



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting Arti Care

Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder

Rapport Stichting Arti Care

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn er trots op dat de ouder positief is en dat onze hulp bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving. Eveneens zijn wij er trots op dat de organisatie zo is ingericht dat het leidt tot verantwoorde zorg. Voorts zijn wij er trots op dat er is geconstateerd dat onze organisatie voor de individuele belangen van de jeugdigen en hun ouders goed opkomt.

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

Wij zullen vanaf heden gaan samenwerken met een gedragsdeskundige/jeugdpsycholoog welke voor ons de intake zal doen alsook het plan van aanpak, doelen, risicotaxaties, evaluaties etc. zal opstellen. De gedragswetenschapper zal aan de hand van de verbeterpunten uit dit rapport gaan werken. De gedragswetenschapper zal ingezet worden bij de huidige cliënt om de verbeterpunten aan te brengen en hetgeen mist aan te vullen.

Eveneens gaat er met onze ISO 9001 adviseur nagedacht worden om de rollen in de praktijk (in- en tegenspraak) helder op papier te zetten.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Zij zullen gaan merken dat er naast de ambulante hulpverlener ook een gedragswetenschapper betrokken is bij de jeugdige welke eveneens gesprekken met hen zal voeren.

Conclusie van de inspectie

Over het geheel genomen is de inspectie overwegend positief over de door Stichting Arti Care geboden jeugdhulp. Ten aanzien van de geconstateerde verbeterpunten toont Stichting Arti Care een lerende houding.



1 Inleiding

In september 2021 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Stichting Arti Care (hierna: Arti Care) in Blaricum.

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 Arti Care 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-ijj-kader.

Beschrijving Arti Care

Stichting Arti Care staat sinds september 2020 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80533620. Arti Care is gevestigd in Amsterdam en heeft een vestiging in Blaricum. De hulp wordt geboden vanuit de vestiging of in de thuissituatie van de jeugdige, het betreft ambulante jeugdhulp. De inspectie heeft de vestiging in Blaricum bezocht.

Arti Care heeft een aanbesteding lopen bij de jeugdhulpregio Gooi en Vechtstreek. Momenteel biedt Arti Care hulp aan één jeugdige in het vrijwillige kader. Het traject van de jeugdige wordt bekostigd vanuit de Jeugdwet. Arti Care heeft de intentie om te groeien en op termijn jeugdhulp op verschillende vlakken te bieden: ambulante begeleiding, (multiprobleem) gezinsondersteuning, woonbegeleiding, onderwijsondersteuning en fysieke/boks trainingen.

Arti Care heeft de rechtsvorm van een stichting en beschikt over een eenhoofdige raad van toezicht. De raad van toezicht houdt toezicht op de raad van bestuur, die bestaat uit twee leden. Zij zijn eindverantwoordelijk voor het besturen van Arti Care. De dagelijkse leiding wordt vormgegeven door de directrice, zij is tevens de enige hulpverlener van Arti Care.

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 haar toezicht heeft de inspectie een positief beeld gekregen van de door Arti Care geboden jeugdhulp. Jeugdige en diens ouder ervaren dat zij worden gezien, begrepen en gehoord door de betrokken hulpverlener. De hulpverlener zet de jeugdige centraal en tegelijkertijd is de benadering systeemgericht. Het hele gezin wordt bij het proces betrokken en daarbij krijgen de gezinsleden adviezen en ondersteuning op de leefgebieden waar zij behoefte aan hebben.

Op een aantal normen moet Arti Care zich nog verbeteren. Zo verwacht de inspectie dat de zorgaanbieder risico's met betrekking tot de jeugdige periodiek en op eenduidige wijze inschat en de uitkomsten daarvan vastlegt in het cliëntdossier. Tevens vindt de inspectie het belangrijk dat Arti Care meer aandacht besteedt aan het SMART formuleren van de doelen waaraan de jeugdige werkt zodat er meer zicht is op de voortgang van het begeleidingstraject.

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Aandachtspunten voor Arti Care zijn:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3.).

Verbetering is nodig op de norm:

- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1)






De aanbieder heeft laten weten verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben zoals een samenwerking met een gedragsdeskundige/jeugdpsycholoog die de intake gaat afnemen en het plan van aanpak, de doelen, de risicotaxatie en de evaluaties gaat opstellen. Daarbij gaat de stichting samen met de adviseur van ISO 9001 onderzoeken hoe de rollen van de raad van bestuur en de raad van toezicht er in de praktijk uit gaan zien.

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Arti Care de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.

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.	



De directrice en tevens enige hulpverlener (hierna: hulpverlener) geeft aan dat tijdens de intakeprocedure verschillende gesprekken zijn gevoerd met de jeugdige, de moeder van de jeugdige en de gebiedsteammedewerker (verwijzer). Deze gesprekken hebben geleid tot een integraal beeld van de jeugdige en het systeem en tot inzicht in de hulpvraag. Deze hulpvraag is afgezet tegen het hulpaanbod van Arti Care.

“Zij kan mijn kind goed peilen” (moeder over de hulpverlener)



De moeder van de jeugdige geeft aan dat de hulpverlener haar kind goed begrijpt, dat de hulpverlener er voor haar kind is wanneer nodig en dat ze elkaar vertrouwen. Daarnaast geeft ze aan dat ze goed ondersteund wordt door de hulpverlener en dat het netwerk goed in beeld is van de hulpverlener. Tenslotte vindt de moeder dat haar kind een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt sinds de start van de hulp.

Ook in het gesprek met de hulpverlener wordt duidelijk dat de hulpverlener goed weet wie de jeugdige is, wat de (on)mogelijkheden zijn en hoe er gewerkt moet worden om de gestelde doelen te behalen. Echter, de inspectie kon bovenstaande onvoldoende herleiden uit het dossier. Zo was er geen persoonsbeeld beschreven en heeft de inspectie ook de wensen, behoeften en (on)mogelijkheden niet teruggezien in het dossier.

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

De geboden hulp is ambulante en wordt grotendeels geboden vanuit de thuissituatie. Soms komt de hulpverlener in de thuissituatie met de jeugdige praten en soms neemt ze de jeugdige mee naar de vestiging in Blaricum voor een 'Arti-training' (bokstraining).

De hulpverlener werkt met de jeugdige aan de hand van een beloningssysteem, waarbij de jeugdige 'punten' kan verdienen met bijvoorbeeld zijn kamer opruimen. Wanneer er voldoende punten verdiend zijn gaat de jeugdige met zijn moeder of de hulpverlener iets doen wat de jeugdige leuk vindt.

De hulpverlener ondersteunt naast de jeugdige ook de moeder van de jeugdige met advies en raad over de opvoeding.

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.	

De hulpverlener geeft aan dat zij de risico's van de jeugdige niet systematisch en op gestandaardiseerde wijze in beeld brengt en daarover afgewogen afspraken maakt. De inspectie heeft dit dan ook niet teruggezien in het dossier van de jeugdige.

De hulpverlener geeft aan mogelijke risico's voor de jeugdige wel te bespreken met de jeugdige zelf en de moeder van de jeugdige. De moeder van de jeugdige bevestigt dit in gesprek met de inspectie en kan hier voorbeelden van noemen. De hulpverlener bespreekt in die gesprekken ook hoe het beste omgegaan kan worden met de risico's.

De inspectie acht de kans op blinde vlekken groot wanneer niet periodiek op gestructureerde en gestandaardiseerde wijze individuele risico's van jeugdigen worden ingeschat.

Arti Care heeft de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling verwerkt in haar kwaliteitshandboek en de hulpverlener geeft in gesprek met de inspectie voorbeelden van welke stappen zij zou zetten wanneer er sprake is van huiselijk geweld.



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.



De jeugdige heeft een plan waarin doelen beschreven staan. De inspectie heeft in de rapportage kunnen zien dat de hulpverlener samen met de jeugdige de doelen evalueert na afloop van ieder gesprek. Verder heeft de inspectie in het dossier gezien dat de doelen logisch herleidbaar zijn naar de indicatiedoelen van de plaatsende gemeente, welke tot stand zijn gekomen in gesprek met de jeugdige en de moeder van de jeugdige.

De hulpverlener en de moeder van de jeugdige geven aan dat het plan tot stand is gekomen samen met de jeugdige. Zij hebben het plan samen geschreven, de hulpverlener schreef een eerste opzet waar de jeugdige bij was en de jeugdige kon hierop reageren.

Het plan wordt elk half jaar geëvalueerd met de jeugdige, moeder van de jeugdige, gebiedsteammedewerker van de gemeente en de hulpverlener.

Sommige doelen in het plan zijn niet SMART omschreven, wat ervoor zorgt dat bij het evalueren van een doel niet duidelijk is welke criteria gehanteerd worden om te bepalen of een doel wel of niet is behaald. Dit heeft de inspectie teruggezien in de evaluatieverslagen van de jeugdige. Ook ontbreekt het vervolg na de evaluatie over hoe er verder wordt gegaan met een doel dat niet of deels behaald is.



Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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

De hulpverlener is momenteel bezig met een aanbestedingstraject bij de jeugdhulpregio Gooi- en Vechtstreek. Wanneer Arti Care wordt aanbesteed heeft zij het plan de hulp uit te breiden. Voorafgaand aan de aanbesteding heeft ze ervoor gezorgd dat Arti Care ISO gecertificeerd is en heeft zij onlangs haar EVC-traject afgerond voor haar registratie in het Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Ook beschikt de hulpverlener over een passende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De hulpverlener volgt momenteel nog geen intervisie, maar heeft al stappen gezet om dit te organiseren. Zij is aangesloten bij een netwerk van andere jeugdhulpprofessionals.

De hulpverlener is momenteel in gesprek met een pedagogisch medewerker met een SKJ-registratie en een GZ-psycholoog om hen in te huren wanneer de jeugdhulp uitbreidt.

Eén van de bestuurders van Arti Care geeft aan dat zij niet zorginhoudelijk betrokken is en dat deze taak belegd is bij de hulpverlener. Het bestuur ziet toe op randvoorwaardelijkheden om verantwoorde jeugdhulp te kunnen bieden, zoals controleren of medewerkers SKJ geregistreerd zijn.

De website van Arti Care beschrijft diverse vormen van jeugdhulp die (nog) niet allemaal ten uitvoer worden gebracht of kunnen worden gebracht. Dit wekt wellicht verwachtingen bij plaatsende instanties die Arti Care momenteel niet waar kan maken.

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



De hulpverlener heeft ervoor gekozen om, voorafgaand aan een eventuele uitbreiding, Arti Care te laten certificeren voor ISO 9001. Zij wordt nog elke drie maanden geholpen door een begeleider van de ISO-certificering om te evalueren wat er beter kan met betrekking tot de bedrijfsvoering voor het ISO-certificaat.

Daarnaast is binnen Arti Care gekozen voor een raad van toezicht model. Dit wil zeggen dat er een Raad van Toezicht is om het intern toezicht van Arti Care vorm te geven en een Raad van Bestuur om vorm te geven aan de dagelijkse praktijk.

Echter, in de praktijk laat de Raad van Bestuur het vormgeven van de dagelijkse praktijk over aan de hulpverlener, de Raad van Bestuur controleert meer op de randvoorwaarden. En, zo geeft de

bestuurder aan, is de Raad van Bestuur pas eenmaal bij elkaar gekomen om met elkaar kennis te maken. In de praktijk lijkt de Raad van Bestuur te functioneren als een Raad van Toezicht en de hulpverlener als de Raad van Bestuur. Alhoewel de rollen in de statuten van Arti Care duidelijk beschreven staan, is het goed om deze rollen in de dagelijkse praktijk ook helder te hebben. Zodat het helder is hoe de in- en tegenspraak binnen Arti Care is georganiseerd.

Arti Care beschikt over een procedure om incidenten en calamiteiten te melden. Er hebben zich nog geen incidenten of calamiteiten voorgedaan binnen Arti Care.

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

De hulpverlener heeft het afgelopen jaar de jeugdige een cliënttevredenheidsformulier laten invullen en zegt altijd open te staan voor feedback van jeugdigen en ouders.

Daarnaast heeft Arti Care aantoonbaar contact gezocht met het AKJ om een vaste onafhankelijk vertrouwenspersoon te verbinden aan Arti Care. Op de dag van het toezicht heeft de bestuurder daadwerkelijk contact gekregen met het AKJ en beschikken zij nu over een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Tenslotte is Arti Care aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. De hulpverlener heeft bij de start van de hulp de jeugdige en de moeder van de jeugdige hiervan mondeling op de hoogte gesteld. Dit is bevestigd door de moeder van de jeugdige. Het klachtenreglement staat ook in heldere bewoordingen beschreven op de website van Arti Care.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Arti Care uit op 14 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 telefonisch gesprek met één ouder.
- Een telefonisch gesprek met één lid van het dagelijks bestuur van Arti Care.
- Gestructureerd interview met de directrice van Arti Care tevens enige hulpverlener.
- De check van één dossier op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van de hulpverlener.
- De check van één dossier van de jeugdige, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was de hulpverlener aanwezig.
- Observaties van de ruimte waar de fysieke trainingen gegeven kunnen worden.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Statuten van Arti Care
 - Kwaliteitshandboek Arti Care

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl