



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Hoppie Zorg

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Utrecht, augustus 2021

Rapport Hoppie Zorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Bovenaan staat de tevredenheid van de jeugdigen en hun ouders. Daarnaast doet het ons deugd dat gemeenten en relevante stakeholders ons weten te vinden, en weten te waarderen op kwaliteit en inhoud. Wat ook positief te noemen valt is de geplande en goed georganiseerde groei. We zijn tevreden met de inhoud van het rapport. Wij zijn ons bewust van de genoemde aandachtspunten maar we zijn als team erg trots op bijvoorbeeld de zorginhoudelijke component en de wijze waarop de directie de organisatie heeft ingericht en de wijze waarop hij de medewerkers aanstuurt.

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

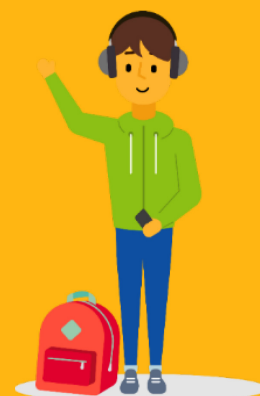
Hoppie Zorg heeft reeds al brandblussers en brandmelders geïnstalleerd. Het ondertekenen van het protocol vrijheidsbepaalde maatregelen zal niet meer gebeuren. Al enige tijd zijn wij bezig met ons nieuwe cliëntensysteem, Mextra. Hierin is de risicoanalyse reeds al meegenomen. De directie attendeert haar medewerkers op om kritischer te kijken naar de indeling tijdens het logeerweekend. Incidenten worden door directie en medewerker geanalyseerd. Tijdens de HKZ-certificering wordt hier ook nader op ingegaan. Wij zullen daarom hierop beleid formuleren zodat er sprake is van een werkbaar PDCA-cyclus.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ons primaire doel is om de kwaliteit, continuïteit en veiligheid van onze dienstverlening te blijven optimaliseren. Wij hopen eind 2021 het HKZ-certificeringstraject te hebben afgerond wat ertoe zal leiden dat ouders en hun kinderen die gebruik maken van onze dienstverlening, ons nog meer gaan waarderen. Mede naar aanleiding van de bevindingen in voorliggend rapport, heeft de directie besloten om eind 2021/begin 2022 een ouderraad te gaan installeren. De reden hiervan is ook dat kinderen het meest dierbare bezit zijn van ouders. Daarom willen wij ouders een stem geven.

Conclusie van de inspectie

De aanbieder heeft met deze verbetermaatregelen aangegeven aandacht te hebben voor een aantal van de verbeterpunten die zijn genoemd in het rapport. De inspectie verwacht dat de aanbieder met al de genoemde verbeterpunten uit het rapport aan de slag gaat en voornemens tot uitvoering brengt.



1 Inleiding

In mei en juni 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Hoppie Zorg Ambulante jeugdzorg te Goirle.

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. Toezicht kan plaatsvinden vanaf het moment dat een nieuwe toetreders zes maanden jeugdhulp biedt aan cliënten. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Hoppie Zorg verantwoorde hulp biedt.

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.

Beschrijving Hoppie Zorg

Hoppie Zorg Ambulante jeugdzorg (hierna: Hoppie Zorg) biedt individuele begeleiding en logeren aan kinderen en jongvolwassenen met een verstandelijke of psychiatrische beperking in de leeftijd van 3 tot en met 21 jaar. De organisatie staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Hoppie Zorg Ambulante jeugdhulp, Vennootschap onder Firma (V.O.F.), onder nummer 78456711. Hoppie Zorg onderzoekt op dit moment of de rechtsvorm per 01-01-2022 omgezet kan worden naar een Besloten Vennootschap (B.V.). Hoppie Zorg staat geregistreerd met een adres in Goirle, maar op het moment van toezicht was het kantoor gevestigd in Oisterwijk. De zorg wordt geleverd vanuit deze locatie en op externe locatie. De organisatie van Hoppie Zorg bestaat uit een echtpaar dat samen het bestuur vormt, waarbij de een zich bezighoudt met de administratie en personele zaken en de ander met de bedrijfsvoering en de uitvoering van de zorg.

Hoppie Zorg biedt individuele begeleiding aan kinderen en jongvolwassenen met een beperking zoals autisme, ADHD of een hechtingsstoornis en/of een verstandelijke beperking. Individuele begeleiding is nodig voor deze jeugdigen en wordt door Hoppie Zorg geboden. Ook biedt Hoppie

Zorg logeren aan. Er zijn géén jeugdigen in zorg met een jeugdbeschermingsmaatregel. De begeleiding en logeeropvang wordt geboden op basis van Jeugdwet en enkele Wlz middels persoonsgebonden budget (PGB) en zorg in natura (ZIN) in de regio Midden-Brabant.

Hoppie Zorg heeft een locatie in Oisterwijk met kantoorruimte en mogelijkheid tot activiteitenbegeleiding. Daarnaast heeft Hoppie Zorg logeeropvang op een vakantiepark in Limburg. Op dit moment huurt Hoppie Zorg eens per maand huisjes waarin totaal maximaal 4 kinderen opgevangen worden in een weekend. In het ene huisje één begeleider op twee kinderen, in het ander huisje één begeleider op vier kinderen. De begeleiders en kinderen vertrekken op vrijdagmiddag of zaterdagochtend en komen op zondag weer terug. Hoppie Zorg maakt ook gebruik van stagiaires ter ondersteuning van de begeleiders in de weekenden. De activiteiten tijdens de individuele begeleiding vinden veelal buiten of op externe locaties plaats, waarbij gewerkt wordt aan de individuele leerdoelen zoals het vergroten van zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en zelfstandigheid en tevens de thuissituatie ontlast wordt.

Hoppie Zorg bestaat op het moment van toezicht uit een team van negen medewerkers, inclusief de bestuurder, die samen 25 jeugdigen begeleiden. Het team heeft in totaal twee Hbo-zorg geschoolde medewerkers, vier Mbo-zorg geschoolde medewerkers, één Mbo-sport geschoolde medewerker met ervaring in de zorg en daarnaast is er nog een stagiaire in dienst. Twee van de negen medewerkers hebben een SKJ-registratie. Eén van de twee bestuurders richt zich voornamelijk op de administratieve zaken en de andere bestuurder is ook onderdeel van het begeleidingsteam. Een van de SKJ-geregistreerde medewerkers vervult de rol van zorg coördinator en richt zich op de zorginhoudelijke- en beleidstaken. Hoppie Zorg werkt daarnaast samen met jeugdhulpaanbieder Aves die supervisie en intervisie organiseren in het team. Daarnaast heeft Aves een gedragswetenschapper beschikbaar die Hoppie Zorg kan consulteren. Er zijn geen vrijwilligers betrokken bij Hoppie Zorg.

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

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

De aanbieder heeft laten weten inmiddels drie verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben.

- De aanbieder heeft laten weten brandblussers en melders te hebben geïnstalleerd.
- Ouders hoeven geen toestemmingsformulier voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen meer te ondertekenen.
- In het nieuwe cliëntstelsel Mextra is een risicoanalyse opgenomen die gebruikt kan worden.
- De aanbieder geeft aan dat incidenten nu geanalyseerd worden.
- Er is besloten om eind 2021/begin 2022 een ouderraad te installeren.






De aanbieder heeft met deze verbetermaatregelen aangegeven aandacht te hebben voor een aantal van de verbeterpunten die zijn genoemd in het rapport. De inspectie verwacht dat de aanbieder met al de genoemde verbeterpunten uit het rapport aan de slag gaat en voornemens tot uitvoering brengt.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Hoppie Zorg bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet 15 oktober 2021 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan 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 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
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Uit gesprekken met begeleiders blijkt dat de start van de jeugdhulp verloopt via een aanmelding en intakegesprek. In het intakegesprek wordt gekeken of de hulpvraag aansluit bij het aanbod van Hoppie Zorg. De aanbieder geeft aan dat er na het intakegesprek een format wordt ingevuld met daarin eventuele bijzonderheden en afspraken met betrekking tot de inhoud.

De inspectie heeft in drie van de vier dossiers géén actueel beeld van de achtergrond en context van de jeugdige gezien. In de cliëntdossiers heeft de inspectie gezien dat er een aanmeldformulier wordt ingevuld bij start van de begeleiding waarbij een korte situatieschets van de jeugdige en zijn of haar context wordt overgenomen uit het verslag van de gemeente. Er is echter geen integratie naar het zorgplan van Hoppie Zorg zelf.

Een ouder vertelt in een gesprek met de inspectie dat Hoppie Zorg een goed beeld heeft van hun kind en de lijnen met de begeleider kort zijn. Er wordt aangegeven dat de hulp op maat is en de individuele begeleiding beter bij de hulpvraag van hun gezin past dan groepsbegeleiding. Een andere ouder geeft aan dat hun kind wordt gestimuleerd in zijn/haar ontwikkeling en passende activiteiten worden ingezet om hun kind hiermee te laten oefenen.

Aandachtspunt:

De inspectie verwacht dat de betrokken hulpverleners een gedeeld en actueel beeld hebben van de context van de jeugdigen en zijn/haar netwerk. Veranderingen in het beeld over de jeugdigen en zijn/haar context dienen vastgelegd te worden in het plan en navolgbaar terug te vinden te zijn in de dossiervoering.

“Het vakantie weekend is leuk!
Vanmiddag gaan we lekker zwemmen.”
jongere



Norm 1.5**Oordeel**

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



De inspectie heeft in gesprekken met de begeleiders gehoord dat er door middel van de één op één begeleiding ingespeeld wordt op de behoeften, wensen en interesses van de jeugdigen. Door de inzet van individuele begeleiding wordt veelal de-escalerend gewerkt en krijgen jeugdigen begeleiding op maat. In een gesprek met een ouder wordt verteld dat haar kind door de begeleiding van Hoppie Zorg niet meer wordt overvraagd en minder snel overprikkeld raakt.

De inspectie heeft tijdens de rondleiding op de locatie in Oisterwijk gezien dat er een ruimte is waar jeugdigen activiteiten doen met hun begeleider. In deze ruimte staat een tafel met stoelen, bank en eenvoudig keukenblok. Begeleiders vertellen dat hier met jeugdigen wordt gewerkt aan het bevorderen van zelfstandigheid door het oefenen van een maaltijd bereiden. In een andere ruimte is er een voetbaltafel, spelletjeskast en werkbank. Er ligt gereedschap zoals een zaag en een hamer.

De logeerweekenden vinden plaats op een vakantiepark in Limburg. Op het moment van toezicht heeft Hoppie Zorg twee vakantiewoningen naast elkaar op een rustige plek op het park. In een van de twee huizen wordt een op twee begeleiding geboden en in het andere huis een op vier begeleiding. De een op vier begeleiding is van vrijdag tot en met zondag met de jeugdigen op het park, de een op twee van zaterdag op zondag. De leefomgeving in de huizen is overzichtelijk en de slaapkamers zijn op gehooraafstand van de begeleiders. Er zijn op het moment van toezicht voldoende speelartikelen aanwezig in de huizen en een divers aanbod aan activiteiten op het vakantiepark. Tijdens de rondleiding heeft de inspectie gezien dat er een eenvoudige indeling is, waarbij de jeugdigen in het huis voor de een op twee begeleiding een eigen slaapkamer hebben en de jeugdigen in het huis voor de een op vier begeleiding per twee een kamer delen. De begeleiders geven aan dat er gekeken wordt naar combinaties op de slaapkamers maar uit het gesprek met de inspectie blijkt dat zij onvoldoende zicht hebben op de seksuele ontwikkeling en risico's van de jeugdigen. De begeleiders vertellen dat op basis van eigen inschatting voor de kamerindeling wordt gekozen, zonder deskundige en in het dossier vastgelegde afweging die ten grondslag ligt aan de beslissing. De inspectie is niet overtuigd dat eventuele risico's voldoende in beeld zijn (zie ook norm 2.1.).

Verbeterpunten:

- De inspectie heeft gezien dat er geen brandmelders of blusapparaten aanwezig zijn op de locatie in Oisterwijk en verwacht hierin dat Hoppie Zorg maatregelen neemt om de brandveiligheid voldoende te waarborgen.
- De inspectie verwacht tevens dat het gereedschap in een afgesloten kast of kist wordt bewaard.

- In de logeerweekenden werken de medewerkers van Hoppie Zorg van vrijdag tot en met zondag een volledige dienst waardoor er onvoldoende balans is tussen belasting en ontspanning voor de medewerker. De inspectie vindt dit ongewenst, gezien de aandacht die de doelgroep vraagt.
- In de onderzochte dossiers heeft de inspectie gezien dat er bij de intake toestemming wordt gevraagd aan ouders voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen bij de jeugdigen als zich onveilige situaties voordoen. Het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen in de setting van individuele begeleiding en logeeropvang is enkel toegestaan in noodsituaties. Wanneer zich een dergelijke situatie voordoet, gaat de inspectie ervan uit dat Hoppie Zorg deze gebeurtenis evalueert door achteraf stil te staan bij de vraag of dit ingrijpen nodig was, hoe het voortraject van de-escalerend handelen is verlopen en of de betreffende jeugdige past binnen de doelgroep van Hoppie Zorg. Het opnemen van vrijheidsbeperkende maatregelen in intake- en of begeleidingsplannen en toepassen ervan is enkel toegestaan binnen gesloten jeugdzorg waar jongeren met een machtiging van de rechter worden geplaatst.

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.	



Begeleiders vertellen in gesprek met de inspectie dat zij bekend zijn met de meldcode en de applicatie op hun telefoon hebben. De bestuurder vertelt dat er nog scholing plaats gaat vinden voor de medewerkers over de meldcode.

Begeleiders vertellen dat er bij de aanmeldprocedure wordt gesproken met ouders over mogelijke risico's en welke invloed dit kan hebben op de begeleiding. Deze risico's worden volgens de begeleiders opgenomen in het intakeformulier. De inspectie heeft in de dossiers gezien dat er voor drie van de vier jeugdigen op het aanmeldformulier summier risico's in een schema worden aangevinkt. Echter zijn deze risico's niet uitgeschreven en beschreven in het zorgplan. Er wordt onvoldoende in kaart gebracht wat de risico's zijn op verschillende leefgebieden. Een begeleider vertelt dat op korte termijn gewerkt gaat worden met een nieuw rapportagesysteem waar de mogelijkheid is om een systematische risico-inventarisatie in te vullen.

Tijdens het logeerweekend vertelt een begeleider dat er gebruik gemaakt wordt van een stoplicht methode om zoveel mogelijk de-escalerend te werken. Tijdens het logeerweekend ziet de inspectie dat er een leeg format van de stoplicht methode aanwezig is om te gebruiken. Ook vertelt een begeleider dat het kan voorkomen dat jeugdigen in het vakantiehuis van de een op vier begeleiding met z'n tweeën op een kamer slapen. Op de vraag hoe de risico's van tevoren worden ingeschat als twee pubers bij elkaar op dezelfde kamer slapen, geeft een begeleider aan dat de jeugdige nog niet bezig is met seksualiteit. Uit het gesprek met deze medewerker blijkt niet waarop dit is gebaseerd en dat er onvoldoende kennis en zicht is op de (gezonde) seksuele ontwikkeling van de jeugdigen. Er worden onvoldoende systematische risico inschattingen gemaakt over een gedeelde slaapkamer en mogelijk seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Verbeterpunten:

- Er zijn geen risico-inventarisaties aanwezig in de bekeken zorgplannen. De inspectie verwacht dat Hoppie Zorg risico-inventarisaties maakt en deze bij veranderingen aanpast, zodat deze navolgbaar zijn in de dossiervoering. De risico-inventarisaties dienen in kaart te worden gebracht op de verschillende leefgebieden zoals sociaal-emotionele, lichamelijke en seksuele ontwikkeling. De risico's dienen navolgbaar vastgelegd te worden in het dossier van de jeugdigen.
- Er dienen zorgvuldige afwegingen gemaakt te worden voor de combinatie van kinderen die een slaapkamer delen tijdens logeerweekenden. Het in kaart brengen van risico's op het gebied van seksuele ontwikkeling (zowel de gezonde seksuele ontwikkeling als de afwijkende) is hierbij van belang.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Ouders geven in een gesprek met de inspectie aan dat er na elk begeleidingsmoment geëvalueerd wordt en ruim de tijd wordt genomen om na te bespreken. Ook geven zij aan dat de doelen samen worden opgesteld en deze vier keer per jaar worden geëvalueerd. De inspectie heeft in drie van de vier dossiers gezien dat er duidelijke en concrete doelen beschreven staan. Begeleiders vertellen dat samen met ouders en jeugdigen doelen worden opgesteld die elke drie maanden worden

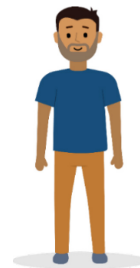
geëvalueerd. De aanbieder geeft aan dat deze evaluaties samen met de verwijzer vier keer per jaar plaatsvinden. Er wordt volgens de begeleiders gekeken naar activiteiten die passen bij de interesses van de jeugdige om vanuit motivatie aan de doelen te werken. Begeleiders geven aan dat er wel wordt gerapporteerd, maar dit nog wel een punt van aandacht is. In de dossiers ziet de inspectie dat de rapportage op doelen en voortgang niet in alle dossiers up-to-date is. In een van de vier dossiers is op het moment van toezicht de meest recente rapportage van februari 2021.

Tijdens het toezicht in het logeerweekend vertelt een begeleider dat er gerapporteerd wordt aan het einde van de dag of einde van het logeerweekend. De een op twee begeleiding geeft ruimte om veel individuele aandacht te geven aan de jeugdigen, daardoor kunnen signalen vroegtijdig worden opgepakt en worden bijgestuurd. Escalaties worden volgens de begeleiders vaak voorkomen. Er wordt verteld dat het wel een uitdaging is om de activiteiten in het dagprogramma te plannen. Hiervoor zijn de begeleiders afhankelijk van de beschikbare activiteiten op het vakantiepark en Covid-19 geeft beperkingen.

Aandachtspunt:

Een doelmatige en continue dossiervoering met actuele voortgangsrapportage is een aandachtspunt voor Hoppie Zorg in zowel de logeerweekenden als bij de individuele begeleiding.

“Ik ben er trots op dat de jeugdigen het echt naar hun zin hebben bij ons.” *Begeleider*





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
 <p>De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.</p>	

De bestuurder vertelt dat de begeleiders van Hoppie Zorg meerdere jaren ervaring hebben in het werkveld. De zorgcoördinator heeft ervaring in het sturen op kwaliteit en heeft een SKJ-registratie. Daarnaast is er nog een SKJ-geregistreerde medewerker werkzaam bij Hoppie Zorg. De bestuurder en twee medewerkers gaan een EVC-traject doorlopen om ook hun SKJ-registratie te halen. Het EVC-traject van de bestuurder is al gestart in het najaar van 2020. In de onderzochte dossiers heeft de inspectie gezien dat de zorgplannen niet ondertekend zijn door een SKJ-geregistreerde medewerker. Wel blijkt uit gesprekken met hulpverleners dat de zorg coördinator betrokken is bij het opstellen van de zorgplannen.

De bestuurder vertelt dat Hoppie Zorg samenwerkt met de jeugdhulpaanbieder Aves die hen intervisie en supervisie geeft. Deze organisatie heeft tevens een gedragswetenschapper voor Hoppie Zorg beschikbaar voor consultatie als dit zorginhoudelijk nodig is. De begeleiders van Hoppie Zorg hebben om de week intervisie onder leiding van Aves. De supervisor van Aves vertelt dat er in de intervisie verdieping wordt gegeven op de thema's trauma- en hechtingsproblematiek. De bestuurder vertelt dat er bij aanmelding van jeugdigen door Aves wordt gekeken of Hoppie Zorg voldoende kennis in huis heeft voor de betreffende problematiek en de hulpvraag anders wordt afgewezen. Op de website van Hoppie Zorg staan tevens de exclusiecriteria beschreven zoals onder andere rolstoelafhankelijkheid en seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Tijdens het logeerweekend vertelt een begeleider dat er ruimte gemaakt wordt voor deskundigheidsbevordering en scholing. Als voorbeeld wordt gegeven dat zij in juni 2021 een scholing voor het omgaan met agressie volgen. In de gesprekken met de inspectie komt naar voren dat de begeleiding en de bestuurder zich leergierig opstellen en open staan voor verbetering.

De inspectie heeft in de personeelsdossiers gezien dat bij een van de acht dossiers de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet bij indiensttreding aanwezig was, maar 3 maanden later.

Aandachtspunten:

- Het is vereist dat er vóór indiensttreding een actuele VOG aanwezig is, niet ouder dan drie maanden. De inspectie verwacht dat Hoppie Zorg voor alle nieuwe medewerkers bij start van hun indiensttreding een actuele VOG heeft.
- De inspectie verwacht dat de zorgplannen van Hoppie Zorg ondertekend worden door een SKJ-geregistreerde hulpverlener.

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

De bestuurder vertelt dat er een laagdrempelige cultuur heerst binnen de organisatie waarbij de bestuurder wekelijks persoonlijk contact heeft met de medewerkers. Medewerkers leveren input op nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie. Een begeleider vertelt dat er een collegiale sfeer heerst waarbij iedereen bereid is met elkaar mee te denken. In teamvergaderingen wordt casuïstiek besproken en door middel van intervisie en supervisie worden situaties geëvalueerd en op gereflecteerd.



Een begeleider vertelt dat er een incidentenregistratie is en dat incidenten achteraf tijdens intervisie worden besproken. Tijdens het logeerweekend vertelt een medewerker dat Hoppie Zorg een incidentenformulier gebruikt, dat er bij intervisie is gesproken over criteria, maar dat zij ook registreert op gevoel. Het is voor de begeleiding onbekend of er een analyse gemaakt wordt op de incidenten.

De bestuurder vertelt dat niet alle begeleiders positief waren over de uitbreiding van de logeeropvang met aanvullend een-op-vier begeleiding, omdat dit een zwaardere belasting is voor de begeleiders. De bestuurder vertelt dat hij in gesprekken met begeleiders kijkt naar de mogelijkheden. Daarnaast vertelt de bestuurder dat er plannen zijn om een cliëntenraad en een ouderraad op te starten. Op het moment van toezicht is dit nog niet gestart.

Verbeterpunt:

- De inspectie verwacht dat incidenten geanalyseerd worden, zodat hieruit passende verbetermaatregelen doorgevoerd kunnen worden. Het is voor Hoppie Zorg een aandachtspunt

om duidelijke afspraken te maken over de definitie van een incident, de incidentenregistratie en structurele evaluatie hiervan.

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

De bestuurder vertelt dat Hoppie Zorg cliënten stimuleert om klachten bespreekbaar te maken met de medewerker of bestuurder om samen te kijken naar een passende oplossing. Hoppie Zorg heeft een klachtenregeling die ook op de website staat vermeld. Hoppie Zorg is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie; het Klachtenloket Zorg. In de klachtenprocedure staat ook de geschillencommissie beschreven, welke niet van toepassing is voor jeugdigen, zoals bedoeld in de Jeugdwet. De geschillencommissie geldt wel voor cliënten met een indicatie vanuit de Wet Langdurige Zorg (Wlz).

Een ouder geeft in een gesprek met de inspectie aan dat de lijnen tussen het gezin en Hoppie Zorg kort zijn en zij weten wie zij kunnen bereiken bij klachten. In gesprek met ouders blijkt dat zij zich gezien en gehoord voelen door de begeleiding van Hoppie Zorg. In gesprek met ouders blijkt dat zij niet op de hoogte zijn wie de vertrouwenspersoon is en hoe zij deze kunnen bereiken.

Aandachtspunt:

- De inspectie verwacht dat ouders, jeugdigen én medewerkers op de hoogte zijn van de afspraken met de vertrouwenspersoon via het AKJ, wie de vertrouwenspersoon is en hoe deze bereikt kan worden.
- In de klachtenregeling van Hoppie Zorg dient de passage over de geschillencommissie aangepast te worden, zodat het duidelijk is dat deze niet geldt voor de Jeugdwet.

“Sinds mijn kind begeleiding krijgt van Hoppie Zorg zit hij beter in zijn vel.”
Ouder



Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Hoppie Zorg uit op 11 mei, 18 mei en 12 juni 2021. 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.
- Telefonische gesprekken met twee ouders.
- Een individueel gesprek met één lid van het dagelijks bestuur van Hoppie Zorg.
- Een individueel gesprek met de zorgcoördinator van Hoppie Zorg
- Gestructureerde interviews met:
 - vier begeleiders
 - één externe supervisor van Aves
- De check van acht personeelsdossiers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van vier dossiers van jeugdigen, hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten op de locatie te Oisterwijk en logeerlocatie te Limburg.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Kwaliteitshandboek
 - Incidentenregistratieformulier
 - Medicatielijst
 - Stoplichtmethode
 - Logeerplan

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl