



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Gezinshuis Flores

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Utrecht, november 2021

Rapport Gezinshuis Flores

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Het gezinshuis straalt een huiselijk en verzorgde sfeer uit met voldoende aanbod aan spel- en ontspanmogelijkheden voor de jeugdigen.

We hebben een goed en actueel beeld van de wensen en zorgbehoeften en onderhouden contact met het netwerk van de jeugdigen in het gezinshuis.

We sluiten aan bij de individuele behoefte van de jeugdige en moedigen aan om zich verder te ontplooien en talenten en interesses te ontwikkelen.

Dat er een lerend leefklimaat is en wij als gezinshuisouders zorg dragen voor onze eigen ontwikkeling door continue (bij)scholing.

Dat onze netwerkpartners (jeugdbescherming en gedragswetenschapper) dit beeld ondersteunen.

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

Het optimaliseren van het navolgbaar vastleggen van professionele afwegingen op alle ontwikkelingsgebieden in het perspectief plan.

De werkwijze "taxatie van risico's" en de doelen van de jeugdigen preciseren.

Telefonische en/of korte overleggen met gedragswetenschapper frequenter registreren.

De internetsite verder ontwikkelen en hier duidelijk de klachtenregeling op vermelden.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

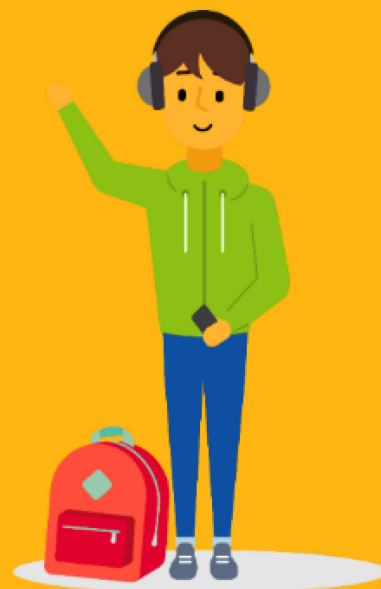
Jeugdigen en ouders zullen gaan merken dat er op een passende frequentie geëvalueerd wordt. De doelen van de jeugdigen zijn duidelijk en inzichtelijk.

Het is jeugdigen en ouders duidelijk waar zij met hun klachten terecht kunnen en op welke wijze deze behandeld worden.

Conclusie van de inspectie

De aanbieder heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachts- en verbeterpunten uit het rapport. Zo optimaliseren zij het navolgbaar vastleggen van professionele afwegingen op alle ontwikkelingsgebieden in het perspectiefplan en preciseren zij de werkwijze bij de taxatie van risico's en de doelen van de jeugdigen. Ook ontwikkelen zij hun internetsite verder met daarbij een duidelijke vermelding van de klachtenregeling.

De inspectie acht gezinshuis Flores in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat gezinshuisouders de door henzelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treffen om aan alle normen te voldoen.



1 Inleiding

In september 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Gezinshuis Flores.

Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of gezinshuis Flores verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is gericht op de Jeugdwet en 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 gezinshuis Flores

Gezinshuis Flores is opgericht op 27 juli 2020 en gestart op 15 november 2020. Het gezinshuis staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als vennootschap onder firma onder het nummer 80241549. De gezinshuisouders zijn beiden bestuurders van het gezinshuis. Gezinshuis Flores biedt 24-uurs zorg aan jeugdigen die om verschillende redenen niet meer thuis kunnen wonen. De gezinshuisouders waren voor de oprichting van het gezinshuis pleegouders (perspectief biedend) bij jeugdhulpaanbieder Timon. Gezinshuis Flores is onderaannemer van hoofdaannemer Horizon en franchisenemer van Gezinshuis.com. Horizon is een grote jeugdhulpaanbieder met meerdere gezinshuizen als onderaannemer in de regio Zuid-Holland en is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van zorg in de gezinshuizen, het leveren van een gedragswetenschapper en coördineren van de screening en plaatsing van de jeugdigen.

Op het moment van toezicht biedt Gezinshuis Flores perspectief biedende zorg aan drie jeugdigen in de leeftijd van vijftien tot en met achttien jaar die vanuit de Jeugdwet wordt gefinancierd. Er is plek voor zes jeugdigen, waarvan een crisisplek. Eén van de jeugdigen woonde al bij deze

gezinshuisouders toen het nog een pleeggezin was. Zij hebben bij de start van het gezinshuis voor deze jeugdige een beschikking voor gezinshuizorg op basis van de Jeugdwet gekregen. De andere twee jeugdigen zijn geplaatst op grond van de Jeugdwet via hoofdaannemer Horizon. De minderjarige jeugdigen hebben een jeugdbeschermingsmaatregel.

De gezinshuisouders wonen met de drie jeugdigen in een ruime oude woonboerderij aan de rand van het landelijke dorp Nieuwerbrug. Het gezinshuis straalt een huiselijk sfeer uit. Rondom de boerderij is een groot erf met onder andere een hooischuur, moestuin en kippenhok, omringt door een sloot. Achterop het erf staat nog een kleine wooneenheid waarin een jongere broer van gezinshuismoeder woont. In de woning op het naastgelegen perceel van het gezinshuis wonen de ouders van gezinshuismoeder. De moeder van gezinshuismoeder biedt veel ondersteuning aan de gezinshuisouders, zowel in praktische zin als in de begeleiding aan de jeugdigen. Het gezinshuis heeft kippen en een konijn in de tuin en een hond als huisdieren.

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 normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- 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).

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).

De aanbieder heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachts- en verbeterpunten uit het rapport. Zo optimaliseren zij het navolgbaar vastleggen van professionele afwegingen op alle ontwikkelingsgebieden in het perspectiefplan en preciseren zij de werkwijze bij de taxatie van risico's en de doelen van de jeugdigen. De korte overleggen en telefonische contacten met de gedragswetenschapper gaan zij frequenter registreren en zij ontwikkelen hun internetsite verder met daarbij een duidelijke vermelding van de klachtenregeling.






De inspectie acht gezinshuis Flores in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat gezinshuisouders de door henzelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treffen.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat gezinshuis Flores concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen.

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.	

Gezinshuismoeder vertelt dat de start van een plaatsing verloopt via een aanmelding bij de hoofdaannemer Horizon of rechtstreeks bij hen. De gedragswetenschapper van Horizon en de gezinshuisouders kijken samen of plaatsing van de jeugdige passend is en samengaat met de andere jeugdigen in het gezinshuis. Uit het gesprek met de gedragswetenschapper komt eenzelfde beeld over de werkwijze bij plaatsing naar voren. Het gezinshuis heeft inclusie- en exclusiecriteria waarbij een goede matching met de jeugdigen die al in het gezinshuis verblijven centraal staat. De exclusiecriteria zijn onder andere excessief seksueel en/of excessief agressief gedrag, occultisme, geen mogelijkheid of motivatie tot enige vorm van zelfstandigheid en het ontbreken van een dagbesteding.

Uit gesprekken met gezinshuismoeder, jeugdbeschermer en gedragswetenschapper blijkt dat de gezinshuisouders een goed en actueel beeld hebben van de wensen en zorgbehoeften van de jeugdigen in het gezinshuis. Vanaf de start van de plaatsing houden de gezinshuisouders wekrapportages bij waarin zij veranderingen, gedrag en gebeurtenissen op meerdere gebieden per jeugdige beschrijven. De inspectie heeft deze rapportages in de dossiers van de jeugdigen aangetroffen. Uit gesprekken met gezinshuismoeder, jeugdbeschermer en gedragswetenschapper blijkt daarnaast dat de gezinshuisouders actief contact onderhouden met het netwerk van de jeugdigen zoals de betrokken onderwijsinstanties, zorgaanbieders en met de ouders van de jeugdigen waar dit mogelijk is.



“Wij willen jongeren vanaf +/- 15 jaar een omgeving bieden, waarin ze kunnen groeien naar zelfstandigheid. Dit willen wij doen door een plaats te creëren waar ze tot rust kunnen komen, in hun vaak onrustige bestaan”
- Uit ondernemingsplan gezinshuis Flores

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

Tijdens de rondleiding in het gezinshuis ziet de inspectie dat de leefruimtes van het gezinshuis verzorgd en huiselijk zijn. In een aan de woning verbonden ruime schuur is voldoende aanbod aan spel- en ontspanmogelijkheden voor de jeugdigen. Het gezinshuis heeft een diepe tuin met een overkapte royale lounge- en zithoek, een moestuin en een kippenhok.

De gezinshuismoeder geeft aan dat zij zicht heeft op de specifieke problematiek van de jeugdigen en hierop inspeelt in haar benaderingswijze. Uit de voorbeelden die zij geeft blijkt dat zij met haar pedagogisch handelen aansluit bij de individuele behoefte van de jeugdige. Daarnaast blijkt uit het gesprek met gezinshuismoeder dat de gezinshuisouders de jeugdigen aanmoedigen om zich verder te ontplooiën en talenten en interesses te ontwikkelen. Zo heeft één jeugdige forse vooruitgang geboekt in zijn schoolniveau en doen alle jeugdigen aan een vorm van sport of vrijetijdsbesteding. De gesprekken met de jeugdbeschermer en gedragswetenschapper ondersteunen dit beeld.

De gezinshuismoeder vertelt dat zij leven en werken vanuit een christelijke levensovertuiging. De jeugdigen die bij hen wonen zijn met een andere religieuze achtergrond opgevoed.

Gezinshuismoeder vertelt rekening te houden met de gedachten en de gewoonten van de jeugdigen, maar ook haar eigen visie te delen met de jeugdigen. Het thema geloof is binnen het gezinshuis bespreekbaar en de gezinshuisouders zijn zich bewust van de dilemma's die dit soms oproept.

De gedragswetenschapper beschrijft dat de jeugdigen in het gezinshuis altijd heel ontspannen zijn. Zij geeft aan dat de gezinshuisouders goed zijn in het stimuleren van wat er in de jeugdigen zit en ziet jeugdigen erg opbloeien tijdens hun verblijf in het gezinshuis.

De jeugdigen hebben een eigen slaapkamer op de bovenverdieping van het huis, de gezinshuisouders slapen op de benedenverdieping buiten gehoorafstand van de jeugdigen. Er is sprake van cameratoezicht in de gang bij de slaapkamers van de jeugdigen. De camera's staan 24/7 aan, maar nemen alleen op wanneer er beweging plaatsvindt. De gezinshuisvader bekijkt de beelden in de ochtend en wist ze daarna. Deze maatregel is in overleg met de gedragswetenschapper afgewogen en ingezet en voldoet aan de eisen die hiervoor gelden. Er is sprake van maatwerk. Zo blijkt uit de dossiers van de jeugdigen dat deze maatregel bijdraagt aan hun ontwikkeling en veiligheid, stemmen jeugdigen met het gebruik ervan in, zijn er geen lichtere alternatieven beschikbaar en wordt het cameratoezicht jaarlijks geëvalueerd. Uit het gesprek met gezinshuismoeder en het cameraprotocol was echter moeilijk te herleiden of zij deze afweging telkens maken bij uit- en instroom van jeugdigen.

Aandachtspunt

Voor de huidige jeugdigen die in het gezinshuis wonen is deze vrijheidsbeperkende maatregel passend bij hun achtergrond en draagt deze bij aan hun ontwikkeling. De inspectie verwacht dat gezinshuis Flores in samenspraak met de gedragswetenschapper bij uit- en instroom van jeugdigen steeds opnieuw een afweging maakt of het gebruik van camera's nog noodzakelijk is, of afbouw ervan mogelijk is of dat er ook lichtere opties beschikbaar zijn. Daarnaast mogen de camera's de privacy van de jeugdigen niet schenden en om die reden geen slaapkamers, douches en toiletten in het zicht zijn van de camera.



“Opgroeien als in een gewoon gezin, met ondersteuning waar nodig”
- quote gezinshuismoeder

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.	

Gezinshuismoeder vertelt dat er een risicotaxatie plaatsvindt bij het opstellen van het ontwikkelingsplan en op het moment dat er een incident plaatsvindt. Ook bij verandering van gedrag kan een risicotaxatie gedaan worden. Uit het gesprek met de gedragswetenschapper komt naar voren dat de verwijzer voorafgaand aan de plaatsing een risicotaxatie afneemt en deze verstrekt aan Horizon en het gezinshuis. Gedurende de plaatsing neemt de gedragswetenschapper geen risicotaxaties af, tenzij er risico's naar voren komen. Zowel gezinshuismoeder als gedragswetenschapper geven aan dat zij in hun onderlinge gesprekken risico's rondom de jeugdigen bespreken en hierop handelen.

Gezinshuismoeder geeft aan dat zij bij signalen overlegt met de gedragswetenschapper en gezamenlijk een vervolgplan maken. Indien nodig kunnen de gezinshuisouders 24/7 een gedragswetenschapper raadplegen vanuit de bereikbaarheidsdienst van Horizon.

Uit de voorbeelden die gezinshuismoeder noemt, blijkt dat de gezinshuisouders zicht hebben op de risico's die spelen bij de jeugdigen, dat hierop waar nodig aanvullende hulpverlening is of wordt ingezet en dat de jeugdigen werken aan hun vaardigheden om met deze risico's te leren omgaan. Zo ontvangt één van de jeugdige begeleiding bij het beheren van zijn financiën en beoefent een ander jeugdige een sport waarmee deze leert controle te krijgen over diens eigen lichaam.



Uit het gesprek met gezinshuismoeder blijkt zij kennis te hebben van de verschillende stappen in de meldcode en het afwegingskader. Zij heeft de meldcode-app op haar telefoon en heeft het gebruik ervan doorgenomen met iemand van Gezinshuis.com.

In het portaal van Gezinshuis.com zijn protocollen aangetroffen omtrent het in kaart brengen van risico's.

In alle dossiers van de jeugdigen vond de inspectie een risicotaxatie (ARIJ) met dezelfde datum van enkele maanden geleden. Hier kwamen geen risico's uit naar voren, terwijl gezinshuismoeder wel risico's benoemde in het gesprek met de inspectie.

Verbeterpunt

Voor het maken van professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen is het van belang dat de taxatie van risico's actueel blijft op alle ontwikkelingsgebieden. De inspectie verwacht dat deze taxatie in ieder geval bij de start, tussentijds en bij veranderende omstandigheden wordt afgenomen en navolgbaar wordt vastgelegd in het dossier.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Gezinshuismoeder vertelt dat de gezinshuisouders samen met de jeugdige en de gedragswetenschapper bepalen aan welke doelen wordt gewerkt. De ondersteuningsbehoeften brengen zij in kaart op basis van de wekrapporthages die de gezinshuisouders per jeugdige opstellen na observaties en gesprekken met de jeugdigen. Gezinshuismoeder geeft aan dat de gezinshuisouders onderling veel overleggen en de gedragswetenschapper betrekken over de benadering van de jeugdigen. Hier is geen vaste dag of frequentie voor. Uit het gesprek met de gedragswetenschapper komt hetzelfde beeld naar voren. De gezinshuisouders bespreken volgens gezinshuismoeder dagelijks met de jeugdigen hoe hun dag is gegaan en waar ze tegenaan liepen. Gezinshuismoeder benoemt een voorbeeld van één van de jeugdigen waaruit blijkt dat de benaderingswijze van de gezinshuisouders tot positieve resultaten leidt voor de jeugdige. Ook

schetst zij een voorbeeld waaruit blijkt dat de inzet van de ervaringsdeskundigheid van gezinshuisvader goed aansluit bij wat de jeugdigen behoeven.

De inspectie zag alle dossiers in van de jeugdigen die op het moment van toezicht in het gezinshuis verblijven. In de dossiers vond de inspectie de wekrapporthages terug waarin de gezinshuisouders op verschillende domeinen beschrijven hoe het met de jeugdige in die periode is gegaan en wat belangrijke zaken waren die hebben gespeeld. Evaluaties van doelen en aanpak zijn niet teruggevonden in het dossier. Ook de overleggen met de gedragswetenschapper staan niet in het dossier beschreven. De registratie en evaluatie van incidenten vond de inspectie wel terug in het portaal van gezinshuis.com maar niet in het cliëntdossier van Horizon.

De gedragswetenschapper erkent dat in de ontwikkelplannen niet goed is terug te vinden aan welke doelen de jeugdigen werken. Dit komt omdat zij gebruik maken van een format dat ook gebruikt wordt bij pleegzorg waarin alleen standaard ingevulde doelen aangevinkt kunnen worden. Deze doelen zijn niet specifiek genoeg. Er is geen ruimte in het dossier om aangepaste doelen te formuleren. De gedragswetenschapper geeft aan dat zij nog zoekende is hoe ze de doelen goed in de plannen kan neerzetten.

Verbeterpunt

De inspectie verwacht dat gezinshuis Flores voor alle jeugdigen werkt met duidelijke, haalbare en ontwikkelingsgerichte doelen en de voortgang en resultaten hiervan samen met jeugdigen, gedragswetenschapper, (waar mogelijk) ouders en andere betrokken hulpverleners met een passende frequentie evalueert. De dossievoering dient daarnaast inzichtelijk en actueel te zijn. Ten aanzien van de registratie van incidenten verwacht de inspectie dat, als het van invloed is op de hulpverlening, deze zijn terug te vinden in het cliëntdossier. Ook verwacht de inspectie dat hieraan eventueel uitgezette vervolgacties – zoals een aanpassing in de doelen of het uitvoeren van een risicotaxatie- zijn toegevoegd.



Thema 3: Goed bestuur

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de organisatie op een goede wijze wordt bestuurd en een lerende organisatie is die zich voortdurend verbetert.

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



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

Norm 3.2	Oordeel
 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.	

Horizon is de hoofdaannemer van gezinshuis Flores en levert een gedragswetenschapper aan voor de inhoudelijke ondersteuning en begeleiding aan de jeugdigen. Gezinshuis Flores is daarnaast franchisenemer bij Gezinshuis.com bij wie zij een contactpersoon hebben waarmee zij bij vragen over het runnen van een gezinshuis terecht kunnen. De administratie besteden zij uit aan gezinshuizen.nu¹. Gezinshuismoeder vertelt dat zij bezig zijn met het verkrijgen van het Keurmerk Gezinshuizen. De inspectie ontving na het toezicht een afschrift van het verslag van de audit dat voor het verkrijgen van dit keurmerk op 10 augustus 2021 plaatsvond.

Gezinshuismoeder is HBO geschoold en SKJ-geregistreerd en verleent fulltime de dagelijks hulp en begeleiding aan de jeugdigen. Gezinshuisvader is bezig met een HBO-opleiding Social Work en doet, naast zijn baan als gezinshuisouder, 2 á 3 dagen in de week werkervaring op bij een zorgboerderij. Beide gezinshuisouders hebben een opleiding voor ervaringsdeskundigen gevolgd en zijn in de afrondende fase van een beroep gerelateerde opleiding. Gezinshuismoeder volgt daarnaast nog in deeltijd een masteropleiding.

De gezinshuisouders hebben een netwerk dichtbij huis dat op vrijwillige basis ondersteuning biedt in het gezinshuis. Dit netwerk bestaat uit de moeder en zus van gezinshuismoeder en een bevriend

¹ Gezinshuizen.nu is een onderneming op het gebied van financieel en fiscale dienstverlening speciaal voor gezinshuizen en andere ondernemers in de jeugdzorg

stel dat de gezinshuisouders vervangt op de momenten dat zij een weekend samen weg zijn. Er zijn op het moment van toezicht geen stagiaires betrokken bij het gezinshuis.

Tijdens het bezoek heeft de inspectie in het portaal van Gezinshuis.com en in een map met administratie gezien dat voor alle beroepsmatig of (niet incidenteel) als vrijwilliger bij de jeugdigen betrokken personen een actuele en bij de functie passende verklaring omtrent het gedrag (VOG) aanwezig is.



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

Gezinshuismoeder vertelt dat zij zeer regelmatig om tegenspraak vraagt en deze ontvangt van de gedragswetenschapper. Dit blijkt ook uit het gesprek met de gedragswetenschapper. Tijdens het toezichtbezoek kon de inspectie vaststellen dat gezinshuismoeder snel en makkelijk overlegt met de gedragswetenschapper. Gezinshuismoeder geeft aan dat de gezinshuisouders regelmatig met de jeugdigen overleggen over hoe het gaat in het gezinshuis en welke regels eventueel toegepast of aangepast moeten worden.

In het gesprek kon gezinshuismoeder een aantal incidenten benoemen die hadden plaatsgevonden en hoe de gezinshuisouders handelden ten tijde en na afloop van het incident. Uit de voorbeelden blijkt dat er binnen het gezinshuis sprake is van een lerend werkklimaat. Zo heeft het gezinshuis naar aanleiding van één incident de exclusiecriteria uitgebreid. In het portaal van Gezinshuis.com zag de inspectie tevens terug dat de gezinshuisouders incidenten met alle betrokkenen analyseren en verbetermaatregelen treffen.

Beide gezinshuisouders dragen zorg voor hun eigen ontwikkeling door continue (bij)scholing.

Het gezinshuis is bezig met het verkrijgen van het Keurmerk Gezinshuizen. De interne audit hiervan is in augustus '21 afgerond. Het gezinshuis heeft een aantal aanbevelingen meegekregen waarvan gezinshuismoeder de inspectie liet zien dat zij een deel hiervan al hebben doorgevoerd. De externe audit gaat nog plaatsvinden.

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

Gezinshuismoeder vertelt dat haar moeder voor de jeugdigen fungeert als vertrouwenspersoon. De gezinshuisouders hebben bij het AKJ een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangevraagd, maar nog geen contactpersoon toegewezen gekregen. De inspectie heeft van het AKJ begrepen dat er

regio's zijn waarin soms op de toewijzing van een contactpersoon moet worden gewacht. De toegang tot een vertrouwenspersoon vanuit het AKJ is door de gezinshuisouders met de jeugdigen besproken en er hangt informatie over het AKJ in het gezinshuis. Ouders zijn hierover nog niet expliciet geïnformeerd.

Gezinshuis Flores is aangesloten bij de klachtenregeling van zowel Gezinshuis.com als Horizon. De klachtenregeling via Horizon is volgens gezinshuismoeder bedoeld voor zorginhoudelijke klachten en die van Gezinshuis.com is meer gericht op bestuurlijke klachten over bijvoorbeeld de kwaliteit en veiligheid binnen het gezinshuis. Tijdens het toezicht wordt onvoldoende duidelijk hoe jeugdigen en ouders kunnen weten wanneer, welke klachtenregeling gevolgd kan worden en hoe het onderscheid is aangebracht. Volgens gezinshuismoeder werken Horizon en Gezinshuis.com veel samen, waardoor een klacht ook onderling overgedragen kan worden.

Jeugdigen weten waar zij met hun klachten terecht kunnen doordat de gezinshuisouders dit aan ze hebben verteld. Tevens hangt er informatie over de klachtenregeling in het gezinshuis. Ook de ouders van de jeugdigen zijn hiervan volgens gezinshuismoeder op de hoogte. Schriftelijke informatie hierover moeten zij nog wel met ouders delen. Het gezinshuis is nog bezig met het ontwikkelen van een website. Daar komt een verwijzing naar het AKJ en de klachtenregelingen op te staan. Gezinshuismoeder verwacht dat de website in november 2021 gereed is.

Volgens de gedragswetenschapper zijn er zoveel mensen bij de jeugdigen betrokken dat er altijd wel iemand is bij wie zij met hun klacht terecht kunnen. Wanneer jeugdigen of ouders een klacht hebben over het functioneren van de gedragswetenschapper kunnen ze hiervoor bij Horizon terecht. De gedragswetenschapper zegt niet te weten in hoeverre jeugdigen en ouders hiervan op de hoogte zijn. Het is niet een vast onderwerp dat bij het startgesprek of op een ander moment ter sprake komt. De gedragswetenschapper wil dit punt meenemen bij het verder vormgeven van de werkprocessen.

Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat gezinshuis Flores de toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon en de klachtenregelingen zo laagdrempelig mogelijk maakt door ouders en jeugdigen hierover actief en structureel te informeren. Duidelijke communicatie en onderscheid tussen de verschillende klachtenregelingen is hierbij van belang.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij gezinshuis Flores uit op 8 september 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 gezinshuismoeder
- De check op aanwezigheid en passendheid van de verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle mensen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact met de jeugdigen komen.
- De check van alle drie de dossiers van de jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was gezinshuismoeder deels aanwezig.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Een telefonisch gesprek met een jeugdbeschermer van twee jeugdigen d.d. 20 september 2021
- Een videogesprek met de betrokken gedragswetenschapper d.d. 27 september 2021
- Analyse van de volgende documenten:
 - Ondernemingsplan gezinshuis Flores, versie 30 augustus 2021
 - Protocol cameratoezicht
 - Auditrapport gezinshuis.com, augustus 2021

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl