



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Rosales Zorg B.V.

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Rosales Zorg B.V.

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots op hoe we aan de inspectie duidelijk hebben kunnen maken welke bijzondere vorm van zorg wij organiseren en leveren en dat wij daarmee succesvol zijn, waarbij eveneens duidelijk wordt voor welke uitdagingen reguliere zorgaanbieders in het zorglandschap in Nederland staan met betrekking tot jongeren die in de zorg tussen wal en schip vallen.

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

Wij gaan met name aan de slag met de verdere aanscherping en borging van procedures en communicatie aan de voorkant van de zorglevering. Dit zowel op inhoud, als op consistente communicatielijnen. Daarnaast zal tijdens het lopende ISO traject van Kroek&Partners Interimzorg Holding bv (waarvan Rosales Zorg onderdeel is) ruim aandacht worden besteed aan transparantie binnen de holding en het voorkomen van de schijn van mogelijke belangenverstremelingen tussen ondernemingen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Zij gaan merken dat onze communicatieve uitingen gestroomlijnd zijn, onze klachtenregeling en vertrouwenspersonenregeling goed en laagdrempelig zijn ingericht, en dat zij vanaf het moment van aanmelding en tijdens de zorgverlening ook intensiever betrokken worden bij kritische processen (klachten, incidenten, inspraak, e.d.).

Conclusie van de inspectie

Wat betreft de begeleiding van jeugdigen is de inspectie overwegend positief over Rosales Zorg. Tegelijkertijd is extra inspanning nodig om als Rosales Zorg te gaan voldoen aan alle taken en verantwoordelijkheden van een jeugdhulpaanbieder.

De inspectie zal de noodzakelijke verbeteringen bij Rosales Zorg de komende tijd volgen, met bijzondere aandacht voor het thema goed bestuur. De inspectie verwacht uiterlijk drie maanden na publicatie van dit rapport een resultaatverslag van Rosales Zorg over de voortgang van de verbeteringen. Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In april 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Rosales Zorg B.V. De inspectie bezocht op die dag in twee teams het hoofdkantoor in Zwolle en verblijfslocaties in Beekbergen, Apeldoorn, Arnhem, Deventer en Wapenveld (twee locaties). Als vervolg op deze locatiebezoeken vonden in april en mei 2024 online en telefonisch aanvullende activiteiten plaats.

Aanleiding

De inspectie richt een deel van haar toezicht in 2023 en 2024 op hulp aan jeugdigen met complexe problematiek, die zonder behandeling een gevaar vormen voor zichzelf of hun omgeving. De inspectie kiest voor deze focus vanwege de [af- en ombouw van de JeugdzorgPlus](#). De inspectie wil weten of deze jeugdigen buiten de gesloten jeugdzorg tijdig passende hulp krijgen van voldoende kwaliteit. En of dit lukt zonder inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen. Daarom heeft de inspectie specifiek aandacht of de instelling maatregelen toepast die vrijheidsbeperkend zijn, welke maatregelen dit zijn en in welke situaties en om welke reden de instelling inzet hiervan nodig acht.

Doel van het toezicht is in de eerste plaats te bepalen of Rosales Zorg verantwoorde hulp biedt. Hierover schrijft de inspectie in dit rapport. Daarnaast gebruikt de inspectie de bevindingen van dit toezicht bij de beantwoording van de vraag in hoeverre jeugdigen met complexe problematiek (die zonder behandeling een gevaar voor zichzelf of voor anderen vormen en die niet uit zichzelf open staan voor hulp) tijdig passende hulp krijgen.

De inspectie verwerkt de resultaten van dit toezicht – en toezicht bij andere aanbieders die hulp bieden aan jeugdigen met complexe problematiek - in een overstijgende rapportage over de af- en ombouw van de JeugdzorgPlus, die naar verwachting in september 2024 verschijnt.

Opzet van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op de hulp met verblijf op basis van de Jeugdwet waarbij Rosales Zorg eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zorg. Overige hulp die Rosales Zorg biedt, waaronder ambulante hulp in de thuissituatie en bij Grand Café Station Royal, én de hulp die Rosales Zorg biedt als onderaannemer van andere organisaties valt *buiten* dit onderzoek. Het rapport beschrijft de situatie tijdens de onderzoeksperiode (april en mei 2024).

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van "Het JIJ-kader". Dit toetsingskader van de inspectie bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

De volgende acht normen uit het toetsingskader zijn beoordeeld:

- Wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden (norm 1.4).
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de hulp en de veiligheid van de jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Rosales Zorg B.V.

Rosales Zorg B.V. (Rosales Zorg) is sinds 2019 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73674982. De organisatie biedt in heel Nederland een-op-eenbegeleiding aan jeugdigen die kampen met problemen op meerdere gebieden en die moeilijk functioneren in een groep. De jeugdigen hebben meestal veel meegemaakt in hun jonge leven. Sommige jeugdigen komen bij Rosales Zorg vanuit de thuissituatie, andere verbleven eerder in een gesloten setting en/of dreig(d)en op straat te belanden.

De cliënten van Rosales Zorg zijn gemiddeld tussen acht en achttien jaar. Een enkele keer wordt hulp geboden aan jongere kinderen of aan volwassenen.

Rosales Zorg heeft geen eigen verblijfslocaties, maar huurt leegstaande (zorg)panden, woningen en recreatiewoningen¹. Daarnaast wordt hulp geboden in de thuissituatie.

Op het moment van het toezichtbezoek biedt Rosales Zorg jeugdhulp met verblijf aan dertien cliënten (leeftijd tussen negen en zeventien jaar). Daarnaast wordt ambulante hulp geboden aan vijf cliënten in de thuissituatie (leeftijd tussen negen en achttien jaar). Zoals hierboven genoemd, beoordelen we in dit rapport uitsluitend de jeugdhulp met verblijf aan jeugdigen op de locaties.

¹ Rosales Zorg heeft een samenwerking met EuroParcs.

Rosales Zorg en Kroek&Partners Interimzorg B.V. (Kroek&Partners, 59390174) zijn beide onderdeel van Kroek&Partners Interim Zorg Holding B.V. (de holding, 59384638).

De bestuurders van de holding zijn Pierres Noire B.V. (05077697) en Stuurs Beheer B.V. (54539382). De bestuurders van Rosales Zorg zijn Pierres Noire B.V. en Stuurs Beheer B.V. De bestuurder van Kroek&Partners is de holding.

Rosales Zorg wordt geleid door de algemeen directeur (ook bestuurder van Stuurs Beheer B.V.) en de directeur zorgdiensten (ook directeur zorgdiensten van Kroek&Partners).

Rosales Zorg heeft geen personeel in dienst. Een aantal medewerkers van Rosales Zorg is in dienst van Kroek&Partners, zoals de directeur zorgdiensten, een van de twee gz-psychologen, een zorgcoördinator en vijf zorgcontrollers².

Rosales Zorg besteedt de meeste zorg uit aan zzp'ers/freelancers of uitzendkrachten, (hoofdzakelijk) via Kroek&Partners en andere netwerkpartners. Een enkele keer wordt de zorg uitbesteed aan een andere organisatie, zoals Lupos B.V.

Rosales Zorg biedt overbruggingszorg voor maximaal zes maanden, met als doel dat de ontwikkeling van de jeugdige weer op gang komt. Samen met de jeugdige wordt het leven geordend en wordt de jeugdige intensief begeleid om het leven weer op de rit te krijgen. Het perspectief voor de jeugdige is terugkeer naar huis of het creëren van een passende vervolgplek.

Rosales Zorg biedt zowel begeleiding in vrijwillig kader als in het gedwongen kader. De hulp wordt hoofdzakelijk geboden op basis van de Jeugdwet, en soms op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De financiering vindt plaats in de vorm van maatwerkcontracten met gemeenten en soms via een persoonsgebonden budget (pgb).

Per zorgopdracht vormt Rosales Zorg een zorgteam van een gz-psycholoog (tevens regievoerder), meerdere begeleiders en een zorgcontroller³. De gz-psycholoog spreekt de jeugdige in principe niet zelf. De gz-psycholoog zet op basis van het dossier en contact met de begeleiders het beleid uit. De gz-psycholoog is niet aanwezig op de locaties, maar is wel laagdrempelig beschikbaar voor de begeleiders. Persoonlijk contact met de gz-psycholoog is mogelijk als de jeugdige erom vraagt, of als Rosales Zorg ook behandeling biedt. Dit laatste komt een enkele keer voor. De zorgcontroller bewaakt onder meer de dagelijkse gang van zaken op de locaties en de facturatie. De gz-psycholoog houdt zicht op de kwaliteit van de rapportages.

Elk zorgteam heeft gemiddeld tweemaal per maand een online overleg, waar ouders en verwijzers bij kunnen aansluiten.

Rosales Zorg organiseert daarnaast wekelijks een casusoverstijgend zorgteamoverleg, waar bijzonderheden over alle zorgtrajecten en zorgteams worden besproken. Deelnemers aan dat overleg zijn de zorgcoördinator, een gz-psycholoog en minimaal één directielid van Rosales Zorg.

² In reactie op het conceptrapport laat Rosales Zorg weten dat vanaf 1 juni 2024 twee orthopedagogen in dienst zijn gekomen.

³ In reactie op het conceptrapport laat Rosales Zorg weten dat (startend vanaf 1 juni 2024) vanaf uiterlijk 1 september 2024 aan elk zorgteam ook een orthopedagoog wordt toegevoegd.

Maandelijks staat Rosales Zorg op de agenda van het managementteam van Kroek&Partners. Rosales Zorg is lid van coöperatie Hesterhuizen, een samenwerkingsverband tussen een aantal kleinschalige zorgondernemers. De ondernemers werken samen aan de kwaliteit van de zorg met behoud van eigen identiteit. De coöperatie heeft goede contacten met zorgkantoren die contracten afsluiten met aanbieders in de gehandicaptenzorg.

De coöperatie is vooral gericht op de kaders van de gehandicaptenzorg en de Wet langdurige zorg (Wlz). Het jaarverslag 2023 vermeldt, dat binnen van de coöperatie meer aandacht nodig is voor de kaders van de jeugdhulp en de Jeugdwet.

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

Tijdens het inspectieonderzoek in april en mei 2024 heeft de inspectie acht normen uit het toetsingskader Het JIJ-kader geselecteerd.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen of vooral positieve punten:

- Wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden (norm 1.4).
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de hulp en de veiligheid van de jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).

Verbetering is nodig op de volgende normen:

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






Wat betreft de begeleiding van jeugdigen is de inspectie overwegend positief over Rosales Zorg. Tegelijkertijd is extra inspanning nodig om als Rosales Zorg te gaan voldoen aan alle taken en verantwoordelijkheden van een jeugdhulpaanbieder. Rosales Zorg heeft in reactie op het conceptrapport aangegeven dat zij zich herkent in de resultaten van het toezicht. Ook heeft Rosales Zorg vooruitlopend op publicatie van het rapport een lijst met actiepunten aangeleverd.

Vervolg

De inspectie zal de noodzakelijke verbeteringen bij Rosales Zorg volgen, met bijzondere aandacht voor het thema goed bestuur. De inspectie verwacht uiterlijk drie maanden na publicatie van dit rapport een resultaatverslag van Rosales Zorg over de voortgang van de verbeteringen. Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van het 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. Hieronder leest u een samenvatting van de oordelen op dit thema.



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**



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

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

De gz-psychologen en de directeur zorgdiensten vertellen tijdens het toezicht dat Rosales Zorg aanmeldingen ontvangt vanuit wijkteams/gemeenten, ouders en gecertificeerde instellingen. Ook via veiligheidsregio's en regionale expertiseteams wordt contact gezocht met Rosales Zorg. Meestal is bij de start van de hulp geen Verklarende Analyse beschikbaar, een enkele keer wel. Er komt een startgesprek met ouders, verwijzers en het liefst ook met de jeugdige, over de hulpvraag die wordt gesteld aan Rosales Zorg. Vervolgens informeert de gz-psycholoog de betrokken begeleiders over de problematiek, achtergrond en doelen voor de jeugdige. De gz-psychologen houden de jeugdige vooral in beeld door het lezen van de rapportages die begeleiders maken.

Tijdens de gesprekken met begeleiders merkt de inspectie dat de begeleiders op de meeste locaties veel kunnen vertellen over de jeugdigen die zij begeleiden. In de meeste cliëntdossiers ziet de inspectie uitgebreide informatie over de achtergrond, problematiek, eerdere hulpverlening en doelen voor de jeugdige. In de meeste dossiers wordt regelmatig gerapporteerd, zowel op doelen als op het verloop van de dag. In enkele dossiers is de informatie minder uitgebreid. Bij navraag hoort de inspectie dat een van de onderaannemers niet kan rapporteren in het Rosales Zorg dossier. De onderaannemer rapporteert in een eigen registratiesysteem, aldus Rosales Zorg⁴.

De inspectie merkt tijdens het toezicht dat begeleiders de beschikbare informatie over de jeugdige bij crisisplaatsingen niet altijd gelezen hebben. Informatie over de jeugdige wordt na plaatsing nog aangevuld vanuit bijvoorbeeld de jeugdbeschermer. Uit gesprekken met ouders en verwijzers ontstaat een wisselend beeld. In de meeste gesprekken ligt de nadruk op de zorgvuldige voorbereiding van de plaatsing. Een enkeling is van mening dat Rosales Zorg de beschikbare informatie over een jeugdige onvoldoende vertaalt in handvatten voor de begeleiders.

Aandachtspunten:

- Ga na of de gz-psychologen voldoende zicht hebben op de jeugdige om de kwaliteit van de hulp te waarborgen.
- Blijf alert op een goede introductie van de jeugdige bij het team van begeleiders, inclusief adviezen voor de begeleiding.
- Ga na hoe de informatie-uitwisseling tussen Rosales Zorg en begeleiders verbeterd kan worden indien de jeugdhulp wordt uitbesteed aan een andere organisatie.
- Maak concrete afspraken over communicatie tussen begeleiders en verwijzers indien de jeugdhulp wordt uitbesteed aan een andere organisatie.

⁴ In reactie op het conceptrapport laat Rosales Zorg weten dat de betreffende onderaannemer vanaf 1 juni 2024 1x per week alle rapportages vanuit het eigen registratiesysteem in het systeem van Rosales Zorg plaatst.

Norm 1.4**Oordeel**

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



De gz-psychologen vertellen dat vertrouwen van en samenwerking met ouders⁵ cruciaal is om de begeleiding te laten slagen. De verwijzer en de gz-psycholoog stemmen af over de contacten met ouders. Ouders kunnen aansluiten bij het online teamoverleg met de begeleiders en de gz-psycholoog. Bezoek van jeugdigen aan hun ouders wordt samen met de begeleiding voorbereid en als het passend is, zijn begeleiders ook aanwezig tijdens het bezoek. Ouders kunnen de jeugdigen ook bezoeken op de locatie.

Tijdens gesprekken met jeugdigen en begeleiders hoort de inspectie dat jeugdigen worden ondersteund bij het aangaan van contacten buiten Rosales Zorg. Voorbeelden die genoemd worden zijn kickboks lessen, bezoek van vrienden en logeren bij familie.

Diverse jeugdigen vertellen dat de begeleiders hen helpen om contact met hun familie en (nieuwe) vrienden op te bouwen en te onderhouden.

Gesprekken met ouders en verwijzers geven een wisselend beeld. De meeste gesprekspartners zijn enthousiast over de persoonlijke aanpak van Rosales Zorg, en de individuele aandacht voor de jeugdigen en hun sociale netwerk. Zo hoort de inspectie dat begeleiders meegaan als een jeugdige iets nieuws onderneemt, zoals een sollicitatie of bezoek aan een nieuwe sportschool.

Een enkeling vindt de ondersteuning van begeleiders bij het versterken van het netwerk onvoldoende. Een voorbeeld dat wordt genoemd, is dat een jeugdige meerdere malen niet herinnerd is aan het opnemen van telefonisch contact met verwanten, terwijl dat wel was afgesproken. Ook is de taakverdeling tussen verwijzer en Rosales Zorg soms onduidelijk: wie regelt bijvoorbeeld een telefoon en beltegoed voor de jeugdige?

Aandachtspunten:

- Houd oog voor een passende taakverdeling tussen verwijzer en begeleiders.
- Waarborg dat praktische zaken goed geregeld zijn, ook indien de begeleiding wordt uitgevoerd door een onderaannemer.⁶

⁵ Onder 'ouders' verstaat de inspectie de gezaghebbende ouder, pleeg- of adoptiefouder, stiefouder of een ander die een jeugdige als behorend tot zijn gezin verzorgt en opvoedt.

⁶ Zie bijvoorbeeld [HandreikingZak-enkleedgeld.pdf \(jeugdwelzijnsberaad.nl\)](#)



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



Gz-psychologen vertellen dat zij veel aandacht hebben voor het opbouwen van een dagstructuur samen met de jeugdige. Het 'normale leven', zoals school, werk en/of dagbesteding geeft ritme en houvast. Ook een uur per dag naar school kan helpen. De begeleiders van Rosales Zorg gaan soms ook mee naar school, maar niet alle scholen staan daarvoor open, aldus een gz-psycholoog.

Meerdere jeugdigen vertellen de inspectie dat er geen regels zijn bij Rosales Zorg. Ze benadrukken dat ze afspraken maken met de begeleiders. Meerdere jeugdigen geven aan dat ze goed kunnen opschieten met de meeste begeleiders. Een jeugdige vindt het een beetje saai om alleen te wonen.

De locaties die de inspectie bezocht variëren qua omvang en ligging, de meeste zijn redelijk huiselijk en verzorgd. De locatie die wat minder verzorgd oogt, wordt op korte termijn afgestoten hoort de inspectie van de directeur zorgdiensten.

In het handboek ziet de inspectie informatie over de Wet zorg en dwang (Wzd). Indien deze van toepassing is op een cliënt, wordt een beroep gedaan op de Wzd-functionaris van coöperatie Hesterhuizen. Rosales Zorg biedt geen hulp aan cliënten op wie de Wet verplichte ggz (Wvggz) van toepassing is.

De inspectie hoort van de gz-psychologen dat Rosales Zorg werkt binnen een open setting en dus geen vrijheidsbeperkende maatregelen mag of wil toepassen. Indien een jeugdige te maken heeft met beperkende maatregelen in het kader van een strafrechtelijk traject, dan is het aan de jeugdreclasserder om daarop toezicht te houden. De begeleiders gaan het gesprek aan met de jeugdige, maar ze zullen het telefoongebruik van de jeugdige niet controleren. Begeleiders zullen (op verzoek van verwijzers of ouders) een jeugdige vragen om een telefoon tijdelijk in te leveren, maar ze zullen de jeugdige niet onder druk zetten om dit te doen.

Rosales Zorg heeft andere manieren om de veiligheid van jeugdigen en personeel te waarborgen, zoals de intensieve begeleiding en de cultuursensitieve benadering. Er wordt veel aandacht besteed aan een passende samenstelling van het zorgteam. Daarbij wordt ook gekeken naar de culturele achtergrond en de talen die een begeleider beheerst, om aansluiting te vinden bij de jeugdige. Een verwijzer vertelt blij te zijn dat binnen Rosales Zorg geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast. Dat is ook niet nodig, want de jeugdige heeft veel minder prikkels dan op de groep, er is dus veel minder escalatie. Het concrete effect is dat de jeugdige rustiger is, minder wegloopt en veel minder agressie laat zien, aldus de verwijzer.

De directeur zorgdiensten vertelt dat de een-op-eenbegeleiding veel nabijheid biedt, en waardevol is voor een korte periode. Ze vertelt dat deze werkwijze een crisis of stagnatie kan doorbreken, maar ook kan leiden tot een kunstmatige situatie met vrijheidsbeperkende kanten⁷. De directeur zorgdiensten pleit er daarom voor, dat de verwijzer actief doorzoekt naar een passende vervolgplek.

Begeleiders vertellen dat er ruimte is voor overleg met de jeugdige over de intensiteit van de individuele begeleiding. Afhankelijk van de context en risico's kunnen begeleider en jeugdige besluiten dat de jeugdige een tijdje uit het zicht mag zijn, of dat de begeleider zich even terugtrekt. Ook wordt op maat gekeken naar het opbouwen van meer vrijheid. Zo overnacht een zeventien jarige jeugdige enkele dagen per week zonder begeleiding om te oefenen met meer zelfstandigheid.

In de praktijk blijkt het voor een deel van de jeugdigen die Rosales Zorg opvangt moeilijk om een geschikte vervolgplek te vinden. Een verwijzer vertelt, dat de zorg van Rosales Zorg duur is, maar dat een passende vervolgplek voor sommige jeugdigen niet te vinden is in het zorglandschap. De vijf jeugdigen⁸ die de inspectie bezocht, ontvangen op het moment van het toezichtbezoek tussen de vier dagen en 794 dagen een-op-eenbegeleiding bij Rosales Zorg. De gemiddelde verblijfstijd van de twaalf jeugdigen die een-op-eenbegeleiding met verblijf ontvangen bij Rosales Zorg is, gerekend tot de dag van het toezichtbezoek, 255 dagen. Dit is ruim boven de maximale streefduur van het verblijf van zes maanden (183 dagen).

Aandachtspunten:

Als Rosales Zorg geen geschikte plek (meer) is voor een jeugdige of als de jeugdige meerderjarig wordt, verwacht de inspectie dat Rosales Zorg:

- de verwijzer steunt naar vermogen bij het vinden van een passende vervolgplek, vooral bij jeugdigen die (veel) langer dan zes maanden verblijven bij Rosales Zorg⁹.
- in overleg gaat en rekening houdt met het belang van de jeugdige indien doorplaatsing naar een andere locatie binnen Rosales Zorg noodzakelijk is.
- de overgang zo goed mogelijk begeleidt.

⁷ Zie ook kanttekeningen die het NJI zet bij een-op-eenbegeleiding in de handreiking [Omgaan met dilemma's rond vrijheidsbeperking in open jeugdhulp met verblijf \(nji.nl\)](#)

⁸ De zesde jeugdige verblijft op een groep bij een onderaannemer. Er is geen sprake van een-op-eenbegeleiding en om die reden nemen we deze jeugdige niet mee in de berekening.



⁹ Een optie is om advies te vragen bij het Ondersteuningsteam Zorg voor Jeugd.

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. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op dit thema.



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

Norm 2.1	Oordeel
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	

De gz-psycholoog vertelt dat ze voorafgaand aan de komst van de jeugdige een risicotaxatie en een zorgplan maakt. De gz-psycholoog past de risicotaxatie aan als de situatie wijzigt. Als een jeugdige in een crisissituatie binnenkomt, is soms weinig informatie beschikbaar op het moment van plaatsing. Ook kan het dan een paar dagen duren voor de risicotaxatie en het zorgplan beschikbaar zijn. Op basis van de beschikbare informatie worden voorlopige veiligheidsafspraken gemaakt, zoals het inzetten van twee-op-een begeleiding.

Een begeleider vertelt dat hij alle messen heeft weggehaald toen een jeugdige dreigde om zijn polsen door te snijden. Een andere begeleider vertelt dat in gesprek gaan met de jeugdige meestal het beste werkt als er situaties van mogelijke onveiligheid ontstaan. Het blijft volgens de begeleiders lastig om de risico's van deze kwetsbare jeugdigen volledig te doorgronden. Het is niet altijd duidelijk wat de rol is van (negatieve) contacten, bijvoorbeeld via sociale media. Sommige jeugdigen zijn erg beïnvloedbaar en zullen dat blijven. Afhankelijk van het niveau en de capaciteiten van de jeugdige kan het soms beter zijn dat de jeugdige iets leert door herhaling, aldus de begeleiders.



Een jeugdige vertelt dat hij stiller wordt als het niet goed gaat met hem. Hij vindt het irritant dat de begeleiding dan door gaat vragen, maar eigenlijk vindt hij het achteraf toch goed. Volgens de jeugdige hoort de begeleiding nu eenmaal te vragen wat er aan de hand is.

Een verwijzer merkt op dat een begeleider op verzoek van de jeugdige zelf heeft besloten dat bepaalde medicatie niet langer ingenomen hoeft te worden.

In de dossiers ziet de inspectie ingevulde risicotaxaties als onderdeel van het zorgplan. Ook zit in het zorgplan een onderdeel 'hoe zorgen we samen voor veiligheid'.

Aandachtspunt:

- Waarborg dat begeleiders handelen binnen de grenzen van hun bekwaamheid, bijvoorbeeld bij medicijngebruik, en schakel zo nodig aanvullende expertise in.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De gz-psycholoog en zorgcontroller vertellen dat voor elke jeugdige om de drie maanden een (online) evaluatie wordt georganiseerd, waarbij ook het netwerk van de jeugdige wordt uitgenodigd. De gz-psycholoog sluit aan bij elke evaluatie. Daarnaast vindt elke twee of drie weken een teamoverleg plaats met begeleiders, verwijzer en gz-psycholoog. De gz-psycholoog leest dagelijkse alle rapportages over de cliënten in haar caseload. Begeleiders kunnen op elk moment een gz-psycholoog raadplegen. De lijnen zijn kort binnen Rosales Zorg, aldus de gz-psycholoog.



In de dossiers is zichtbaar dat regelmatig wordt gerapporteerd, zowel op werkdoelen als op de dagelijkse gang van zaken en bijzonderheden. Ook evaluatieverslagen en notulen van teamoverleggen zijn onderdeel van het dossier. De inspectie ziet dat begeleiders gebruik maken van de optie om een notitie te markeren als extra belangrijk of urgent. Op deze manier kan de rest van het zorgteam snel de relevante informatie tot zich nemen.

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. Hieronder ziet u een samenvatting van de oordelen op 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.	

Vanuit wet- en regelgeving is Rosales Zorg als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg, voor de deskundigheid van het personeel en voor het toezicht hierop.

De directeur zorgdiensten stelt dat begeleiders niet in dienst zijn van Rosales Zorg en dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor behoud en ontwikkeling van hun deskundigheid. Begeleiders worden wel gestimuleerd om (op eigen kosten) trainingen te volgen bij de Kroek Academie van Kroek&Partners. Een van de gz-psychologen heeft trainingen ontwikkeld voor de Kroek Academie op het gebied van context-gedreven werken en het werken met levensverhalen.

De twee (BIG geregistreerde) gz-psychologen vertellen dat zij verantwoordelijk zijn voor de zorgplannen en de risicotaxaties. De inspectie ziet dit terug in de cliëntdossiers.

In het beleid leest de inspectie dat Rosales Zorg uitsluitend werkt met SKJ-geregistreerde medewerkers. Echter, in het overzicht van de ruim zeventig begeleiders die ingezet worden door Rosales Zorg ziet de inspectie dat een tiental begeleiders beschikt over een SKJ-registratie. Volgens het overzicht dat Rosales Zorg aanleverde beschikken alle begeleiders in de lopende zorgtrajecten over een relevante opleiding op Mbo-4 niveau of Hbo-niveau.

De directeur zorgdiensten vertelt dat Rosales Zorg weliswaar werkt met zzp'ers, maar dat er wel sprake is van continuïteit voor cliënten. De screening van personeel door Kroek&Partners, waar Rosales Zorg mee samenwerkt, is streng en rond elke jeugdige staat een zorgteam met vaste gezichten, aldus de directeur zorgdiensten. Die screening geldt echter niet voor de zorg die wordt uitbesteed aan andere organisaties.

De inspectie heeft bij een dossieronderzoek de juiste verklaringen omtrent gedrag en diploma's aangetroffen. Binnen Kroek&Partners worden de (her)registraties van de begeleiders nauwgezet gemonitord. Ook wordt jaarlijks een nieuwe VOG aangevraagd voor elke begeleider. De inspectie ziet dat Rosales Zorg maakt gebruik van de gedragscode van Kroek&Partners, maar die code geldt niet voor personeel dat elders wordt ingekocht.

In gesprekken hoort de inspectie over meerdere incidenten, waarvan een intern meldformulier ontbreekt. Het gaat onder meer over een suïcidepoging en een geweldsincident. Weliswaar waren de gz-psychologen in alle gevallen op de hoogte van de incidenten, maar het achterwege laten van een interne melding heeft tot gevolg dat de interne incidentenregistratie niet volledig is. Bovendien loopt Rosales Zorg, door het achterwege laten van een meldformulier, het risico dat verplichte meldingen niet (tijdig) worden gemeld bij de inspectie.

Overigens zijn tijdens het toezicht geen voorbeelden van incidenten aangetroffen die gemeld hadden moeten worden bij de inspectie.

In de documentatie en het handboek van Rosales Zorg leest de inspectie verwijzingen naar de gehandicaptenzorg en de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De inspectie benadrukt, dat zolang Rosales Zorg uitsluitend hulp biedt op basis van de Jeugdwet en de Wmo, de Wkkgz niet van toepassing is.

Bedrijfsvoering

In de verantwoording over 2023 wordt gehandeld alsof sprake is van een fiscale eenheid tussen Rosales Zorg, Kroek&Partners en de holding. Op het moment van het toezicht is echter nog geen beschikking voor een fiscale eenheid afgegeven door de Belastingdienst¹⁰.

De eigenaren van Rosales Zorg zijn tevens de eigenaren van Kroek&Partners. De relatie tussen Rosales Zorg, Kroek&Partners en de holding is relevant voor het toezicht op de marktconforme prijs van transacties waar sprake is van een schijn van belangenverstremgeling.



De inspectie heeft op basis van de gedeponeerde jaarrekening 2023 van Rosales Zorg niet kunnen vaststellen voor welke prestaties bedragen ten laste van Rosales Zorg zijn gebracht door Kroek&Partners en de holding en of de prijs daarvoor marktconform is.

De inspectie constateert op basis van de gedeponeerde jaarrekening 2023 dat sprake is van een continuïteitsrisico bij Rosales Zorg, vanwege een kortlopende schuld van ca. €1,2 miljoen bij Kroek&Partners en de holding tegenover een banksaldo van ca. €45.000 en een eigen vermogen van ca. €63.000.

¹⁰ In reactie op het conceptrapport geeft Rosales Zorg aan dat deze beschikking inmiddels is afgegeven.

Verbeterpunten:

- Waarborg dat Rosales Zorg zowel in het primaire proces als wat betreft de bedrijfsvoering transparant is het handelen en verantwoording kan afleggen in overeenstemming met de relevante wettelijke kaders, zoals de Jeugdwet.
- Ga na welke aanpassingen nodig zijn om als hoofdaannemer te waarborgen dat alle door Rosales Zorg geboden jeugdhulp voldoet aan de professionele standaard.
- Waarborg dat afdoende wordt toegezien op het tegengaan van belangenverstremgeling.
- Waarborg dat de zorglevering duurzaam wordt gecontinueerd.
- Formuleer een gedragscode die passend is voor de hulp die Rosales Zorg biedt.
- Breng bij begeleiders periodiek onder de aandacht welke incidenten intern gemeld dienen te worden en wat de meerwaarde is van het analyseren van incidenten.
- Waarborg het melden van verplichte meldingen (calamiteiten en geweld) bij de relevante toezichthouders.
- Waarborg dat interne en externe informatie en communicatie over Rosales Zorg actueel is en blijft. Dit geldt voor de website, handboek, folders etc.

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

De directeur zorgdiensten geeft een toelichting over het spanningsveld tussen het werken als team in een complex veld, en het werken met zzp'ers die zelf regie voeren wanneer en voor wie ze werken. Het gegeven dat Rosales Zorg vrijwel uitsluitend een-op-eenbegeleiding biedt, betekent dat begeleiders voornamelijk alleen werken. Deze werkwijze maakt het moeilijker om van elkaar te leren als team en elkaar feedback te geven.

Om zicht te houden op de kwaliteit van de begeleiding, starten nieuwe begeleiders in een zorgteam met ervaren begeleiders. Daarnaast rouleren ervaren begeleiders tussen de zorgteams. Zij delen hun ervaringen en suggesties voor verbetering met de directie van Rosales Zorg.

De directie werkt op het moment van het toezicht aan een vertaling van competenties van begeleiders in gewenst gedrag. Het doel hiervan is om de kwaliteit van individuele begeleiders transparant te beoordelen en waar nodig te verbeteren. Rosales Zorg heeft ook besloten om in elk teamoverleg aandacht te besteden aan de inhoud van het werk en het functioneren als team. Zorgcontrollers geven ook individuele feedback aan begeleiders, bijvoorbeeld over de kwaliteit van hun rapportages.

Gz-psychologen en zorgcontrollers vertellen dat Rosales Zorg zicht heeft op de voortgang van de individuele zorgtrajecten. Het zicht op het effect van de hulp op langere termijn verdient meer aandacht en onderzoek, aldus de directeur zorgdiensten.

Het incidentenoverzicht over 2023 bevat een analyse van incidenten op cliëntniveau. Een cliëntoverstijgende analyse met conclusies en verbetervoorstellen ontbreekt.

De inspectie verwacht, dat de raad van bestuur de besluitvorming zo inricht, dat er vanuit verschillende deskundigheden en betrokkenen toetsing plaatsvindt en advies wordt gegeven.



Rosales Zorg heeft geen vorm van inspraak geregeld voor cliënten of voor personeel.

Volgens de gedeponeerde statuten werkt Rosales Zorg met een Raad van Commissarissen. Echter, desgevraagd vertelt Rosales Zorg dat de organisatie sinds juli 2022 niet meer over een Raad van Commissarissen of een andere vorm van intern toezicht beschikt.

Verder ziet de inspectie op de website van de Kamer van Koophandel statuten van Rosales Zorg uit 2019, terwijl de laatste statutenwijziging plaatsvond in 2021.

Verbeterpunten:

- Deponeer steeds de meest actuele versie van de statuten van Rosales Zorg.
- Waarborg dat de inhoud van de statuten steeds congruent is met de werkwijze van Rosales Zorg, bijvoorbeeld wat betreft de Raad van Commissarissen.
- Organiseer een vorm van inspraak en tegenspraak die past bij Rosales Zorg, zowel voor cliënten als voor medewerkers.
- De inspectie verwacht dat het geheel aan incidenten periodiek overstijgend wordt geanalyseerd om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

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

Op het moment van het toezicht beschikt Rosales Zorg niet over een klachtregeling die voldoet aan de Jeugdwet. Ook zijn er geen afspraken voor contact tussen de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem en de jeugdigen die jeugdhulp met verblijf ontvangen.

Verbeterpunten:

- Organiseer een werkwijze voor de opvang en afhandeling van de klachten die voldoet aan de vereisten van de Jeugdwet. Rosales Zorg dient onder meer rechtstreekse toegang te faciliteren tot een onafhankelijke klachtencommissie.
- Informeer jeugdigen en hun ouders op een laagdrempelige manier over de klachtregeling.
- Faciliteer laagdrempelig contact tussen de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem en jeugdigen die jeugdhulp ontvangen bij Rosales Zorg.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie startte het toezicht bij Rosales Zorg met een onaangekondigd bezoek aan zes locaties op 8 april 2024. Vervolgactiviteiten vonden plaats tot en met mei 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. Bij het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Observatie van zes leef- en verblijfruimten.
- Gesprekken met zes jeugdigen.
- Gesprekken met zes begeleiders en twee zorgcontrollers.
- Telefonische gesprekken met zes ouders en verwijzers.
- Een online gesprek met de directeur zorgdiensten.
- Een online gesprek met twee gz-psychologen.
- De check van drie personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag en diploma's. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- De check van zes dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de website en relevante documenten.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl