



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

's Heeren Loo Locatie Fokko Kortlanglaan 15 te Ermelo

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport 's Heeren Loo, locatie Fokko Kortlanglaan 15 Ermelo

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

- De inspectie ziet dat de jeugdigen en ouders, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden hebben en dat wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen en het netwerk centraal staan. Dat is waar we het voor doen: eigen regie zoals ieder mens dit graag wil.
- De, ook bij de inspectie, zichtbaarheid van de stijgende lijn. Dit doet ons goed en maakt ons trots op team, manager zorg en gedragswetenschappers die stappen voorwaarts zetten.
- De medewerkers laten zien dat ze voor deze jeugdigen staan. Dit is een doelgroep die veel van medewerkers vraagt en waarbij complexe zorgvragen spelen.

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

- Wzd op basis van wettelijke grondslag vormgeven, op maat per cliënt, met oog voor balans tussen veiligheid & pedagogisch klimaat en vrijheid.
- Het opstellen van leef- en werkafspraken samen met de jeugdigen.
- De inzet van een vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris en vormgeven van jongerenraad.
- Het verbeteren van methodisch werken en dossiers, met aandacht voor het gereed zijn van zorgplannen binnen de wettelijke termijn.
- Op Fokko Kortlanglaan 15 kennis vergroten van de Jeugdwet en van de meldcode HKS.
- Meer passende huisvesting voor de jeugdigen van Fokko Kortlanglaan 15 realiseren.
- De SKJ-registraties voor betreffende medewerkers uitvoeren conform beleid 's Heeren Loo en werken volgens de norm verantwoorde werktoedeling.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

- De jeugdigen en hun netwerk voelen zich nog meer gehoord en betrokken bij de eigen regie op het leven en welbevinden.
- Het biedt de jeugdigen en hun netwerk nog meer duidelijkheid en houvast.

Conclusie van de inspectie

De inspectie constateert op vier van de onderzochte normen alleen of vooral positieve punten en op vier normen constateert de inspectie dat verbetering noodzakelijk is. De inspectie verwacht dat 's Heeren Loo met alle in dit rapport beschreven verbeterpunten aan de slag gaat en vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet binnen zes weken na ontvangst van het vastgestelde rapport aan de inspectie worden verzonden. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.



1 Inleiding

In februari en maart 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij 's Heeren Loo, locatie Fokko Kortlanglaan 15 te Ermelo.

Aanleiding

Naar aanleiding van ontvangen signalen heeft de inspectie besloten om via een inspectiebezoek zicht te krijgen op de kwaliteit van de jeugdhulp bij de locatie Fokko Kortlanglaan 15 te Ermelo.

Tevens richt de inspectie een deel van haar toezicht in 2023 en 2024 op hulp aan jeugdigen met complexe problematiek, die zonder behandeling een gevaar voor zichzelf op hun omgeving vormen. 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, indien de hulp vrijwillig wordt geboden, 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 's Heeren Loo op deze locatie verantwoorde hulp biedt. Hierover schrijft de inspectie in dit rapport. Daarnaast gebruikt de inspectie de bevindingen van dit toezicht als input voor 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 gebruikt 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 juni 2024 zal verschijnen.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader; Het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. De acht geselecteerde normen betreffen normen waarvan de inspectie verwacht dat deze in de basis op orde zijn en daarnaast betrekking hebben op de signalen over de kwaliteit van de zorg.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving 's Heeren Loo, locatie Fokko Kortlanglaan 15

Stichting 's Heeren Loo Zorggroep (hierna: 's Heeren Loo) biedt landelijk verzorging, begeleiding en behandeling aan mensen met een verstandelijke beperking en/of een andere beperking. 's Heeren Loo wordt aangestuurd door een driekoppige raad van bestuur. De regionale aansturing ligt in handen van regiodirecteuren.

In het kader van het toezicht heeft de inspectie een bezoek gebracht aan de locatie Fokko Kortlanglaan 15 te Ermelo (hierna: de locatie). De locatie Fokko Kortlanglaan 15 maakt deel uit van regio Ermelo, rayon Kind & Jeugd van 's Heeren Loo en staat als nevenstichting Fokko Kortlanglaan 11-15 ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder het nummer 41190166 0453.

De locatie betreft een woning op het terrein van het woonzorgpark Ermelo in een groene en bosrijke omgeving in Ermelo. Naast verblijfsvoorzieningen is op het terrein ook een school aanwezig. Het terrein grenst aan het terrein van Groot Emaus, een andere regio van 's Heeren Loo. Een belangrijk speerpunt binnen 's Heeren Loo is de integratie van de verschillende organisatieonderdelen voor betere samenwerking.

Rayon Kind & Jeugd biedt specialistische hulp aan jeugdigen met een verstandelijke beperking en complexe problematiek.

De bezochte locatie richt zich specifiek op hulp aan jeugdigen tot 18 jaar met een IQ tot 70 en problematiek rondom hechting en/of trauma. Jeugdigen verblijven hier tot ze de leeftijd van 18 hebben bereikt.

Op het moment van toezicht verblijven er zes jeugdigen tussen de 11 en 14 jaar oud op de locatie. Een van de kamers is leeg en er zal binnenkort een nieuwe jeugdige komen wonen. Vier van de jeugdigen hebben een Jeugdwet indicatie en twee van de jeugdigen verblijven op basis van de wet langdurige zorg (Wlz). De locatie is opgenomen in het locatieregister Wet zorg en dwang (Wzd).

Op de locatie werken acht vaste begeleiders, waarvan één coördinerend begeleider, twee persoonlijk begeleiders, twee begeleiders D, twee begeleiders E en een begeleider in opleiding. Daarnaast zijn er een manager zorg, een gedragswetenschapper, een schoonmaker, twee betaalde stagiairs en een flex-medewerker voor de locatie werkzaam.

De dagelijkse aansturing gebeurt in de driehoek van een manager zorg, een gedragswetenschapper en een coördinerend begeleider. De huidige manager zorg is sinds 1 oktober 2023 aangesteld.

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 februari en maart 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, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden (norm 1.2).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).
- 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:

- De hulp van jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- 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 biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

's Heeren Loo heeft in haar reactie aangegeven aan de slag te gaan met de in het rapport beschreven verbeterpunten. 's Heeren Loo heeft aandacht voor het tekort aan SKJ-geregistreerd personeel, dossiervoering en de noodzaak voor op maat afgestemde invulling van de Wet zorg en dwang.

De inspectie vindt het belangrijk om te volgen of 's Heeren Loo alle verbeterpunten naar aanleiding van het toezicht vertaalt in concrete verbetermaatregelen.






Vervolg

De inspectie verwacht dat 's Heeren Loo alle in dit rapport beschreven 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 binnen zes weken na ontvangst van het vastgestelde rapport 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



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 inspectie hoort in verschillende gesprekken met begeleiders, de zorgmanager en de gedragswetenschapper dat een aanmelding van een jeugdige binnenkomt bij de afdeling Klantcontact van 's Heeren Loo. Door Klantcontact wordt bepaald welke locatie passend is voor de jeugdige.



Na de eerste screening stelt de gedragswetenschapper een behandeladvies op, zo hoort de inspectie van verschillende begeleiders en de gedragswetenschapper. Als er een positief advies voor plaatsing volgt, vindt een voorwaardengesprek op de locatie plaats om een volledig beeld te krijgen van de problematiek en de achtergrond van de jeugdige. Tijdens dit gesprek wordt besproken waar de zorgbehoefte ligt op verschillende leefgebieden. Een verwijzer vertelt dat er bij de start van de hulp kritisch is gekeken wie de jeugdige is en waar de problematiek vandaan komt. Waar mogelijk sluit de jeugdige bij (een deel van) het gesprek aan, vertellen begeleiders en de gedragswetenschapper.

In een dossier ziet de inspectie een verslag van het intakegesprek waarbij de jeugdige, de moeder en de oma van de jeugdige, de gedragswetenschapper en een persoonlijk begeleider aanwezig waren. Een verwijzer van een andere jeugdige vertelt dat de jeugdige kort was aangesloten bij het kennismakingsgesprek, zo lang als prettig was voor de jeugdige.

Van meerdere begeleiders verneemt de inspectie dat de locatie geen verklarende analyse voorafgaand aan de hulp ontvangt.

De inspectie hoort in gesprekken met verschillende begeleiders dat zij een actueel en gedeeld beeld hebben van de jeugdige en diens context. Begeleiders vertellen dat ze ook verwanten spreken en veel observeren om een zo duidelijk mogelijk beeld te krijgen van de jeugdigen. Ouders vertellen dat de begeleiders de jeugdigen goed kennen. Nieuwe begeleiders krijgen tijd ingeroosterd om de dossiers van de jeugdigen door te nemen.



De inspectie ziet in de twee bekeken dossiers van jeugdigen een uitgebreide beschrijving van de jeugdige, diens gezin en voorgeschiedenis. Er zijn rapportages aanwezig die een beeld geven van de actuele situatie rondom de jeugdige. In één dossier leest de inspectie een tabblad 'afspraken' met betrekking tot de jeugdige van meer dan een jaar oud. De begeleider vertelt desgevraagd dat deze jeugdige zich niet snel ontwikkelt en dat deze afspraken nog actueel zijn.

| Norm 1.2 | | Oordeel |
|---|---|---|
|  | Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden. |  |

Elke jeugdige heeft een eigen dagprogramma. In gesprekken met begeleiders hoort de inspectie dat deze dagprogramma's samen met jeugdigen worden opgesteld en aangepast wanneer nodig. De inspectie hoort in gesprekken met begeleiders dat per individuele jeugdige wordt bepaald of ze expliciet betrokken worden bij het opstellen van de doelen, afhankelijk van de mogelijkheden van de jeugdige. Twee begeleiders geven een voorbeeld van een jeugdige die aan doel werkt welke de jeugdige zelf voorstelde. Van één jeugdige hoort de inspectie aan welke doelen deze werkt, een andere jeugdige vertelt echter niet te weten wat diens doelen zijn.

In gesprekken met ouders hoort de inspectie dat ouders worden betrokken bij de hulpverlening. Een ouder vertelt dat er een keer per maand een overleg is, regelmatig groot overleg en er direct contact wordt gezocht wanneer er moeilijkheden zijn. In een van de dossiers leest de inspectie een doel terug dat is opgesteld naar aanleiding van een hulpvraag van een ouder.

Via het cliëntervaringsinstrument 'Dit vind ik ervan' worden de wensen en behoeften van de jeugdige in beeld gebracht. In gesprekken met begeleiders en de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat jeugdigen met hun persoonlijk begeleider een lijst met wensen opstellen die in het periodiek overleg worden besproken. Een begeleider vertelt dat dit perspectief van de jeugdige elke drie maanden wordt geactualiseerd. In een dossier leest de inspectie in het tabblad 'Dit vind ik ervan' wat de jeugdige vindt van diens verblijf, de groep en wat de jeugdige wil ontwikkelen.

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

Leefklimaat

Van begeleiders, de gedragswetenschapper en de zorgmanager hoort de inspectie dat de huidige locatie niet passend is bij de doelgroep. Door de indeling is er volgens hen geen goed toezicht mogelijk. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de woning verdeeld is over twee verdiepingen en er trappen zijn aan weerszijde van de woning. De begeleiders en de zorgmanager geven aan graag te willen verhuizen naar een ander pand op het terrein.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de slaapkamers van de jeugdigen op de eerste verdieping zijn, net als drie toilet- en douche mogelijkheden. In de nacht slaapt er een begeleider op de groep. Begeleiders vertellen dat het op gehoorsafstand van de jeugdigen is.

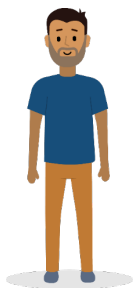
Er zijn op de deuren deurverklippers zichtbaar. Beneden zijn er twee woonkamers, in een van de woonkamers ziet de inspectie een pooltafel en een airhockeytafel staan. De inspectie ziet in de woonkamer een afgesloten kast, waar eigen speelgoed en de telefoons van de jeugdigen in bewaard worden.

De inspectie ziet dat er vier brandblussers hangen op verschillende plekken in de woning. De brandblussers zitten in afgesloten kasten, waar alle begeleiders een sleutel van hebben. De inspectie hoort dat alle begeleiders een BHV-training hebben gevolgd en een begeleider vertelt dat ze afgelopen zomer een brandoefening hebben gedaan met de jeugdigen.

De inspectie ziet geen zichtbare huisregels op de groep. Van begeleiders en de zorgmanager hoort de inspectie dat het maken van huisregels in de vorm van pictogrammen op de planning staat. Er zijn wel regels, zoals elkaar met respect behandelen en als jeugdigen iets willen, moeten ze dit vragen. De inspectie leest deze regels terug in een map op de locatie. Begeleiders geven aan niet te straffen als de regels niet nageleefd worden. De zorgmanager geeft een voorbeeld dat een jeugdige juist positief en met extra nabijheid wordt ontvangen als deze jeugdige weggelopen is, omdat dit het meest passend is voor de ontwikkeling.

Jeugdigen helpen waar mogelijk met taakjes in huis, waarbij begeleiders vertellen dat ze uit gaan van samen 100%. Soms is het 90% uitvoer van de begeleiding en 10% door de jeugdige, zodat een taak als het uitruimen van de vaatwasmachine samen uitgevoerd wordt. De begeleiders betrekken de jeugdigen hierbij, zo vertelt een begeleider, om toe te werken naar zoveel zelfstandigheid als mogelijk.

Tijdens de rondleiding in de keuken ziet de inspectie een "baallijst" hangen. Hier mogen jeugdigen een aantal dingen opschrijven die ze echt niet willen eten. Als een jeugdige jarig is, wordt er taart gekocht, mogen ze een cadeautje uitzoeken en ook mensen uitnodigen, vertelt een begeleider.



"Een van de jeugdigen die laatst jarig was nodigde haar hele familie uit op de groep, er was toen 30 man aanwezig" begeleider

Alle jeugdigen gaan naar school, passend bij hun mogelijkheden. De gedragswetenschapper vertelt dat het volgen van onderwijs een voorwaarde voor plaatsing is. Een verwijzer vertelt dat een jeugdige nu naar speciaal onderwijs gaat waar de jeugdige zich beter ontwikkelt dan eerder haalbaar leek. Een begeleider geeft een voorbeeld dat een jeugdige twee keer per week een uur naar school gaat en verder dagbesteding krijgt, omdat dit het best passend is bij deze jeugdige. Beide jeugdigen die de inspectie heeft gesproken vinden school leuk en een van de jeugdigen vertelt dat ze ook stage loopt bij een kattenhotel.

Elke jeugdige heeft een eigen kamer, waar ze hun eigen speelgoed bewaren en spulletjes vanuit thuis. De deuren van de kamers vallen automatisch op slot, zodat ze niet van buitenaf te openen zijn, wel van binnenuit. De jeugdigen hebben een tag om hun eigen kamer van buitenaf te openen.

Gedwongen zorg en vrijheidsbeperkende maatregelen

De inspectie hoort van de Wzd-functionaris en de zorgmanager dat er bij twee van de zes jeugdigen door een ter zake deskundige arts is vastgesteld dat de Wzd bij hen van toepassing is. De Wzd-functionaris vertelt dat dit traject voor de andere jeugdigen nog loopt. In de dossiers leest de inspectie dit voor de twee jeugdigen terug. Voor deze twee jeugdigen zijn stappenplannen onvrijwillige zorg gemaakt en is afgewogen dat zij de locatie niet zonder toestemming mogen verlaten vanwege weglooprisico. In de dossiers leest de inspectie dat deze maatregel na drie maanden geëvalueerd wordt.

De inspectie hoort in gesprekken met begeleiders, de Wzd-functionaris, ouders en een verwijzer echter ook dat er op deze locatie vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast voor de andere jeugdigen, waarbij op het moment van toezicht niet door een ter zake deskundige arts is vastgesteld dat de Wzd van toepassing is.

Er is bijvoorbeeld sprake van deurverklippers op alle slaapkamerdeuren, een algemeen uitluistersysteem en er is zonder maatwerk per jeugdige beperking van het telefoongebruik. Ook vertelt een begeleider dat voor nieuwe jeugdigen de afspraak geldt dat deze geen tag voor de buitendeur krijgt. De tag moet zowel worden gebruikt om de locatie zelfstandig te verlaten als te betreden. Afhankelijk van de jeugdige en hoe deze omgaat met oefeningen voor meer vrijheden krijgt deze een tag. Er is op het moment van toezicht één jeugdige niet in het bezit van een tag, waar dit niet volgens de Wzd is afgewogen.

Afspraken en stappenplannen over de inzet van domotica, te weten het uitluisteren, de deurverklippers en het insluiten van de jeugdigen zijn terug te lezen in alle dossiers, ook de dossiers van jeugdigen zonder verklaring van een arts. Onder het kopje 'afbouw van de maatregel' leest de inspectie dat dit afhankelijk is van de bouw van de locatie en niet of het passend is bij de ontwikkeling van de jeugdige. In de dossiers leest de inspectie dat deze afspraak is geaccordeerd door de gedragswetenschapper en een ter zake deskundige arts. De Wzd-functionaris vertelt dat de toepassing van de domotica bij het voorwaardengesprek wordt besproken. Als een jeugdige of de wettelijk vertegenwoordiger niet akkoord gaat, wordt de jeugdige niet geplaatst op de locatie. Volgens de Wzd-functionaris verzetten jeugdigen zich niet tegen deze voorwaarden. De inspectie hoort van een jeugdige dat deze de deurverklipper geen probleem vindt, maar het uitluisteren wel.

Naast de maatregelen noemen de gedragswetenschapper, de Wzd-functionaris en de zorgmanager dat er ook afspraken zijn die onder de opvoeding vallen. Elke jeugdige heeft bijvoorbeeld twee keer 30 minuten beeldschermtijd per dag. Jeugdigen onder de 18 mogen niet op social media, vertellen begeleiders, omdat ze dit niet passend vinden bij jeugdigen met deze problematiek. In de dossiers leest de inspectie deze maatregelen terug als “passend binnen het opvoedkader”, maar geen afweging waarom tot deze maatregel is besloten. In een dossier van een van de jeugdigen staat dat deze jeugdige (licht) verzet kan laten zien tegen het beperkte gebruik van haar beeldscherm.

Een moeder vertelt dat de jeugdige het niet fijn vindt dat hij vastgehouden wordt. In het dossier leest de inspectie dit ook terug. Deze afspraak wordt geëvalueerd in het volgende periodieke overleg. In het dossier leest de inspectie geen stappenplan of melding onvrijwillige zorg terug voor vasthouden.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat huisregels bijdragen aan een prettig leefklimaat voor jeugdigen. Hiervoor is het belangrijk dat deze in overleg met en begrijpelijk voor de jeugdigen worden opgesteld.
- De inspectie verwacht dat de begeleiders voldoende bekend zijn met de wettelijke kaders voor de inzet van gedwongen zorg. Voor jeugdigen waarbij een verstandelijke beperking is vastgesteld waaruit de zorgbehoefte voortvloeit, is de Wzd van toepassing. Voor jeugdigen waarbij dit niet is vastgesteld (en zij niet onder een andere wettelijke grondslag voor gedwongen zorg vallen) is de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet niet toegestaan. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag¹ om vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie direct gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel.
- De inspectie begrijpt dat het, gelet op de doelgroep van deze locatie, een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming en het bieden van voldoende mate van vrijheid. Tegelijkertijd dient de inzet van maatregelen zoals deurverklippers, uitluistersystemen en beperking van het telefoongebruik op maat te worden opgesteld. Deze kunnen niet standaard voor alle jeugdigen gelden en/of onderdeel zijn van groepsregels. Ook hierbij geldt dat de inzet van dergelijke maatregelen moet voldoen aan een wettelijke grondslag en de daarbij horende eisen. De inspectie verwacht dat maatregelen waar geen wettelijke grondslag voor is direct worden afgebouwd.
- De inspectie verwacht dat voor alle vrijheidsbeperkende maatregelen conform de Wzd een stappenplan of melding onvoorziene zorg gemaakt wordt.

¹ Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd).


Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

| Norm 2.1 | Oordeel |
|--|---------|
|  Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen. | Green |

De begeleiders en de gedragswetenschapper vertellen dat risico's breed in kaart gebracht worden tijdens het voorwaardengesprek. De inschatting wordt gemaakt voor meerdere onderwerpen, zoals agressie, seksualiteit, ziektes en allergieën. De inspectie ziet actuele risico-inventarisaties in de dossiers. De gedragswetenschapper is de auteur van de inventarisaties en vertelt dat deze minimaal elk jaar worden geactualiseerd. Op basis van deze inventarisatie worden acties ingezet. Bij een jeugdige is bijvoorbeeld een diëtiste ingeschakeld om het risico op ondervoeding te voorkomen.

In de gesprekken met begeleiders en de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat er vanuit de risicotaxatie een signaleringsplan wordt opgesteld. Dit plan wordt met de jeugdige samen opgesteld door de persoonlijk begeleider en gecontroleerd door de gedragswetenschapper. De inspectie hoort dat deze plannen ook gedeeld worden met school. In de dossiers ziet de inspectie voor alle jeugdigen een actueel signaleringsplan.



Voor veilig omgaan met jeugdigen heeft 's Heeren Loo de methode 'Samen Houvast' ontwikkeld, waarbij, zo leest de inspectie op de website van 's Heeren Loo, geleerd wordt hoe je kunt reageren om in spannende situaties in verbinding te blijven met cliënten. Om risicovolle situaties tussen jeugdigen te beperken hoort de inspectie van begeleiders dat ze communicatie tussen jeugdigen "ondertitelen", door uit te leggen wat een jeugdige bedoelt, zodat de jeugdigen samen kunnen spelen.

Begeleiders vertellen dat ze bij onveilige situaties, waar ze de veiligheid van de begeleiders en/of de jeugdige niet kunnen garanderen, externe hulp van het terrein kunnen inroepen, via een piepsysteem. Begeleiders vertellen dat gemiddeld een tot twee keer per maand een situatie zich voordoet waardoor twee begeleiders zich samen met een van de jeugdigen bezig moeten houden en er voor de overige jeugdigen een extra medewerker ingeroepen moet worden.

Uit gesprekken met verschillende begeleiders hoort de inspectie dat niet alle begeleiders op de hoogte zijn van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.

Aandachtspunt

- De inspectie verwacht dat de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling bekend zijn bij alle begeleiders.

| Norm 2.3 | | Oordeel |
|---|--|---|
|  | Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht. |  |

Van verschillende medewerkers hoort de inspectie dat de doelen in een groot overleg worden opgesteld of aangepast, samen met de wettelijk vertegenwoordiger, gedragswetenschapper, waar nodig een arts, iemand van school en een persoonlijk begeleider en, als het mogelijk is, met de jeugdige. In gesprekken met begeleiders hoort de inspectie een concreet voorbeeld van een doel gericht op meer zelfstandigheid en ontwikkeling van een jeugdige. Dit doel leest de inspectie terug in het dossier, met plannen om het stapsgewijs te behalen.

Begeleiders en de zorgmanager vertellen dat er een relatief jonge groep jeugdigen op de locatie verblijft, die nog veel kunnen leren. De doelen worden hierop gericht. Indien de jeugdige het doel niet begrijpt, proberen begeleiders een vertaalslag te maken richting de jeugdige. Uit een voorbeeld hoort de inspectie dat dit gericht is op de ontwikkeling van een jeugdige, zoals helpen met koken om uiteindelijk zelfstandig te kunnen wonen.

Een ouder vertelt dat deze de doelen terug heeft gelezen in het verslag. Volgens deze ouder zijn de doelen passend bij de jeugdige en helpen de jeugdige verder in sociale contacten en emotionele bevordering.

Van een begeleider hoort de inspectie dat er elke dienst wordt gerapporteerd op een van de doelen, welke voor deze dienst het meest passend is. De inspectie ziet in een van de dossiers meerdere recente rapportages over een bepaald doel, hoe het die dag ging en hoe de jeugdige verder kan komen om dit doel te bereiken.

Begeleiders vertellen dat de eerste zes weken van het verblijf vooral wordt gerapporteerd op het landen op de groep. Daarna worden de zorgplannen gemaakt en begeleiders, de Wzd-functionaris en de gedragswetenschapper vertellen dat elke drie maanden de hulp wordt geëvalueerd in het periodiek overleg, met daarbij de gedragswetenschapper, de persoonlijk begeleider, de jeugdige en diens wettelijk vertegenwoordiger. Na een jaarlijks groot overleg wordt het zorgplan geactualiseerd. In een van de bekeken dossiers ziet de inspectie dat er drie periode-evaluaties in het systeem staan. In het dossier kan de inspectie niet teruglezen wanneer het eerste zorgplan gereed was.

Een wettelijk vertegenwoordiger vertelt dat er vier maanden na plaatsing nog geen planbespreking of evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden. In het dossier van deze jeugdige ziet de inspectie dat dit dossier niet volledig is en er geen zorgplan was gemaakt binnen zes weken na start.

Van de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat de dossiers niet allemaal actueel zijn door eerdere onrust op de locatie. De zorgmanager vertelt dat er recent een grote inhaalslag is gemaakt in de dossiers. In het plan van aanpak van de locatie leest de inspectie dat er nog een dag ingepland wordt met de persoonlijk begeleiders om alle dossiers compleet te maken. In een van de bekeken dossiers ziet de inspectie recent geactualiseerde documenten. Een ander dossier was niet volledig gevuld volgens de richtlijnen van het systeem.

In gesprekken met begeleiders en de zorgmanager hoort de inspectie dat alle begeleiders toegang hebben tot het dossier, evenals de gedragswetenschapper en de zorgmanager. Als ouders gezaghebbend zijn, hebben ook ouders toegang tot de dossiers, anders heeft de wettelijk vertegenwoordiger dit.

Voor uitzendkrachten, die geen toegang hebben tot het volledige dossier, is er een papieren flexmap aanwezig op de locatie. De inspectie ziet in deze flexmap de signaleringsplannen, afspraken en dagprogramma's voor elke jeugdige.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat voor alle jeugdigen de dossiers inzichtelijk en actueel zijn.
- De inspectie verwacht dat voor alle jeugdigen een volledig zorgplan gereed is binnen de wettelijk gestelde termijn.



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. |  |

Uit gesprekken met begeleiders hoort de inspectie dat het denken en praten over de geboden hulp, zich richt op cliënten die hulp krijgen in het kader van de Wlz. Op deze locatie verblijven echter vier van de zes jeugdigen in het kader van de Jeugdwet, waarbij een ander wettelijk kader dan de Wlz van toepassing is.

Geen van de begeleiders, die op deze locatie werkzaam zijn, is in het bezit van een registratie volgens de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Dit is met het oog op de complexe doelgroep in strijd met de norm verantwoorde werktoedeling. In het overzicht van personeel leest de inspectie dat zes van de acht begeleiders een zorg gerelateerde opleiding hebben afgerond. Afhankelijk van de richting en het niveau van de opleiding zijn passende bevoegdheden toegekend aan de begeleiders.

De zorgmanager vertelt dat een begeleider met een afgeronde hbo-opleiding zich aan het oriënteren is op wat er nodig is om een SKJ-registratie te krijgen. De zorgmanager geeft ook aan dat 's Heeren Loo moeite heeft met het werven van bekwaam personeel en er vacatures voor de locatie openstaan. Dit laatste ziet de inspectie terug in de gehele zorgsector. In het plan van aanpak voor de locatie leest de inspectie dat aandacht is voor het werven van personeel.

Gelet op de nabijheid die de jeugdigen vragen, vindt een begeleider dat de bezetting van twee begeleiders op zes jeugdigen eigenlijk te weinig is. De werkdruk op de locatie wordt als hoog ervaren. De zorgmanager erkent dat meer handen op de groep wenselijk is, maar dat de financiën hiervoor niet toereikend zijn.

Hierdoor is er minder tijd voor dossiervoering en huishoudelijke taken. De zorgmanager en begeleiders vertellen dat ze graag de woning willen opknappen, maar dat ook dit financieel niet haalbaar is. De inspectie hoort van begeleiders dat het enige uitje met de jeugdigen in het afgelopen jaar gefinancierd werd door een donatie vanuit school. Ook van een jeugdige hoort de inspectie dat er bepaalde dingen op de locatie niet kunnen omdat er niet genoeg geld is.

De gedragswetenschapper is sinds twee jaar gekoppeld aan deze locatie. Begeleiders vertellen dat deze gedragswetenschapper regelmatig op de locatie aanwezig is, goed bereikbaar is en heel betrokken is bij deze locatie. De gedragswetenschapper vertelt dat het team gebruik maakt van een vaste groep uitzendkrachten. De manager vertelt dat er gebouwd is aan een vaste kern aan personeel op de groep voor stabiliteit, maar dat ze niet altijd kan voorkomen dat er nieuwe uitzendkrachten komen.

Een ouder bevestigt dat er meer vaste begeleiders op de groep staan en veel minder uitzendkrachten. In het plan van aanpak leest de inspectie dat er een rooster is gemaakt waarbij er altijd minimaal één vaste begeleider op de groep staat. Voor nachtdiensten is er altijd een zorgverlener in vaste dienst aanwezig, hoort de inspectie van begeleiders en de zorgmanager. Nieuwe begeleiders worden gedurende de inwerkperiode boventallig ingeroosterd.

's Heeren Loo biedt een brede basisscholing aan alle begeleiders aan, zoals bedrijfshulpverlening, hechtingsproblematiek, medicatieveiligheid, 'Samen Houvast', seksualiteit en Wzd. De inspectie leest in het scholingsplan dat voor 2024 meerdere interne scholingen (opnieuw) aangeboden worden, vaak online modules gecombineerd met praktijk trainingen. De scholingen vormen een onderdeel van de maandelijkse teamdagen. Van begeleiders en de Wzd-functionaris hoort de inspectie voorbeelden van recente scholingen. Begeleiders en de zorgmanager melden in gesprekken met de inspectie dat begeleiders zelf hun scholingsbehoefte kunnen aangeven en waar mogelijk wordt daarin mee gegaan.

Van begeleiders hoort de inspectie dat recent door de zorgmanager weer een cyclus van jaargesprekken met de begeleiders is opgestart. De zorgmanager vertelt aan de inspectie dat deze niet alleen gericht zijn op het functioneren van de begeleiders, maar ook op hoe begeleiders hun werk leuk houden en wat ze willen ontwikkelen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat de locatie actief inzet op kennis van de Jeugdwet bij de professionals.
- De inspectie verwacht dat er gewerkt wordt volgens de norm verantwoorde werktoedeling en dat hier een passende afweging gemaakt wordt over het aantal geregistreerde professionals die nodig zijn in de uitvoering van de hulp aan de complexe doelgroep op deze locatie.
- De inspectie verwacht dat materiële randvoorwaarden op orde zijn voor passende hulp aan de jeugdigen en jeugdigen niet worden belast met organisatorische vraagstukken.

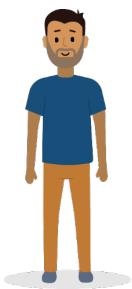


De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.



De kwaliteitsmedewerkers vertellen aan de inspectie dat er naar aanleiding van een regionale quickscan en aanbevelingen vanuit twee in 2023 afgeronde onderzoeken na ernstige incidenten, voor de locatie een verbeterplan is opgesteld. Van verschillende begeleiders hoort de inspectie dat dit verbeterplan breed gedeeld is op de locatie. Daarnaast is er door de interne afdeling van 's Heeren Loo naar aanleiding van de quickscan een audit uitgevoerd op een aantal locaties, waaronder deze locatie. De zorgmanager, kwaliteitsmedewerkers, gedragswetenschapper en begeleiders vertellen dat de locatie in een opbouwende fase zit, maar er recent stappen gezet zijn op onder andere dossiervoering, hygiëne en dagprogramma's. De inspectie leest in het plan van aanpak dat er verbeteringen ingezet zijn op meerdere onderdelen van de locatie en dat ingezette verbeteringen regelmatig bijgesteld en geëvalueerd worden. Een moeder die regelmatig op de groep langskomt, vertelt de inspectie dat er een positieve verandering gaande is op de groep.

De inspectie hoort van begeleiders en de zorgmanager dat ze trots zijn op de cultuur binnen het team en de stappen die er gezet zijn. Ze hebben inbreng, werken aan gezamenlijke doelen en kunnen lachen ondanks de complexe situatie waar ze zich dagelijks in bevinden. De kwaliteitsmedewerkers willen komen tot een cultuur waarin incidenten open worden gemeld en fouten maken mag. De zorgmanager vertelt dat er een lijn van feedback geven ingezet is, maar hier nog stappen in te maken zijn. De gedragsmanager vertelt dat er een prettige cultuur is waar deze zich welkom voelt.



"Ik ben trots op dat we een positieve invloed kunnen hebben op nu zes levens en ontwikkelingen bij een jeugdige zien." *begeleider*

De aansturing in de driehoek van zorgmanager, gedragswetenschapper en coördinerend begeleider verloopt volgens begeleiders prettig. Begeleiders vertellen dat de zorgmanager betrokken is, regelmatig op de groep komt en aandacht heeft voor het welzijn van de begeleiders. Er is voor de begeleiders ook een bedrijfsopvangteam (BOT) beschikbaar, begeleiders en de zorgmanager vertellen dat hier weinig gebruik van wordt gemaakt.

Van begeleiders en de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat Trias wordt gebruikt als applicatie voor het registreren van incidenten. In een van de bekeken dossiers ziet de inspectie één incidentmelding terug. De inspectie ziet een directe koppeling tussen Trias en het incident in het dossier.

Op een recente teamdag is besproken wat wanneer gemeld moet worden. De afweging gaat volgens de gedragswetenschapper goed. De gedragswetenschapper vertelt dat zij meldingen ontvangt van incidenten. Ze vertelt dat de kwaliteit beter kan en goede contextbeschrijving ontbreekt. Alle incidenten worden in de driehoek nabesproken en ernstige incidenten worden volgens de gedragswetenschapper op een teamdag met de begeleiders besproken. Door kwaliteitsmedewerkers worden incidenten op locatie-, rayon- en regionaal niveau periodiek besproken en geanalyseerd.



De ouders die de inspectie heeft gesproken vertellen dat ze op de hoogte worden gebracht van incidenten. Een van de ouders vertelt dat incidenten periodiek geëvalueerd worden en meldt dat de locatie leert van incidenten, waarbij de ouder een voorbeeld noemt.

De inspectie ziet in incidentenregistraties per kwartaal dat agressie en grensoverschrijdend gedrag het meeste worden gemeld als incident. Verder ziet de inspectie een sterke daling in het begin van 2024 ten opzichte van 2023. De inspectie hoort van de zorgmanager dat er minder incidenten zijn sinds er meer vaste begeleiders op de groep aanwezig zijn. Deze daling in incidenten benoemen ook de Wzd-functionaris en de gedragswetenschapper.

In nieuwsbrieven en het maandblad Parknieuws leest de inspectie dat er binnen regio Ermelo een cliëntenraad actief is. De inspectie hoort in gesprekken met jeugdigen niet dat er een jongerenraad op de locatie is. Een ouder vertelt dat ze niet weet of er een cliëntenraad is.

Aandachtspunten

- De inspectie verwacht dat jeugdigen op de locatie actief inspraak kunnen hebben door middel van een jongerenraad op de locatie.
- De inspectie verwacht dat de verbeteringen op dossiervoering, hygiëne en dagprogramma's worden bestendigd op deze locatie.

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

Kwaliteitsmedewerkers vertellen dat klachten eerst op het niveau van persoonlijk begeleiders worden opgelost. Daarna kunnen cliënten een officiële klacht indienen.

De manager vertelt als voorbeeld van de afhandeling van klachten over een klacht van een ouder van een jeugdige. Deze is naar tevredenheid van beide partijen afgehandeld door middel van een gesprek. Een ouder vertelt dat er wordt geluisterd, maar afspraken niet altijd nagekomen worden. Op de locatie ziet de inspectie geen informatie voor de jeugdigen wat de jeugdige kan doen bij klachten.

Jeugdigen vertellen niet te weten wie de vertrouwenspersoon is. Van de zorgmanager en begeleiders hoort de inspectie dat er geen vertrouwenspersoon op de locatie komt. Van de kwaliteitsmedewerkers hoort de inspectie dat iedereen die op 's Heeren Loo verblijft in contact kan komen met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie geen gegevens hangen van de klachtencommissie of de vertrouwenspersoon.

In het welkomstboekje voor de locatie leest de inspectie contactgegevens van de onafhankelijke vertrouwenspersoon en het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ, sinds 1 maart 2023 is dit Jeugdstem) staat genoemd voor verwijzing voor klachten en vertrouwenspersoon Jeugd. In het maandelijks Parknieuws ziet de inspectie contactgegevens van de vertrouwenspersoon Wzd. Op de website van 's Heeren Loo vindt de inspectie een overzicht van alle vertrouwenspersonen en hun contactgegevens die staan aangesloten bij de verschillende locaties, ook de vertrouwenspersoon Jeugd voor deze locatie.

Verbeterpunten

- Gezien de kwetsbaarheid van de jeugdigen op de locatie, verwacht de inspectie dat een vertrouwenspersoon Jeugd en een vertrouwenspersoon Wzd regelmatig aanwezig zijn op de locatie.
- De inspectie verwacht dat de locatie begrijpelijke en zichtbare informatie over de vertrouwenspersonen laat zien en actief onder de aandacht brengt bij de jeugdigen en hun ouders.
- De inspectie verwacht dat informatie over het melden van klachten begrijpelijk en zichtbaar op de groep hangt en dat de locatie dit actief aan de jeugdigen en hun ouders onder de aandacht brengt.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij 's Heeren Loo locatie Fokko Kortlanglaan 15 onaangekondigd uit in februari en maart 2024. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met twee jeugdigen.
- Een telefonisch gesprek met twee ouders.
- Gestructureerde interviews met:
 - Drie begeleiders
 - Eén gedragswetenschapper
 - Eén Wzd-functionaris
 - Eén verwijzer, wettelijk vertegenwoordiger
 - De zorgmanager
 - Twee kwaliteitsfunctionarissen
- De check van dossiers van zes jeugdigen op aanwezigheid van Wzd-verklaring, Wzd-maatregelen en signaleringsplannen, van twee jeugdigen is het volledige dossier bekeken. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Personeelsoverzicht met aanwezigheid VOG en opleiding
 - Plan van aanpak kwaliteitsverbetering locatie versie 13-2-2024
 - Incidenten overzicht januari 2023 tot en met februari 2024
 - Cliënten overzicht februari 2024
 - Teamprofiel 'mijnLeerOmgeving' en geplande trainingen 2024
 - Parknieuws nieuwsbrieven januari en februari 2024
 - Verwanten nieuwsbrief december 2023 en januari 2024
 - Wzd-overzicht januari 2023 tot en met februari 2024

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl