



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Hamber Zorg B.V.

Locaties Voorstraat te Utrecht, Waddenland te Duivendrecht en Soesterweg te Amersfoort

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Hamber Zorg B.V.

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Ouders, jongeren, samenwerkingspartners en medewerkers herkennen en waarderen dat we volhardend blijven om onze jeugdigen te helpen. Bij Hamber staan de behoefte en de ontwikkeling van de client centraal. Ouders en jeugdigen herkennen dat we goed naar ze luisteren. Een verbindende aanpak, met de presentietheorie als kern, is dan ook onze basishouding. Hamber is snel gegroeid, wat getuigt van de behoefte aan begeleid woonplekken met onze creativiteit en volhardende houding. Onze groei getuigt ook van het vertrouwen dat onze ketenpartners in ons hebben. Op deze punten zijn we heel trots.

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

Onze identiteit en ambitie hebben er voor gezorgd dat we uit enthousiasme snel zijn gegroeid. Dit ging niet zonder groeipijn. We hebben geleerd dat dit kan leiden tot tekortkomingen in de cliëntendossiers en personeelsdossiers. De eerste en meest belangrijke maatregel die het bestuur zal nemen, is dan ook dat we ons eigen tempo beter zullen bepalen en meer grip zullen houden op onze groei. Door te investeren in onze backoffice, kwaliteitsmanagement en het opzetten van een Raad van Toezicht, zorgen we voor zorgvuldige dossiervorming en blijven we leren van onze fouten.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Door onze intakeprocedure, evaluatiecyclus en protocollen zorgvuldig na te leven, zullen we ouders en jeugdigen beter betrekken bij de trajecten. Ouders zullen beter geïnformeerd worden en jongeren & ouders krijgen meer invloed op de begeleiding, door ze mee te nemen in de vastlegging. De inbreng van de RvT, de kwaliteitsmanager, medewerkers, ouders en jeugdigen zal verwerkt en gebruikt worden. Hierdoor en door continu te investeren in de kwaliteit van het team, zal de professionalisering merkbaar zijn voor ouders en jeugdigen.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het toezicht bij Hamber Zorg in september en november 2023 stelt de inspectie op alle getoetste normen tekortkomingen in de kwaliteit van jeugdhulp vast. De inspectie constateert dat deze tekortkomingen leiden tot risico's voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de jeugdhulp die Hamber Zorg biedt. Daarbij heeft de inspectie er beperkt vertrouwen in dat Hamber de noodzakelijke verbeteringen kan doorvoeren. Dit heeft te maken de omvang en inhoud van de verbeteringen en het ontbreken van een cyclisch en lerend werkklimaat bij Hamber Zorg. Dit maakt dat de inspectie nauwlettend in de gaten gaat houden hoe Hamber Zorg de verbeteringen in de organisatie gaat doorvoeren. Daartoe stelt de inspectie Hamber Zorg voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.



1 Inleiding

In september en november 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (de inspectie) toezicht uit bij drie locaties van Hamber Zorg B.V. (hierna: Hamber). De inspectie bezocht op 20 september 2023 aangekondigd de locatie Voorstraat (Utrecht), jeugdhulp met verblijf. Op 23 november 2023 werden onaangekondigd de locaties Voorstraat (Utrecht) en Waddenland (Duivendrecht), beide jeugdhulp met verblijf en de dagbesteding Soesterweg te Amersfoort bezocht.

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 onderzoek was om te bepalen of deze jeugdhulpaanbieder voldoet aan de basiseisen voor verantwoorde jeugdhulp.

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.

Tijdens het toezicht in september 2023 heeft de inspectie geen volledig beeld van de kwaliteit en veiligheid van de door Hamber uitgevoerde jeugdhulp gekregen. Daarom zijn op 23 november 2023 onaangekondigd aanvullende toezichtactiviteiten uitgevoerd.

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 Hamber Zorg B.V.

Hamber Zorg B.V. is op 24 augustus 2022 geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) als besloten vennootschap onder nummer 87358425. De bij de KvK genoemde activiteiten van Hamber zijn het bieden van ambulante begeleiding in de geestelijke gezondheidszorg, verslavingszorg, zorg voor cliënten met een licht verstandelijke beperking, ondersteuning bij uithuisplaatsingen en kamertrainingen. De besloten vennootschap is in Amsterdam gevestigd. Hamber is een zelfstandige zorgaanbieder en heeft twee bestuurders (Omper Holding B.V. en Upgrade Holding B.V.).

Volgens de website van Hamber is Hamber ontstaan vanuit de behoefte van het veld aan gespecialiseerde ambulante begeleiding en woonbegeleiding voor jongeren en jongvolwassenen met complexe gedragsproblematiek.

Bestuur

De bestuurder en enig aandeelhouder van Omper Holding B.V. is de directeur zorg Hamber. De bestuurder en enig aandeelhouder van Upgrade Holding B.V. is algemeen directeur bij Hamber. De twee bestuurders vertellen in gesprekken met de inspectie dat zij ook werkzaam zijn bij Zorg in Holland (KvK: 78127904). De algemeen directeur van Hamber is bestuurder van Zorg in Holland, de directeur zorg van Hamber is zorgcoördinator bij Zorg in Holland. Volgens de website van Zorg in Holland biedt Zorg in Holland net als Hamber ambulante begeleiding, begeleid en beschermd wonen en dagbesteding. In de gesprekken licht het bestuur van Hamber toe dat Hamber zich wil richten op jeugdigen en Zorg in Holland op begeleiding van volwassenen met verslavingsproblematiek en geestelijke gezondheidsproblematiek, gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De algemeen directeur Hamber is tevens bestuurder en enig aandeelhouder van DirectWerk Detacheringsbureau B.V. Voor de inzet van uitzendkrachten maakt Hamber gebruik van dit detacheringsbureau. Deze bestuurder is ook bestuurder van X Learning B.V.. Deze organisatie biedt onder andere Ervaringscertificaat-trajecten aan medewerkers die werkzaam zijn bij Hamber.

Aanbod

Hamber biedt in de basis drie vormen van zorg aan: woonbegeleiding (begeleid en beschermd wonen), ambulante begeleiding (voor jeugdigen en volwassenen) en dagbesteding. Hamber vermeldt op haar website aan te willen sluiten bij elke ondersteuningsvraag door een breed aanbod en door intensieve samenwerking met ketenpartners. De organisatie wil niemand afwijzen en geeft aan gebruik te maken van de kennis en ervaring met diversiteit en zorgmijdende jongeren.

Het toezicht is gericht op de geboden hulp gefinancierd vanuit de Jeugdwet (Jw). Hamber biedt in november 2023 in totaal zorg aan twintig jeugdigen. De verwijzers zijn onder andere jeugdbeschermingsorganisatie SAVE, lokale teams van diverse gemeentes en Stichting Nidos. De jeugdigen verblijven in november 2023 op de locaties Waddenland (Duiwendrecht), Voorstraat (Utrecht) of Livingstonelaan (Utrecht) en/of ontvangen ambulante begeleiding en/of gaan naar de dagbesteding in Amersfoort.

- *Woonbegeleiding Voorstraat in Utrecht*

Vanaf 1 juli 2023 is Hamber gestart met het aanbieden van verblijf op de Voorstraat aan jeugdigen en jongvolwassenen. In de periode 1 juli 2023 tot en met september 2023 is het aantal cliënten van nul naar elf gegroeid. In november 2023 verblijven er veertien jeugdigen. Hamber biedt op deze locatie verblijf op een groep. Op deze locatie verblijven tevens Zorg in Holland cliënten.

- *Woonbegeleiding Waddenland in Duivendrecht*

Sinds december 2022 biedt Hamber verblijf aan op de locatie Waddenland aan jeugdigen en jongvolwassenen. In november 2023 verblijven er vijf jeugdigen van Hamber op deze locatie. Hamber biedt op deze locatie verblijf in zelfstandige studio's (met een eigen keuken, of een gedeelde keuken) en verblijf op een groep. Op deze locatie verblijven ook cliënten van Zorg in Holland.

- *Dagbesteding Soesterweg in Amersfoort*

De dagbesteding Soesterweg is in mei 2023 geopend. Hier biedt Hamber van maandag tot en met vrijdag van 10.00 uur tot 15.00 uur dagbesteding aan cliënten van Hamber en Zorg in Holland.

- *Woonbegeleiding Livingstonelaan in Utrecht*

In september 2023 verblijven op deze locatie geen Jeugdwet cliënten van Hamber, wel twee van Zorg in Holland. In november verblijft hier één jeugdige van Hamber. Deze locatie is niet bezocht door de inspectie.

Medewerkers

Uit de overzichten die Hamber bij de inspectie heeft aangeleverd maakt de inspectie op dat in november 2023 twintig groepsbegeleiders (waarvan twee senior groepsbegeleider), één gedragswetenschapper, één zorgcoördinator, één backofficemanager, één kwaliteitsmanager en twee directeur-bestuurders werkzaam zijn. Van de (senior)groepsbegeleiders zijn er vier werkzaam op de locatie Waddenland, tien op de locatie Voorstraat en één op de dagbesteding in Amersfoort. Vijf groepsbegeleiders zijn werkzaam op twee of drie verschillende locaties. Eén groepsbegeleider biedt tevens ambulante begeleiding. Een ouder vertelt dat de zorgcoördinator ook ambulante begeleiding biedt. Uit gesprekken met het bestuur en een groepsbegeleider blijkt dat er drie senior groepsbegeleider zijn.

Veertien groepsbegeleiders werken op basis van een ZZP-overeenkomst, zes via een uitzendbureau. Hamber heeft geen groepsbegeleiders in loondienst.

Naast het uitvoeren van de bestuurlijke rol is de directeur zorg betrokken bij de uitvoering van de zorg en hij heeft contact met cliënten. De bestuurder vertelt in september 2023 dat hij persoonlijk begeleider is van een jeugdige en aanwezig is bij teamvergaderingen. De inspectie ziet in de zorgovereenkomsten dat hij deze heeft ondertekend. De algemeen directeur is niet betrokken bij de uitvoering van jeugdhulp en heeft daarom geen cliëntcontact. Zijn verantwoordelijkheden liggen op het gebied van personeel.

Hamber biedt mbo- en hbo-studenten stageplekken aan. Ten tijde van de toezichtbezoeken in september 2023 en november 2023 zijn er geen stagiaires werkzaam.

2 Conclusie en vervolg

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 inspectieonderzoek in september en november 2023 heeft de inspectie zeven normen uit het toetsingskader Het JIJ-kader nieuwe Jeugdhulpaanbieder getoetst. De inspectie heeft aan de hand van deze zeven normen beoordeeld of Hamber verantwoorde jeugdhulp biedt. Hieronder volgt een overzicht van de conclusies van de inspectie.

De inspectie constateert dat de kwaliteit van hulp bij Hamber niet of grotendeels niet voldoet aan de zeven getoetste normen. Verbetering is noodzakelijk op de 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.

Risico's voor de kwaliteit, veiligheid en/of continuïteit van de jeugdhulp

De inspectie ziet risico's voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de jeugdhulp. Het ontbreken van een gedeeld, integraal beeld van de jeugdige en diens netwerk maakt dat het risico ontstaat dat de hulp onvoldoende aansluit op de behoeften van jeugdigen. De inventarisaties van risico's leiden niet tot professionele veiligheidsafwegingen over bijvoorbeeld de gecompliceerde groepsdynamiek of de inzet van aanvullende expertise. Veiligheidsrisico's worden onvoldoende geminimaliseerd, de inzet van de zorg verloopt niet conform eenduidige afspraken en er is een risico dat jeugdigen zich onvoldoende ontwikkelen. Het ontbreken van zorgplannen en evaluaties maakt dat de zorg onvoldoende geborgd is.

De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen weegt Hamber onvoldoende zorgvuldig en niet per jeugdige af. Hamber motiveert de inzet niet vanuit noodzakelijkheid en het beeld over de jeugdigen. Het inzetten van deze maatregelen kan schadelijk voor de jeugdigen zijn.

De huisvesting op de locaties Voorstraat en Waddenland draagt niet bij aan een gezonde ontwikkeling van jeugdigen, omdat er sprake is van achterstallig onderhoud en beperkte mogelijkheden voor het creëren van een huiselijke sfeer.

Ook ziet de inspectie grote risico's in het gebrek aan beroepskwalificaties van het personeel. De ernst en complexiteit van de problematiek van jeugdigen die bij Hamber verblijven, in combinatie met de inzet van niet-geregistreerde en ongekwalficeerde medewerkers, leidt ertoe dat de jeugdhulp niet op een verantwoorde manier wordt uitgevoerd.

De inspectie ziet ook risico's voor de continuïteit van de jeugdhulp omdat de bedrijfsvoering niet op orde is. Zo zijn niet alle zorgovereenkomsten met gemeenten afgesloten door Hamber en heeft Hamber geen duurzaam kwalitatief personeelsbestand.

Vertrouwen in verbeterkracht

De inspectie heeft beperkt vertrouwen dat Hamber de noodzakelijke verbeteringen kan doorvoeren. Dit heeft te maken met de omvang en inhoud van de noodzakelijke verbeteringen die Hamber moet realiseren en het ontbreken van een cyclisch en lerend werkklimaat. Zo heeft Hamber onvoldoende zicht op de kwetsbaarheden in de organisatie en heeft het geen werkend stelsel van kwaliteitszorg om zicht te krijgen op bijvoorbeeld het functioneren van de groepsbegeleiders of de kwaliteit van de uitvoering van de jeugdhulp. Ook maakt Hamber geen analyses van incidenten, stelt het geen (verbeter)plannen op en evalueert het de geboden jeugdhulp niet systematisch.

Gesprek voornemen instellen verscherpt toezicht

De inspectie informeerde het bestuur van Hamber over het voornemen om verscherpt toezicht in te stellen. De inspectie nodigde het bestuur uit voor een gesprek op 16 januari 2024. Tijdens dit gesprek heeft de inspectie de bevindingen uit het rapport met het bestuur besproken. Het bestuur herkent de tekortkomingen. Het bestuur heeft gezamenlijk gereflecteerd naar aanleiding van het inspectiebezoek. Een aantal tekortkomingen was al bekend bij Hamber, een aantal is nieuw. Het bestuur geeft aan dat de informele werksfeer niet meer past bij het formaat van de organisatie. Daarnaast benoemen de bestuurders dat zij er niet in zijn geslaagd het personeel volgens de gewenste identiteit van Hamber te laten werken. Sinds het bezoek in november 2023 heeft Hamber acties ondernomen en stappen gezet. Het bestuur geeft aan dat het beperken van een verdere groei ruimte geeft voor ontwikkeling. Hamber heeft een handboek gemaakt waarin onder andere de verantwoordelijkheden van medewerkers zijn opgenomen en een teamdag georganiseerd. Ook heeft Hamber afscheid genomen van een aantal medewerkers en heeft het nieuwe medewerkers aangenomen. Het bestuur geeft aan dat deze nieuwe medewerkers beschikken over goede kwalificaties en veel ervaring. Ook heeft Hamber vooronderzoek gedaan naar het opzetten van een raad van toezicht. Het bestuur vertelt dat Hamber werkt met een centrale actielijst en verbeternotities om verbeteringen te implementeren. Het bestuur heeft tijdens dit gesprek voorts aangegeven de verbeterpunten uit het rapport op te pakken en te gebruiken om de kwaliteit van Hamber op orde te brengen.

Conclusie

Op basis van de bevindingen bij Hamber tijdens het toezicht, zoals in dit 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 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.

Vervolg

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 aan de inspectie toe te zenden.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. Daar waar de inspectie geen onderscheid maakt tussen de verschillende locaties gelden de bevindingen voor de drie bezochte locaties Voorstraat, Waddenland en Soesterweg. 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
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Contact en verbinding met jeugdigen

Van de jeugdigen, de verwijzers en van groepsbegeleiders hoort de inspectie dat groepsbegeleiders en de zorgcoördinator de jeugdigen die bij Hamber verblijven goed kennen. Groepsbegeleiders vertellen te investeren in de relatie met jeugdigen en van daaruit de behoeften en mogelijkheden in beeld te krijgen. Een aantal jeugdigen en ouders benoemt in de gesprekken met de inspectie dat de groepsbegeleiders of zorgcoördinator goed luisteren.

Verschillende medewerkers en verwijzers spreken over Hamber als een organisatie die open staat voor jeugdigen die moeilijk plaatsbaar zijn. De gedragswetenschapper vertelt dat Hamber maatwerk biedt en buiten de gebaande paden denkt. Een voogd vertelt dat haar cliënt al erg vaak is verhuisd van de ene zorgaanbieder naar de ander. Zij ziet dat Hamber meer kansen geeft aan haar cliënt om fouten te maken en is blij dat haar cliënt hier niet direct wordt weggestuurd. Een ouder vertelt dat Hamber in mogelijkheden denkt.

Aanmelding en intake

De backoffice van Hamber verwerkt (spoed)aanmeldingen en de zorgcoördinator voert de intakegesprekken. In de cliëntdossiers ziet de inspectie achtergrondinformatie van de verwijzers, een beschikking wanneer daar sprake van is en intakeverslagen. In de intakeverslagen leest de inspectie onder andere dat de zorgcoördinator en jeugdige aanwezig zijn bij het intakegesprek, soms ook de directeur zorg, ouders, de gedragswetenschapper of verwijzer. In de verslagen ziet de inspectie dat er informatie opgenomen is over de jeugdige en de verblijfshistorie en soms ook over het onderwijs, contact met ouders, diagnose/medicatie en de hulpvraag. Groepsbegeleiders zijn niet betrokken bij de aanmelding of intake, hoort de inspectie terug uit de gesprekken met hen. Dat ziet de inspectie ook in de intakeverslagen. De groepsbegeleiders vertellen dat zij op het moment van plaatsen door de zorgcoördinator op de hoogte worden gebracht van de nieuwe jeugdige en diens achtergrond en aandachtspunten. Een ouder vertelt dat Hamber voor aanvang van de begeleiding transparant was over welke hulp geboden kon worden en dat de complexe problematiek van de jeugdige nieuw voor hen was.

Gedeeld en integraal beeld

Uit de gesprekken en de cliëntdossiers is het voor de inspectie niet duidelijk hoe de zorgcoördinator, de gedragswetenschapper en de groepsbegeleiders met elkaar zorgen voor een gedeeld en integraal beeld van de jeugdige en diens netwerk. In de cliëntdossiers treft de inspectie informatie aan van verwijzers zoals een perspectiefplan maar niet wat het gedeelde beeld is.

In de dossiers ontbreekt een beschrijving van de jeugdige gericht op zijn of haar ontwikkelingen op verschillende domeinen, krachten en kwetsbaarheden. Veranderingen in dat beeld leest de inspectie ook niet terug in de dossiers.

Eén groepsbegeleider vertelt over een 'werkbief', die wordt gebruikt bij de overdracht tussen diensten. Daar staan volgens hem vaste onderdelen in en ook specifieke informatie over een jeugdige, zoals een geplande afspraak die dag. Andere medewerkers noemen deze werkbief niet. Uit de gesprekken wordt duidelijk dat de informatie-uitwisseling onder andere via WhatsApp een belangrijke rol in speelt in de informatievoorziening tussen het bestuur, de zorgcoördinator, de gedragswetenschapper, de groepsbegeleiders en een verwijzer.

Het netwerk van de jeugdige

Uit de gesprekken wordt duidelijk dat de medewerkers van Hamber contact hebben met de jeugdbeschermers die betrokken zijn bij de jeugdigen. De jeugdbeschermers vertellen dat zij tevreden zijn over het contact met de zorgcoördinator van Hamber. Ze noemen voldoende op de hoogte te worden gehouden van eventuele bijzonderheden of door Hamber te worden benaderd als er vragen zijn.


"Het contact met de ouders van de jeugdigen wordt bepaald door de voogd", vertelt een groepsbegeleider. Een andere groepsbegeleider vertelt dat er "geen contact is met buiten, dat regelen de jeugdbeschermers en niet Hamber". Een ouder vertelt dat Hamber hen direct op de hoogte brengt van incidenten. Weer een andere groepsbegeleider vertelt dat hij, voor de jeugdige waar hij persoonlijk begeleider van is, wel regelmatig contact heeft met ketenpartners.

In de dossiers mist veelal een beschrijving van het netwerk, formeel of informeel. In de dossiers is ook geen informatie opgenomen hoe ouders/het netwerk betrokken zijn/is bij het vormgeven en uitvoeren van het traject. Meerdere medewerkers vertellen dat het niet vaak voorkomt dat ouders op de locatie van Hamber komen. Voor sommige jeugdigen is het perspectief terugkeer naar huis. Het gebeurt dat jeugdigen door een medewerker van Hamber worden gehaald en gebracht naar zijn ouder(s), als ouders die mogelijkheid zelf niet hebben. Een jeugdige vertelt dat hij het ene weekend naar huis gaat en dat het andere weekend zijn ouders hem bezoeken. Ook ziet de inspectie bij een jeugdige dat het herstellen van contact met een van de ouders een doel is.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat de medewerkers van Hamber een gedeeld en actueel beeld hebben van de context van de jeugdige, ouders en het netwerk. Dit beeld bestaat uit de achtergrond, het netwerk, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. Groepsbegeleiders weten of er in een gezin/netwerk op meerdere domeinen problemen spelen. Veranderingen in het beeld over de jeugdige, ouders en het netwerk legt Hamber vast in het plan. Het hebben van een actueel en gedeeld beeld stelt de medewerkers in staat om effectieve interventies te ontwerpen en implementeren.

- Hamber heeft contact met de betrokken jeugdbeschermers van jeugdigen en minder met de ouders. Ouders/voogden hebben recht op informatie. De inspectie vindt het belangrijk dat Hamber conform de richtlijn *'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp'* ouders betreft bij de zorg die zij leveren.

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

Inzet vrijheidsbeperkende maatregelen

De inspectie ziet in september en november 2023 dat Hamber gebruik maakt van 24/7 cameratoezicht op de locatie Voorstraat in Utrecht en Waddenland in Duivendrecht. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie camera's hangen in de gang, het trappenhuis en op de overloop. Het bestuur, medewerkers en de gedragswetenschapper bevestigen het gebruik van cameratoezicht. Het bestuur en medewerkers vertellen dat de camera's verschillende doelen dienen. Het bestuur vertelt over de camera bij de voordeur dat deze ook wordt gebruikt als bewijslast richting de politie vanwege overlast ongewenste personen in het portaal. Groepsbegeleiders vertellen dat de camera's op de locatie Waddenland in Duivendrecht worden gebruikt om controleren of jeugdigen bij elkaar op de kamers zijn geweest en om te zien wie er naar binnen komt of naar buiten gaat.

Voor alle jeugdigen van de Voorstraat en Waddenland geldt de afspraak van kamertijd om 22.00 uur door de weeks en om 23.00 uur in het weekend, zo vertellen het bestuur, medewerkers, verwijzers en jeugdigen. Daarnaast ziet de inspectie deze afspraak terug in het document *'algemene individuele afspraken en gegevens'* die Hamber voor de jeugdigen heeft opgesteld.

De gedragswetenschapper, medewerkers, verwijzer en jeugdigen vertellen dat bij sommige jeugdigen het gebruik van telefoon of laptop wordt beperkt. De inspectie ziet bij één jeugdige in het cliëntdossier dat jeugdige haar telefoon inlevert op het moment van kamertijd en niet meeneemt naar buiten. In de *'algemene individuele afspraken en gegevens'* ziet de inspectie bij een andere jeugdige dat hij zijn laptop en telefoon op het moment van kamertijd moet inleveren.

In gesprekken met jeugdigen, verwijzers of medewerkers hoort de inspectie daarnaast dat door medewerkers fysiek is ingegrepen, dat er een kamercontrole plaatsvond en dat sommige jeugdigen niet zelfstandig naar buiten mogen. Over de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen ziet de inspectie in de cliëntdossiers geen motivaties vanuit noodzakelijkheid en het beeld over de jeugdigen. Ook in de incidentenregistratie leest de inspectie niets terug over bijvoorbeeld de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen in een noodsituatie.

Staat van de locaties

De locatie Soesterweg in Amersfoort is ingericht voor het bieden van dagbesteding. Aan de buitenkant is door middel van gevelreclame zichtbaar dat het een Hamber-locatie betreft. Deze locatie ziet er van binnen verzorgd en schoon uit. De inspectie ziet tijdens de rondleiding een woonkamer met zithoek, een keuken, een sportruimte, een klassetting en een computerruimte.

De locatie Waddenland in Duivendrecht bestaat uit twee verdiepingen. De locatie is vanaf de straat niet te herkennen als Hamber-locatie. De eerste verdieping bestaat uit een open keuken en zithoek. In de aangrenzende ruimtes zijn het kantoor (tevens slaapkamer slaapdienst), een aantal slaapkamers, de wasruimte, badkamer en toiletten gesitueerd. De deur van de badkamer zit op slot en kan alleen door groepsbegeleiders worden opengemaakt. In de badkamer is de spiegel van de muur gehaald. Op de tweede verdieping zijn vijf slaapkamers en een gedeelde keuken gesitueerd.

Jeugdigen vertellen dat zij hun slaapkamer zelf mogen inrichten maar dat sommige meubels ontbreken. Een van de jeugdigen vertelt dat zijn ouders een bureau en televisie voor hem hebben aangeschaft, een andere jeugdige noemt dat zij stoelen uit de gemeenschappelijke ruimte heeft gepakt en nog steeds wacht op een kast. Ook vertellen twee jeugdigen dat zij hun slaapkamerdeur altijd op slot doen omdat dat hen een veilig gevoel geeft.

De inspectie treft op de locatie Waddenland achterstallig onderhoud aan. Zo is een groot raam aan de voorkant afgeplakt, omdat deze gebroken is. Van de jeugdige en een ouder hoort de inspectie dat dit al sinds september 2023 zo is. Daarnaast ziet de inspectie tijdens de rondleiding dat in ieder geval drie deuren schade in de vorm van gaten of geplamuurde gaten zitten. Een jeugdige vertelt dat de slaapkamerdeur niet dicht kan vanwege een gat in de deur. Ook laat een van de jeugdigen zien dat in zijn slaapkamer een meterkast met open elektra aanwezig is. Het bestuur geeft aan op de hoogte te zijn van de kapotte deuren, het kapotte raam en de open meterkast. Bij de voordeur ziet de inspectie vuilniszakken staan. Ook ziet de inspectie tijdens de rondleiding vuile vaat en borden met etensresten in de keuken en aanslag in de toiletten. Medewerkers vertellen dat jeugdigen zelf de locatie en hun kamer moeten schoonmaken. De inspectie ziet een was- en schoonmaakrooster hangen op de locatie.

De locatie Voorstraat is gelegen in het stadscentrum van Utrecht. Vanaf de straat is deze locatie niet te herkennen als Hamber-locatie. Er zijn drie vergelijkbare verdiepingen die in september 2023 en november 2023 verbouwd worden. Er wordt onder andere geleverd, een nieuwe vloer gelegd en een grotere woonkamer gerealiseerd. De drie verdiepingen bestaan uit één lange gang met een woonkamer, slaapkamers, sanitaire ruimtes en een keuken. In zowel september 2023 als november 2023 zijn niet alle beschikbare slaapkamers in gebruik. De inspectie ziet één slaapkamer tijdens een rondleiding. In deze slaapkamer staat een tweepersoonsbed, een koelkast, een televisie en een kast. De jeugdige vertelt dat ze eigen spulletjes, waaronder een eigen deken, heeft meegenomen. Op deze locatie ziet de inspectie ook achterstallig onderhoud. Zo is een brandblusser niet binnen de onderhoudstermijn gecontroleerd en is in september 2023 en november 2023 is een badkamer afgesloten vanwege lekkage.

Incidenten

Groepsbegeleiders, jeugdigen en een verwijzer vertellen dat er regelmatig incidenten en escalaties zijn. Voorbeelden van genoemde incidenten zijn vechtpartijen, diefstal en alcohol- en drugsgebruik op de locaties. In deze voorbeelden noemen jeugdigen ook dat groepsbegeleiders fysiek ingrijpen of hun stem verheffen. Ook hoort de inspectie een voorbeeld waarbij een van de jeugdigen door de groepsbegeleiders is uitgescholden. Aan de (herstelde) gaten in tenminste drie deuren op de locatie Waddenland ziet de inspectie dat er fysieke escalaties zijn geweest. In een gesprek met een verwijzer hoort de inspectie dat een incident indruk heeft gemaakt op een jeugdige.

Dagprogramma

Groepsbegeleiders en het bestuur geven in gesprekken aan dat de jeugdigen naar school of werk gaan. Als hier geen sprake van is gaan de jeugdigen naar de dagbesteding. Tijdens het toezicht worden er geen jeugdigen vanuit de Voorstraat naar de dagbesteding gebracht. Vanuit Waddenland worden er vier jeugdigen gebracht door een groepsbegeleider die – aansluitend op zijn slaapdienst - tevens de begeleider van de dagbesteding is. Eén jeugdige van Waddenland gaat naar school, vertelt een groepsbegeleider. Tijdens het toezicht ziet de inspectie dat een andere jeugdige van de locatie Waddenland geen passend dagprogramma heeft. Deze jeugdige geeft in gesprek met de inspectie aan dat hij het vervelend vindt dat hij weinig doet op een dag. De tweede begeleider van de dagbesteding komt voor een voor de jeugdige onbekende reden niet naar de dagbesteding. Het bestuur geeft in het gesprek aan dat deze groepsbegeleider die dag een jeugdige 1-op-1 begeleidt.

De jeugdigen die wel gebruik maken van de dagbesteding vertellen dat zij af en toe sporten, samen koken maar voornamelijk televisie kijken of gamen. Op het rooster van de dagbesteding staan activiteiten tussen 10.00 uur en 15.00 uur gepland, waaronder een gezamenlijke kookactiviteit op dinsdag. Groepsbegeleiders en een jeugdige vertellen dat een jeugdige op de dagbesteding werkt aan zijn schoolwerk. Verwijzers en een ouder vertellen geen beeld te hebben van wat de jeugdigen op de dagbesteding doen.

Hamber biedt in november 2023 ambulante zorg aan twee jeugdigen. Een ouder vertelt dat een ambulant begeleider van Hamber de jeugdige drie dagen in de week van 8.00 uur tot 15.00 uur thuis begeleidt. De begeleiding bestaat onder andere uit het ondersteunen van de jeugdige bij voedingsmomenten en angstmomenten, vertelt de ouder.

Regels

Groepsbegeleiders, jeugdigen en een ouder vertellen dat er weinig huisregels zijn. We horen in de gesprekken dat elke jeugdige een taak heeft, diens was op zijn eigen wasdag doet en om 22.00 uur gaat slapen. De inspectie hoort van medewerkers dat ook er regels gelden zoals: je blijft van elkaar af, je gaat met respect met elkaar om en we creëren met elkaar een goede sfeer. Het wordt niet duidelijk waar deze regels beschreven staan of hoe jeugdigen hiervan op de hoogte zijn. In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat Hamber voor een aantal jeugdigen als doel heeft gesteld dat ze de groepsregels leren kennen. De inspectie heeft de huisregels opgevraagd bij het bestuur. Het ontvangen document 'Huishoudelijk reglement' bevat geen huisregels voor de jeugdigen.

Verbeterpunten

- Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet is voor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen buiten de gesloten jeugdhulp geen wettelijke grondslag. 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 direct gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht van een noodsituatie sprake zijn, dan verwacht de inspectie dat Hamber hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de JeugdzorgPlus². De inspectie begrijpt dat het, gelet op de doelgroep die Hamber jeugdhulp biedt, een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming en het bieden van voldoende mate van vrijheid. Tegelijkertijd strookt de huidige inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals de afspraak van kamertijd, het innemen van telefoons en cameratoezicht niet met de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld. De inspectie verwacht dat Hamber het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen direct afbouwt en zoekt naar alternatieven.
- De inspectie verwacht dat de jeugdigen bij Hamber opgroeien in een ontwikkelingsgerichte, veilige (fysieke) en zo thuis mogelijke omgeving. De inspectie verwacht dat Hamber op zeer korte termijn onderhoud pleegt aan de locaties Waddenland en Voorstraat zodat in ieder geval alle schade aan ramen en deuren is hersteld, alle elektra is afgewerkt, de lekkage is verhopend en de panden voldoen aan de brandveiligheid. Tot slot verwacht de inspectie dat jeugdigen hun eigen slaapkamer kunnen inrichten met benodigde meubels.
- De inspectie verwacht dat jeugdhulpaanbieders een positief, gezinsgericht en pedagogisch ontwikkelklimaat en (groeps)cultuur creëren, die aansluit bij de individuele behoefte van de jeugdigen. Hierbij hoort het vroegtijdig interveniëren bij spanningen, duidelijkheid over regels en het bieden van een dagprogramma, aansluitend bij de behoefte en doelen van de jeugdige.

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.



Veiligheid



Methodisch handelen



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.	

Risico-inventarisatie en -taxatie

Conform de richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp' is een inschatting van de veiligheid altijd bij aanvang van de zorg en bij andere beslismomenten nodig. Tijdens het toezicht in september 2023 trof de inspectie één risico-inventarisatie aan in de tien bekeken cliëntdossiers. In november 2023 ziet de inspectie in alle vier bekeken cliëntdossiers een risico-inventarisatie. In deze documenten staat dat de inventarisaties zijn opgesteld door de manager zorg, de zorgcoördinator en de orthopedagoog.

In de risico-inventarisaties is op een aantal thema's per domein het risico ingeschat op risico, klein risico of geen risico. De thema's zijn Jeugdige, gezin en omgeving, Sociaal emotioneel en Risicovol gedrag. Voorbeelden van domeinen zijn Verslavingsproblematiek, Zelfbeschadiging en Seksueel grensoverschrijdend gedrag. Het valt de inspectie op dat in alle vier de inventarisaties op een groot aantal domeinen een risico is ingeschat. De toelichting hierbij is soms leeg of niet onderbouwd.

Uit de gesprekken met de verwijzers, groepsbegeleiding en ouder blijkt dat deze risico-inventarisatie bij geen van hen allen bekend is. Eén van de groepsbegeleiders is van mening dat Hamber geen gebruik maakt van een instrument om de risico's in kaart te brengen. De recent aangestelde gedragswetenschapper is niet betrokken geweest bij een risico-inventarisatie vertelt ze in het gesprek.

Groepsbegeleiders geven aan dat zij bij een nieuwe opname van een jeugdige door de zorgcoördinator worden geïnformeerd over risico's. Groepsbegeleiders delen daarnaast risico's met elkaar in de overdracht van de dienst of tijdens de twee wekelijkse teamvergadering.

Afwegingen veiligheid

Afwegingen over de veiligheid van jeugdigen, vindt de inspectie niet navolgbaar terug in de dossiers. Zo is er bij een jeugdige voor gekozen om haar over te plaatsen naar een andere locatie, maar in de dossiers is niet vastgelegd op welke manier medewerkers samen met de jeugdigen tot dit besluit zijn gekomen. Uit de cliëntdossiers en gesprekken blijkt ook niet wat de geconstateerde risico's betekenen voor het verblijf bij en de begeleiding door Hamber. Niet duidelijk is hoe de groepsbegeleiders en de jeugdigen werken aan het verminderen of wegnemen van de veiligheidsrisico's. De inspectie treft geen veiligheidsplannen aan terwijl de situatie daar bij een aantal jeugdigen wel om vraagt. Een ouder vertelt dat bij de start van de begeleiding in overleg met de jeugdige en de ouders een veiligheidsplan is opgesteld door Hamber.

Bij alle jeugdigen die bij Hamber verblijven is sprake van forse problematiek en ernstige veiligheidsrisico's. Uit drie van de vier cliëntdossiers blijkt dat de jeugdige in crisis bij Hamber is geplaatst. Uit het toezicht maakt de inspectie niet op dat er bij de plaatsing van jeugdigen, een professionele afweging wordt gemaakt over de samenstelling van de groep, de groepsdynamiek en de invloed van de problematiek van de jeugdigen op andere jeugdigen en de groep in zijn geheel. Het valt de inspectie op dat op de locatie Waddenland jeugdigen met zeer uiteenlopende problematiek samen verblijven: autisme, verslavingsproblematiek, psychische problematiek en forensische problematiek.

Handelen in onveilige situaties



In de gesprekken met groepsbegeleiders hoort de inspectie voorbeelden waarin zij de-escalerend werken. Een groepsbegeleider vertelt over een moment waarop een jeugdige heel onrustig naar bed ging en hij haar toen met een kop thee heeft uitgenodigd voor een gesprek. Ze konden een deel van haar zorgen bespreken en zij vertrok uiteindelijk rustiger naar haar kamer. Een andere groepsbegeleider geeft aan dat het bij Hamber heel belangrijk is om de-escalerend te werken. Er zijn geen faciliteiten om in te zetten bij een echte escalatie, zoals een time-out ruimte. Voor één jeugdige treft de inspectie een signaleringsplan aan. De jeugdige vertelt dat een groepsbegeleider dit plan met hem heeft opgesteld, maar dat hij niet goed begrijpt waarom dit plan is gemaakt.

De inspectie leest in de dossiers niet wat de groepsbegeleiders doen om de veiligheidsrisico's te verminderen en ook niet hoe er een vervolg aan incidenten wordt gegeven om ervan te leren en herhaling te voorkomen. Groepsbegeleiders vertellen dat zij een incident met de jeugdige nabespreken. Het is de inspectie niet duidelijk op welke manier de gedragswetenschapper hierbij betrokken is omdat dit ook niet is vastgelegd in de cliëntdossiers.

Uit gesprekken met twee groepsbegeleiders van Waddenland en de dagbesteding blijkt dat zij niet bekend zijn met de meldcode Kinder mishandeling en Huiselijk geweld.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hamber samen met ouders en jeugdigen de risico's inventariseert (inschattingen van de veiligheid) en vervolgens een vertaling maakt naar wat de risico's betekenen voor het verblijf bij en de begeleiding door Hamber (conform de Richtlijn 'Residentiele jeugdhulp').
- Ook verwacht de inspectie dat bij gewijzigde omstandigheden opnieuw de risico's worden geïnventariseerd zodat de inventarisaties en taxaties actueel en relevant zijn. Zeker gezien de complexe problemen en veiligheidsrisico's die spelen bij jeugdigen die bij Hamber verblijven. Deze taxaties dragen bij aan het bepalen van de benodigde begeleiding en (veiligheids)afspraken en het kunnen maken van een afweging, bijvoorbeeld met betrekking tot de samenstelling van de groep.
- De inspectie verwacht dat afwegingen over de veiligheid van jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling systematisch worden gemaakt, waar nodig in een multidisciplinair overleg tot stand komen en navolgbaar vastgelegd worden in het cliëntdossier.
- De richtlijn 'Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp' schrijft voor dat bij de interpretatie van een risicotaxatie en bij (vermoeden van) kindermishandeling een gedragswetenschapper wordt ingeschakeld. De inspectie verwacht dat Hamber conform de richtlijn handelt en dat op basis van het cliëntdossier navolgbaar wanneer de gedragswetenschapper betrokken is en wat de inbreng is.
- De inspectie verwacht dat medewerkers bekend zijn met de stappen uit de meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Methodisch werken

Eén groepsbegeleider vertelt dat hij bij Hamber vanuit de presentietheorie werkt. Hij vertelt dat hij en zijn collega's de jeugdigen écht zien en horen, in plaats van een dienst uit te zitten. Concreet betekent dit volgens hem dat groepsbegeleiders niet op afstand - op kantoor - zitten maar in alle facetten van de dag zichtbaar en aanwezig zijn. Zo ondernemen de groepsbegeleiders activiteiten met jeugdigen zoals een potje schaken, samen sporten of samen koken. De groepsbegeleider vertelt aan de inspectie dat de presentietheorie bij Hamber breed wordt gedragen en er ook materiaal van deze methodiek op de groep ligt.

In gesprekken met andere groepsbegeleiders, de gedragswetenschappers en het bestuur wordt deze theorie niet genoemd. Wel is het investeren in het contact met de jeugdigen door het bestuur, groepsbegeleiders en de gedragswetenschapper genoemd als kwaliteit van Hamber.

In het document '*Het begeleidingstraject*' in het kwaliteitsmanagementsysteem leest de inspectie informatie over methodisch handelen waaronder het intakegesprek, de risico-inventarisatie, het zorgplan en evaluaties. De inspectie constateert dat in de cliëntdossiers geen uitgewerkte zorgplannen staan opgenomen, wel zorgplannen die niet volledig of actueel zijn. Voorts constateert de inspectie dat de hulp niet systematisch geëvalueerd wordt. Dit wordt hieronder toegelicht.

Zorgplannen met doelen

De inspectie constateert op september 2023 bij inzage in de dossiers van tien jeugdigen van de Voorstraat, Waddenland en Soesterweg dat zorgplannen niet door Hamber uitgewerkt zijn. In drie van de vier cliëntdossiers die de inspectie in november inziet van jeugdigen van de locatie Waddenland, treft de inspectie een zorgplan aan. Van een jeugdige die sinds september 2023 bij Hamber verblijft ziet de inspectie een onvolledig zorgplan, waarin nog geen doelen zijn uitgewerkt. Van een jeugdige van wie de plaatsingsdatum op basis van het dossier onbekend is, ziet de inspectie een plan van februari 2023. Het derde plan dat de inspectie ziet bevat alleen doelen en is verder leeg. Voor een jeugdige die sinds augustus bij Hamber verblijft op de locaties Voorstraat en Waddenland is geen zorgplan opgesteld. In de dossiers leest de inspectie niet welke doelen voortvloeien uit het beeld van de jeugdige (zie ook norm 1.1) wat de jeugdige gaat doen om een doel te behalen en ook niet wat medewerkers gaan doen om de jeugdigen daarbij te ondersteunen. Ook de termijnen waarop doelen gehaald gaan worden ontbreken.

Voor drie jeugdigen die momenteel op de locatie Waddenland verblijven, ziet de inspectie in de cliëntdossiers dat er een '*Begeleidingsstijl*' is uitgewerkt. Op basis van het dossier is het niet duidelijk welke medewerker hier verantwoordelijk voor is. Ook vertellen groepsbegeleiders niet op welke manier deze uitwerking richtinggevend is voor de begeleiding van jeugdigen. Twee groepsbegeleiders vertellen op hun eigen manier de begeleiding in te vullen en indien nodig af te stemmen met de zorgcoördinator, bijvoorbeeld in een casus waarbij sprake is van een beginnende eetstoornis. De begeleiding heeft in overleg met de zorgcoördinator en de voogd besloten de spiegel in de badkamer weg te halen, vertelt de groepsbegeleider. Deze groepsbegeleider vertelt tevens dat daarover niets is vastgelegd. De inspectie ziet dat bevestigd in het cliëntdossier.

In vier cliëntdossiers van jeugdigen van locatie Waddenland ziet de inspectie dat voor drie jeugdigen doelen en subdoelen zijn opgesteld. Het valt de inspectie op dat voor in ieder geval twee jeugdigen vergelijkbare doelen zijn opgesteld, zoals 'de jeugdige leert de groepsregels kennen' en 'de jeugdige accepteert het gezag'. Een voogd vertelt dat haar jeugdige, die op dat moment vier maanden bij Hamber verblijft, geen specifieke doelen heeft bij Hamber en er ook geen koppeling is gemaakt met de doelen die de jeugdbescherming heeft opgesteld.

Twee jeugdigen vertellen niet te weten aan welke doelen zij moeten werken. In september 2023 vertelt het bestuur dat de betrokkenheid van de gedragswetenschapper bij het opstellen van doelen en het vaststellen van plannen afhankelijk is van de situatie. De zorgcoördinator is, zo vertelt hij, verantwoordelijk voor het opstellen van de plannen. Twee groepsbegeleiders vertellen in november 2023 ook dat de zorgcoördinator de plannen opstelt.

In 'Het begeleidingstraject' staat dat de gedragswetenschapper en de zorgcoördinator samen een concept zorgplan schrijven. Het plan wordt volgens het document door de zorgcoördinator en persoonlijk begeleider met de cliënt en ouders vastgesteld.

Evalueren

Uit de gesprekken met de zorgcoördinator en groepsbegeleiders en uit de inzage van de cliëntdossiers van twaalf jeugdigen blijkt in zowel september als november dat er geen evaluaties van zorgplannen of risico-inventarisaties hebben plaatsgevonden.

In 'Het begeleidingstraject' staat dat de eerste evaluatie zes weken na plaatsing plaatsvindt en dat dan het zorgplan dan wordt vastgesteld. Na zes tot acht weken vindt vervolgens weer een evaluatie plaats.

Uit de gesprekken met groepsbegeleiders, verwijzers en jeugdigen blijkt dat trajecten soms worden bijgesteld. Zo is een jeugdige verhuisd van de Voorstraat naar Waddenland en wordt voor een andere jeugdige 1-op-1 begeleiding ingezet. De afwegingen leest de inspectie niet terug in de cliëntdossiers. Een ouder geeft aan niet te kunnen inschatten of de hulp van Hamber past bij de jeugdige omdat er geen evaluatiegesprekken zijn geweest.

De groepsbegeleiders en het bestuur vertellen dat tijdens de teamvergaderingen eens per twee weken alle jeugdigen besproken worden. In september 2023 ziet de inspectie notulen van de vergaderingen op 21 en 28 augustus 2023 in. In de lijst van aanwezigen ontbreekt een deel van de collega's. Van vergaderingen in september 2023 blijken geen verslagen te zijn opgeslagen. De inspectie ziet in de cliëntdossiers geen terugkoppeling van de teamvergaderingen.

Dossiervoering

Groepsbegeleiders maken notities in de cliëntdossiers, ziet de inspectie bij inzage en hoort de inspectie in de gesprekken. De inspectie heeft dagrapportages in de cliëntdossiers ingezien. Dit zijn korte weergaven van de dag gericht op bijvoorbeeld de omgang met begeleiders, de stemming van de jeugdige, de invloed/betrokkenheid van de jeugdige op de groep en de afspraken/taken van een jeugdige. Aan een aantal dagrapportages hebben groepsbegeleiders doelen gekoppeld. De dagrapportages zijn actueel. Van de 1-op-1 gesprekken tussen de groepsbegeleider (persoonlijk begeleider) en de jeugdige leest de inspectie geen verslagen terug in de cliëntdossiers.

Een groepsbegeleider vertelt dat zij alleen op de locaties van Hamber toegang tot het cliëntvolgsysteem heeft. Een groepsbegeleider vertelt dat hij vanwege een technisch probleem geen rapportages in het cliëntvolgsysteem kan maken. Hij stuurt zijn rapportages per WhatsApp naar een collega die de rapportage in het systeem opslaat. Uit de gesprekken met medewerkers en verwijzers blijkt dat meer privacy gevoelige informatie via WhatsApp wordt uitgewisseld. Voorbeelden die de inspectie daarvan hoort en ziet zijn een signaleringsplan of cliëntinformatie bij een nieuwe plaatsing.

De inspectie ziet een aantal incidenten terug in de cliëntdossiers, maar constateert samen met de zorgcoördinator ook dat een aantal incidenten ontbreekt. De zorgcoördinator en een jeugdige vertellen over een calamiteit met betrekking tot overmatig drugsgebruik. Deze gebeurtenis ziet de inspectie niet als incident terug in het cliëntdossier. Het bestuur vertelt dat de gedragswetenschapper een leidende rol heeft bij de verwerking van incidenten en tevens medeverantwoordelijk is voor het plaatsen van meldingen bij de inspectie.

Verbeterpunten

Om ervoor te zorgen dat de hulp doeltreffend is, is het van belang dat medewerkers methodisch en ontwikkelingsgericht werken.

De inspectie verwacht dat:

- Het voor hulpverleners, jeugdigen en hun ouders duidelijk is wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. Hamber dient dit vast te leggen in zorgplannen.
- De doelen en afspraken haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht zijn, voortvloeiend uit het gedeelde en integrale beeld van de jeugdige.
- De voortgang en de resultaten van de hulp met een passende frequentie samen met de jeugdigen en ouders en andere betrokken hulpverleners geëvalueerd wordt.
- Het traject navolgbaar wordt vastgelegd in de cliëntdossiers, waaronder de afwegingen tijdens evaluaties, de besluiten en de registratie van incidenten.
- Hamber informatie uitwisselt conform de privacywetgeving.



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.	

Professionele standaarden en kwaliteitseisen

Uit de gesprekken met groepsbegeleiders van de drie locaties blijkt dat professionele richtlijnen niet bekend zijn of niet worden gebruikt bij het verlenen van hulp. Als toelichting daarop benoemen verschillende groepsbegeleiders dat zij eigen inzicht en ervaring gebruiken. Het bestuur en de gedragswetenschapper benoemen dat Hamber zich verder moet ontwikkelen op het gebied van werken conform professionele richtlijnen die gelden voor de residentiele jeugdhulp en de jeugdigen die bij Hamber verblijven.

Hamber probeert geen jeugdigen af te wijzen. Het bestuur geeft aan dat Hamber geen behandeling biedt, maar een vaste begeleidingsvorm. Als dat niet voldoende is, vraagt Hamber individuele begeleiding aan. Ouders en verwijzers waarderen de flexibiliteit van Hamber om complexe jeugdigen niet snel af te wijzen of uit te plaatsen. De inspectie heeft in de cliëntdossiers geen casuïstiek gezien waarbij aanvullende expertise is betrokken bij het vormgeven of uitvoeren van het zorgtraject terwijl de inspectie dit op basis van de problematiek van de jeugdigen wel verwacht.

Verklaring omtrent het gedrag

Tijdens de inzage in de personeelsdossiers in september 2023 heeft de inspectie vastgesteld dat van niet van alle medewerkers (tijdig) een verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanwezig was, dan wel dat de VOG niet actueel was of niet voor het juiste screeningsprofiel was afgegeven.

Tijdens het toezicht in november 2023 heeft de inspectie opnieuw personeelsdossiers ingezien en geconstateerd dat in één personeelsdossier de VOG ontbreekt. De inspectie ziet in de informatie van Justis dat voor de betreffende groepsbegeleider geen VOG is verstrekt in de periode januari 2023 tot 12 december 2023 en dat er geen VOG is aangevraagd.

Bevoegd en bekwaam personeel

Vast staat dat de meervoudige en complexe problematiek van de jeugdigen die bij Hamber verblijven eisen stelt aan de bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers conform het Kwaliteitskader Jeugd (norm Verantwoorde werktoedeling). Het kader stelt deze eisen onder andere aan het vaststellen van de hulpvraag op basis van systematische inventarisatie en de analyse van problemen en behoeften van ouders en jeugdigen. Deze werkzaamheden zijn voorbehouden aan geregistreerde professionals.

Ten tijde van het toezicht in november 2023 werken er zeven SKJ-geregistreerde professionals bij Hamber: de directeur zorg, de gedragswetenschapper, de kwaliteitsmanager en vier groepsbegeleiders. De overige zestien groepsbegeleiders en de zorgcoördinator zijn niet SKJ-geregistreerd. In september 2023 waren drie van de achttien zorggerelateerde medewerkers SKJ-geregistreerd: de directeur zorg, de gedragswetenschapper en één groepsbegeleider. Drie groepsbegeleiders hebben zich in de tussentijdse periode geregistreerd. De SKJ-geregistreerde gedragswetenschapper en SKJ-geregistreerde kwaliteitsmanager zijn recent gestart met hun werkzaamheden voor Hamber.

Uit de gesprekken met groepsbegeleiders, de zorgcoördinator, verwijzers en jeugdigen hoort de inspectie dat de zorgcoördinator een belangrijke rol heeft bij de zorg en begeleiding aan jeugdigen. Deze zorgcoördinator is niet SKJ-geregistreerd. In een aantal documenten in de cliëntdossiers ziet de inspectie naast de zorgcoördinator, ook namen van SKJ-geregistreerde professionals terug. Op basis van de cliëntdossiers kan de inspectie niet vaststellen welke rol deze SKJ-geregistreerde professional heeft bij de intake, de risico-inventarisatie of het opstellen van het zorgplan.

De gedragswetenschapper vertelt in het gesprek met de inspectie 16 tot 20 uur per week beschikbaar te zijn voor de locaties Waddenland en Voorstraat. Het bestuur vertelt dat de gedragswetenschapper voor 28 uur per week beschikbaar is voor Hamber. De gedragswetenschapper vertelt dat zij inhoudelijk nog niet betrokken is bij de begeleiding aan jeugdigen. Het bestuur en de gedragswetenschapper vertellen dat er geen overdracht van de werkzaamheden van de vorige gedragswetenschapper heeft plaatsgevonden. Een van de jeugdigen vertelt nog geen gedragswetenschapper te hebben ontmoet in de minimaal tien maanden verblijf bij Hamber.

Van de vier SKJ-geregistreerde groepsbegeleiders ziet de inspectie in de roosters van september tot en met november 2023 dat twee van hen één of twee (slaap)diensten per week draaien (8-18 uur per dienst). Drie van de vier groepsbegeleiders zijn werkzaam op de locatie Waddenland, één op de locatie Voorstraat.

De overige diensten worden gedraaid door niet-geregistreerde groepsbegeleiders. Hierbij valt het de inspectie op dat een groepsbegeleider is ingeroosterd voor diensten van 48 uur of 55 uur achtereenvolgend.

