



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Tjeenz

## Jeugdhulp in Beweging, Roden

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport Tjeenz

## De hulpaanbieder aan het woord

### Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Jongeren geven aan dat hulpverleners goed aansluiten, hen als gelijke behandelen en hen met respect benaderen. Ouders en verwijzers zijn tevreden over de deskundigheid en professionaliteit van Tjeenz.

We zijn er ook trots op dat we op veel punten aan de norm voldoen. Daarnaast zijn we trots dat we voortdurend actief door ontwikkelen en professionaliseren.

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

Tjeenz gaat het beleid op de generieke regels aanpassen. De huisregels worden herzien.

De individuele afspraken worden onderbouwd en navolgbaar in het dossier vastgelegd. Tjeenz zorgt ervoor dat de dossiervorming actueel en overzichtelijk worden. We gaan daarvoor onze structuur in het cliëntendossier ordenen. VOG zal voor aanvang worden aangevraagd voor medewerkers.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen gaan merken dat er meer op basis van individuele afspraken gewerkt gaat worden, passend bij de hulpvraag van de jeugdige. Ouders en jeugdigen kunnen dit terugzien in het begeleidingsplan.

---

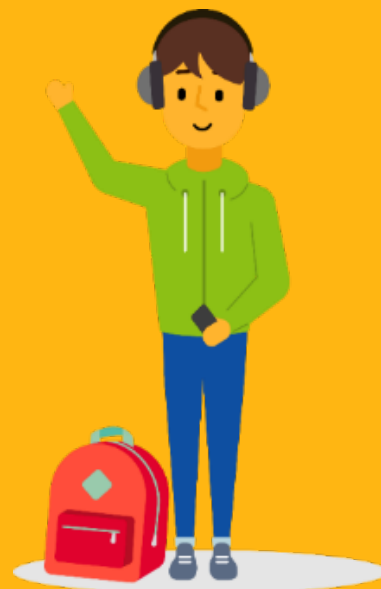
## Conclusie van de inspectie

*De inspectie ziet dat Tjeenz een hulpaanbod heeft dat ontwikkelingsgericht aansluit bij jeugdigen die eerder in hun hulptraject zijn vastgelopen. Tjeenz zoekt samenwerking met ketenpartners om per jeugdige aan te sluiten bij diens wensen, behoeften en mogelijkheden.*

*De inspectie is positief over de stappen die Tjeenz neemt om de hulp verder te verbeteren en vertrouwt erop dat Tjeenz de aandachts- en verbeterpunten doorvoert in de organisatie.*

*De inspectie acht Tjeenz in staat om verantwoorde hulp te bieden. De inspectie blijft de ontwikkelingen vanuit het reguliere toezicht volgen.*

---



# 1 Inleiding

In maart 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Tjeenz Jeugdhulp in Beweging B.V. (hierna: Tjeenz).

## Aanleiding

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

Doel van het toezicht is in de eerste plaats te bepalen of Tjeenz 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 jongeren 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 jongeren met complexe problematiek – in een overstijgende rapportage over de af- en ombouw van de JeugdzorgPlus, die naar verwachting in september 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 inspectie heeft uit deze thema's verwachtingen geselecteerd voor het toezicht.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

[www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Tjeenz

Tjeenz is een kleinschalige zorgaanbieder in Drenthe en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Besloten Venootschap onder nummer 77505115. Tjeenz is een specialist in Adventure Therapy en biedt *Ervarend-Leren-Programma's* aan in de vorm van ambulante hulp, jeugdhulp met verblijf en buitenland trajecten voor jeugdigen uit Drenthe, Friesland en Groningen.

De buitenland trajecten kunnen zowel kortdurend (de Polen-tochten van een week), als langdurend (de Ervarend-Leren-Trajecten bij een gastgezin in Frankrijk voor de duur van 9-12 maanden) zijn. Naast dat Tjeenz in bezit is van ISO 9001 certificering, voldoet Tjeenz ook aan de eisen van het Sport Institute Europe (SIE) waardoor ze een Europees erkend buitensport bedrijf zijn. Het doel van Tjeenz is om jongeren (op een avontuurlijke) manier aan zichzelf te laten werken.

Het toezicht richt zich op de twee kleinschalige woongroepen in Roden. Tjeenz is in 2020 gestart met één woongroep die plaats heeft voor maximaal vijf jeugdigen. In 2022 is daar een woongroep voor vijf jeugdigen bij gekomen. De kleinschalige woongroepen zijn gevestigd in een voormalig apothekerspand in een woonwijk in Roden. De woongroepen zijn gericht op jongens in de leeftijd tussen de 15 tot 23 jaar. De problematiek van de jeugdigen is uiteenlopend waarbij er veelal sprake is van complexe meervoudige problematiek, gedragsproblematiek, verslavingsproblematiek of van vastlopende hulpverleningstrajecten. Tjeenz biedt zowel hulp aan jeugdigen uit het vrijwillig kader als jeugdigen met een ondertoezichtstelling (OTS), voogdijregeling of een jeugdreclasseringsmaatregel. Op het moment van toezicht waren er op beide woongroepen drie jeugdigen in zorg. Alle jeugdigen krijgen zorg gefinancierd op basis van de Jeugdwet.

De organisatie is opgericht en wordt aangestuurd door twee bestuurders die beiden ruime ervaring hebben opgedaan in het begeleiden van jeugdigen met verschillende hulpvragen. Ook zijn ze beiden Europees erkende outdoor hoofdinstructeurs. Het managementteam van Tjeenz bestaat uit een teamleider, de gedragswetenschapper en de praktijkbegeleider. In totaal werken er tien medewerkers bij Tjeenz in loondienst, waaronder één stagiaire. Hiervan hebben vier medewerkers een SKJ-registratie en volgt één medewerker een hbo-opleiding (SPH).

Tjeenz is lid van coöperatie Zorgkracht 12, een samenwerkingsverband met meer dan twintig kleinschalige jeugdzorgaanbieders uit Noord-Nederland. Zij verzorgen onder andere de centrale inkoop, opleidingen en trainingen en de vertrouwenspersoon voor het personeel. Ook is Tjeenz aangesloten bij het Platform Jeugdhulp Buitenland.

## 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).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders (norm 2.2).
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's (norm 2.5).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

De inspectie constateerde ruimte voor verbetering op de volgende normen:

- Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden (norm 1.2).
- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip en vertrouwen (norm 1.3).
- 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).

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 (norm 1.5).






De inspectie ziet dat Tjeenz een hulpaanbod heeft dat ontwikkelingsgericht aansluit bij jeugdigen die eerder in hun hulptraject zijn vastgelopen. Tjeenz zoekt samenwerking met ketenpartners om per jeugdige aan te sluiten bij diens wensen, behoeften en mogelijkheden. De inspectie is positief over de stappen die Tjeenz neemt om de hulp verder te verbeteren en vertrouwt erop dat Tjeenz de aandachts- en verbeterpunten doorvoert in de organisatie.

## Vervolg

De inspectie acht Tjeenz in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat zij de door hen zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen. De inspectie blijft ontwikkelingen volgen in haar reguliere toezicht.

## 3 Resultaten

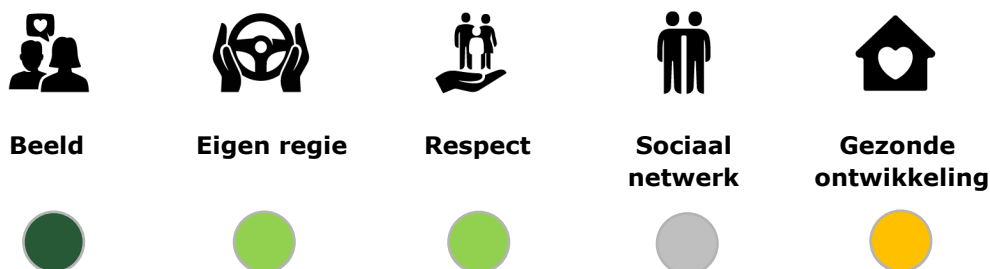
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze aantrof op het moment van toezicht. De inspectie geeft per norm aan wat haar oordeel is. De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

-  *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.



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 wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, diens ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners. De inspectie ziet dat er een uitgebreide intake plaatsvindt voorafgaand de plaatsing en dat hulpverleners actief contact onderhouden met de jeugdigen, het (gezins)systeem en/of het netwerk van de jeugdigen.

Uit gesprekken met de bestuurders, hulpverleners en de gedragswetenschapper blijkt dat er een uitgebreide intake plaatsvindt voorafgaand de plaatsing. Allereerst worden de jeugdige, diens (gezins)systeem en plaatser of casemanager voor de start van zorg uitgenodigd voor een oriëntatiegesprek met de gedragswetenschapper en een hulpverlener. Tijdens het oriëntatiegesprek krijgt de jeugdige informatie over hoe de hulpverlening van Tjeenz eruitziet, wordt de hulpvraag van de jeugdige uitgevraagd en wordt de motivatie van de jeugdige ingeschat. Daarnaast vraagt Tjeenz informatie over de jeugdige op bij de casemanager en/of plaatser.

De bestuurders en de gedragswetenschapper vertellen dat de ontvangen informatie van de casemanager en/of plaatser niet altijd volledig is. Een verklarende analyse voorafgaand aan de plaatsing ontbreekt in alle gevallen. De bestuurder noemt dat de eigen gedragswetenschapper binnenkort bij Zorgkracht 12 wordt opgeleid tot het opstellen van de verklarende analyse. Als beide partijen achter de plaatsing staan, volgt vervolgens een intakegesprek, zo vertelt de gedragswetenschapper. Naast een uitvraag gericht op aanvullende informatie worden ook concrete afspraken gemaakt, bijvoorbeeld over een mogelijke time-out plek.



Jeugdigen die ervoor kiezen om bij Tjeenz te wonen, gaan eerst (of zo snel mogelijk na plaatsing) mee met een kortdurende Ervarend-Leren-Traject in Polen. Dit vormt een cruciale stap in het intake proces waardoor hulpverleners de mogelijkheid krijgen om de jeugdige beter te leren kennen of waaruit kan blijken dat een plaatsing bij Tjeenz niet passend is, aldus de gedragswetenschapper. Daar komt bij dat de jeugdige voorafgaand aan dit traject, thuis of op de groep waar hij dan verblijft, wordt bezocht. De ervaringen met de jeugdigen uit dit ervarend leren traject wordt ook gebruikt voor het opstellen van een actueel diagnostisch beeld en het behandelplan.

Ouders en verwijzers geven in gesprekken met de inspectie aan dat zij ervaren dat de hulpverleners van Tjeenz een actueel en goed beeld hebben van de wensen, mogelijkheden en het netwerk van de jeugdige. De gedragswetenschapper vertelt dat de mentor per week drie formele contactmomenten met de jeugdige heeft en dat de gedragswetenschapper hier één keer bij aansluit.



Ouders en verwijzers vertellen dat hulpverleners op de hoogte blijven door actief contact te onderhouden met het (gezins)systeem en/of netwerk van de jeugdigen, zoals de verwijzers. Ook onderhoudt Tjeenz contact met netwerkpartners, zoals de wijkagent.

De inspectie ziet in alle onderzochte cliëntdossiers dat een ecogram is gemaakt om het netwerk in kaart te brengen. De ouders, voogd en eventueel andere betrokkenen uit het netwerk staan hierin vermeld. Ook ziet de inspectie dat in alle dossiers op structurele basis een rapportage aanwezig is over het actuele beeld met betrekking tot de zorg voor de jeugdige en diens context.

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

De inspectie ziet dat jeugdigen en ouders, waar mogelijk, regie hebben over hun leven en welbevinden. De jeugdige en ouders bepalen in samenspraak met de hulpverlener de hulpvraag en de doelen van de geboden hulp.

De bestuurders, hulpverleners en verwijzers vertellen dat het belang van een goede samenwerking voorop staat. In alle gevallen bepalen de jeugdigen en ouders zelf of ze een plaatsing bij Tjeenz zien zitten en bepalen ze mede het verloop van de hulp door Tjeenz. De jeugdigen vertellen dat zij zelf hun doelen op stellen tijdens de Polen-tocht. Na de tocht worden de doelen op de woongroep geëvalueerd. Deze schrijven ze vervolgens op een plank die zichtbaar in de woonkamer wordt opgehangen. De gedragswetenschapper vertelt dat het Tjeenz lukt om vorderingen in de hulp te maken zonder dat er dwang wordt toegepast. Wel maken Tjeenz en de jeugdige duidelijke afspraken over het hulptraject en wordt er van de jeugdigen verwacht dat ze gemotiveerd zijn om aan de doelen te werken die ze zelf hebben opgesteld.

De op maat gemaakte doelen ziet de inspectie terug in de cliënten dossiers. De gemaakte individuele afspraken worden echter niet navolgbaar vastgelegd in het dossier. De gedragswetenschapper erkent dat de individuele afspraken in een apart mapje worden gedocumenteerd en dus niet in het format van het behandelplan zitten. De gedragswetenschapper geeft aan dat de individuele afspraken op de binnenkant van de slaapkamerdeuren van de jeugdigen te vinden zijn.




“De doelen op de plank in de woonkamer zijn van mij, die heb ik zelf bepaald.” *Jeugdige*

De inspectie hoort van ouders dat zij aangeven dat de jeugdigen soms te veel regie krijgen en te veel zelf mogen beslissen. Ze geven aan te snappen dat het een open behandelgroep is, maar dat de hulpverleners naar hun mening meer zouden mogen bepalen voor de jongeren, eventueel in samenspraak met de ouders, om zo risicovolle situaties mogelijk te kunnen voorkomen.

#### Aandachtspunt

Gelet op hetgeen ouders vertellen over de regie verwacht de inspectie dat Tjeenz ouders blijft informeren over wanneer hulpverleners (tijdelijk) meer of minder regie nemen over de hulp van de jeugdige. Hierbij leggen hulpverleners uit waarom ze meer of minder regie nemen, hoe ze dit doen en leggen ze de individuele afspraken vervolgens vast in het dossier.

Norm 1.3		Oordeel
	Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.	

De inspectie constateert dat jeugdigen en ouders over het algemeen met respect worden behandeld en begrip, vertrouwen en veiligheid ervaren. In de dagelijkse praktijk besteden hulpverleners voldoende tijd en aandacht aan de jeugdige en ouders en bieden nabijheid.

Uit de gesprekken met jeugdigen en ouders hoort de inspectie verschillende voorbeelden waaruit blijkt dat hulpverleners hen met respect behandelen. De bestuurders en hulpverleners vertellen dat het helpt dat ze een kleinschalige voorziening zijn waarin de hulpverleners zoveel mogelijk op de groepen aanwezig zijn en zoveel mogelijk meedoen met de activiteiten. Hulpverleners geven aan dat er veel ruimte is voor individuele aandacht. De inspectie hoort van de jeugdigen dat zij ook te spreken zijn over het contact en de betrokkenheid van de hulpverleners. Een jeugdige vertelt dat de hulpverleners goed aan kunnen sluiten bij de jongeren en dat hij het gevoel heeft dat de hulpverleners hen als gelijken behandelt.



“De begeleiders kunnen heel goed praten. Ze voelen net aan als een grote broer of zus.” *Jeugdige*



Ook geven ouders aan dat ze zich gehoord voelen en dat ze bij de gedragswetenschapper of hulpverleners terecht kunnen met hun zorgen. Zij vertellen dat er een goede samenwerkingsrelatie is, dat er op zijn minst één keer per week contact is en dat het contact open en transparant is. Niet iedere ouder heeft deze ervaring. De inspectie hoorde van een ouder dat na het uitvallen van de vaste contactpersoon, er geen nieuwe contactpersoon werd aangewezen en Tjeenz een periode niet aan deze afspraak kon voldoen.

### Aandachtspunt

Als er hulpverleners uitvallen, verwacht de inspectie dat Tjeenz oog blijft houden voor de gemaakte afspraken met betrekking tot het contact met het (gezins)systeem en/of netwerk van de jeugdigen. Indien nodig, worden in gezamenlijkheid (tijdelijk) nieuwe afspraken gemaakt.

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

De hulp draagt grotendeels bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving. Echter vragen de generieke regels om aandacht.

### Wonen en omgeving

De woongroepen van Tjeenz bevinden zich in een voormalig apothekerspand in een woonwijk in Roden. De twee woongroepen zijn intern met elkaar verbonden middels een gang en een deur die op slot kan. De woongroepen hebben ieder een eigen keuken, een woonkamer en vijf slaapkamers die de jeugdigen zelf mogen inrichten. Verder is er een gezamenlijke tuin met een zitje en een barbecue. Op de begane grond is het kantoor van de hulpverleners, hier wordt ook de medicatie bewaard. Tijdens het moment van toezicht was er één jeugdige die medicatie gebruikte. De medicatie ligt in een afgesloten kast (op slot) en er is een aftekenlijst aanwezig. Ook het kantoor gaat op slot als er geen begeleiding is.

Op één van de woongroepen bevindt zich op de begane grond de kamer voor de nachtwacht. Tijdens de rondleiding hoort de inspectie van de teamleider dat het pand gehorig is en dat de slaapwacht hierdoor veel mee krijgt. De inspectie ziet dat de ruimtes praktisch zijn ingericht. Verder hangt in de woonkamer een groot whiteboard waar de weekplanning op staat geschreven en hangen de individuele plankjes van de jeugdigen met de doelen aan de muren.

### Leefklimaat

Volgens de gedragswetenschapper en de teamleider ligt de kracht van de begeleiding door Tjeenz erin dat deze in een kleinschalige omgeving plaatsvindt en dat er continu contact wordt gemaakt met de jeugdigen. Jeugdigen doen samen (met hulpverleners) boodschappen, er wordt gesport en er worden verschillende activiteiten georganiseerd, zoals bijvoorbeeld een filmavond.

De benadering is positief, zonder dwang, maar realistisch, aldus de gedragswetenschapper. Jeugdigen en ouders worden actief betrokken bij het begeleidingstraject en conformeren zich aan de afspraken die voorafgaand aan de plaatsing samen zijn gemaakt. Als jeugdigen zich structureel niet aan de afspraken houden, dan is het voor de jeugdige helder wat de consequenties zijn.

Bij aanvang van de hulp worden duidelijke afspraken gemaakt over het niet opvolgen van huisregels en afspraken. In eerste instantie wordt de jeugdige door de mentor aangesproken, zo vertellen de teamleider en de gedragswetenschapper. Als de jeugdige zich structureel niet houdt aan de gemaakte afspraken, dan wordt een voortgangsgesprek met het (gezins)systeem en de plaatser georganiseerd. Tijdens dit gesprek wordt gevraagd wat de redenen van het gedrag zijn, worden nieuwe afspraken gemaakt en wordt er gekeken wat er nodig is zodat de jeugdige zich aan de afspraken kan houden.

Ook vertelt de gedragswetenschapper dat in gezamenlijkheid kan worden besloten om een time-out in te plannen. De jeugdige verblijft dan voor een aantal dagen bij diens netwerk of op een groep van een collega instelling. Ook worden time-outs in het bos georganiseerd waarbij de jeugdige voor een nacht met de hulpverlener in het bos verblijft. Na de time-out wordt in gezamenlijkheid weer een nieuw behandelplan opgesteld. Jeugdigen zien de time-out niet als straf maar als een plek om tot rust te komen.

Indien de hulpverlening op de woongroep echt niet passend blijkt te zijn, wordt samen met het (gezins)systeem en de plaatser een Ervarend-Leren-Traject in Frankrijk verkend. Tjeenz werkt met een gele en rode kaartstelsel, waarbij een gele kaart een waarschuwing betreft en een rode kaart leidt tot een time-out of een buitenland traject.

“Ik ben al een keer op time-out geweest. Ik zie het niet als straf, maar als een plek om even tot rust te komen en me te resetten, om zo weer door te kunnen bij Tjeenz.”

*Jeugdige*



Uit het gesprek met de bestuurders en de gedragswetenschapper blijkt dat Tjeenz werkt met een dagstructuur. Daarnaast zijn huisregels en afspraken opgesteld die voor alle inwonende jeugdigen gelden. Zij vertellen dat de generieke component te maken heeft met de veiligheid en dat er anders onderling veel discussies ontstaan. De inspectie ziet geen huisregels op de groep of in de cliëntdossiers. Van de hulpverleners hoort de inspectie dat jeugdigen deze bij de intake ontvangen.

De inspectie heeft de huisregels ingezien. De huisregels gaan onder andere over de eettijden, thuiskomtijden en hoe laat de jeugdigen in de avond op hun kamer moeten zijn. De gedragswetenschapper vertelt dat in goed overleg kan worden afgeweken van de huisregels, bijvoorbeeld als een jeugdige later thuis komt vanwege werk of als de jeugdige een keer naar de film gaat. Jeugdigen vertellen de inspecteurs dat ze de regels streng vinden, maar dat ze ook bespreekbaar zijn.

Verder staat in de huisregels dat begeleiding te allen tijde een kamer controle mag uitvoeren als de jeugdige aanwezig is. Op de vraag hoe vaak kamercontroles plaatsvinden, legt de gedragswetenschapper uit dat met de jeugdigen is afgesproken dat in principe één van de drie

wekelijkse mentor gesprekken plaatsvindt op de kamer van de jeugdige. Tijdens het kamer gesprek wordt er gelet op de hygiëne en wordt er samen opgeruimd. Ook gebruikt de mentor dit moment om te vragen of de jeugdige iets op zijn kamer heeft liggen wat niet mag. Hier wordt vervolgens het gesprek over aangegaan.



“Eén jongen vertelde bijvoorbeeld dat zijn mentor alles in zijn kamer mocht zien, behalve dat ene laatje. Dan gaan we met de jeugdige hierover in gesprek. ‘Wat maakt dat jij daar iets hebt liggen?’” *Gedragswetenschapper*

De inspectie hoort van de gedragswetenschapper dat er afspraken zijn over wanneer een jeugdige de woongroep (onbegeleid) mag verlaten om naar buiten te gaan. Bij aanvang mogen jeugdigen standaard de eerste week niet zonder begeleiding naar buiten, buiten school of dagbesteding om. Daarna blijft de jeugdige op de woongroep, mits er individuele afspraken zijn gemaakt over het (onbegeleid) naar buiten gaan.

Het volgen van onderwijs of dagbesteding is een voorwaarde voor verblijf bij Tjeenz. Uit de gesprekken met de bestuurders blijkt echter dat niet iedere jeugdige onderwijs of dagbesteding volgt op het moment van toezicht. De bestuurders leggen uit dat de samenwerking met het onderwijs niet altijd soepel verloopt, of dat het lastig te organiseren is vanwege veel lesuitval. Hierdoor gaan een aantal jeugdigen op het moment van toezicht niet naar school. Ook komt het voor dat jeugdigen uitvallen op de dagbesteding vanwege gebrek aan motivatie of omdat er geen match is met het werk of de dagbestedingsplek.

#### *Verbeterpunten*

De inspectie verwacht dat Tjeenz de huisregels gaat herzien. Hoe nu bijvoorbeeld de huisregel omtrent kamercontroles is geformuleerd, betreft het een vrijheidsbeperkende maatregel. Bij het controleren van de kamer op hygiëne en het helpen met opruimen, mag geen dwang worden uitgeoefend. De inspectie verwacht dat wanneer de jeugdige niet wil dat er in bepaalde kasten/ruimtes wordt gekeken, dit wordt gerespecteerd.

Ook moeten regels die niets te maken hebben met prettig samenleven, zoals bijvoorbeeld dat iedereen op dezelfde tijd op zijn kamer moeten zijn, individueel en op maat worden afgestemd op de situatie van de jeugdige. Tevens moeten die individuele afspraken onderbouwd en navolgbaar in het dossier worden vastgelegd. Individuele afspraken moeten bijdragen aan de hulpvraag, passen bij de ontwikkeling van de jeugdige en ontwikkelingsgericht zijn.


## 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
 <p>Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.</p>	Goed

De inspectie constateert dat hulpverleners professionele afwegingen maken over de veiligheid van jeugdigen. Hulpverleners brengen risico's breed in kaart en handelen de-escalerend bij onveilige situaties.



De bestuurders, gedragswetenschapper, teamleider en een hulpverlener vertellen dat het opstellen van een risicotaxatie een standaard onderdeel vormt van het werkproces. De mentor stelt samen met de jeugdige een eerste opzet voor de risicotaxatie op, de gedragswetenschapper controleert het vervolgens. Hetzelfde geldt voor de signaleringsplannen. In de bekeken dossiers van jeugdigen, is niet altijd een actuele risicotaxatie aanwezig. De teamleider vertelt dat hulpverleners de veiligheidsafspraken veelal in hun hoofd hebben. De inspectie leest dat de risico's worden ingeschat op verschillende leefgebieden, zoals gezondheid (diagnostiek), wonen, sociaal netwerk en middelengebruik. De inspectie merkt op dat de documenten niet op dezelfde manier en op dezelfde plek in het dossier worden opgeslagen waardoor er soms vaak moet worden doorgeklikt voordat het document gevonden is.

Uit de gesprekken met de bestuurders, gedragswetenschapper en de teamleider blijkt dat hulpverleners vanaf de eerste dag bij Tjeenz leren om de-escalerend te werken zodat conflicten en geweld verminderd of voorkomen worden. Hulpverleners proberen dan in gesprek te komen met de jeugdige en hen te laten weten dat ze er voor hen zijn.

Ook vragen zij aan de jeugdigen wat zij nodig hebben om rustig te worden. Naar aanleiding van het gesprek gaan jeugdigen soms even naar buiten of naar hun kamer. Verder komt de continuïteit in medewerkers de stabiliteit en veiligheid ten goede. Als zich echt een onveilige situatie voordoet, dan wordt de politie ingeschakeld. De bestuurders en de gedragswetenschapper vertellen dat er een goede samenwerking met de wijkagent is; hij kent alle jongens op de woongroepen en komt regelmatig langs. Ook wordt de wijkagent ingelicht als er een nieuwe jeugdige op de groep komt wonen.

“Laatst was een jongen overstuur, toen begon hij met dingen te gooien. Vijftien jaar geleden zouden we hem vastpakken en naar de grond brengen, nu leren we hoe we in zulke situaties moeten de-escaleren.” *Teamleider*





Norm 2.2		Oordeel
	Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.	

De inspectie ziet dat hulpverleners hulp bieden die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders. Hulpverleners hebben actuele kennis van de problematiek van de doelgroep, schatten tijdig in of specifieke deskundigheid van andere disciplines nodig is en organiseren dit op tijd.

Uit de gesprekken met de bestuurder, gedragswetenschapper, teamleider en hulpverlener blijkt dat ze allen op de hoogte zijn van de kenmerken en de problematiek van de doelgroep. Omdat Tjeenz op de woongroepen niet aan alle jeugdigen met een complexe hulpvraag hulp kan bieden, is een zorgvuldige selectie voor aanvang van de hulp essentieel, zo vertelt de gedragswetenschapper. De uitsluitingscriteria is als volgt: meiden, ernstige suïcidale problematiek, ernstige agressieproblemen, seksueel grensoverschrijdend gedrag, zintuigelijke beperkingen en noodzaak tot dwang. Ook moet de jeugdige goed binnen de groep passen. Bij twijfel is de ervaring en de inschatting na de 'Polen-tocht' doorslaggevend. Het bijwonen van een Polen-tocht is een voorwaarde om te kunnen wonen op een woongroep van Tjeenz.

De inspectie hoort van verschillende hulpverleners dat Tjeenz werkt met verschillende methodieken, namelijk Adventure Therapy, Ervarend Leren, Systeem- en Oplossingsgericht werken en Geweldloos verzet. De methodieken en richtlijnen zijn bekend bij de hulpverleners. Ook van ouders en verwijzers hoort de inspectie dat ze tevreden zijn over de deskundigheid en professionaliteit van de hulpverleners van Tjeenz.

De gedragswetenschapper vertelt dat bij aankomst op maat wordt ingeschat of andere disciplines nodig zijn om de hulpvraag te behandelen. Indien externe expertise nodig is, wordt dit vaak binnen zes weken georganiseerd. Zo zijn er goede samenwerkingsverbanden met verslavings- en ggz organisaties in de regio. Ook kan Tjeenz via de coöperatie Zorgkracht 12 een beroep doen op de specifieke deskundigheid die zij in huis hebben. Tjeenz zet, waar nodig, op maat ambulante nazorg in, aldus de bestuurders.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie ziet verbeterpunten met betrekking tot het methodisch en ontwikkelingsgericht handelen. Een zorgvuldige dossiervoering vraagt aandacht.

Uit de gesprekken met de gedragswetenschapper en hulpverlener en uit de cliëntdossiers blijkt dat iedere jeugdige binnen zes weken samen met de hulpverlener een eigen behandelplan met haalbare doelen opstelt. De doelen komen veelal voort uit de eerder opgestelde doelen tijdens de Polen-tocht. Vervolgens wordt het behandelplan samen met de ouders en plaatser besproken en vastgesteld. Het behandelplan wordt op zijn minst iedere zes maanden met het netwerk geëvalueerd, waar nodig gebeurt dit vaker. Bij voorkeur gebeurt dit iedere drie maanden, aldus de gedragswetenschapper.

In de cliëntdossiers heeft de inspectie gezien dat het een gestructureerd plan is waarin duidelijk is wat de doelen zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De doelen zijn haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht. Tijdens het dossieronderzoek blijkt dat de dossiers niet eenduidig en actueel zijn. Bij norm 1.2 en norm 1.5 beschreef de inspectie dat uit het dossieronderzoek dat individuele gemaakte afspraken nog onvoldoende navolgbaar werden vastgelegd. Daarnaast is de risicotaxatie op verschillende plekken opgeslagen en vraagt het soms veel 'doorklikken' om bij relevante informatie te komen. Ook is een recent incident nog niet geregistreerd in het dossier. De teamleider herkent dit beeld en geeft aan dat door vacature ruimte ervoor wordt gekozen vooral op de groep te zijn. Hierdoor heeft de dossiervoering minder prioriteit.

*Verbeterpunt*

De inspectie is van mening dat er veel relevante informatie in de fysieke cliëntdossiers staat, tegelijkertijd is de dossiervorming niet eenduidig en actueel. De documenten, bijvoorbeeld de risicotaxatie, zijn lastig terug te vinden. De inspectie verwacht dat Tjeenz zorgt voor een actuele en overzichtelijke dossiervorming.



**Norm 2.5****Oordeel**

Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.



De inspectie ziet dat hulpverleners aandacht besteden aan het reflecteren op en het verbeteren van hun eigen handelen en dat van collega's. Hulpverleners investeren in hun eigen vakmanschap en nemen deel aan intervisie.

Wanneer hulpverleners in de begeleiding ergens tegenaanlopen, bespreken ze dit met collega hulpverleners, de teamleider of de gedragswetenschapper, zo vertelt een hulpverlener. Daarnaast zijn er wekelijkse overleggen met het hele team; de ene week is het een teamvergadering, de andere week is het een methodiekbeknopting. In de ontvangen stukken leest de inspectie dat er verschillende thema's worden behandeld tijdens de methodiekbeknoptingen zoals Geweldloos verzet en Meldcode Huiselijk Geweld. Verder ziet de inspectie dat hulpverleners zich in kunnen schrijven voor verschillende (SKJ-geaccrediteerde) deskundigheidstrainingen bij een extern bureau.

De inspectie hoort van hulpverleners en de teamleider dat intervisie om de zes weken wordt georganiseerd door de gedragswetenschapper. Tijdens deze bijeenkomsten staat eigen ontwikkeling van de hulpverleners centraal door te reflecteren op hun handelen. Een hulpverlener vertelt dat de laatste intervisie bijeenkomst onder andere ging over het delen van vertrouwelijke informatie, verkregen van de jeugdigen. De intervisie voor de gedragswetenschapper en voor de teamleider wordt door een externe deskundige georganiseerd, dit gebeurt niet op structurele basis. Wel hebben de bestuurders en het managementteam maandelijks supervisie.



## 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 inspectie constateert dat de bestuurders de organisatie zodanig inrichten dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp. Tjeenz zorgt voor voldoende deskundige, vakbekwame en geschoolde medewerkers en houdt rekening aan hoeveel jeugdigen zorg kan worden geboden. Echter vraagt het tijdig aanvragen van de Verklaring Omtrent het Gedrag aandacht.

De bestuurders vertellen dat ze de afgelopen periode hebben geïnvesteerd in verdere professionalisering van de organisatie. Het managementteam is opgezet en bestaat nu uit een gedragswetenschapper, teamleider en een intensief ambulante gezinsbehandelaar. Het managementteam fungeert als laag tussen de bestuurders en de hulpverleners op de woongroepen. De inspectie heeft gehoord en gezien in de cliëntdossiers dat de gedragswetenschapper verantwoordelijkheid draagt voor de behandelplannen en de inhoudelijke begeleiding aan jeugdigen. Zij is voor 32 uur per week gekoppeld aan de woongroepen van Tjeenz. Het team wordt aangestuurd door een teamleider.

Van de tien hulpverleners werkzaam op de woongroepen zijn vier hulpverleners SKJ-geregistreerd, werkt één hulpverlener toe naar een SKJ-registratie, zijn zeven hulpverleners HBO of WO opgeleid en hebben drie hulpverleners een mbo-opleidingsniveau. Tevens zijn ze allen in loondienst bij Tjeenz. De bestuurder geeft aan zich in te zetten op het aannemen van vast personeel en kiest er bewust voor om niet te werken met ZZP'ers. De hulpverleners met een mbo-opleidingsniveau staan geregistreerd bij het registerplein. De teamleider vertelt dat ze deze registratie van belang vindt

omdat de hulpverleners dan verplicht zijn om hun ontwikkeling en deskundigheid structureel bij te houden. De bestuurders vertellen dat er op het moment van toezicht nog vacatures openstaan en dat SKJ-geregistreerde (HBO) hulpverleners moeilijk te vinden zijn. Bij uitval van hulpverleners, is de teamleider en zijn de bestuurders bereid om in te springen, zo vertellen zij.

De inspectie heeft bij inzage van de personeelsdossiers geconstateerd dat er in een aantal gevallen hulpverleners bij Tjeenz werkzaamheden hebben verricht terwijl nog geen Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) aanwezig was. Dit is volgens de Jeugdwet niet toegestaan. De inspectie heeft dit bij de bestuurders aangegeven.



Uit het gesprek met de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat Tjeenz plek heeft voor maximaal tien jeugdigen, maar dat er wordt gestreefd naar maximaal zes à acht jeugdigen. Gezien de complexiteit van de problematiek van de doelgroep, merkt ze dat de spanningen al oplopen bij zes à acht jeugdigen. Ook vertelt de gedragswetenschapper dat er momenteel te weinig hulpverleners in dienst zijn om tien jeugdigen zorginhoudelijk goed te kunnen begeleiden. Daarnaast wordt er in grote mate gekeken in hoeverre een jeugdige passend is binnen de samenstelling van een groep. De bestuurders geven aan financieel kwetsbaar te zijn vanwege de kleine groepsgrootte. Bij incidenten waarbij jeugdigen moeten uitstromen, hebben ze direct een bezettingsprobleem.



“Laatst werd er een jongen van veertien aangemeld. In theorie zou hij passen bij de doelgroep die we behandelen, maar momenteel is het gebruik van drugs een groot probleem op de woongroepen. We hebben hem afgewezen omdat we hem daar niet aan bloot wilden stellen en we hem de begeleiding willen kunnen garanderen.” *Gedragswetenschapper*

#### Verbeterpunt

De inspectie verwacht dat van elke toekomstige hulpverlener of persoon die niet-incidenteel in contact komt met jeugdigen of hun ouders, een VOG aanwezig is vóór aanvang van de werkzaamheden. Dit is een verplichting op basis van artikel 1.4.6, eerste lid, van de Jeugdwet.

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



De inspectie constateert dat Tjeenz aandacht heeft voor het verbeteren van de organisatie en hulpverlening. De inspectie ziet dat er van incidenten wordt geleerd en dat in- en tegenspraak is georganiseerd.

De bestuurders en hulpverleners vertellen dat er een open cultuur heerst waar men elkaar kent en feedback durft te geven. De inspectie hoort dat de lijntjes kort zijn en dat het managementteam vaak op de groepen aanwezig is. Hulpverleners vertellen dat wanneer een incident plaatsvindt, dit altijd met de gedragswetenschapper en de jeugdige wordt besproken. De gedragswetenschapper vertelt dat incidenten standaard worden besproken in de twee wekelijkse teamoverleggen. Twee keer per jaar vindt er een analyse van de incidentenregistratie plaats door de gedragswetenschapper.

De inspectie leest in de incidentenrapportages van 2023 welke trends er binnen Tjeenz zijn geconstateerd en welke verbetermaatregelen hierop zijn geformuleerd. Voorbeelden van het uitvoeren verbetermaatregelen hoort de inspectie in verschillende gesprekken met hulpverleners terug, zoals dat er regelmatig buurtbijeenkomsten worden georganiseerd waarin verhalen worden uitgewisseld en afspraken worden gemaakt over hoe met elkaar om te gaan.

De inspectie hoort in de gesprekken met de bestuurders dat de in- en tegenspraak is georganiseerd door een cliëntenraad via Zorgkracht 12. Ook vertelt een hulpverlener dat er laatst een cliënt tevredenheidsonderzoek is afgenomen onder de jeugdigen van Tjeenz. De uitkomsten van het onderzoek waren positief; de jeugdigen waren tevreden over Tjeenz. Verder wordt elke maandag op de groepen een bewonersvergadering georganiseerd waarin jeugdigen hun inspraak in kunnen brengen.

De inspectie hoort van de bestuurders en leest in het opgestelde rapport dat Tjeenz voldoet aan de eisen uit de ISO 9001 norm, wet- en regelgeving en dat Tjeenz in februari 2024 een laatste audit heeft gehad.

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

De inspectie ziet dat Tjeenz jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid biedt om voor hun individuele belangen op te komen. De inspectie ziet dat Tjeenz een klachtenregeling heeft en dat de toegang tot een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon wordt gefaciliteerd.

De inspectie ziet dat Tjeenz jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid biedt om voor hun individuele belangen op te komen.

De bestuurders en hulpverleners geven aan dat ouders en jeugdigen hen laagdrempelig kunnen benaderen om zaken te bespreken waar ze tegenaan lopen. Uit gesprekken met ouders blijkt dat zij dit zo ook ervaren. Tjeenz is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Op de website van Tjeenz is de klachtenprocedure omschreven en staan de gegevens van het Klachtenportaal Zorg vermeld. Een ouder vertelt dat ze bekend is met de mogelijkheid om te klagen, dit is tijdens de intake besproken.

De inspectie hoort van de vertrouwenspersoon van Jeugdstem dat ze om de week op de woongroepen langs komt. Uit gesprekken met jeugdigen hoort de inspectie dat ze hiervan op de hoogte zijn en vertellen jeugdigen dat ze de vertrouwenspersoon regelmatig op de groepen zien. De inspectie ziet op de locatie een folder hangen van de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Jeugdstem.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Tjeenz uit op 27 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:

- Gestructureerde interviews met:
  - Twee bestuurders
  - Eén gedragswetenschapper
  - Eén teamleider
  - Eén pedagogisch medewerker
  - Twee jeugdigen
  - Twee ouders
  - Twee verwijzers
  - Eén vertrouwenspersoon
- De check van tien dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van hulpverleners, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van twee dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een hulpverlener aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Analyse van de incidentenregistratie, eerste helft van 2023
  - Analyse van de incidentenregistratie, eerste helft van 2023
  - Dagstructuur, huisregels en afspraken
  - Werkproces
  - Planning opleidingsplan
  - Rapportage audit ISO 9001 van februari 2024

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)