



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Hamber Zorg B.V.

Stadsplateau 1
3521 AZ Utrecht
Postbus 2518
6401 DA Heerlen
T 088 120 50 00
F 088 120 50 01
www.igj.nl

Ons kenmerk

Datum 22 januari 2024
Onderwerp Kennisgeving instellen verscherpt toezicht

Geachte bestuurders,

Bij deze deel ik u mee dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) Hamber Zorg B.V. (hierna: Hamber) op **19 januari 2024** voor een periode van **zes maanden** onder verscherpt toezicht heeft gesteld. U bent hierover op 19 januari 2024 per telefoon geïnformeerd. In het telefoongesprek spraken we af dat Hamber de inspectie telefonisch of schriftelijk op de hoogte stelt van alle cliëntmutaties en andere ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op het verbetertraject.

In september en november 2023 deed de inspectie onderzoek naar de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp bij Hamber. De inspectie heeft haar bevindingen vastgelegd in een rapport dat is vastgesteld op 19 januari 2024 (zie bijlage).

Bevindingen inspectie

Tijdens het toezicht toetste de inspectie zeven normen. De inspectie constateert dat Hamber aan vijf normen niet voldoet en aan twee normen grotendeels niet voldoet. De kwaliteit van de jeugdhulp die Hamber biedt voldoet niet aan de eisen die hieraan gesteld worden. Verbetering is noodzakelijk op de volgende normen.

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

Hieronder geef ik een toelichting per norm:

Norm 1.1: De inspectie ziet dat Hamber zich een beeld vormt van jeugdigen, voorafgaand aan plaatsing en gedurende het uitvoeren van de jeugdhulp. De inspectie stelt vast dat Hamber geen gedeeld en integraal beeld van de jeugdige en diens netwerk maakt en vastlegt. Ouders en het netwerk van jeugdigen zijn niet voldoende betrokken bij het in kaart brengen van de wensen, behoeften en mogelijkheden en bij het vormgeven en uitvoeren van het hulpverleningstraject.

Norm 1.5: De inspectie concludeert dat de hulp aan jeugdigen en ouders onvoldoende bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving. De inspectie stelt vast dat Hamber vrijheidsbeperkende maatregelen toepast terwijl dit niet is toegestaan in de open jeugdzorg. De inspectie stelt voorts vast dat de staat van de locaties Voorstraat en Duivendrecht niet bijdraagt aan de gezonde ontwikkeling van jeugdigen. Zo is er op verschillende punten achterstallig onderhoud en zijn er beperkte mogelijkheden voor het creëren van een huiselijke sfeer.

Norm 2.1: De inspectie concludeert dat Hamber onvoldoende professionele afwegingen maakt over de veiligheid van jeugdigen. Zo ontbreekt in de risico-inventarisaties in een aantal gevallen een onderbouwing bij de veiligheidsrisico's, zijn de risico-inventarisaties niet bekend bij groepsbegeleiders en zijn veiligheidsafwegingen niet vastgelegd in het cliëntdossier. Er is bij de jeugdigen van Hamber sprake van forse en uiteenlopende problematiek. Dit leidt tot een gecompliceerde groepsdynamiek waarbij Hamber geen professionele afwegingen vastlegt over de samenstelling van de groep en de interactie tussen jeugdigen.

Norm 2.3: De inspectie concludeert dat Hamber onvoldoende methodisch en ontwikkelingsgericht handelt. Ten eerste omdat de zorgplannen niet aanwezig of niet actueel zijn of omdat doelen niet uitgewerkt zijn. Hierdoor is niet voor alle jeugdigen de hulpvraag duidelijk. Het is niet duidelijk wat de jeugdige gaat doen om een doel te behalen en ook niet wat medewerkers doen om de jeugdigen daarbij te ondersteunen. Ten tweede omdat Hamber de zorg niet systematisch evalueert met jeugdigen en hun ouders. Ten slotte is de dossiervoering onvoldoende navolgbaar omdat informatie ontbreekt over bijvoorbeeld incidenten en verslagen van gesprekken over en met jeugdigen.

Norm 3.2: De inspectie concludeert dat het bestuur van Hamber haar organisatie niet zodanig heeft ingericht dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. De inspectie stelt vast dat de door Hamber verleende jeugdhulp niet aan de professionele standaarden en kwaliteitseisen voldoet. Zo is groot aantal medewerkers die structureel contact heeft met jeugdigen niet zorggerelateerd opgeleid of SKJ-geregistreerd waardoor niet wordt voldaan aan het Kwaliteitskader Jeugd. Verder constateert de inspectie dat de gedragswetenschapper voor 16-20 uur per week beschikbaar is voor de locaties Waddenland en Voorstraat. De betrokkenheid en inzet van een gedragswetenschapper is onvoldoende voor de forse problematiek en het aantal jeugdigen die bij Hamber in zorg zijn. Ook constateert de inspectie dat niet geregistreerde medewerkers door Hamber worden ingezet op werkzaamheden

die volgens het afwegingskader in het Kwaliteitskader Jeugd door een geregistreerde medewerker moeten worden gedaan, zoals het opstellen van zorgplannen. De inspectie constateert dat Hamber, naast het bieden van EVC-trajecten, onvoldoende aandacht heeft voor professionalisering. Hamber biedt geen inwerkprogramma of deskundigheidsbevordering aan haar medewerkers. De inspectie stelt vast dat professionele richtlijnen niet bij groepsbegeleiders bekend zijn of niet door hen worden gebruikt bij het verlenen van jeugdhulp. De inspectie stelt vast dat de bedrijfsvoering van Hamber niet op orde is. Zo is een aantal overeenkomsten met gemeenten en medewerkers niet door Hamber afgesloten en is er onduidelijkheid over de financiële stromen tussen Hamber en zorgaanbieder Zorg in Holland.

Ons kenmerk

Datum

22 januari 2024

Norm 3.3: De inspectie concludeert dat Hamber er onvoldoende in slaagt om een lerend werkklimaat te creëren en voortdurend de prestaties en resultaten van de hulp te verbeteren. Het bestuur heeft onvoldoende zicht op de kwetsbaarheden in de organisatie; Hamber heeft bijvoorbeeld geen verslagen van functioneringsgesprekken, maakt geen analyses van de kwaliteit van de geboden jeugdhulp en heeft ook geen SMART geformuleerde plannen om de kwaliteit te verbeteren.

Norm 3.4: De inspectie stelt vast dat Hamber niet is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie conform de jeugdwet. Ook zijn medewerkers en ouders niet op de hoogte van de klachtenregeling. Voor jeugdigen en medewerkers van de locatie Duivendrecht is niet bekend wie de onafhankelijke vertrouwenspersoon is.

Gesprek met de raad van bestuur

Op 16 januari 2024 heeft de inspectie gesproken met de bestuurders van Hamber. Het definitieve verslag van dit gesprek treft u in bijlage aan, uw reactie op feitelijke onjuistheden is hierin verwerkt.

In dit gesprek is door u aangegeven dat een periode van zes maanden voldoende tijd is om zaken bij Hamber goed op orde te krijgen en de normovertredingen op te heffen.

In de hoofdstukken 2 en 3 van het inspectierapport staat verwoord wat de inspectie van u verwacht.

Conclusie

Op basis van de bevindingen bij Hamber tijdens het toezicht, zoals in het vastgestelde rapport beschreven concludeert de inspectie dat er grote tekortkomingen zijn in de kwaliteit van de geboden jeugdhulp bij Hamber. De organisatie en de kwaliteit van jeugdhulp voldoen niet aan de eisen die hieraan gesteld worden. De inspectie constateert dat deze tekortkomingen leiden tot risico's voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de jeugdhulp die Hamber biedt. De inspectie heeft er beperkt vertrouwen in dat Hamber de noodzakelijke verbeteringen kan doorvoeren. Dit heeft te maken met de omvang en inhoud van de verbeteringen en het ontbreken van een cyclisch en lerend werkklimaat.

Deze conclusie maakt dat de inspectie noodzaak ziet om Hamber te blijven volgen en van oordeel is dat het instellen van een verscherpt toezicht

noodzakelijk is. De inspectie stelt Hamber daarom voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.

Ons kenmerk

Datum

22 januari 2024

Vervolgacties inspectie

Tijdens het verscherpt toezicht kan de inspectie Hamber zowel aangekondigd of onaangekondigd bezoeken voor een hertoets. Ook kan zij op andere wijze onderzoek doen en de voortgang monitoren. Als onderdeel van het verscherpt toezicht verwacht de inspectie dat Hamber een verbeterplan opstelt. De inspectie toetst het verbeterplan op realisme, ambitie en volledigheid. Hamber dient het verbeterplan binnen vier weken na het instellen van het verscherpt toezicht (**uiterlijk 16 februari 2024**) aan de inspectie toe te zenden.

Voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie, op grond van haar bevindingen en conclusies naar aanleiding van een (on)aangekondigd inspectiebezoek en de voortgangs- en resultatenrapportages, oordelen of het verscherpt toezicht kan worden opgeheven of dat er verdere stappen genomen moeten worden in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

Openbaarmaking

De inspectie zal het instellen van het verscherpt toezicht openbaar maken. In de bijlagen bij deze brief informeert de inspectie u hierover en treft u over de openbaarmaking een besluit aan.

De inspectie gaat ervan uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,