Tijdens het toezicht in november 2023 ziet de inspectie de personeelsdossiers van zeventien medewerkers in en constateert dat, net als in september 2023 toen vijftien dossiers werden ingezien, diploma's veelal ontbreken. De kwaliteitsmanager vertelt in september 2023 dat de nieuw aangestelde backofficemanager de opdracht krijgt om de personeelsdossiers in orde te maken. Op basis van een uitvraag bij Dienst Uitvoering Onderwijs en de op 15 december 2023 bij Hamber opgevraagde informatie over de zorggerelateerde diploma's blijkt dat 11 van de 26 medewerkers een zorggerelateerde opleiding hebben afgerond. Eén op universitair niveau, drie op hbo-niveau en zeven op mbo-niveau. Van de twintig personen die in de periode september 2023 tot en met november 2023 ingeroosterd zijn als groepsbegeleider, hebben negen een zorggerelateerde opleiding afgerond. Drie medewerkers, waarvan twee groepsbegeleiders en de directeur zorg, die geen zorggerelateerde opleiding hebben afgerond, hebben middels een EVC-traject wel een SKJ-registratie.

Het bestuur en de recent gestarte gedragswetenschapper geven aan dat de groepsbegeleiders voldoende kwaliteit van zorg kunnen leveren. Het bestuur kan dit niet onderbouwen met voorbeelden. Ook de groepsbegeleiders zijn in gesprek met de inspectie overtuigd van de vakbekwaamheid van hun collega's. Eventuele sterke en zwakke punten van elkaar proberen groepsbegeleiders bij elkaar te compenseren. Bijvoorbeeld met betrekking tot ondersteunen bij het maken van rapportages in de cliëntdossiers, vertelt een groepsbegeleider. In de personeelsdossiers treft de inspectie geen verslagen van functioneringsgesprekken aan.

Het bestuur geeft in het gesprek aan dat de eisen die Hamber stelt aan personeel zijn vastgelegd in de functieprofielen, maar dat het niet goed is gelukt om bij het selecteren van medewerkers zich daaraan te houden. Het bestuur vertelt ook dat het voor senior groepsbegeleider zonder SKJ-registratie een voorwaarde is dat deze medewerker een EVC-traject binnen zes maanden afrondt en zich registreert in het SKJ-register. De betreffende groepsbegeleider vertelt in het gesprek dat hij langer dan een half jaar bij Hamber werkt en het bestuur geeft aan dat hij sinds twee maanden senior groepsbegeleider is. De groepsbegeleider vertelt dat hij nog niet is begonnen met het EVC-traject.

Deskundigheidsbevordering

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt niet of en hoe het bestuur de medewerkers in staat stelt om kennis en vaardigheden actueel te houden. Het bestuur en medewerkers vertellen dat het bestuur EVC-trajecten aanbiedt zodat medewerkers met voldoende werkervaring een SKJ-registratie kunnen halen. Er is geen inhoudelijk inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers en er is geen aanbod op het gebied van (bij)scholing/intervisie. In het kwaliteitsmanagementsysteem ziet de inspectie in het proces 'Opleiden' dat er individuele afspraken gemaakt kunnen worden over professionalisering. In de personeelsdossiers ziet de inspectie dergelijke afspraken niet.

Bedrijfsvoering



Een aantal overeenkomsten tussen gemeenten en Hamber en tussen medewerkers en Hamber is getekend door zorgaanbieder Zorg in Holland, ziet de inspectie in de personeelsdossiers en cliëntdossiers. Dit betekent onder andere dat een gemeente een overeenkomst heeft met Zorg in Holland, maar dat Hamber de zorg uitvoert, of dat een ZZP-er een overeenkomst heeft met Zorg in Holland en werkzaamheden verricht voor Hamber. Ook op andere documenten ziet de inspectie Zorg in Holland staan, bijvoorbeeld op een zorgplan en een risico-inventarisatie en evaluatie. Het bestuur vertelt dat er zijn geen formele afspraken gemaakt zijn over hoe de financiële stromen tussen Zorg in Holland en Hamber lopen. Tijdens het toezicht in september 2023 vertellen bestuur en kwaliteitsmanager dat de ZZP-ers worden betaald vanuit Zorg in Holland. In november vertelt een groepsbegeleider dat hij als ZZP-er zijn werkzaamheden factureert aan Zorg in Holland. Het bestuur vertelt dat het inmiddels de bedoeling is dat de ZZP-ers aan Hamber factureren. Het bestuur vertelt een crisismanager te hebben aangesteld met de opdracht de verwevenheid tussen de twee organisaties uit elkaar te halen.

De bestuurders hebben onderling de taken verdeeld. In het gesprek met de inspectie vertelt het bestuur dat de algemeen directeur verantwoordelijk is voor het personeel. Hij vertelt dat hij zowel functioneringsgesprekken als contractuele gesprekken voert. De directeur zorg gaat over de zorg. Hij vertelt, evenals de groepsbegeleiders dat er dagelijks onderling contact is tussen de groepsbegeleiders, de zorgcoördinator en de directeur zorg. Ook bezoekt de directeur zorg dagelijks een locatie, zo vertelt hij.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hamber zorgt dat de hulp voldoet aan de professionele standaarden, eigentijdse kwaliteitseisen en passend is bij de ontwikkelingen in het veld. Als blijkt dat de medewerkers van Hamber zelf onvoldoende expertise bezitten, moet zij aanvullende expertise inschakelen.
- Op grond van de Jeugdwet dient de jeugdhulpaanbieder in het bezit te zijn van een verklaring omtrent het gedrag van alle personen die in diens opdracht beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten, welke verklaring betrekking moet hebben op de juiste functie en het juiste profiel. De jeugdhulpaanbieder dient in het bezit te zijn van de verklaring omtrent het gedrag bij aanvang van de werkzaamheden. De verklaring omtrent het gedrag mag bij indiensttreding niet ouder zijn dan drie maanden.
- De inspectie verwacht dat de jeugdhulpaanbieder voldoende deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers inzet, passend bij problematiek van de jeugdigen. Hierbij hoort dat Hamber zicht heeft op de bevoegd- en bekwaamheden van medewerkers en zich daarover kan verantwoorden.
- Conform het Kwaliteitskader Jeugd dienen een aantal werkzaamheden te worden uitgevoerd door een SKJ-geregistreerde professional. De inspectie verwacht dat de jeugdhulpaanbieder er zorg voor draagt dat taken worden uitgevoerd door (of onder verantwoordelijkheid van) een geregistreerde professional. Hamber dient de taken toe te delen met inachtneming van de specifieke kennis en vaardigheden van de professionals (norm Verantwoorde werktoedeling).

- De inspectie verwacht dat de jeugdhulpaanbieder de medewerkers in staat stelt om kennis en vaardigheden actueel te houden en hen in staat stelt om te werken volgens professionele normen. Hamber dient, naast het bieden van EVC-trajecten, deskundigheidsbevordering en het werken volgens professionele normen te organiseren en faciliteren.
- De inspectie verwacht dat het bestuur voorziet in een gezonde bedrijfsvoering zodat de materiële randvoorwaarden aanwezig zijn om de kwaliteit en continuïteit te waarborgen. Hierbij hoort ook dat er (financiële) afspraken worden gemaakt over het verlenen van hulp, het uitlenen van personeel en dat overeenkomsten inhoudelijk kloppen.

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

Zicht op kwaliteit en veiligheid

Medewerkers en het bestuur vertellen dat de directeur zorg regelmatig op de locaties aanwezig is. Het bestuur zegt hierdoor een actueel beeld te hebben van hoe het op de locaties gaat. Ook is hij regelmatig aanwezig bij de teamvergaderingen vertellen groepsbegeleiders.

Uit de gesprekken met het bestuur blijkt dat het bestuur onvoldoende zicht heeft op de kwetsbaarheden in de organisatie. In de gesprekken vertelt het bestuur bijvoorbeeld dat alle jeugdigen een zorgplan hebben en dat alle VOG's aanwezig zijn, terwijl dit bij verificatie door de inspectie niet zo blijkt te zijn. Ook vertelt het bestuur dat het personeel van voldoende niveau is en kennis heeft van richtlijnen, wet- en regelgeving, zonder dit te kunnen onderbouwen. Van de 23 medewerkers die ten tijde van het toezicht in november 2023 jeugdhulp verlenen (groepsbegeleiders, zorgcoördinator en directeur zorg), heeft de helft geen zorggerelateerde opleiding afgerond. Het bestuur heeft geen verslagen vastgelegd van functioneringsgesprekken. Ook vertelt een aantal medewerkers de professionele richtlijnen van het Nederlands Jeugdinstituut niet te kennen of er niet mee te werken.

PDCA-cyclus

In de zomer van 2023 heeft Hamber een interne audit uitgevoerd, ter voorbereiding op de externe audit in december 2023. Het bestuur vertelt in september 2023 aan de inspectie dat uit de audit naar voren is gekomen dat het primaire proces op orde is en dat de organisatie aan de geconstateerde verbeterpunten werkt. De inspectie heeft het rapport van de interne audit ingezien. Daarin is, ook op het primaire proces, een aantal verbeterpunten geformuleerd. Het bestuur heeft vertelt dat het een nieuwe kwaliteitsmanager heeft aangesteld, maar niet hoe Hamber aan de verbeterpunten werkt en wat de effecten daarvan zijn.

Op het moment dat de inspectie in gesprekken met het bestuur de geconstateerde risico's in de kwaliteit en veiligheid van zorg voorlegt, ziet de inspectie dat het bestuur wil verbeteren. De toename van het aantal jeugdigen op de locatie Voorstraat in de periode juli 2023 tot en met september 2023 noemt het bestuur als oorzaak voor de tekortschietende kwaliteit. Op een aantal punten heeft Hamber actie ondernomen. Zo ziet de inspectie bij een steekproef van cliëntdossiers dat er in tussentijd risico-inventarisaties zijn gemaakt.

In de gesprekken kan het bestuur niet duidelijk maken hoe het grip heeft op de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp. Het bestuur zegt 'de kwaliteit te willen aanpakken', 'te willen evalueren' en 'een stabiel en kwalitatief team neer te willen zetten'. De inspectie hoort in de gesprekken geen PDCA-cyclus, om te komen tot zichtbare en duurzame verbetering.

Lerend werkklimaat

Een van de voorwaarden om te komen tot zichtbare verbetering is een lerend werkklimaat. Uit gesprekken met de zorgcoördinator en het bestuur en inzage in de cliëntdossiers en kwaliteitsmanagementsysteem blijkt onder andere dat niet alle incidenten intern gemeld worden, dat analyses van kwaliteit en incidenten ontbreken en dat er geen (verbeter)plannen zijn opgesteld.

Uit de gesprekken met het bestuur, groepsbegeleiders en zorgcoördinator blijkt tevens dat er niet systematisch wordt geëvalueerd en dat er geen deskundigheidsbevorderingsaanbod voor medewerkers is. Wel ziet de inspectie in de gesprekken met medewerkers en bestuur dat de wil om te verbeteren er is. Zij staan open voor de verbeterpunten die de inspectie noemt. Een voorbeeld hiervan zijn de vragen die het bestuur stelt over de inzet van camera's.



In- en tegenspraak

Een andere voorwaarde voor het continu verbeteren is het organiseren van in- en tegenspraak. In september 2023 vertelt het bestuur dat Hamber geen externe tegenspraak heeft georganiseerd. In november 2023 zegt het bestuur de meerwaarde van een raad van toezicht (RvT) te zien, maar dat het nog geen RvT heeft aangesteld.

Het bestuur en groepsbegeleiders vertellen dat er twee keer per maand een teamvergadering is waar medewerkers in- en tegenspraak kunnen leveren. Er is eens per twee weken een vrijwillige jongerenbijeenkomst vertellen het bestuur en de gedragswetenschapper en een groepsbegeleider. Jeugdigen vertellen niet over deze bijeenkomst. In een van de cliëntdossiers leest de inspectie een subdoel 'de jeugdige neemt zijn rol als voorzitter van de cliëntenraad serieus'. De gedragswetenschapper vertelt dat jeugdigen open en vrij zijn en gemakkelijk in gesprek gaan met begeleiders. Een jeugdige vertelt dat hij zich niet serieus genomen voelt door de groepsbegeleiding met betrekking tot zijn zorgen en onvrede. De inspectie heeft geen beeld gekregen van de inhoud en opbrengsten van de vrijwillige jongerenbijeenkomsten en of de jeugdigen de belangen van zowel de jeugdigen als die van hun ouders behartigen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hamber een voldoende en actueel beeld heeft van wat wel en wat niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan jeugdigen en ouders. Hierbij is het van belang dat Hamber, in samenspraak met medewerkers, eigen kwaliteitseisen en doelen opstelt.
- De inspectie verwacht dat de hulpaanbieder een PDCA-cyclus hanteert om tot zichtbare verbetering te komen. Met een dergelijke cyclus dient Hamber te toetsen of aan de minimale wettelijke en eigen kwaliteitseisen wordt voldaan en kwaliteitsanalyses te maken, maar ook plannen op te stellen om de eisen te behalen en op de uitvoering te sturen.
- De inspectie verwacht dat het bestuur een cultuur creëert waarin openheid en veiligheid centraal staan zodat medewerkers zich gestimuleerd en veilig voelen om hun ervaringen en inzichten te delen met leren en verbeteren als uiteindelijk doel.
- De inspectie verwacht van Hamber, net als van iedere zorgaanbieder, dat deze een heldere definitie heeft van wat een incident is en dat calamiteiten of geweldincidenten bij de inspectie worden gemeld. Van incidenten (ook die niet gemeld hoeven te worden) verwacht de inspectie dat een organisatie de incidentenregistratie en afhandeling zodanig heeft ingericht dat deze helpt bij het verbeteren van de kwaliteit.
- De inspectie verwacht van Hamber dat het medezeggenschap voor cliënten faciliteert conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

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

Klachtenregeling

Hamber is niet aangesloten bij een klachtencommissie. In november 2023 staat op de website een contactformulier waarmee jeugdigen en ouders een klacht kunnen indienen bij Hamber. Er staat geen informatie over de manier waarop Hamber de klacht in behandeling neemt. Ook verwijst Hamber op de website naar Jeugdstem of de gemeente voor een onafhankelijke klachtenbehandeling.

Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat zij niet allemaal op de hoogte zijn van de mogelijkheid die jeugdigen hebben om een klacht in te dienen bij Hamber of een onafhankelijke klachtencommissie. Hierdoor kunnen medewerkers de jeugdigen en ouders ook niet (juist) informeren. Uit gesprekken met twee ouders blijkt dat zij niet op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Het bestuur vertelt dat de klachtenprocedure niet is opgenomen in het contract van de jeugdigen.

Vertrouwenspersoon

Op de locaties Voorstraat en Waddenland ziet de inspectie flyers hangen van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Op de locatie Voorstraat ziet de inspectie een flyer met een foto en de contactgegevens van de vertrouwenspersoon. Deze locatie wordt om de week bezocht door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem, vertelt een groepsbegeleider. Een groepsbegeleider van locatie Waddenland vertelt dat hij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem nog nooit gezien heeft. Uit gesprekken met andere medewerkers blijkt dat zij niet op de hoogte zijn van de vertrouwenspersoon of hoe vaak de vertrouwenspersoon de locatie bezoekt. Een jeugdige van de locatie Waddenland vertelt dat er geen vertrouwenspersoon langs komt op die locatie.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Hamber is aangesloten bij een klachtencommissie conform de Jeugdwet en op die manier laagdrempelige toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie faciliteert.
- De inspectie verwacht dat Hamber medewerkers, jeugdigen en hun ouders bij de start van de zorg informeert over de (onafhankelijke) klachtenbehandeling.
- De inspectie verwacht dat Hamber alle jeugdigen en hun ouders de toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon faciliteert en organiseert. Daarnaast dient Hamber alle medewerkers, jeugdigen en hun ouders actief te informeren over het doel en de werkwijze van de vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Hamber Zorg op 20 september 2023 aangekondigd en op 23 november 2023 onaangekondigd uit. 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:

- Drie gesprekken met (een afvaardiging) van het bestuur.
- Gesprekken met de zorgcoördinator.
- Gesprek met de kwaliteitsmanager/backofficemanager.
- Gesprekken met vier jeugdigen.
- Een telefonisch gesprek met twee ouders.
- (Videobel)gesprekken met vijf groepsbegeleiders.
- Een videobelgesprek met de gedragswetenschapper.
- Telefonische gesprekken met drie verwijzers.
- De check in de personeelsdossiers op de aanwezigheid en juistheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag en check op zorggerelateerde diploma's. Hierbij was de kwaliteitsmanager en backofficemanager aanwezig.
- De check van twaalf dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was de zorgcoördinator en een groepsbegeleider aanwezig. De inspecteurs hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten op de locaties Soesterweg in Amersfoort, Waddenland in Duivendrecht en Voorstraat in Utrecht.
- Analyse van de volgende opgevraagde documenten:
 - Kwaliteitsmanagementsysteem inclusief bijlagen
 - Overzichten medewerkers d.d. 29 november 2023
 - Overzichten jeugdwet cliënten d.d. 29 november 2023
 - Beschikkingen/overeenkomsten/contracten
 - VOG's d.d. 17 november 2023
 - Huurovereenkomsten Voorstraat 36, 36A, 36B, Livingstonelaan, Soesterweg en Waddenland 84 en 85
 - Roosters Voorstraat, Waddenland en Soesterweg 20 september 2023 tot en met 23 november 2023
 - Raamovereenkomst uitzendbureau DirectWerk
 - Aansluitbewijs Hamber Zorg Geschillencommissie
 - Zorggerelateerde diploma's medewerkers d.d. 18 december 2023.
- Uitvraag zorggerelateerde diploma's bij Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO).
- Uitvraag verstrekte en aangevraagde VOG's bij Justis.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl