



> Retouradres: Postbus 2518 6401 DA Heerlen

LageLanden Zorg

T.a.v. [redacted]

Per e-mail: [redacted]

Bezoekadres:  
Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
T 088 120 5000  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

**Inlichtingen bij**

[redacted]

**Ons kenmerk**

[redacted]

**Bijlagen**

1

Datum 8 maart 2024  
Betreft Rapportbrief Toezicht LageLanden Zorg

Geachte [redacted]

In augustus en september 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij LageLanden Zorg, locatie Hoogland. De belangrijkste resultaten van dit toezicht leest u terug in deze rapportbrief.

### **Aanleiding**

De aanleiding van het toezicht was een melding in 2022 over een incident bij LageLanden Zorg, op de locatie Hoogland. LageLanden Zorg heeft de melding onderzocht, op grond hiervan verbetermaatregelen genomen en de inspectie hierover geïnformeerd. Belangrijke verbeterpunten waren het inwerken en begeleiden van medewerkers. De inspectie heeft de melding afgesloten en besloten om in 2023 een gericht toezicht bij LageLanden Zorg uit te voeren op een aantal van de onderwerpen die in de melding naar voren kwamen als verbeterpunten.

### **Opzet van het onderzoek**

Aangezien het om een gericht onderzoek gaat, heeft de inspectie voor het onderzoek een selectie gemaakt van relevante normen uit het toetsingskader 'Het JIJ-kader' en een beperkt aantal bronnen geraadpleegd. De inspectie onderzocht een aantal onderwerpen samenhangend met het thema 'de kundige hulpverlener' en het thema 'goed bestuur'. In bijlage 1 staat vermeld uit welke elementen het onderzoek bestond en welke documenten zijn geraadpleegd.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

[www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-ijj-kader).

### **Beschrijving LageLanden Zorg**

LageLanden Zorg B.V. staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 75135396 en is gevestigd in Huizen. LageLanden Zorg wordt bestuurd door de directeur zorg en de financieel directeur. Zij zijn samen met de kwaliteitsmanager via persoonlijke B.V. 's de eigenaar van LageLanden Zorg B.V.. LageLanden Zorg is ISO-gecertificeerd voor het toepassingsgebied 'begeleiding, persoonlijke verzorging en het faciliteren van dagbesteding'.

LageLanden Zorg biedt begeleiding aan jeugdigen in fasehuizen waar dag en nacht begeleiders aanwezig zijn. Tevens biedt LageLanden Zorg ambulante begeleiding. De vorm en intensiteit van de begeleiding is maatwerk, van 24 x 7 uur woonbegeleiding in een fasehuis tot ambulante begeleiding, variërend van enkele uren tot 36 uur per week. LageLanden Zorg biedt ook crisishulp. LageLanden Zorg vertelt op vijf locaties panden in de in de Gooi- en Vechtstreek en Amersfoort te huren. De begeleiding vindt overwegend plaats op grond van de Jeugdwet (73%) en daarnaast op grond van de Wlz (16%) of de Wmo (11%). Het toezicht heeft op de locatie Hoogland plaatsgevonden. Hier verblijven vijf jeugdigen op grond van de Jeugdwet.

LageLanden Zorg biedt begeleiding aan jeugdigen met veelal een justitieel verleden, LVB-problematiek en gedrags- en psychiatrische problematiek. Veel jeugdigen hebben een multiculturele achtergrond. Hun leeftijd ligt tussen de 16 en 21 jaar. Het kan dat, aanvullend op de begeleiding door LageLanden Zorg, jeugdigen begeleiding krijgen van een (gezins)voogd of jeugdreclasserder en/of een behandeling zoals door een forensisch instituut als De Waag.

Bij LageLanden Zorg zijn 48 medewerkers in dienst, waarvan tien een contract als ZZP-er hebben. De (woon)begeleiders werken in teams met een meewerkend teamleider. Een aantal begeleiders zijn mentor van jeugdigen. De inspectie hoort van een begeleider dat een mentor SKJ-geregistreerd moet zijn. Aan de teams zijn nachtwakers verbonden die ook in dienst zijn van LageLanden. Sinds kort is een zorgcoördinator in dienst die een rol heeft bij de coördinatie en kwaliteitsbewaking van meerdere teams. Er zijn recent twee gedragswetenschappers in dienst bij LageLanden Zorg. De gedragswetenschappers beoordelen de aanmeldingen, doen de startgesprekken, stellen samen met de begeleider de begeleidingsplannen op en nemen deel aan de evaluaties. Ook hebben de gedragswetenschappers een rol bij de deskundigheidsbevordering van de begeleiders.

### **Bevindingen**

In de volgende alinea's presenteert de inspectie de bevindingen aan de hand van de geselecteerde normen. Per onderzochte normen geeft de inspectie een toelichting.

#### *Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.*

De inspectie hoort van de gedragswetenschapper dat zij samen met de begeleiders bij de start van de hulp een risico-taxatie maken die onderdeel uitmaakt van het begeleidingsplan. Het is de werkwijze om bij een verhoogd risico in het plan aan te geven hoe dit risico kan worden verminderd. In dat geval maken de gedragswetenschapper en de begeleiders vaak samen met de jeugdige een veiligheid- of signaleringsplan.

Van een begeleider hoort de inspectie dat hij bij nieuwe signalen eerst contact opneemt met de zorgcoördinator en dat zij dan samen bepalen hoe een risico kan worden verminderd. Hierbij kan ook de gedragswetenschapper worden ingeschakeld.

LageLanden Zorg beschikt over protocollen waarin staat hoe de begeleiders bij specifieke situaties moeten handelen. De gedragswetenschapper en zorgcoördinator zijn op de hoogte van de Meldcode Huiselijk geweld en vertellen de inspectie wat zij doen als er signalen zijn van huiselijk geweld bij een jeugdige thuis. Tijdens het toezicht lukte het de begeleider niet om de protocollen op de computer te vinden.

#### *Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelgericht*

De inspectie hoort van medewerkers dat de begeleiding bij LageLanden Zorg start met een startgesprek met de jeugdige, de jeugdbeschermer en ook de ouders - indien dit mogelijk is. Op grond van dit gesprek, zo vertelt de begeleider, maken de begeleider en de jeugdige een eerste begeleidingsplan, waarin ook de doelen zijn opgenomen. De doelen worden geregistreerd in het registratiesysteem Zilliz. De doelen zijn specifiek voor een jeugdige en in kleine stappen geformuleerd. Dit heeft de inspectie gehoord in de gesprekken en gezien in het dossier wat zij inzag.

De begeleider vertelt dat hij om de paar dagen de voortgang op de doelen in Zilliz rapporteert. De gedragswetenschapper geeft daarnaast aan dat om de zes weken bij elk team een casuïstiekbespreking plaatsvindt waaraan alle begeleiders, de coördinator en zijzelf deelnemen. Zij bespreken de voortgang van alle jeugdigen en stellen prioriteiten bij de doelen. De inspectie hoort in de gesprekken dat van dit overleg een verslag wordt gemaakt, maar de begeleider kon deze verslagen tijdens het toezicht niet vinden. De nieuw gestarte gedragswetenschapper geeft aan dat zij gesignaleerd heeft dat informatie en afspraken op basis van teamvergadering en casuïstiekbesprekingen slecht toegankelijk zijn en dat zij bezig is met een inhaalslag. Zij maakt ook voor elke jeugdige op een groep een fysieke map waarin de bijzonderheden van een jeugdige staan.

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

De bestuurders zijn met LageLanden Zorg gestart met als doel om passende begeleiding aan een specifieke doelgroep te bieden. Hun visie is om jeugdigen cultuursensitief en vanuit de mogelijkheden van de jeugdige te begeleiden op weg naar deelname aan de samenleving. De bestuurders geven meerdere voorbeelden dat LageLanden Zorg is benaderd met een verzoek om voor een specifieke jeugdige een passend aanbod te organiseren.

“Bij de vraag voor crisishulp werd direct een plek gemaakt. Toen dat nodig bleek is deze overgegaan in de reguliere begeleiding in het fasehuis, waarbij de mentor dezelfde persoon bleef”. *Verwijzer.*

De bestuurders geven aan bij voorkeur medewerkers zelf in dienst te nemen, maar door de krapte op de arbeidsmarkt is het ook nodig om gebruik te maken van ZZP-ers. Medewerkers moeten, volgens de bestuurders, minimaal een mbo 4 opleiding hebben en in ieder geval relevante werkervaring. De IGJ heeft bij het toezicht een deel van de personeelsdossiers ingezien. Van dit zestal medewerkers hebben de meeste medewerkers minimaal een mbo 4 opleiding. De inspectie ziet dat één medewerker die als nachtwaker werkt, geen relevant mbo 4 diploma heeft en een aantal medewerkers hebben geen relevante werkervaring. Van één medewerker was het diploma en contract niet aanwezig in het personeelsdossier.

LageLanden Zorg geeft aan dat de zes medewerkers wel allemaal een SKJ registratie hebben of een EVC traject volgen om deze te behalen.

Ons kenmerk

De gedragswetenschappers en zorgcoördinator hebben een rol bij het vergroten van de kennis en vaardigheden van de begeleiders tijdens het werk. De gedragswetenschapper vertelt dat de gedragswetenschappers niet alleen de casuïstiek tijdens het teamoverleg bespreken, maar dan ook kennis overdragen. De zorgcoördinator geeft de begeleiders tijdens hun werk training-on-the-job, waarbij naast vaardigheden ook het werken volgens de methode 'Geweldloos verzet' centraal staan. De inspectie hoort verder dat de medewerkers een eendaagse training in medicatieveiligheid hebben gevolgd.

De inspectie heeft zes personeelsdossiers gecontroleerd op aanwezigheid van een Verklaring omtrent het gedrag (VOG). In de zes dossiers was een actueel VOG aanwezig. Wel blijkt uit de controle door de inspectie dat deze VOG's zijn afgegeven nadat medewerkers in dienst zijn gekomen, terwijl de medewerker al voorafgaand aan het starten van diens werkzaamheden over een VOG moet beschikken.

Naar aanleiding van een incident in 2022 heeft het bestuur een verbeterplan opgesteld. De inspectie hoort van het bestuur dat verbetermaatregelen gericht waren op het beter toerusten en scholen van medewerkers. Tijdens het toezicht hoort de inspectie dat het bestuur nog een aanvullende analyse heeft uitgevoerd op basis waarvan de verbetermaatregelen zijn bijgesteld. Zo heeft de aanbieder een zorgcoördinator aangesteld als trainer-on-the-job voor meer structurele verbetering, in de plaats van eenmalige externe training voor medewerkers in te zetten.

LageLanden Zorg heeft geen gestructureerd overleg met vertegenwoordiging van jeugdigen en ouders, bijvoorbeeld in de vorm van een cliëntenraad of ouderraad.

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

LageLanden Zorg beschikt over een klachtenregeling en is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dat is ook zichtbaar op de website en hier kan direct naar het portaal worden doorgelinkt. De medewerkers kennen de klachtenregeling, hoort de inspectie. De aanbieder geeft aan dat de vertrouwenspersoon van Jeugdstem langs komt op de fasegroepen. Een poster met een foto en de contactgegevens van de vertrouwenspersoon hangt in de keuken op de locatie, ziet de inspectie. De jeugdige die de inspectie heeft gesproken geeft aan dat hij altijd bij zijn mentor terecht kan. De verwijzer is tevreden over hoe de begeleiders luisteren naar de jeugdigen en hun ouders.

### **Conclusie en vervolg**

De inspectie heeft bij Lagelanden Zorg een gericht toezicht uitgevoerd op één van de locaties, met een selectie van relevante normen uit het toetsingskader 'Het JIJ-kader'. Er is een beperkt aantal bronnen geraadpleegd. Na het aanbieden van de conceptrapportbrief heeft LageLanden Zorg geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om feitelijke onjuistheden aan te leveren. LageLanden Zorg heeft zich verder coöperatief getoond in het toezicht en in contact met de inspectie.

De inspectie ziet dat Lagelanden Zorg op verschillende manieren en momenten professionele afwegingen maakt over de veiligheid van jeugdigen. Dit is bij de start van de hulp en bij nieuwe signalen. Het is goed dat ze hierbij ook multidisciplinair samenwerken. Het faciliteren van de medewerkers door middel van methodiek en materiaal is hierbij essentieel en behoeft nog aandacht.

Een jeugdige en diens ouders en/of jeugdbeschermer worden vanaf het startgesprek meegenomen in het traject bij Lagelanden Zorg door middel van het begeleidingsplan. Daarin moet Lagelanden Zorg de doelen van de jeugdige registreren en de voortgang bijhouden. Het lukt Lagelanden Zorg niet om alle relevante informatie goed vast te leggen. Zo ontbreken de ontwikkelingen die besproken worden bij de casuïstiek overleggen. Lagelanden Zorg zegt bezig te zijn met een inhaalslag en het is voor de ontwikkeling van de jeugdigen belangrijk dat hun trajecten zo snel mogelijk weer navolgbaar zijn vastgelegd.

De bestuurders zijn met Lagelanden Zorg gestart met als doel om passende begeleiding aan een specifieke doelgroep te bieden. Zij hebben te maken met krapte op de arbeidsmarkt waardoor er naast vaste medewerkers, ook gebruik gemaakt wordt van ZZP-ers. De achtergrond van de medewerkers bij Lagelanden Zorg hebben grotendeels een MBO-achtergrond en weinig tot geen werkervaring voordat zij in dienst kwamen. Het is belangrijk dat Lagelanden Zorg goed kijkt naar de norm verantwoorde werktoedeling om te zorgen dat hun medewerkersbestand toegerust is voor de complexe doelgroep die zij opvangt en begeleidt. De gedragswetenschappers en zorgcoördinator spelen hier ook een grote rol in.

De inspectie ziet dat Lagelanden Zorg naar aanleiding van een incident in 2022 verschillende verbetermaatregelen heeft ingezet. Lagelanden Zorg beschikt over een klachtenregeling en is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Ook is er een vertrouwenspersoon van Jeugdstem gekoppeld aan Lagelanden Zorg.

De inspectie vertrouwt erop dat de aanbieder zonder inzet van een interventie de aandachtspunten meeneemt. De inspectie blijft ontwikkelingen volgen vanuit haar reguliere toezicht.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



## Bijlage 1: Verantwoording

Ons kenmerk

De inspectie voerde het toezicht bij LageLanden Zorg onaangekondigd uit op 2 augustus 2023 en voerde aanvullende telefonische interviews in september en oktober 2023. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met een jeugdige;
- Een gesprek met twee leden van het dagelijks bestuur van LageLanden Zorg B.V.;
- Gestructureerde interviews met:
  - Een woonbegeleider
  - Een gedragswetenschapper
  - Een zorgcoördinator
  - Een verwijzer
- De check van zes 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 één dossier van een jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf het dossier geselecteerd;
- Observaties van de leef- en verblijfruimten;
- Analyse van de volgende documenten:
  - Jaarverslagen 2021 en 2022
  - Kwaliteitshandboek 2021
  - Resultaatverslag van verbeterplan 2023
  - Rapport audit ikv ISO certificaat 2023
  - [www.lagelandenzorg.nl](http://www.lagelandenzorg.nl)