een BIG-geregistreerde verpleegkundige, heeft ruime ervaring opgedaan in het begeleiden en verzorgen van jeugdigen met diverse ziektebeelden en heeft diverse aanvullende trainingen gevolgd op het gebied van eetstoornissen. Voor de begeleiding van de jeugdigen en het verzorgen van workshops en trainingen aan de jeugdigen maakt Chancare uitsluitend gebruik van ZZP-ers en enkele vrijwilligers. De meesten hebben een zorg- of pedagogisch gerichte opleiding (veelal op mbo-niveau), de sport- en yogacoaches hebben een andere vakgerichte achtergrond.

Chancare is lid van een brancheorganisatie voor zelfstandigen, Solopartners, en is HKZ-gecertificeerd. Verder is de bestuurder van Chancare als coach aangesloten bij ISA-power, een organisatie op het gebied van hulp aan personen met een eetstoornis.

Onlangs heeft de bestuurder van Chancare besloten haar zorgactiviteiten in Noord-Holland in het eerste kwartaal van 2024 te stoppen en deze te verplaatsen naar Gelderland. De bestuurder betreft hier per 1 februari 2024 een woning. De kinderen in zorg stromen middels een afbouwschema per februari of maart 2024 uit. Vanaf 1 april 2024 zijn er geen kinderen meer in zorg. De bestuurder gaat zich bezinnen op welke vorm van zorg zij zich gezien haar professionele achtergrond wil gaan richten. De exacte reikwijdte van de plannen is op het moment van toezicht nog niet duidelijk.

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:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners. (1.1)
- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden. (1.2)
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid. (1.3)
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders. (2.4)
- De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstellingen en het belang van jeugdigen centraal. (3.1)

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. (3.2)
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp. (3.3)
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen. (3.4)






De bestuurder heeft de inspectie laten weten de verbeter- en aandachtspunten te hebben doorgevoerd dan wel als verbetermaatregel voor de toekomst te hebben geformuleerd.

Vervolg

Gezien de verhuizing van de bestuurder en haar gezin naar Gelderland en het feit dat zij heeft aangegeven vanaf april 2024 geen jeugdigen meer in zorg te hebben, sluit de inspectie dit toezicht traject af. De inspectie verzoekt de bestuurder om de inspectie op de hoogte te stellen van een eventuele doorstart of als zij een nieuwe onderneming begint op het gebied van zorg. De inspectie verwacht en heeft er vertrouwen in dat in beide scenario's de verbeterpunten zoals geformuleerd in dit rapport worden opgepakt.

3 Resultaten

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

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**





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

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


Verreweg de meeste meldingen van jeugdigen bij Chancare worden rechtstreeks door kinderartsen gedaan. In hun gesprek met de inspectie vertellen de kinderartsen dat zij voor aanvang van de hulp relevante informatie over de jeugdige, diens problematiek en de gezinssituatie aan Chancare verstrekken, onder andere via een verwijsbrief. De bestuurder geeft aan dat vervolgens contact wordt gezocht met ouders om een inschatting te maken over de geschiktheid van een plek bij Chancare. Indien de eerste contacten positief zijn volgt een kennismakingsgesprek met jeugdige en ouders in het ziekenhuis of op locatie in Zwaagdijk. Van dit gesprek wordt een intakeverslag gemaakt, dat de inspectie ook terugzag in de cliëntdossiers.

Om een volledig beeld van de situatie te krijgen vullen zowel ouders als jeugdigen vragenlijsten in waarin ze ook hun wensen en verwachtingen kunnen benoemen. Van beide kanten moet er een goede match zijn voordat een jeugdige kan starten bij Chancare. De bestuurder houdt hierbij ook rekening met de jeugdigen die al bij Chancare verblijven. In de gesprekken met de kinderartsen, de bestuurder en ouders wordt bevestigd dat het essentieel is om ook medische informatie te delen, gelet op de ernstige eetstoornissen bij de meeste jeugdigen. In de cliëntdossiers ziet de inspectie deze voorinformatie terug. De medewerker van Chancare geeft aan dat er zeker in de eerste weken veel tijd wordt besteed aan het leren kennen van de jeugdige: wat is je achtergrond, wat zijn je hobby's, wat vind je leuk, wat vind je lastig?

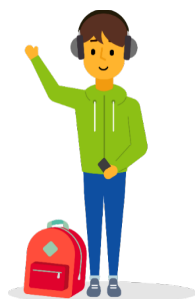
Norm 1.2		Oordeel
	Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.	

Uit de gesprekken met bestuurder, ouders en jeugdigen blijkt dat het belang van een goede samenwerking voorop staat. In alle gevallen bepalen jeugdige en ouders zelf het verloop van de hulp door Chancare. De jeugdigen stellen zelf hun doelen op, zoals ook zichtbaar is in de cliëntdossiers. De bestuurder vertelt dat het Chancare vaak lukt om vorderingen in de hulp te maken omdat er geen dwang wordt toegepast. Wel maken Chancare en de jeugdige duidelijke afspraken over het hulptraject en wordt er van de jeugdigen verwacht dat ze gemotiveerd zijn om aan de doelen te werken die ze zelf hebben opgesteld. Omdat ouders een belangrijke rol hebben in het slagen van de hulp investeert Chancare, volgens de bestuurder, veel in de wederzijdse contacten. Met ouders is er dagelijks app-contact en ouders vertellen dat ze met grote regelmaat op locatie komen, hoe ver dat ook van hun woonplaats af ligt.



De regie op de somatische hulp aan de jeugdigen en het vaststellen van de medische criteria ligt bij de kinderartsen. Zo nodig dragen ze de medische zorg over aan een collega kinderarts die in de nabijheid van Chancare werkzaam is. De kinderartsen vertellen dat zij de jeugdigen regelmatig in het ziekenhuis zien voor lichamelijk onderzoek en controle. Zij delen hun bevindingen met ouders en jeugdigen maar ook met Chancare, hetgeen ook in de cliëntdossiers zichtbaar is. Over het (vrijwillig) toedienen van sondevoeding hebben zij inhoudelijke afspraken gemaakt met de bestuurder van Chancare die bevoegd is om, indien nodig, voorbehouden handelingen te verrichten.

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

Volgens de medewerker heerst er een ongedwongen en huiselijke sfeer bij Chancare. Er wordt met elkaar gesproken, gegeten, gelachen en gehuild. Daarnaast geven jeugdigen aan dat er ook voldoende ruimte is voor één-op-één contact met de bestuurder of de medewerkers. Eén van de jeugdigen die de inspectie gesproken heeft vertelt dat iedere jeugdige de hulp krijgt die bij haar past. Als een jeugdige behoefte heeft aan privacy dan kan ze zich terugtrekken op haar kamer of een stukje gaan wandelen. Daarnaast ervaren jeugdigen en ouders ook veiligheid omdat Chancare op afstand hulp kan bieden, bijvoorbeeld door te (video)bellen met de jeugdige of diens ouders als de jeugdige thuis is.



“Dat het nu zo goed met me gaat komt door mijn verblijf bij Chancare. Het rustige tempo, de fijne locatie en begeleiding, het voorbeeld van de andere jeugdigen en het contact met mijn ouders hebben mij gemotiveerd om het leven weer op te pakken en te waarderen.” *jeugdige*

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

De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.



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



De kinderartsen vertellen de inspectie dat zij op basis van de problematiek en de situatie van jeugdigen met eetstoornissen afwegen wat voor hen de beste plek is om beter te worden. Vooral voor jeugdigen die al een lang behandeltraject achter de rug hebben op het gebied van eetstoornissen en waardoor het (gezins)systeem zwaar belast is kan, volgens hen, begeleiding door Chancare een goed alternatief zijn. De kinderartsen ervaren dat patiënten aankomen in gewicht, sondevoeding kunnen afbouwen en weer vast voedsel kunnen innemen. Patiënten bewegen meer en staan weer meer in het leven.

Volgens de bestuurder en de medewerker ligt de kracht van de begeleiding door Chancare erin dat deze in een kleinschalige en niet-klinische omgeving plaatsvindt. De aanpak is positief, zonder dwang, maar realistisch. Jeugdigen en ouders worden actief betrokken bij het begeleidingstraject en conformeren zich aan de afspraken die in overleg met elkaar worden gemaakt. Jeugdigen geven in hun gesprek met de inspectie aan dat ze zich bij Chancare veilig voelen en het fijn vinden om met andere jeugdigen in een huiselijk setting te werken aan het herstel van hun eetpatronen. Elke jeugdige krijgt begeleiding op maat. Bij Chancare mag je zelf meedenken over de te nemen stappen en het tempo waarin je die stappen zet. Doordat het in een rustiger tempo gaat kun je ook mentaal beter meekomen, aldus een jeugdige.

Een ouder vertelt dat de focus van de hulp niet ligt op aankomen in gewicht, maar op het binnenkrijgen van voldoende voeding om leuke dingen te kunnen doen. De sfeer bij Chancare is niet competitief. Er zijn geen vaste huisregels, maar van jeugdigen wordt wel verwacht dat ze respect hebben voor elkaar en meehelpen met huishoudelijke klusjes zoals het dekken van de tafel. Ook is er geen standaard bedtijd en zijn er geen vaste afspraken over telefoongebruik. Als in de loop van het verblijf echter blijkt dat telefoongebruik negatieve gevolgen heeft voor de jeugdige dan worden hierover in samenspraak met ouders en jeugdige afspraken gemaakt.

Voor elke jeugdige is een dagprogramma gemaakt. Dat hangt in de woonkamer. Veel jeugdigen hebben een leerplichtonthefing, sommigen volgen (online) onderwijs en/of hebben daarnaast een baantje voor een paar uur per week. Volgens de medewerker is er wel een vast dagpatroon met vaste gezamenlijke (eet)momenten. Als de indruk bestaat dat jeugdigen zich teveel terugtrekken op hun kamer worden zij gestimuleerd om deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten (zoals een spelletje of creatieve bezigheid) of naar buiten te gaan voor wandeling. Buiten de dagelijkse activiteiten gaan de jeugdigen onder begeleiding samen winkelen, naar de dierentuin of een strandwandeling maken.

De bestuurder geeft aan dat zij het belangrijk vindt dat de jeugdigen zinvolle dagbesteding krijgen die past binnen hun begeleidingstraject. Zo zet Chancare ZZP-ers in voor het geven van workshops en trainingen op het gebied van sport (boksen, dansen) en meditatie en yoga. Ook verzorgt een ACT (Acceptance and Commitment Therapy)- therapeut werksessies waarin jeugdigen op een flexibele wijze leren om te gaan met hun problemen zodat ze zich meer kunnen focussen op zaken die ze echt belangrijk vinden. Dit is in afstemming met bij de jeugdigen betrokken vaste behandelaren.

Het terrein van Chancare ligt aan de rand van de bebouwde kom en omvat een ruim woonhuis en een grote tuin met bijgebouwen. Op het buitenterrein hangen enkele bewegingscamera's die gericht zijn op de ingang van het woonhuis. Deze zijn enige tijd geleden geïnstalleerd naar aanleiding van een inbraak. De jeugdigen weten hiervan. Ze vinden het niet erg, het geeft hen een veilig gevoel. Alle jeugdigen hebben een eigen (slaap)kamer of unit die ze zelf mogen inrichten. In het woonhuis bevinden zich twee slaapplekken voor jeugdigen, buiten naast het woonhuis staan vijf units die als slaapplek dienen voor de jeugdigen en van binnen uit op slot kunnen.

De slaap- en verblijfruimtes zijn schoon, huiselijk ingericht en brandveilig. De units beschikken niet over een sanitaire voorziening. Jeugdigen moeten daarvoor buitenom naar het woonhuis waar zich toilet en wasruimte bevinden. Tevens is er geen volwaardig verwarmingssysteem in de units, ook al kunnen jeugdigen op koude dagen gebruik maken van een elektrisch kacheltje en (beveiligde) elektrische deken. Bestuurder vertelt dat zij sinds 1,5 jaar op het huidige adres een vergunningsaanvraag heeft lopen voor een uitbouw om twee interne zorgslaapkamers te realiseren. Indien de uitbouw gerealiseerd mocht worden, zouden de units niet langer als slaapverblijf maar als terugtrekplek of creatieve ruimte ingezet worden. In de tuin staan twee bijgebouwen: het 'chillhuis', gezellig ingericht om je even terug te trekken of om persoonlijke gesprekken te voeren, en het 'creahuis', ingericht met een loopband en sportattributen. In de grote tuin is speelmateriaal en zijn meerdere zitplekken aanwezig en een 'knuffelveld' met konijnen.

Verbeterpunt

Draag er zorg voor dat de jeugdigen die bij Chancare verblijven altijd kunnen beschikken over een veilige en comfortabele slaapplek met een volwaardig verwarmingssysteem en voldoende sanitaire voorzieningen in de directe nabijheid.



“Chancare biedt gespecialiseerde hulp waaraan in de zorg voor minderjarigen met eetstoornissen veel behoefte is. Het lukt Chancare om de (eet)problematiek in veel gevallen weer vlot te trekken, zelfs als een patiënt is opgegeven. En het lukt vervolgens dan ook de patiënt weer terug te plaatsen in het (gezins)systeem. Patiënten tonen progressie hetgeen je niet altijd terug ziet in een andere (behandel)setting.” *kinderarts*

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.	Green circle

Bij aanvang van de hulp neemt Chancare voor elke jeugdige een risicotaxatie af aan de hand van een kort standaard risicoformulier uit het HKZ-kwaliteitssysteem. De inspectie heeft de ingevulde risicoformulieren teruggezien in de cliëntdossiers. Er kan op een aantal leefgebieden een risicoscore 'laag/middel/hoog' worden toegekend. Het is geen volledige lijst, risico's op het gebied van bijv. seksuele ontwikkeling worden niet genoemd. Jeugdigen die bij Chancare verblijven krijgen vooral een hoge risicoscore op de gebieden 'lichamelijk', 'voeding' en 'gewicht'.

De bestuurder geeft aan dat zij voorafgaand aan de plaatsing op basis van de voorinformatie van ouders en kinderarts een beeld krijgt van de veiligheidsrisico's van haar cliënten. Veel van de jeugdigen die bij Chancare verblijven hebben volgens haar een vergelijkbaar risicoprofiel. Door regelmatig app-contact te hebben met de betrokken kinderartsen worden risico's gedeeld en besproken. Indien nodig wordt een MDO gepland met alle bij de jeugdige betrokken hulpverleners.



Ook de medewerker vertelt dat zij wel afgaat op de informatie uit de overdracht van de kinderarts en eerder betrokken hulpverleners maar vooral kijkt naar de ontwikkeling van de jeugdige tijdens het verblijf bij Chancare. In die periode kunnen zich risico's openbaren die niet altijd van tevoren bekend zijn.

Zo kon het gebeuren dat een jeugdige tijdens diens verblijf bij Chancare automutileerde, hetgeen niet op voorhand bij medewerkers bekend was en feitelijk een exclusie criterium is. Na overleg met betrokken behandelaren is voor deze jeugdige een passender plek gevonden.

Zowel de bestuurder als de gesproken medewerker kennen de meldcode en kunnen ook voorbeelden geven van situaties waarin ze contact hebben opgenomen met Veilig Thuis.

Verbeterpunt

Zorg bij aanvang van de hulp voor een zorgvuldige en volledige risicotaxatie. Dus geen 'vinklijst' maar een gedegen onderbouwing van de geconstateerde risico's per leefgebied. Bespreek dit multidisciplinair en zorg voor een juiste vertaling naar de doelen van de jeugdige.

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

Uit de gesprekken met de bestuurder en medewerker blijkt dat beiden, ieder vanuit hun eigen functie, op de hoogte zijn van de kenmerken en problematiek van de doelgroep. Omdat Chancare niet aan alle jeugdigen met eetproblematiek passende hulp kan bieden is een zorgvuldige selectie voor aanvang van de hulp essentieel. Daarom hanteert Chancare een aantal exclusiecriteria: noodzaak tot dwang, hechtingsproblematiek, suïcidaliteit, wegloupedrag, middelengebruik en seksueel grensoverschrijdend gedrag. Ook moet een jeugdige goed binnen de groep passen. Bij twijfel is er onderling overleg of ruggenspraak met betrokken behandelaren of kinderartsen.

Een belangrijk onderdeel van de hulp aan de jeugdige is het betrekken van het (gezins)systeem. Ouders vertellen dat er korte lijnen zijn met Chancare, dat zij goed op de hoogte worden gehouden van de ontwikkelingen van hun kinderen en daardoor vertrouwen hebben in de aanpak van Chancare. Ook biedt Chancare ambulante begeleiding, bijvoorbeeld door te helpen bij eetmomenten in de thuissituatie. Om ouders van nieuwe cliënten te ondersteunen hebben een aantal ouders een buddysysteem opgezet. Ouders van nieuwe cliënten kunnen zo laagdrempelig informatie krijgen over het traject bij Chancare en ervaringen uitwisselen.



In de gesprekken met de inspectie beschreef de bestuurder de wijze waarop Chancare had gehandeld in situaties waarin jeugdigen zich 's nachts angstig en onveilig voelden. Hoe goed bedoeld ook, volgens de inspectie was hier sprake van een gebrek aan professionele distantie.

Verbeterpunt

De inspectie oordeelt dat Chancare in de contacten met jeugdigen de grenzen van afstand en nabijheid beter moet bewaken en verwacht dat de medewerkers van Chancare in situaties waarin dit aan de orde is op zoek gaan naar passende alternatieven.



“Op vorige plekken werkten ze volgens ‘protocol’ en leek het een quick fix. Niets was minder waar want ook al was onze dochter fysiek aangekomen, mentaal had ze de knop nog niet omgezet en is ze daarna weer in een diep gat gevallen. Bij Chancare krijgen jeugdigen de kans om herstel rustig op te bouwen en gaat het mentale en fysieke herstel gelijk op.” *ouder*



Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Uit de gesprekken met bestuurder en jeugdigen maar ook uit de cliëntdossiers blijkt dat iedere jeugdige bij aanvang van de hulp een eigen plan van aanpak met haalbare doelen maakt. Vervolgens bespreekt de bestuurder het plan met de jeugdige en diens ouders en wordt het plan vastgesteld. Jeugdigen bepalen zelf waar ze aan willen werken en in welk tempo. Vaak zijn het kleine doelen die tussentijds worden bijgesteld, zoals eetlijstdoelen die wekelijks worden aangepast. Grotere doelen hebben meer tijd nodig.

In de cliëntdossiers heeft de inspectie gezien dat het een dynamisch plan is waarin vrij nauwkeurig de ontwikkelingen worden beschreven. Met gepaste frequentie vindt een MDO plaats waarin de bestuurder met de jeugdige, ouders en betrokken hulpverleners de doelen evalueert. Afhankelijk van situatie stelt de jeugdige vervolgens drie nieuwe doelen op. Doelen kunnen betrekking hebben op fysieke en mentale aspecten, het eetpatroon, het contact met thuis, het opbouwen van een sociaal netwerk of het weer naar school gaan.

Aandachtspunt



Ook al is de inspectie van mening dat er veel relevante informatie in de fysieke cliëntdossiers staat, de dossiervoering oogt rommelig en ongestructureerd. De voortgang van de begeleiding en de ontwikkeling van de jeugdige is daardoor lastig te volgen, ook omdat de inhoud van de dossiers niet in de tijd is geordend.

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

Uit de gesprekken met bestuurder, ouders en kinderartsen blijkt dat Chancare veel aandacht besteedt aan de afstemming en samenwerking met degenen die betrokken zijn bij de hulp aan de jeugdige.

Ouders zeggen dat zij zich gehoord voelen en actief betrokken worden bij de hulp aan hun kinderen. Voor hen is duidelijk wie de regie heeft en waar ze terecht kunnen met hun vragen. Ook de kinderartsen ervaren korte lijnen met Chancare. Ze geven aan dat er duidelijke afspraken zijn over wie welke verantwoordelijkheid heeft in het begeleidings- en behandelingstraject van de jeugdige. De bestuurder kan verder voorbeelden noemen van situaties waarin ze op eigen initiatief een moreel beraad heeft belegd met betrokken partijen om complexe casuïstiek met elkaar te bespreken. Correspondentie hierover heeft de inspectie ook teruggezien in de cliëntdossiers.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie terug dat er veel contact is met de hulpverleners rondom de jeugdige en met diens ouders. Vaak is er een overzicht met namen van betrokken hulpverleners zodat medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen met zorginhoudelijke vragen. Ook zijn de contacten en afspraken met school zichtbaar in de dossiers.

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

De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.



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 ¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.	

In de visie van Chancare kunnen jeugdigen met eetstoornissen zich beter ontwikkelen door te ontspannen en te ontspannen. Uit de gesprekken met de bestuurder en de informatie op de website komt naar voren dat jeugdigen bij Chancare zich opnieuw leren ontspannen en hun emoties beter leren voelen. Daarnaast ligt de nadruk op het verbeteren van hun lichaamsbeeld en het herontdekken van hun persoonlijke behoeftes. Chancare heeft daarbij niet alleen oog voor de jeugdige maar voor het hele gezin. De hulp is vrijwillig, zonder dwang en druk van buitenaf en zonder dat het als behandeling hoeft te worden gezien. Verder wordt de hulp geboden in een gezinsgerichte, veilige en huiselijke omgeving met korte lijnen met betrokken hulpverleners en 24/7 nabijheid van de hulpverlening.

De inspectie heeft in haar gesprekken met de bestuurder ervaren dat zij en haar medewerkers het belang van de jeugdigen centraal stellen en transparant zijn naar ouders en jeugdigen over de haalbaarheid en de voortgang van de hulpverlening. Als voorbeeld van haar intrinsieke motivatie benoemt de bestuurder een situatie waarin ze een jeugdige die hulp nodig had enige tijd heeft opgevangen zonder dat zij daar een (financiële) vergoeding voor ontving.

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



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



Chancare leunt zwaar op de kennis en kunde van de bestuurder. Zij is 24/7 bereikbaar en enig gekwalificeerd aanspreekpunt voor externe behandelaren. Eventuele uitval van de bestuurder maakt de organisatie, naar het oordeel van de inspectie, kwetsbaar en heeft directe gevolgen voor de continuïteit van zorg aan de jeugdigen. Ook al heeft de inspectie gehoord dat medewerkers erg flexibel zijn en bereid zijn om in noodsituaties bij te springen, was er op het moment van toezicht in de maand november 2023 geen gekwalificeerde achtervang aanwezig zoals een SKJ- of BIG-geregistreerde medewerker.

Van de bestuurder en medewerker hoort de inspectie dat er elke ochtend een overdrachtsmoment is waarin de bestuurder en haar medewerker(s) de actuele ontwikkelingen van de jeugdigen bespreken. Uit gesprek met de bestuurder en documentatie die de inspectie heeft ingezien maakt de inspectie op dat er teamoverleggen zijn en intervisie is. Daarnaast vindt overleg tussen de bedrijven door plaats. Als medewerkers vragen hebben over de begeleiding van de jeugdigen kunnen ze altijd bij de bestuurder terecht. Verder vertelt de bestuurder dat medewerkers gebruik kunnen maken van een kast vol naslagwerken en informatie over eetstoornissen. Daarnaast stimuleert bestuurder medewerkers om relevante scholing te volgen. Bestuurder geeft aan dat de ZZP-ers zelf een interne motivatie moeten hebben om zich in werkgerelateerde onderwerpen te willen verdiepen. Deskundigheidsbevordering is in de dagelijkse praktijk meer een praktische vorm van 'training/learning on the job'

De inspectie heeft bij inzage van de personeelsdossiers geconstateerd dat in een aantal gevallen medewerkers bij Chancare werkzaamheden hebben verricht terwijl nog geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig was. Dit heeft de inspectie aan de bestuurder aangegeven.



De bestuurder heeft een vergunning bij de gemeente aangevraagd om haar woonhuis aan te passen en uit te bouwen om zodoende ook binnen haar woonhuis voldoende slaapplekken voor de jeugdigen te creëren. Op het moment van toezicht was er nog geen uitspraak van de gemeente.

Verbeterpunten

De inspectie is van oordeel dat Chancare haar organisatie verder kan professionaliseren door op korte termijn een plan van aanpak te maken waaruit blijkt dat de continuïteit van zorg aan de jeugdigen is geborgd bij eventuele uitval van de bestuurder. Zorg dat verantwoordelijkheden goed belegd zijn en dat ook voldoende expertise aanwezig is om aan alle wettelijke taken te voldoen. Op basis van de norm van verantwoorde werktoedeling (en het Kwaliteitskader Jeugd) verwacht de inspectie dat er, in geval van afwezigheid van de bestuurder, in ieder geval een BIG- of SKJ-geregistreerde professional aanwezig is en/of ten allen tijde kan worden geconsulteerd.

Gelet op de complexe doelgroep die bij Chancare verblijft verwacht de inspectie dat de bestuurder meer investeert in kennisoverdracht en deskundigheidsbevordering van de medewerkers. Maak hiervoor per medewerker een scholingsplan waarin specifiek aandacht is voor eetstoornissen en organiseer bijvoorbeeld een thema-overleg voor medewerkers. Wellicht dat één van de betrokken kinderartsen eens kan aansluiten om iets te vertellen over het thema 'eetstoornissen'.

Zorg ervoor dat van elke medewerker of persoon die niet-incidenteel in contact komt met jeugdigen of hun ouders, een VOG aanwezig is vóór aanvang van de werkzaamheden. Dit is een verplichting op basis van artikel 1.4.6 , eerste lid, van de Jeugdwet.

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

De bestuurder vertelt de inspectie dat zij goed weet wat er wel en niet goed gaat in de dagelijkse hulp aan de jeugdigen. Omdat zij op alle terreinen aanspreekpunt is en betrokken is bij zowel de opvang als de begeleiding van de jeugdigen is ze goed op de hoogte en stuurt ze bij waar nodig. De bestuurder kan geen voorbeelden noemen van situaties waarin de hulp verkeerd heeft uitgepakt en of ze daarvan heeft geleerd. Wel leert ze elke dag van de jeugdigen wat wel en wat niet werkt in de hulp aan deze doelgroep. Een voorbeeld was de opname van een jeugdige met een eetstoornis en autisme waarvan later bleek dat er ook sprake was van transgenderproblematiek. Die combinatie was te complex voor Chancare en paste ook niet binnen de groepsdynamica. Door dergelijke casus heeft de bestuurder geleerd om voor opname goed door te vragen naar de (achterliggende) problematiek van jeugdigen.

Incidenten zijn er volgens bestuurder en medewerker nauwelijks, zeker geen grote incidenten. In de cliëntdossiers heeft de inspectie gezien dat in het plan van aanpak veel informatie is terug te vinden. Er zijn in deze dossiers geen incidentrapportages aangetroffen. Uit het gesprek met de bestuurder maakt de inspectie op dat Chancare een vast format gebruikt om incidenten in op te nemen en te beschrijven.



Gevraagd naar in- en tegenspraak geven bestuurder en medewerker aan dat ze overleg voeren met elkaar en daardoor tot betere resultaten komen. Ook al is er regelmatig overleg met externe behandelaren, kinderartsen, ouders en coaches van Isa-Power, Chancare heeft geen formele vorm van in-en tegenspraak geregeld. Er is geen intern toezichthouder en er zijn geen formele afspraken over de inspraak van jeugdigen en hun ouders. Bestuurder vertelt dat ouders elk jaar een evaluatieformulier ontvangen dat ze anoniem kunnen invullen en waarin ze eventuele aandachtspunten over de door Chancare geleverde zorg kunnen benoemen.

Voor de inspectie was het in de gesprekken met de bestuurder lastig om te bepalen hoe de bestuurder omgaat met kritische feedback. De kritische signalen die de inspectie heeft ontvangen over de kwaliteit van zorg kwamen volgens de bestuurder vooral voort uit de beslissing om een aantal jaar geleden het aandachtsgebied van Chancare van kinderen met autisme te verleggen naar jeugdigen met een eetstoornis. Een aantal betrokken ouders was het hier niet mee eens.

Verbeterpunt

Maak in overleg met ouders en jeugdigen afspraken over de wijze waarop zij invloed kunnen hebben op de kwaliteit van zorg. Doel is vooral om de kwaliteit op deze manier te verbeteren. Denk daarnaast na over hoe het interne toezicht verbeterd kan worden, bijvoorbeeld door een externe partij met enige regelmaat de kwaliteit te laten toetsen, niet allen op procedureel gebied (zoals door de HKZ) maar ook inhoudelijk. En ook door medewerkers hier actief bij te betrekken.

Zorg voor een adequate incidentenregistratie waarin medewerkers volgens vaste afspraken incidenten kunnen registreren die na verloop van tijd ook geanalyseerd kunnen worden met als doel hiervan te leren en de hulp te verbeteren.

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

Chancare is voor haar klachtenregeling aangesloten bij Solopartners. Informatie over de klachtenregeling wordt bij de start van de hulp gedeeld met ouders en jeugdigen. Ten tijde van het toezicht was de informatie over de klachtenregeling op de website van Chancare verouderd. In het gesprek met de inspectie heeft de bestuurder aangegeven deze informatie te actualiseren.

Uit het toezicht is verder gebleken dat jeugdigen die bij Chancare verblijven en hun ouders voor advies en ondersteuning geen toegang hebben tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Verbeterpunt

Zorg voor actuele informatie over de klachtenregeling op de website zodat ouders weten op welke wijze ze eventuele klachten kunnen indienen. Daarnaast verwacht de inspectie dat elke zorgaanbieder een onafhankelijke vertrouwenspersoon heeft, bij voorbeeld van Jeugdstem, en er voor zorgt dat de jeugdigen en de ouders weten wie dat is en hoe contact gezocht kan worden.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Chancare uit op 18 september en 14 november 2023. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Twee gesprekken met een jeugdige en diens ouder.
- Twee gesprekken met de eigenaar/bestuurder van Chancare.
- Gestructureerde interviews met:
 - een pedagogisch medewerker
 - twee kinderartsen (verwijzers)
- De check van tien dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van twee dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was de bestuurder aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observatie van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Website Chancare
 - Klachtenregeling Solopartners

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl