



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Het Hoge Zuiden in Sint-Oedenrode

Hertoets Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Het Hoge Zuiden

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn er trots op dat cliënten en ouders tevreden zijn over onze zorgverlening en deze wordt ook steeds meer methodisch en ontwikkelingsgericht. Er zijn ook daadwerkelijk mooie ontwikkelingen te zien bij onze cliënten (en hun ouders). Hoewel de verbeteringen niet voldoende zijn geweest zijn we wel trots op datgene dat wel is gerealiseerd. Een bescheiden trots dus.

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

We gaan met vrij veel punten aan de slag. In grote lijnen besteden we vooral aandacht aan het methodisch organiseren van de zorg en het vastleggen daarvan. Het werken met een PDCA-cyclus is daarvan een rode draad. Mede op basis van de werking van deze cyclus richten we ons ook sterk op een lerend werkklimaat en een voortdurende verbetering van de kwaliteit. Daarnaast zorgen we ervoor dat de kwaliteit en de ontwikkelingen daarin ook geborgd worden. Verder gaan we zowel het interne overleg structureren als het overleg met cliënten en hun vertegenwoordigers. Hun inspraak en tegenspraak is van belang om betrokken te zijn in de zorgverlening en zal bovendien sterk bijdragen aan kwaliteitsontwikkeling.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Cliënten en ouders zullen merken dat de zorgverlening meer gepaard gaat met formulieren en verslaglegging. Hierin hebben zij ook zelf een rol. Soms zal dit enige weerstand oproepen, maar over het algemeen zal dit ervaren worden als verdere professionalisering. Zij zullen ervaren dat de zorgverlening meer methodisch en ontwikkelingsgericht wordt en dat professionele afwegingen duidelijker onderbouwd kunnen worden. Gestructureerd overleg met cliënten en ouders zal hieraan ook bijdragen. Zij voelen zich ook nu gehoord, maar dit brengt hun inspraak en tegenspraak naar een hoger niveau. Voor zover dit speelt kunnen cliënten en ouders meer vertrouwen hebben in het bewaken van de veiligheid.

Conclusie van de inspectie

De inspectie constateert tijdens de hertoetst, dat de kwaliteit bij Het Hoge Zuiden niet voldoende is verbeterd. De inspectie heeft onvoldoende vertrouwen in de eigenstandige verbeterkracht van de aanbieder. Dit is met de bestuurder besproken. Hierop hebben de bestuurder en de orthopedagoog-generalist aangegeven externe hulp in te schakelen.

De inspectie verwacht van Het Hoge Zuiden dat ze zich op zeer korte termijn laat bijstaan bij de noodzakelijke verbeteringen en dat zij voorrang geeft aan het investeren in kwaliteit in plaats van verdere groei. Het Hoge Zuiden heeft voor vaststelling van het rapport een actieplan opgesteld.

De inspectie zal het verbetertraject met drie maanden verlengen en in die tijd Het Hoge Zuiden intensief volgen. Na deze periode zal de inspectie beoordelen of de kwaliteit voldoende verbeterd is of dat verdergaande maatregelen noodzakelijk zijn.



1 Inleiding

In januari 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) een hertoets uit bij Het Hoge Zuiden B.V. (hierna: Het Hoge Zuiden) in Sint-Oedenrode.

Aanleiding

Aanleiding voor de hertoets was het toezicht dat de inspectie in april 2023 heeft uitgevoerd bij Het Hoge Zuiden. De inspectie constateerde toen op de volgende normen voornamelijk positieve punten:

- 1.1 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.

Verbetering was nodig op de volgende normen:

- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3 De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- 3.4 De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Verloop van het verbetertraject

De inspectie heeft Het Hoge Zuiden gevraagd om voor 10 augustus 2023 een verbeterplan op te stellen en te verzenden naar de toezichthouders. Nadat bleek dat het verbeterplan niet binnen de gestelde deadline naar de inspectie was verzonden, werd besloten één van de bestuurders en orthopedagoog-generalist uit te nodigen voor een bestuursgesprek.

Bestuursgesprek

Op 22 augustus 2023 heeft de inspectie een bestuursgesprek gevoerd. Tijdens dit gesprek wilde de inspectie vaststellen of zij nog voldoende vertrouwen had in een verbetertraject. In dit gesprek is Het Hoge Zuiden gevraagd te reflecteren op de bevindingen van het rapport en uiteen te zetten welke verbeteringen de komende periode zouden worden doorgevoerd.

Het Hoge Zuiden heeft toegelicht dat zij wel aan de kwaliteit hebben gewerkt, maar hiervoor geen plan hebben opgesteld. De verbeteringen zijn per norm besproken. De inspectie heeft gevraagd

voor 6 september 2023 een resultaatverslag op te leveren op normen die verbeterd zijn en alsnog een verbeterplan te sturen voor normen waarbij verbetering noodzakelijk is.

Verbeterplan

Op 6 september 2023 heeft de inspectie een actieplan met onderliggende documenten, en op een aantal normen een resultaatverslag, ontvangen. De inspectie is nagegaan of het actieplan en de aangeleverde documenten voldoende vertrouwen gaven dat Het Hoge Zuiden de kwaliteit op korte termijn zou verbeteren. Het plan is getoetst op volledigheid, ambitie en realisme.

Half september 2024 schreef de inspectie een brief aan Het Hoge Zuiden. Hierin gaf de inspectie op bovenstaande punten samengevat het volgende mee:

- Realisme: Het verbeterplan is overzichtelijk, uitvoerig en puntsgewijs. Een aandachtspunt is dat niet bij elke activiteit vermeld staat wie het gaat oppakken en binnen welke termijn. Hierdoor is er een kans dat acties niet worden opgepakt en is het onduidelijk wanneer een actie is afgerond.
- Ambitie: Het Hoge Zuiden geeft aan dat ze aan alle normen gaan voldoen. In het actieplan staat bij de normen 3.2 en 3.3 niet beschreven hoe Het Hoge Zuiden dat gaat bereiken.
- Volledigheid: Het actieplan en de aangeleverde documenten dekken de geconstateerde tekortkomingen. De inspectie verwacht dat een zorgaanbieder aan alle normen van het JIJ-kader voldoet. Het bestuur heeft geen analyse van de kwaliteit van de zorg op andere normen aangeleverd.

De inspectie heeft aangegeven dat zij verwacht dat Het Hoge Zuiden deze punten meeneemt in het verdere verbetertraject.

Op basis van de termijnen die genoemd zijn in het bestuursgesprek en het actieplan, besloot de inspectie in januari 2024 een hertoets uit te voeren. Op basis van het actieplan en de beschreven resultaten verwacht de inspectie dat de dossiers voor de meeste cliënten op orde zijn, de werkprocessen grotendeels geïmplementeerd zijn en er zicht is op de termijn wanneer het verbetertraject volledig is afgerond.

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. Bij de hertoets zijn de normen beoordeeld die bij het eerste onderzoek onvoldoende waren. Bij de normen met aandachtspunten is gekeken of er sprake is van een positieve ontwikkeling. Het volledige toetsingskader is te vinden op:

www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader.

Beschrijving Het Hoge Zuiden

Het Hoge Zuiden biedt ambulante hulp aan jeugdigen vanaf groep 4 van de basisschool tot en met volwassenen. De focus ligt op het begeleiden van hoogbegaafde jeugdigen en (eventueel) behandelen van aanvullende, en aan de hoogbegaafdheid gerelateerde problematiek, zoals depressie, trauma en (faal)angst. Daarnaast voert Het Hoge Zuiden onderzoeken uit en kan, als dat noodzakelijk is, een diagnose stellen. In de toekomst wil de zorgaanbieder ook een ontmoetingsplek voor hoogbegaafde jongeren worden.

Organisatie

Het Hoge Zuiden B.V. is in maart 2022 ingeschreven in de Kamer van Koophandel (hierna: KvK) onder nummer 85828505 als besloten vennootschap waarbij twee B.V.'s als het management staan aangeduid. Het bestuur van Het Hoge Zuiden ligt in handen van twee bestuurders. De bestuurder die de feitelijke leiding heeft, is Het Hoge Zuiden begonnen op idealistische gronden. Hij heeft geen zorg gerelateerde opleiding afgerond. De tweede bestuurder van Het Hoge Zuiden heeft te kennen gegeven te willen stoppen met deze functie. Door privé-omstandigheden heeft de overdracht naar de beoogde nieuwe bestuurder, de orthopedagoog-generalist, vooralsnog niet plaatsgevonden. Zij vervult al wel een zeer grote rol bij Het Hoge Zuiden.

De bestuurder heeft naast Het Hoge Zuiden ook Het Hoge Werk B.V. ingeschreven in de KvK (onder nummer 85828254). Deze B.V. is niet actief. Eerder was het de bedoeling dat met deze tweede B.V., de cliënten van Het Hoge Zuiden in de toekomst verder geholpen konden worden met scholing en werk. De bestuurder heeft deze wens op de lange baan geschoven.

Cliënten

Op het moment van de hertoets zijn elf jeugdigen en één volwassene als cliënt ingeschreven. De hulp aan de jeugdigen wordt bekostigd vanuit de Jeugdwet door middel van een PGB. De hulp aan de volwassene wordt gefinancierd vanuit de ziektekostenverzekering.

Personeel

Naast de bestuurder is er een orthopedagoog-generalist werkzaam. Zij is bij het NIP als Kinder- en Jeugdpsycholoog ingeschreven. Tevens is zij in het BIG-register opgenomen als orthopedagoog-generalist en zij is BIG-geregistreerd als GZ-psycholoog. Verder zijn er twee andere medewerkers werkzaam bij Het Hoge Zuiden.

Locatie

Het Hoge Zuiden is gehuisvest in een oud Damianenklooster. In het klooster zijn nog meer zorgaanbieders actief. In één vleugel kunnen volwassenen begeleid wonen en in een andere vleugel is er dagopvang voor ouderen. Het Hoge Zuiden heeft een aantal kamers in een gang die alleen via een beveiligde deur te bereiken is.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende norm een positieve ontwikkeling, maar verbetering blijft wenselijk:

- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 3.3 De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- 3.4 De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.






Vervolg

Het Hoge Zuiden heeft tijdens het verbetertraject niet laten zien dat zij zelfstandig binnen een redelijke termijn de kwaliteit voldoende heeft kunnen verbeteren. De inspectie heeft onvoldoende vertrouwen in de eigenstandige verbeterkracht van de aanbieder. Dit is besproken op de onderzoeksdag tijdens het eindgesprek.

Tijdens het eindgesprek geven de bestuurder en orthopedagoog-generalist aan dat Het Hoge Zuiden is gegroeid, waardoor er minder tijd over is om te investeren in de kwaliteit. De ambitie blijft om verder te groeien. De orthopedagoog-generalist wil zich dan helemaal richten op Het Hoge Zuiden. Tijdens het eindgesprek hebben de bestuurder en de orthopedagoog-generalist te kennen gegeven externe hulp in te gaan schakelen. De inspectie verwacht van Het Hoge Zuiden dat dit op zeer korte termijn wordt gerealiseerd en dat voorrang wordt gegeven aan het investeren in kwaliteit in plaats van verdere groei. De inspectie zal het verbetertraject met drie maanden verlengen en in die tijd Het Hoge Zuiden intensief volgen. Na deze periode zal de inspectie beoordelen of de kwaliteit voldoende verbeterd is of dat verdergaande maatregelen noodzakelijk zijn.

3 Resultaten

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

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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






Beeld






**Gezonde
ontwikkeling**



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

Norm 1.1		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners		

Deze norm is niet opnieuw beoordeeld.

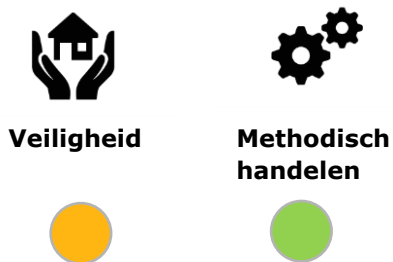
Norm 1.5		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.		

Deze norm is niet opnieuw beoordeeld.




Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

Norm 2.1		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.		




Tijdens het toezicht in april 2023 constateerde de inspectie dat in de cliëntdossiers geen apart instrument of document zat waarin risico's beschreven staan. Het Hoge Zuiden had geen structurele werkwijze, waarbij systematisch professionele afwegingen werden gemaakt en vastgelegd. De inspectie heeft toen aangegeven te verwachten dat Het Hoge Zuiden de risico's bij aanvang, tussentijds en bij veranderende omstandigheden in kaart brengt én in het dossier opneemt. Daarnaast moeten doelen worden geactualiseerd als (veiligheids)risico's daar aanleiding toe geven.

In het verbeterplan heeft Het Hoge Zuiden vervolgens aangegeven dat zij bij de intake alle leefgebieden gaan uitvragen en gebruik gaan maken van de Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming (hierna: ARIJ). De ARIJ is ontwikkeld om onveilige opvoedingsituaties in te schatten.

Bij de hertoets ziet de inspectie in alle cliëntdossiers het format van de ARIJ. Dit betreft een Excel met alle onderwerpen. Deze veiligheidstaxatie beoordeelt de directe veiligheid omtrent het kind en toekomstige risico's op kindermishandeling. Kind-eigen risico's zijn hierin niet opgenomen. De orthopedagoog-generalist licht toe dat de onderwerpen in de ARIJ tijdens het startgesprek met ouders worden uitgevraagd. Na het intakegesprek zet zij bij elk onderwerp waarbij sprake is van een risico een kruisje. Het risico wordt inhoudelijk niet beschreven. In het begeleidingsplan staan de risico's niet apart benoemd. Uit de dossieranalyse blijkt dat de onderbouwingen van de kruisjes ook niet volledig te herleiden zijn naar verslagen en/of andere documenten in het dossier. Uit de dossieranalyse blijkt verder dat de vertaling van risico's naar het begeleidingsplan niet in elk dossier navolgbaar is.

Verbeterpunt

Risico's waaronder ook kind-eigen problematiek, moeten bij aanvang, tussentijds en bij veranderende omstandigheden in kaart worden gebracht, getaxeerd en in het dossier zijn opgenomen. Daarnaast is het van belang om de doelen en de begeleiding aan te passen als veiligheidsrisico's daar aanleiding toe geven. Dit dient navolgbaar in het dossier te zijn vastgelegd.

Norm 2.3		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.		

In april 2023 constateerde de inspectie dat er geen concreet behandelplan is dat is afgestemd met ouders en dat er geen evaluatie van de doelen plaatsvindt. Het Hoge Zuiden moet werken aan een inzichtelijke dossiervoering. Uit een cliëntdossier moet blijken welke hulp er geboden wordt, wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen en afspraken moeten haalbaar,

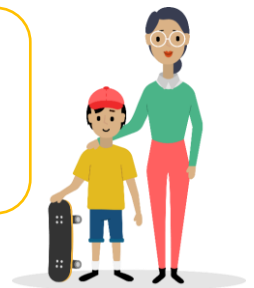
concreet en ontwikkelingsgericht zijn. De voortgang en de resultaten van de hulp moeten met een passende frequentie samen met de jeugdigen en ouders geëvalueerd worden.

In het verbeterplan heeft Het Hoge Zuiden aangegeven dat zij direct na de intake handelingsplannen gaan opstellen. Het Hoge Zuiden heeft hiervoor een (behandel)format in gebruik genomen. Na het opstellen wordt deze door de ouders ondertekend. Om de voortgang en veranderende behoeften mee te nemen worden de evaluaties om de 8 tot 10 weken ingepland.

Bij de hertoets vertelt de orthopedagoog-generalist dat ze nu gebruik maken van behandelplannen met SMART-geformuleerde doelen. Het opsplitsen in kleine doelen is soms lastig, geeft zij aan.

Zij vraagt altijd aan de jongeren aan welke doelen zij willen werken. De ouders ondertekenen het plan. De ouders die de inspectie spreekt, geven aan dat er aan de doelen wordt gewerkt.

“Er zijn doelen opgesteld na de intake. We hebben de doelen gelezen en hadden er inspraak in”
ouder



Uit de dossiers blijkt dat in elk dossier een hulpverleningsplan zit. Het format wordt niet altijd gebruikt. De vormgeving van de hulpverleningsplannen, de wijze waarop de doelen opgeschreven staan en de mate waarin de doelen concreet zijn, wisselt erg per dossier. In het ene dossier zijn de doelen echt vanuit de jongere en/of de ouders beschreven, terwijl in het volgende dossier de doelen vanuit de orthopedagoog-generalist zijn opgesteld. De mate waarin de doelen duidelijk, specifiek en meetbaar beschreven staan, verschilt ook per dossier.

Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat het Hoge Zuiden voor alle jeugdigen duidelijke, concrete en meetbare doelen heeft beschreven. En dat de dossiervoering inzichtelijk en navolgbaar is.




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 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.		

In april 2023 constateerde de inspectie dat niet iedereen die in opdracht van Het Hoge Zuiden in contact kan komen met cliënten, een VOG heeft. Voor vaststelling van het rapport zijn de ontbrekende VOG's aangeleverd. De inspectie zag een groot risico voor de kwaliteit en continuïteit van zorg als gevolg van de vele taken en rollen die bij de orthopedagoog-generalist waren belegd.

In het verbeterplan is geschreven dat Het Hoge Zuiden zorgt voor voldoende capaciteit van deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers en voldoet aan de norm verantwoorde werktoedeling. Dit wordt bereikt doordat het personeel is aangesloten bij een beroepsvereniging en vakliteratuur bijhoudt.

Bij de hertoets blijkt dat het personeelsbestand is gegroeid met twee medewerkers. De bestuurder vertelt dat hij voor indiensttreding is nagegaan of de hulpverleners geschikt en competent zijn en of het verleden van hulpverleners niet in de weg staat voor het verlenen van goede hulp. Voor beide medewerkers beschikt Het Hoge Zuiden over een VOG. De inspectie heeft deze gezien.




De groei van de organisatie heeft gevolgen voor de aansturing en de norm verantwoorde werktoedeling. De nieuwe medewerkers zijn niet SKJ-geregistreerd en hebben geen afgeronde opleiding in de zorg. Zij vallen onder (de tuchtrechtelijke) verantwoordelijkheid van de orthopedagoog-generalist. De orthopedagoog-generalist geeft tijdens de hertoets aan zich ervan bewust te zijn dat zij degene is die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de hulp. Zij stelt daarom de doelen en de hulpverleningsplannen op. Zij legt ook contact met externe deskundigen als dat voor de hulp noodzakelijk is. Hiervan geeft zij voorbeelden en dit ziet de inspectie in een dossier terug.

In de hulpverleningsplannen ziet de inspectie niet staan wat de taak van de medewerkers is, of aan welke doelen zij werken. De medewerker met wie de inspectie tijdens het toezicht spreekt, en die een vorm van dagbesteding verzorgt, vertelt dat ze de hulpverleningsplannen inhoudelijk niet kent. Zij stelt de plannen niet op en spreekt ook niet met de ouders van de cliënten. Zij voert haar werkzaamheden uit zonder dat ze weet of ze aan de door de orthopedagoog-generalist vastgestelde doelen werkt. Wel geeft zij aan iedere dag met de orthopedagoog-generalist af te stemmen over de cliënten. De andere medewerker bespreekt volgens de orthopedagoog-generalist expliciet met de orthopedagoog-generalist aan welke doelen zij werkt.

De bestuurder vertelt dat is afgesproken om intervisie te gaan doen, maar dat dit nog gepland moet worden. De bestuurder kent het belang van intervisie, zo geeft hij aan, omdat hij zelf gediplomeerd begeleider/facilitator is. Er is geen scholingsplan voor medewerkers opgesteld.

Aandachtspunt

Door de aanname van nieuw personeel is slechts gedeeltelijk de kwetsbaarheid opgelost die de vele taken en rollen van de orthopedagoog-generalist met zich mee brengt. Nu de organisatie groeit, moet gekeken worden op welke manier de organisatie wordt ingericht en hoe inhoudelijke sturing wordt gegeven. De medewerkers moeten worden ondersteund om kennis en vaardigheden actueel te houden en te werken volgens professionele normen.

Norm 3.3		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.		

In april 2023 constateerde de inspectie dat er geen format, ingerichte werkwijze of instructie is voor het intern melden van incidenten en dat er geen kennis is over het verplicht melden van calamiteiten. Het Hoge Zuiden heeft niet op een brede basis in- en tegenspraak georganiseerd. De inspectie vraagt dit te verbeteren. Omdat er geen werkwijze is voor het melden van incidenten kan er geen overstijgende PDCA-cyclus uitgevoerd worden op basis van de incidenten. Daarnaast ontbreekt ook andere input om de kwaliteit van de hulp te verbeteren. Het Hoge Zuiden moet een werkwijze ontwikkelen voor het registreren en analyseren van incidenten.

In het verbeterplan schrijft Het Hoge Zuiden dat ze via het VIM-platform incidenten gaan melden en deze maandelijks in het werkoverleg gaan bespreken. Het Hoge Zuiden gaat een PDCA-cyclus met meetbare KPI's opstellen om een actueel beeld te krijgen van wat er wel en niet goed gaat. Hiervoor gaat Het Hoge Zuiden een apart plan van aanpak opstellen.




Tijdens de hertoets geeft de bestuurder aan dat hij weet wanneer hij calamiteiten bij de inspectie moet melden. Daarnaast vertelt hij dat er nog geen incidenten zijn geweest. De orthopedagoog-generalist laat zien dat ze inmiddels een meldformulier hebben waar ze incidenten mee kunnen registreren. Naar eigen zeggen heeft ze dit nog niet in hoeven vullen. Volgens haar is in het team niet inhoudelijk gesproken over wat onder een incident verstaan wordt en wanneer dit gemeld moet worden. Een medewerker vertelt dat ze bij Het Hoge Zuiden nog geen incident heeft meegemaakt. Als er wat zou gebeuren zou ze dit melden bij de orthopedagoog-generalist. Ze is niet bekend met het meldformulier. De inspectie constateert dat het formulier aanwezig is, maar dat de werkwijze nog niet is geïmplementeerd.

De bestuurder vertelt dat hij nog geen concrete manier gevonden heeft om in- en tegenspraak te organiseren. Wel geeft hij aan dat ouders hem altijd kunnen bellen en dat hij veel afstemt met de orthopedagoog-generalist. De bestuurder kan niet aangeven over welke bronnen hij beschikt die

hem zicht op de kwaliteit kunnen geven. Er is nog geen plan opgesteld om met meetbare KPI's te werken, hoewel dit wel in het verbeterplan stond. Het Hoge Zuiden maakt van weinig bronnen gebruik om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp.

Verbeterpunt

Om een lerend klimaat te kunnen creëren, moet de bestuurder zicht hebben op de kwaliteit. Het implementeren van een systeem waarin incidenten worden gemeld en geanalyseerd vormt een onderdeel hiervan. Ook andere input kan bijdrage aan het krijgen van zicht op de kwaliteit en daarmee bijdragen aan een lerende organisatie.

Norm 3.4		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.		

In april 2023 constateerde de inspectie dat er geen klachtenprocedure is. Het Hoge Zuiden voldoet hiermee niet aan het klachtrecht zoals beschreven in de Jeugdwet artikel 4.2. Daarnaast had Het Hoge Zuiden de cliënten niet op de hoogte gebracht van de mogelijkheid kosteloos gebruik te maken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon (zie Jeugdwet artikel 4.1.9).

In het verbeterplan geeft Het Hoge Zuiden aan dat ze zich gaan inschrijven bij Zorgbelang Brabant voor de vertrouwenspersoon en bij Klachtenportaal Zorg. De cliënten worden schriftelijk op de hoogte gebracht.

Tijdens het toezicht vertellen de bestuurder en de orthopedagoog-generalist dat de ouders en cliënten op de hoogte zijn gebracht van de klachtenregeling. Een ouder verwijst in het gesprek naar deze informatie, die zij per e-mail heeft ontvangen. Op de website van Het Hoge Zuiden is een link opgenomen. Deze link is echter nog niet via het menu bereikbaar.

Op de website staat geen informatie over een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dit staat, volgens een ouder, ook niet in het bericht dat zij over de klachtenregeling heeft ontvangen. Het Hoge Zuiden wijst ouders en jongeren niet op de mogelijkheid contact te leggen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

Verbeterpunten

Het Hoge Zuiden moet ouders en jongeren informeren over de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon en zorgen dat de informatie hierover en over de klachtenregeling makkelijk vindbaar is op de website.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Het Hoge Zuiden uit op 24 januari 2024. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met één jeugdige.
- Een gesprek met drie ouders.
- Een gesprek met het dagelijks bestuur van Het Hoge Zuiden.
- Gestructureerd interview met de orthopedagoog-generalist.
- Gestructureerd interview met een medewerker.
- De check op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van nieuwe medewerkers.
- De check van vier dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen.
- Observaties van de binnenruimten.
- Controle van de website.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Format ARIJ
 - Certificaat Meldcode
 - Format Vergissen is Menselijk Meldformulier (VIM)
 - Format evaluatie behandelplan
 - Verslag MDO overleg cliënt
 - SMARTcart Slim doelen opstellen en evalueren met cliënten
 - Het verbeterplan

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl