



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting het Robertshuis

Locaties Noorbeek, Slenaken, Mheer, Soest en 's-Graveland

*Hertoets i.v.m. Verscherpt Toezicht
12 maart 2024*

Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Stichting het Robertshuis

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

We zijn trots op de bereikte resultaten die aantonen dat Het Robertshuis samen met ouders, jeugdigen en medewerkers over een ontzettende slagkracht beschikt. Dit geeft ons vertrouwen dat we de openstaande punten niet alleen samen tot een goed einde gaan brengen maar ook daarna blijven door ontwikkelen tot een sterke organisatie. We blijven de fundamenten versterken tot een veilig lerend en continu reflecterend klimaat waarbij de kwaliteit en veiligheid op alle onderdelen een prominente transparante plek zullen innemen.

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

Kritisch reflecterend gaan we de openstaande punten aanpakken met hulp van sterke externe partijen door enerzijds de functioneringsgesprekken anders in te richten afgestemd op de adviezen. Anderzijds wordt de Wzd verder geïmplementeerd waarbij er altijd gezocht wordt naar een alternatief voor het inzetten van dwang. Ook gaan we samen met de Raad van Toezicht de punten buiten de normen om verbeteren en streven we naar een Robertshuis dat toekomstbestendig is en zich daarin continue blijft ontwikkelen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen zullen net als afgelopen periode merken dat we de normen zichtbaar verbeteren en implementeren. We nemen de zaken uiterst serieus en er zal breed en transparant gecommuniceerd worden, waarbij de CR, RVT en CVP hun rollen serieus uitdragen. De kwaliteit van zorg blijft gewaarborgd waarin ook zaken als planning en feedback een prominente rol innemen, rekening houdend met wensen en behoeften van de jeugdigen. Een veilig lerend klimaat waarin feedback en ontwikkeling sturend door de organisatie heen lopen waarin we de visie van het kind centraal voorop zullen blijven stellen.

Conclusie van de inspectie

Na het toezicht in juni 2023 stelde de inspectie het Robertshuis vanaf 12 september voor de duur van zes maanden onder Verscherpt Toezicht. Het Robertshuis is gevraagd een verbeterplan op te stellen. De inspectie voerde in maart 2024 een hertoets uit.

De inspectie zag een aantal verbeteringen rond de thema's Ontwikkelderichte hulp en Deskundige hulpverlener. De inspectie ziet met name nog tekortkomingen rond de uitvoering van de Wzd. De inspectie verwacht dat het Robertshuis dit binnen drie maanden op orde brengt en zal dit komen toetsen. Daarnaast heeft de inspectie nog zorgen rond het thema Goed bestuur. Ook op dit thema zijn nog verbeteringen nodig. De inspectie heeft vertrouwen in de daadkracht en het tegenwicht dat de Raad van Toezicht biedt aan de bestuurder. Op basis daarvan beëindigt de inspectie het verscherpt toezicht, maar blijft de ontwikkelingen en de voortgang volgen.



1 Inleiding

In juni 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Stichting het Robertshuis (hierna: het Robertshuis) op de locaties Noorbeek, Slenaken en Mheer. Op basis van dit toezicht concludeerde de inspectie tekortkomingen in de kwaliteit bij een meerderheid van de normen. Bij een aantal van de normen zag de inspectie tijdens eerder toezicht in 2019 en tijdens een gesprek met de bestuurder en een lid van de Raad van Toezicht naar aanleiding van een signaal in 2022, dezelfde tekortkomingen. Doordat er al langer sprake was van tekortkomingen en door de aard van de tekortkomingen, had de inspectie beperkt vertrouwen in de zelfstandige verbeterkracht van het Robertshuis. De inspectie wilde de doorvoering van verbeteringen nauwlettend in de gaten houden. Daarom stelde de inspectie het Robertshuis vanaf 12 september 2023 voor zes maanden onder verscherpt toezicht.

Aanleiding

Naar aanleiding van het toezicht in juni 2023 was verbetering noodzakelijk op de volgende normen:

- 1.1 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.2 Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 2.4 Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.
- 2.5 Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- 3.1 De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3 De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- 3.4 De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De inspectie zag in juni 2023 op de volgende normen voornamelijk positieve punten:

- 1.3 Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip en vertrouwen.
- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.2 Hulpverleners zetten interventies in die aansluiten bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.

Het bestuur zei tijdens het gesprek met de inspectie op 12 september 2023 over de tekortkomingen, te gaan werken aan de kwaliteit van de zorg en daarbij externe deskundigheid te betrekken. De inspectie zag dat de inzet en goede intenties binnen het Robertshuis aanwezig waren, maar dat het ontbrak aan voldoende kennis en kunde om de aangedragen verbeterpunten met voldoende inzicht, diepgang en reikwijdte op te pakken. Het bestuur gaf aan dat een periode van zes maanden voldoende zou zijn om de belangrijkste zaken bij het Robertshuis op orde te krijgen. De inspectie stelde daarom het Robertshuis op 12 september 2023 voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.

De termijn van verscherpt toezicht liep op 12 maart 2024 af. Daarom voerde de inspectie in maart opnieuw toezicht uit om te oordelen of de tekortkomingen zijn opgelost en zij het verscherpt toezicht kan beëindigen.

Verloop verscherpt toezicht

Verbeterplan

Bij het instellen van het verscherpt toezicht vroeg de inspectie de bestuurder binnen vier weken een verbeterplan te maken en deze vóór 9 oktober 2023 aan de inspectie te sturen. De inspectie ontving het verbeterplan op 5 oktober 2023. De inspectie toetste dit plan op realisme, ambitie en volledigheid en bepaalde daarna hoe zij haar verscherpt toezicht verder vormgaf. In haar reactie op het verbeterplan, liet de inspectie op 17 oktober 2023 weten dat zij het plan in voldoende mate realistisch en volledig vindt maar dat het plan nog niet ambitieus genoeg is om de noodzakelijke en blijvende verbeteringen in de kwaliteit door te voeren. Daarop heeft de inspectie het bestuur en de Raad van Toezicht (hierna: RvT) uitgenodigd voor een gesprek.

Gesprek met het bestuur en de RvT

Het gesprek met de RvT en het bestuur vond op 9 november 2023 plaats. Tijdens dit gesprek is ook aandacht besteed aan de berichten in de media over de besteding van zorggelden. Deze berichten kwamen in de media nadat het inspectierapport was gepubliceerd. De inspectie kondigde aan tijdens het verscherpt toezicht aanvullend onderzoek te doen naar de bedrijfsvoering. De inspectie toetst hierbij of de zorgaanbieder zich op zodanige manier organiseert dat dit leidt, of redelijkerwijs moet leiden, tot verantwoorde hulp. De door de inspectie geconstateerde tekortkomingen in de zorg kunnen samenhangen met de bedrijfsvoering. Bovendien kunnen de mediaberichten leiden tot onrust onder personeel, ouders en gemeenten en daarmee het lopende verbetertraject nadelig beïnvloeden.

De inspectie stelde in het gesprek vast dat het Robertshuis op alle tekortkomingen verbetermaatregelen (SMART) formuleerde. Alleen keek het Robertshuis te weinig naar samenhang en de fundamentele oorzaken. Om tot verbetering te komen is het noodzakelijk de achterliggende oorzaken mee te nemen.

Tussentijdse toets

Op 23 november en 8 december 2023 bracht de inspectie bezoeken aan locaties in Slenaken, Soest en 's-Graveland om zich een beeld te vormen van de voortgang van de verbeteringen naar

aanleiding van het onderzoek in juni 2023. Daarnaast werd aanvullend onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van signalen in de media. Dit aanvullend onderzoek richtte zich met name op norm 3.2 uit het JIJ-kader 'De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp', de eisen uit de Wet toetreding zorgaanbieders (hierna: Wtza) en de principes uit de Governancecode Zorg 2022.

De tussentijdse toets is afgesloten met een brief aan het Robertshuis waarin de inspectie aandacht vraagt voor de besproken punten, omdat zij verwacht dat aandacht hiervoor van belang is om na afloop van het verbetertraject het beoogde effect te bereiken en te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. De bevindingen van deze tussentijdse toets zijn vermeld onder norm 3.2 van hoofdstuk 3 Resultaten.

Doel van de hertoets in maart 2024 was om te bepalen of het Robertshuis erin is geslaagd de tekortkomingen op te heffen, en verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

De hertoets 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. Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Als basis gebruikt de inspectie het rapport van de bezoeken in juni 2023, dat op 12 september 2023 is gepubliceerd. De hertoets richt zich op de tien normen uit het rapport waarop verbeterpunten zijn geformuleerd en de onderwerpen die tijdens het aanvullende onderzoek zijn besproken. Omdat het verbeterplan van het Robertshuis volgens de inspectie nog niet ambitieus genoeg was om de noodzakelijke en blijvende verbeteringen in de kwaliteit door te voeren, richt de inspectie zich op de gehele norm en niet uitsluitend op de verbeterpunten per norm.

De inspectie bezocht vijf locaties; op 11 en 12 maart bezocht de inspectie Noorbeek, Slenaken en Mheer, en op 15 maart de locaties Soest en 's-Graveland.

Beschrijving Stichting het Robertshuis

Het Robertshuis is in 2006 vanuit een ouderinitiatief opgezet voor kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met een stoornis binnen het Autisme Spectrum (ASS) die niet in de bestaande zorg terecht kunnen of hierin zijn vastgelopen. Ook jeugdigen met een verstandelijke beperking, ADHD, ODD of een hechtingsstoornis waarbij veel structuur en duidelijkheid nodig is, kunnen bij het Robertshuis terecht. Het Robertshuis biedt dagbehandeling en begeleiding op zes locaties. Vier van deze locaties zijn gevestigd in Limburg en twee andere locaties bevinden zich in de provincies Utrecht en Noord-Holland.

De stichting staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 14088413. Het hoofdkantoor is gevestigd in Noorbeek, Limburg. Het Robertshuis begeleidt, op het moment van toezicht, in totaal 78 jeugdigen en jongvolwassenen, verdeeld over de zes locaties in Utrecht,

Noord-Holland en Zuid-Limburg. Voor 48 jeugdigen en (jong)volwassenen loopt de financiering via de Wet Langdurige Zorg (Wlz) en voor 22 jeugdigen via Jeugdwet, waarvan deels via een PGB of maatwerkafpraak met een gemeente. Van 8 cliënten kan de inspectie niet achterhalen op welke financieringsgrondslag de hulp geboden wordt.

Stichting Het Robertshuis is HKZ-gecertificeerd.

Begeleiding en behandeling van de jeugdigen vindt dagelijks plaats van 8:45 tot 15:00 uur, naschoolse opvang van 15:00 tot 17:30 uur. Daarnaast is er op zaterdag de mogelijkheid om gebruik te maken van weekendopvang. Behandeling gebeurt onder andere op basis van de specifieke methodieken ABA (Applied Behavior Analysis), DTT (Discrete Trial Training) en PRT (Pivotal Response Treatment). Alle jeugdigen zijn vrijgesteld van de leerplicht.

Op het moment van toezicht werken 52 medewerkers voor het Robertshuis, waarvan 9 medewerkers via een Beroeps Begeleidende Leerweg-contract (BBL-contract). Ongeveer de helft van de medewerkers heeft een hbo- of universitair diploma. Dertig procent van de medewerkers heeft geen zorggerelateerde opleiding gevolgd. Vijf medewerkers staan geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of het register voor Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG-register).

De organisatie wordt aangestuurd door een bestuurder en twee zorgmanagers. Daarnaast werken er twee senior gedragswetenschappers, één junior gedragswetenschappers, zeven behandelcoördinatoren, zestien senior begeleiders, elf junior begeleiders en drie ondersteunende begeleiders.

De jeugdigen worden door de begeleiders in eigen auto's of in één van de vijf busjes van het Robertshuis gehaald en gebracht.

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

Naar aanleiding van de bevindingen van het inspectiebezoek in juni 2023, was het noodzakelijk dat het Robertshuis verbeteringen zou doorvoeren. Omdat de inspectie op dat moment onvoldoende vertrouwen had in de aansturing en verbeterkracht, plaatste de inspectie het Robertshuis vanaf 12 september 2023 onder verscherpt toezicht voor een periode van zes maanden. Het Robertshuis heeft een verbeterplan gemaakt en verbeteringen doorgevoerd. In maart 2024 voerde de inspectie een hertoets uit op alle verwachtingen waarop door de inspectie aandachts- en verbeterpunten waren geformuleerd.

Er is nog verbetering noodzakelijk op de volgende normen:

- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 3.1 De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.
- 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- 3.3 De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

De inspectie zag voornamelijk positieve punten, maar met mogelijkheid tot verbetering, bij de volgende normen:

- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 2.5 Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- 3.4 De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Tijdens de inspectie in maart 2024 zag de inspectie alleen positieve punten bij de volgende normen:

- 1.1 Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- 1.2 Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.
- 2.4 Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.

Bestuursgesprek

Op verzoek van de inspectie vond er op 22 mei 2024 een bestuursgesprek plaats. Hierbij sprak de inspectie met de bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht (RvT) over het rapport en de verbeterpunten die zijn aangegeven naar aanleiding van de hertoets die in maart 2024 werd uitgevoerd.

De inspectie sprak haar zorgen uit over de toepassing van de Wet zorg en dwang (Wzd) zoals beschreven bij norm 1.5 en over de cultuur en de aansturing, zoals beschreven bij de normen 3.1, 3.2 en 3.3.

Ten aanzien van de toepassing van de Wzd (norm 1.5) sprak de inspectie haar zorgen uit over de maatregelen die het Robertshuis trof, zoals het inschrijven als Wzd-locatie. Hierbij lijkt de bedoeling van de Wzd gemist te worden. De bedoeling van de Wzd is om altijd te blijven zoeken naar alternatieven voor het inzetten van dwang, niet om toepassing van dwang beter mogelijk te maken. In reactie hierop gaf de bestuurder aan dat het Robertshuis nog steeds bezig is met ontwikkelen en leren op dit vlak.

De inspectie sprak met de RvT en de bestuurder over de bestuurskracht (norm 3.1). Het bestuur wordt op dit moment gedragen door één persoon wat de aansturing van het Robertshuis kwetsbaar maakt. Op dit moment wordt de bestuurskracht vooral van binnenuit versterkt door taken te delegeren en daarmee de bestuurder te ontlasten. De inspectie benadrukt dat de bestuurder als enige verantwoordelijk blijft ook als er taken gedelegeerd worden, wat een potentieel risico vormt voor de continuïteit.

De inspectie vroeg in een eerder gesprek en in het rapport aandacht voor de belangenverstremming rond onder andere onroerend goed, als gevolg van familiebanden (norm 3.2). De RvT gaf aan al tijdelijke maatregelen te hebben genomen en te werken aan constructies waarbij de schijn van belangenverstremming opgeheven wordt.

Tot slot vroeg de inspectie aandacht voor het ontbreken van een 'veilige meldcultuur' (norm 3.3). Tijdens het toezicht hoorde de inspectie van zowel ouders als medewerkers, dat de bejegening door (ingehuurde) deskundigen maakt dat zij het moeilijk vinden om zich uit te spreken en feedback te geven, zonder dat er angst is voor repercussies. De inspectie gaf aan dat 'de bejegening' ook in het verleden heeft geleid tot meldingen en signalen. In reactie hierop gaf de RvT aan samen met de bestuurder te kijken hoe zij hier verbetering in kunnen aanbrengen.

Samenvattende conclusie

Op basis van de hertoets en het bestuursgesprek ziet de inspectie dat er een aantal verbeteringen in de zorg zijn doorgevoerd. De inspectie ziet met name tekortkomingen in de uitvoering en toepassing van de Wzd. De inspectie verwacht dat het Robertshuis dit binnen drie maanden op orde brengt en zal dit komen toetsen.

Ook maakt de inspectie zich zorgen over de bestuurskracht en het tempo waarin de verbeteringen worden doorgevoerd. De inspectie ziet mogelijkheden om de bestuurskracht en de daadkracht te versterken door het tegenwicht en pro-activiteit die vanuit de RvT geboden wordt. Om in de volle

breedte haar taak als RvT uit te kunnen voeren, zoekt de RvT een nieuw 3^e lid met inhoudelijke portefeuille. De inspectie onderstreept het belang hiervan.






De inspectie heeft gezien de verbeteringen die gedurende het Verscherpt Toezicht zijn doorgevoerd en vanwege de rol die de RvT pakt, voldoende vertrouwen in de voortgang van de ontwikkelingen om het Verscherpt toezicht te beëindigen, maar zal de voortgang blijven volgen.

Vervolg

De inspectie verwacht dat het Robertshuis het lopende verbeterplan verder aanscherpt en uitvoert, met hierin bijzondere aandacht voor de implementatie en toepassing van de Wzd. Dit aangepaste en geactualiseerde verbeterplan moet voor 11 juli 2024 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van het plan beslist de inspectie wanneer zij een hertoets uitvoert.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de hertoets 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 toetst de inspectie 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. De figuur geeft de oordelen weer op basis van de hertoets. Per norm staat vervolgens weergegeven wat het oordeel was op basis van het eerste toezicht in juni 2023 en de hertoets in maart 2024.



Beeld



Eigen regie






Respect



**Gezonde
ontwikkeling**



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

Norm 1.1		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag in de cliëntdossiers dat de problematiek van het kind is beschreven aan de hand van verschillende ontwikkeldomeinen, maar dat er weinig tot niets is geschreven over de thuissituatie. De inspectie hoorde van begeleiders en gedragswetenschappers dat niet alle begeleiders toegang hebben tot de cliëntdossiers van jeugdigen die zij begeleiden. De inspectie stelde dat zonder relevante informatie, begeleiders moeilijker veranderingen in het beeld van de jeugdige kunnen signaleren waardoor kansen gemist worden of zelfs risico's ontstaan voor de jeugdige.

Ook hoorde de inspectie van ouders dat het contact met ouders beperkt blijft tot korte overdrachtsmomenten tijdens het halen en brengen van de jeugdige. Daarnaast vertellen de bestuurder en ouders dat het Robertshuis geen ouderbegeleiding geeft, maar via een aparte indicatie doorverwijst naar JENS.

Toelichting hertoets maart 2024




In de dossiers is te zien dat de thuissituatie is beschreven en of er op meerdere domeinen problemen spelen. Het Robertshuis is gestart met maandelijks Multidisciplinair Overleg (hierna: MDO) en kwartaal-evaluaties over jeugdigen waarbij de ouders zijn uitgenodigd en waaraan alle begeleiders van de jeugdige meedoen. Van ouders hoort de inspectie dat zij positief zijn over het contact dat zij nu hebben door deze besprekingen.

Begeleiders zeggen dat zij zich hierdoor meer betrokken voelen en, doordat zij meer informatie krijgen over de achtergrond van een jeugdige, het gedrag van een jeugdige beter kunnen begrijpen.



“De begeleiders kennen mijn kind heel goed. Soms kennen ze hem beter dan ik.” *ouder*

Een aantal ouders vertelt dat zij thuisbegeleiding krijgen, bijvoorbeeld om de brug te maken tussen thuis en het Robertshuis.

Norm 1.2		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Jeugdigen en ouders hebben, waar mogelijk, regie over hun leven en welbevinden.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag in de cliëntdossiers niet terug hoe het Robertshuis ouders betreft bij de hulpverlening. Ook zag de inspectie niet terug wat de ouders vinden van de doelen of waaraan zij willen dat het Robertshuis werkt met hun kind. Daarnaast zag de inspectie geen doelen die gericht zijn op de afbouw van het aantal dagen dat de jeugdige bij het Robertshuis verblijft.

De inspectie zag in de cliëntdossiers niet terug dat er minimaal twee keer per jaar een evaluatie is met jeugdige en ouders, zoals de bestuurder vertelde. Ouders vertelden dat zij geen invloed hebben op de hulp, omdat de methodiek bepalend is en hen niet wordt gevraagd naar hun wensen of gekeken wordt of het passend is.

Toelichting hertoets maart 2024

Van gedragswetenschappers hoort de inspectie dat er meer aandacht is voor de input van ouders en dat de eigen regie wordt bevorderd. Ouders worden actief uitgenodigd voor de MDO's en kwartaalevaluaties, vertelt een behandelcoördinator. De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat het behandelplan zichtbaar is besproken met ouders en dat er een paraaf van ouders op elke bladzijde staat. Ouders vertellen dat zij het prettig vinden dat zij ook kunnen kiezen om digitaal aan te sluiten, omdat dit beter in te passen is in hun eigen werkschema.




Ouders kunnen onder andere tijdens deze besprekingen hun wensen inbrengen. Eén van de ouders vertelt dat zij kunnen zeggen waar zij graag aan willen werken, bijvoorbeeld eten met een vork of starten met zindelijkheidstraining. Dit bespreken zij dan in het MDO en koppelen er een doel aan.

“We gaan met de ouders in gesprek. Ouders vroegen zich of hun kind nog wel in een groep paste. Zij hebben bij een andere groep gekeken of dit een betere plek voor hun kind is. Ik vind hun mening belangrijk.”
hulpverlener



Het contact tussen ouders en medewerkers ervaren ouders als laagdrempelig. Een ouder vertelt dat zij iets wilde bespreken met een zorgmanager, een appje stuurde en binnen vijf minuten een reactie kreeg. Een andere ouder vertelt dat zij graag elke dag een schriftje meegeeft met wat er thuis is gebeurd, omdat haar kind zelf niet kan praten. Een andere ouder vertelt hoe zij in het MDO

samen zochten naar nieuwe uitdagingen voor haar kind, zodat deze zich nuttiger gaat voelen, en dit nu op het Robertshuis en thuis uitvoeren.

Norm 1.3		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.		

Deze norm is niet opnieuw beoordeeld

Norm 1.5		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag tijdens een rondleiding in Slenaken een trampoline waarbij de trap na elke sprong los ging zitten, waardoor het voor de jongeren niet veilig was om deze te gebruiken.

Begeleiders van het Robertshuis halen en brengen de jeugdigen en krijgen daarbij alleen de tijd en kilometers vergoed die de begeleider méér kwijt is dan het eigen woon-werkverkeer. Begeleiders die wat verder weg wonen werken hierdoor lange dagen. Ook omdat de begeleiders geen pauze hebben gedurende de dag.

De inspectie zag dat er vrijheidsbeperkende maatregelen (hierna: VBM) werden ingezet. De inspectie verwachtte dat het Robertshuis dit per direct afbouwde, op zoek zou gaan naar alternatieven en ging afwegen of de geboden hulp nog passend is voor jeugdigen waarbij VBM wordt ingezet. De begeleiders vertelden dat zij geen training krijgen in toepassen van VBM, maar in de praktijk van elkaar leren hoe zij dit moeten doen. Eén van de begeleiders vertelde dat het Robertshuis met signaleringsplannen wil gaan werken om escalaties te voorkomen, maar dat dit nog niet was ingevoerd.

Toelichting hertoets maart 2024

Een behandelcoördinator vertelt dat zij nu maandelijks kijken of al het (speel)materiaal nog in orde is. De inspectie ziet in het document 'Rol en functiebeschrijvingen', dat de medewerker Facilitair deze verantwoordelijkheid heeft. Een behandelcoördinator vertelt dat zij kleine gebreken aan deze medewerker doorgeeft, maar bij grote dingen, zoals een lekkage, de bestuurder belt.

De inspectie ziet in een brief aan de medewerkers dat het Robertshuis de regeling rondom vervoer en pauzes aanpast. Per 1 april start de werkdag van iedere begeleider op het moment dat het eerste kind bij hen in de auto stapt en eindigt als het laatste kind thuis is gebracht. Ook wijzigen de vergoedingen voor vervoer met en zonder kinderen. De ondernemingsraad (hierna: OR) stemde hiermee in. In dezelfde brief staat dat iedere medewerker vanaf 1 april 2024 verplicht, in eigen tijd, twee keer een kwartier pauze moet nemen. Tot slot staat er in de brief dat functionerings- en beoordelingsgesprekken in 2024 met de direct leidinggevende zijn en dat er intervisie gaat starten. Bij al deze onderwerpen staat in de brief dat het Robertshuis er vanaf februari 2024 'mee aan de slag gaat'. Van medewerkers hoort de inspectie dat het gesprek over het vervoer en de pauzes nog moet plaatsvinden en de regelingen op het moment van toezicht nog niet zijn doorgevoerd.

De inspectie hoort van de bestuurder dat het Robertshuis alle behandellocaties wil registreren als Wzd-locatie. De locatie Noorbeek is sinds 2 oktober 2023 een Wzd-locatie en de locatie Slenaken sinds 6 maart 2024. De bestuurder is nog met de andere locaties bezig. In het document Tijdsplan implementatie Wzd is te zien dat het tijdsplan doorloopt tot eind april.

De bestuurder vertelt dat het CCE meekijkt met een van de jeugdigen.

De bestuurder vertelt dat alle medewerkers een basiscursus kregen over de theorie van de Wzd en hoe zij in de praktijk fysiek kunnen ingrijpen. De inspectie hoort dit ook in de gesprekken met de begeleiders. Om zich een beeld te kunnen vormen, vroeg de inspectie aan medewerkers om voor te doen wat de grepen inhouden.

De inspectie ziet dat de beleidsnota Wzd nog niet klaar is. Ook constateert de inspectie dat het Robertshuis nog geen Wzd-functionaris heeft conform de Wzd.

De bestuurder vertelt dat een huisarts en een kinder- en jeugdpsychiater via digitaal overleg meekijken bij het toepassen van VBM. De inspectie zag in de dossiers niet terug dat er door een ter zake deskundig arts is vastgesteld dat de zorgbehoefte voortkomt uit de verstandelijke beperking en daarmee de Wzd van toepassing is. Ook is er in de dossiers niet terug te zien dat het stappenplan conform de Wzd gevolgd is.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie signaleringsplannen, maar ook een signaleringsplan waarbij (structureel) VBM wordt toegepast, terwijl die niet in het plan is vastgelegd conform het stappenplan en eisen van de Wzd. Zo is onder andere niet terug te zien in het dossier dat er door een ter zake deskundig arts is vastgesteld dat de jeugdige onder de Wzd valt en is de inzet van de maatregel niet besproken met een gedragswetenschapper. De inspectie hoort van de gedragswetenschappers dat het toepassen van VBM volgens het stappenplan van de Wzd, nog niet is verwerkt in de cliëntdossiers. Er zijn plannen hoe zij dit willen gaan doen. De inspectie ziet ook dat het niet in elk dossier duidelijk is bij welke jeugdige de Wzd van toepassing is.

De inspectie ziet in de dossiers en hoort van medewerkers, dat er niet duidelijk geschreven en gesproken wordt over VBM. In een van de dossiers ziet de inspectie bijvoorbeeld de omschrijving 'methodische bescherming', wat bij navraag volgens begeleiders om vastpakken en vasthouden blijkt te gaan maar wat niet is geregistreerd als VBM volgens de Wzd.

Tijdens observaties en gesprekken met begeleiders ziet en hoort de inspectie wel terug dat begeleiders bewuster bezig zijn met het zoeken naar alternatieven. Dit gebeurt met name als de spanning oploopt bij een jeugdige. Begeleiders vertellen bijvoorbeeld nu eerder te kiezen voor een

alternatieve bezigheid als een jeugdige een taak niet wil uitvoeren, om het dan later nog eens te proberen.

Tijdens observaties en de gesprekken ziet en hoort de inspectie dat de begeleiders van het Robertshuis veel aandacht hebben voor veiligheid en hoe zich dat verhoudt tot de Wzd. Begeleiders vertellen de 'Nee tenzij'-regel bij VBM zoveel mogelijk toe te passen. Een begeleider geeft een voorbeeld van een jeugdige die onder een schommel gaat liggen. Dat kan verkeerd gaan en dus haalt de begeleider de jeugdige hieronder vandaan. Tijdens observaties buiten in de tuin bij de speeltoestellen, ziet de inspectie echter dat de begeleiders steeds de hand van de jeugdigen vasthouden terwijl er geen sprake is van (mogelijke) onveiligheid bijvoorbeeld door van het terrein af te kunnen gaan.

Verbeterpunten

De inspectie ziet in de brief en hoort van medewerkers dat het Robertshuis intervisie, een andere vervoersregeling, aanpassing aan de arbeidstijden en functioneringsgesprekken in gang zette. De inspectie hoort terug van medewerkers dat dit niet op alle punten in overleg met medewerkers is gebeurd. Overleg moest nog plaatsvinden kort voor de implementatiedatum. De inspectie verwacht dat het Robertshuis alle belangrijke besluiten voorlegt aan de OR voordat deze zijn vastgesteld.

Ten aanzien van de uitvoering van de Wzd ziet de inspectie dat nog veel kennis bij zowel bestuurder als medewerkers ontbreekt, veel zaken nog niet goed zijn georganiseerd en er nog veel niet in de praktijk is doorgevoerd, zoals het aanpassen van de dossiers en het beoordelen van de jeugdigen door een ter zake deskundig arts. Dit maakt de rechtspositie van de jeugdige kwetsbaar als gedwongen zorg wordt toegepast. Het is de verantwoordelijkheid van de aanbieder om op de hoogte te zijn en te voldoen aan alle eisen en randvoorwaarden van de Wzd bij het uitvoeren hiervan. De vraag wat wel en niet gezien moet worden als VBM staat in de Wzd duidelijk omschreven en dit kan het Robertshuis verwerken in hun beleidsnotitie ([Onvrijwillige zorg in de Wzd | Wet zorg en dwang \(Wzd\) | Informatiepunt dwang in de zorg](#)).

De inspectie verwacht van het Robertshuis dat zij prioriteit geeft aan de uitvoering van de plannen rond de Wzd en dat dit voor eind juni volledig geïmplementeerd is op een wijze die voldoet aan de Wzd ([Download het stappenplan Wet zorg en dwang \(vilans.nl\)](#)). Een aandachtspunt hierbij is de passendheid van de Wzd voor de doelgroep van het Robertshuis: het Robertshuis richt zich op autisme, problematiek die (vooralsnog) niet onder Wzd valt, tenzij sprake is van een (vastgestelde) verstandelijke beperking.


Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema toetst de inspectie 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. De figuur geeft de oordelen weer op basis van de hertoets. Per norm staat vervolgens weergegeven wat het oordeel was op basis van het eerste toezicht in juni 2023 en de hertoets in maart 2024.






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

Norm 2.1		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.	●	●

Deze norm is niet opnieuw beoordeeld

Norm 2.2		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.	●	●

Deze norm is niet opnieuw beoordeeld

Norm 2.3		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag tijdens observaties dat begeleiders per jeugdige dagelijks op papier alertheidslijsten bijhouden. Deze werden niet in het digitale dossier bewaard. Hierdoor konden ouders de voortgang niet monitoren. De bestuurder vertelde dat zij de scores wel bespraken met ouders tijdens evaluaties.

Ook zag de inspectie in de dossiers dat begeleiders niet bij elke jeugdige de dagrapportage schreven en daarin niet schreven aan welke doelen zij werkten met de jeugdige.

Daarnaast schreven zij niet altijd de maandrapportage en werd deze niet met ouders besproken, maar alleen gegeven ter informatie.

Van ouders hoorde de inspectie dat er evaluaties waren, maar de inspectie zag niet terug of ouders daarbij aanwezig waren. Ook zag de inspectie niet of er andere partijen aanwezig waren.

Tot slot zag de inspectie in de evaluatieverslagen geen afwegingen of de vijf behandeldagen en soms ook een opvang op zaterdag, nog gewenst of passend is.

Toelichting hertoets maart 2024

Van de bestuurder en de medewerkers hoort de inspectie dat het Robertshuis nu anders werkt. Begeleiders rapporteren nu elke dag in elk cliëntdossier op de doelen van een jeugdige. Veel ouders vinden dit prettig, al maken sommige ouders de opmerking dat het nu hele lange verslagen zijn.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat deze volledig zijn, met actuele dagverslagen, maandrapportages en een zorgplan. Begeleiders en gedragswetenschappers vertellen dat alle dossiers zijn doorlopen op actualiteit en volledigheid. Van de jeugdigen is de veiligheid in kaart gebracht. De inspectie ziet ook dat een risicomatrix in het dossier staat.

Van medewerkers en de bestuurder hoort de inspectie dat iedereen een cursus methodisch werken kreeg. Hierin kregen zij onder andere uitleg over het cyclisch werken volgens Plan-Do-Check-Act (PDCA). Begeleiders vertellen dat dit hen bewuster maakt van wat zij doen.






“Van de training methodisch werken heb ik geleerd gesprekken over cliënten voor te bereiden en te evalueren.” *hulpverlener*

Hoewel de inspectie van begeleiders en ouders hoort dat zij tijdens de maandgesprekken ook bespreken of de zorg nog aansluit bij de behoefte van de jeugdige (zie ook norm 1.2), ziet de inspectie meerdere jeugdigen en jongvolwassenen waarbij het programma bij het Robertshuis meer ingericht is als dagbesteding in plaats van behandeling. De inspectie hoort nog niet terug van het Robertshuis en de ouders dat er wordt gesproken over dagbesteding of behandeling elders, wanneer dit voor de ontwikkeling van de jeugdige beter passend is. Een van de ouders vertelt hier zelf wel naar op zoek te zijn, maar dat dit geen onderwerp van gesprek is binnen het Robertshuis.

Aandachtspunt

De inspectie ziet verbeteringen in de cliëntdossiers en in de overlegstructuur. De inspectie vraagt wel aandacht voor de afweging bij jeugdigen of behandeling door het Robertshuis nog langer nodig is en of behandeling of een vorm van dagbesteding elders soms niet beter passend is. Mede omdat het bij het Robertshuis om behandelgroepen gaat, waar begeleiders door de inzet van passende interventies binnen een bepaalde periode aan een oplossing van problemen werken. Hierbij denkt de inspectie met name aan jeugdigen of jongvolwassenen waarbij de ontwikkeling bij het Robertshuis stagneert, of die juist voldoende vorderingen maken.

Norm 2.4		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders.		

Toelichting toets juni 2023




De inspectie hoorde tijdens gesprekken met ouders dat alle extra behandelingen zoals medicatiebegeleiding en fysiotherapie en begeleiding van de ouders zelf, buiten het Robertshuis plaatsvinden. Er was geen multidisciplinair overleg en externe partijen werden niet standaard uitgenodigd.

De inspectie hoorde dat het Robertshuis continuïteit biedt door jeugdigen ook te laten blijven als deze 18 jaar worden. De ontwikkeling staat dan vaak niet meer centraal en de zorg verandert in een vorm van dagbesteding. Als dit niet voldoende is voor de jeugdige moeten ouders zelf op zoek naar een alternatief.

Toelichting hertoets maart 2024

Van een gedragswetenschapper en ouders hoort de inspectie dat het Robertshuis andere partijen nu uitnodigt voor overleggen. Doordat het mogelijk is om digitaal deel te nemen gebeurt dit regelmatig. De inspectie ziet dit terug in enkele cliëntdossiers. Wel valt op dat in veel gevallen alle externe hulpverlening stopt op het moment dat de jeugdige start bij het Robertshuis.

Ouders vertellen dat zij thuis de dingen toepassen die de jeugdige bij het Robertshuis leert. Vanuit het Robertshuis krijgen zij daar instructies voor. De inspectie hoorde van ouders en begeleiders dat het Robertshuis ook thuisbegeleiding biedt als dat nodig is.

Norm 2.5		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie hoorde van medewerkers en zag in documenten dat het Robertshuis weinig scholing aanbood aan begeleiders. Ook zag de inspectie bij een steekproef van de personeelsdossiers dat een groot deel van de medewerkers geen zorggerelateerde opleiding heeft gehad.

Daarnaast kregen begeleiders geen intervisie en waren er geen structurele teamoverleggen.

De inspectie verwachtte dat het Robertshuis meer tijd besteedt aan deskundigheidsbevordering dan één jaarbijeenkomst. Ook verwachtte de inspectie dat het Robertshuis ervoor gaat zorgen dat alle begeleiders de mogelijkheid voor intervisie krijgen.

Toelichting hertoets maart 2024

De inspectie hoort van de bestuurder en de medewerkers dat er een aantal scholingsmomenten zijn geweest. In het document Collectief Opleidingsplan ziet de inspectie dat er ook nog een aantal scholingsmomenten staan gepland. Deze gaan over de Wzd, methodisch werken, autisme, bedrijfshulpverlening en de behandelmethodiek van het Robertshuis. Deze basistrainingen zijn voor alle medewerkers.

Medewerkers vertellen dat zij hun eerste intervisie hadden. De intervisiegroepen bestaan uit medewerkers van dezelfde functiegroep. De meeste medewerkers vertellen het nuttig te vinden. Sommige medewerkers geven aan er nog niet zo veel aan te hebben gehad. De inspectie zag een document waarin instructies staan voor een methodische intervisie. Er is geen externe begeleiding bij een intervisiegroep. De intervisiegroep doet dit zelf met behulp van de instructie.

Aandachtspunt

Kwalitatief goede intervisie houden zodat de deelnemers er voldoende uit kunnen halen vraagt oefening waarbij soms ook, al dan niet tijdelijk, (externe) begeleiding nuttig kan zijn.




Thema 3: Goed bestuur

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

In onderstaand figuur ziet u wat de oordelen zijn van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema. De figuur geeft de oordelen weer op basis van de hertoets. Per norm staat vervolgens weergegeven wat het oordeel was op basis van het eerste toezicht in juni 2023 en de hertoets in maart 2024.



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

Norm 3.1		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder ¹ stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie hoorde van medewerkers en ouders dat de bestuurder het centrale punt is voor alles wat de bedrijfsvoering betreft; van incidenten tot indicaties, van vervoer tot financiering.

Ouders vertelden dat zij ontevreden waren over de communicatie en dat deze niet open en transparant was. De inspectie verwachtte duidelijke, tijdige en begrijpelijke communicatie met ouders over zaken die hen en hun kind aangaan en dat het Robertshuis hen betreft in de besluitvorming. Ook verwachtte de inspectie dat het Robertshuis ouders op tijd en correct informeert over belangrijke beslissingen en veranderingen binnen het Robertshuis.

Via de cliëntdossiers kon de inspectie niet zien of de jeugdige de behandeling kreeg waarvoor het Robertshuis betaald kreeg.

Toelichting hertoets maart 2024

¹ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld ook een gezinshuisouder zijn.

De inspectie hoort van medewerkers en de bestuurder, dat de bestuurder nog steeds het centrale punt is van alles wat er speelt in de organisatie en nog veel taken uitvoert en coördineert. Er is nog geen duidelijke vervanger voor deze taken, zoals een ziekmelding of meldingen van grote zaken zoals een lekkage, bij afwezigheid van de bestuurder (zie ook 1.5). Verschillende medewerkers vertellen dat de oprichter, die niet in dienst is van het Robertshuis maar wordt ingehuurd, in die gevallen de vervanger is, terwijl de inspectie van de bestuurder hoort dat deze geen aansturende rol meer speelt. De inspectie ziet dat het Robertshuis een rol- en functiebeschrijving heeft die de verantwoordelijkheden van alle medewerkers beschrijft. In de praktijk moet dit nog verder vorm krijgen en is een aantal rollen nog niet ingevuld, zoals de FOBO-commissie die meldingen beoordeelt.




In de cliëntdossiers ziet de inspectie alleen de financieringsgrondslag (Jeugdwet, WLZ, PGB), maar niet de (inhoudelijke) indicatie en zorgzwaarte. De inspectie ziet tijdens observaties en op het dagschema per kind geplande behandelmomenten voor bijvoorbeeld rekenen en werken met 'taakbakken'. Dit is afgewisseld met begeleidingsmomenten zoals fruit eten, buiten spelen, vrij spelen, Xbox en samen eten. Bij de behandelmomenten voert de begeleider de behandeladviezen uit van de gedragswetenschapper. De inspectie kan niet beoordelen of de wijze waarop de behandeling wordt vormgegeven aansluit op de indicatie, omdat de wettelijke grondslag, inhoud en omvang van de indicatie niet vastgelegd is in de dossiers.

Ouders vertellen wisselende verhalen over de informatie die zij krijgen over ontwikkelingen binnen het Robertshuis. Alle ouders die de inspectie sprak geven aan dat zij een nieuwsbrief hebben gekregen met daarin informatie over de invoering van maandgesprekken en kwartaalevaluaties rond de jeugdigen. Ouders zijn blij met deze verandering, worden over alles rond hun kind geïnformeerd en ook medewerkers vertellen dat zij nu meer contact hebben met ouders. Meerdere ouders vertellen dat zij zich minder geïnformeerd voelen over organisatie-brede onderwerpen zoals de registratie als Wzd-locatie.

Verbeterpunten

De inspectie vindt dat op deze norm nog onvoldoende is verbeterd. Er is nog steeds sprake van een kwetsbare positie van de bestuurder die heel veel verschillende rollen vervult en geen zicht op of de jeugdigen de behandeling ontvangen die geïndiceerd is. Hoewel ouders zich over hun eigen kind beter geïnformeerd voelen, missen zij nog steeds communicatie over organisatie-brede ontwikkelingen. De inspectie verwacht dat

- het Robertshuis borgt dat de afwezigheid van de bestuurder niet leidt tot discontinuïteit;
- dat het door middel van de documenten in de cliëntdossiers duidelijk is welke indicatie is afgegeven en hoe de behandeling hierop aansluit;
- het Robertshuis zich ook gaat inspannen om ouders breed te informeren.

Norm 3.2		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag op de website van het Robertshuis dat er geen duidelijke omschrijving is van de uitsluitcriteria voor begeleiding of behandeling door het Robertshuis.

Uit het gesprek met de bestuurder bleek dat het moeilijk was om aan personeel te komen en dat er daarom ook geworven werd onder niet-zorgpersoneel. Ouders bevestigden dat hun kind op bepaalde momenten niet kon komen vanwege personeelstekort.

De inspectie zag in een steekproef, bestaande uit tien personeelsdossiers, dat de helft van de begeleiders uit deze steekproef geen zorggerelateerde opleiding heeft gevolgd en dat zeven begeleiders niet SKJ-geregistreerd zijn.

Ook zag de inspectie in deze dossiers dat meerdere VOG's te laat waren aangeleverd en dat er twee VOG's ontbraken. Ten aanzien van het vervoer van jeugdigen zag de inspectie in de calamiteitenapp van het Robertshuis dat er regelmatig risicovolle situaties ontstaan door het gedrag van de jeugdigen tijdens het vervoer.

Na de publicatie van het verscherpt toezicht zijn in de media meerdere berichten verschenen over de besteding van zorggelden. De inspectie deed aanvullend onderzoek in het kader van 'het inrichten van de organisatie zodanig dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp' (Jij-kader² norm 3.2), de eisen uit de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) en de principes uit de Governancecode Zorg 2022³. De inspectie wilde in het bijzonder beoordelen of de RvT er zicht op hield of de besteding van zorggeld leidde tot verantwoorde hulp. Uit de notulen van de RvT die de inspectie inzag bleek dat de besteding van het zorggeld door middel van doorbelasting aan derden, geen onderwerp van gesprek is geweest binnen de RvT of tussen de RvT en bestuurder. De inspectie kan op basis van de notulen en gesprekken niet vaststellen voor welke prestaties deze bedragen ten laste van het Robertshuis zijn gebracht en of de prijs daarvoor marktconform is. Tijdens het gesprek ontving de inspectie ook geen uitleg over de wijze waarop de RvT met het onderwerp 'belangenverstremming' is omgegaan. Uit het gesprek van de inspectie met de accountant over bedragen (doorbelastingen) in de jaarrekeningen 2020, 2021 en 2022, kwam naar voren dat er geen contracten of facturen ten grondslag liggen aan deze doorbelasting. Ook de RvT kon hierover geen duidelijkheid geven.

De inspectie sprak de verwachting uit dat het Robertshuis voldoet aan de eisen van de Wtza. Daarnaast dat de onafhankelijkheid en de zittingstermijn van de leden van de RvT in overeenstemming is met de Governancecode Zorg. Tot slot verwachtte de inspectie dat de

² Jeugdwet artikel 4.1.1. en 4.1.4. en Wkkgz artikel 2, 3 en 4.

³ In het jaarverslag over 2022 heeft het Robertshuis aangegeven dat zij de principes en bepalingen van de Governancecode Zorg 2022 in zijn geheel heeft toegepast.

bestuurder en de RvT zich richten op het belang van de instelling en het maatschappelijk belang behartigen.

Toelichting hertoets maart 2024

Op de website ziet de inspectie dat het Robertshuis hun doelgroep helder beschrijft, maar dat zij daarbij niet vermelden welke exclusiecriteria zij daarin hanteren. Ten opzichte van een half jaar geleden ziet de inspectie geen wijziging hierin op de website.

De bestuurder en de medewerkers vertellen dat het aantal medewerkers stabiel is gebleven. Een gedragswetenschapper vertelt dat er veel medewerkers zijn zonder een zorgachtergrond, maar dat zij wel bevlogen zijn en interesse hebben in de zorg. In een recent personeelsoverzicht van alle medewerkers van het Robertshuis ziet de inspectie dat dertig procent van de medewerkers geen zorggerelateerde opleiding heeft afgerond, exclusief de begeleiders met een BBL-contract. De bestuurder vertelt dat er nu een intern scholingsplan ligt waar alle medewerkers in meedraaien. De inspectie hoorde dit ook terug van de medewerkers. Een gedragswetenschapper vertelt dat zij na een studiedag voor alle begeleiders, nagaat of de basiskennis aanwezig is door rond te lopen en te zien wat er in de praktijk gebeurt en dan zo nodig aanwijzingen geeft. Zij vertelt meestal geen verschil te zien tussen de begeleiders zonder en met een zorggerelateerde opleiding. Als er wel anders wordt gehandeld dan de behandelmethodiek voorschrijft, bespreekt zij dit met de leidinggevende van de betreffende medewerker.

De inspectie ziet in een personeelsoverzicht en in de opgevraagde documenten dat van alle medewerkers een VOG aanwezig is. Vijf van de 52 medewerkers hebben een SKJ- of BIG-registratie.

Van medewerkers hoort de inspectie dat het Robertshuis ander beleid invoert voor de vervoersregeling door medewerkers. In een brief aan de medewerkers over arbeids- en vervoerstijden leest de inspectie dit terug. Hierbij gaat het met betrekking tot het vervoer voornamelijk over de reisvergoedingen.

De nieuw aangestelde RvT-leden en de accountant melden dat er in de context van de Governancecode Zorg sprake is van mogelijke belangenverstremming door familiebanden, wat daarom niet wenselijk is. De inspectie zag in opgevraagde documenten en hoorde van de bestuurder dat het Robertshuis de oprichter en haar dochter inhuurt als inhoudelijk deskundigen van een BV, waarvan de dochter tevens bestuurder is. De bestuurder keurt de facturen voor deze inhuur goed. De inspectie heeft documenten opgevraagd en ontvangen over de doorbelastingen aan deze BV, maar deze geven geen inzicht in de marktconformiteit, als goedkeuring van zowel de Belastingdienst als de RvT. De RvT gaf aan erop aan te sturen dat de twee inhoudelijke deskundigen in dienst komen van het Robertshuis.




Ook hoorde en zag de inspectie dat het Robertshuis locaties huurt die in eigendom zijn van personen waarmee een familieband bestaat. Ook hiervan kon de inspectie niet vaststellen dat de RvT toegezien heeft op de marktconformiteit. De RvT en de accountant spraken met de bestuurder en de oprichter af dat het Robertshuis vanaf 1 januari 2024 geen huur meer afdraagt totdat duidelijk is dat de huurcontracten marktconform zijn.

Verbeterpunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis op de website niet alleen de doelgroep beschrijft maar dat zij daarbij ook aangeeft welke problematiek het Robertshuis niet kan begeleiden of behandelen. Denk daarbij onder andere aan agressief gedrag.

De inspectie ziet op basis van observaties en het personeelsoverzicht dat er voldoende begeleiders zijn waarbij de opleidingsachtergrond en samenstelling van de begeleiders passend is, mits het Robertshuis voornamelijk begeleiding biedt. Als het Robertshuis uitsluitend behandelt, verwacht de inspectie dat zij de samenstelling van het personeel hierop aanpast. Hierbij verwacht de inspectie met name aanpassingen in de verhouding van medewerkers met en zonder zorggerelateerde opleiding en de verhouding wel en niet BIG- of SKJ-geregistreerde medewerkers.

De inspectie verwacht dat de RvT er op toeziet dat de besteding van zorggelden leidt tot verantwoorde zorg. De inspectie verwacht dat het bestuur en de RvT zich richt op het belang van de instelling alsook het te behartigen maatschappelijke belang.

Norm 3.3		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag dat het Robertshuis geen PDCA-cyclus hanteerde om incidenten te analyseren, ervan te leren en te verbeteren. Ook zag de inspectie dat incidenten gedeeld werden via Whatsapp. De inspectie verwachtte dat het Robertshuis een proces beschrijft waarin het registreren, analyseren, terugkoppelen en leren is opgenomen en dat voor iedereen duidelijk is. Ook verwachtte de inspectie dat er een beveiligd alternatief komt voor het melden van incidenten via Whatsapp.

De inspectie zag een verstrengeling van inhoudelijke en leidinggevende taken bij de gedragswetenschappers. De inspectie verwachtte van het Robertshuis dat zij een duidelijk onderscheid maakt tussen de verantwoordelijkheden van de gedragswetenschapper als inhoudelijk deskundige en die als leidinggevende zodat medewerkers zich vrij voelen om informatie en inzichten te delen zonder dat dit direct gevolgen heeft voor hun functioneren. De inspectie benadrukte daarbij het belang dat het Robertshuis een cultuur creëert waarin openheid en veiligheid centraal staan, zodat medewerkers zich gestimuleerd en veilig voelen om hun ervaringen en inzichten te delen.

De inspectie hoorde van de bestuurder dat in- en tegenspraak is georganiseerd via een cliëntenraad (hierna: CR), een ondernemingsraad (hierna: OR) en een RvT. Uit gesprekken met

ouders bleek dat de CR weinig bekend en zichtbaar is voor ouders en de inspectie verwachtte dat het Robertshuis zich inspant om de CR voor ouders beter vindbaar en zichtbaar te maken.

Toelichting hertoets maart 2024

De inspectie hoorde van medewerkers dat zij een formulier invullen bij een incident (een FOBO-formulier). Urgente dingen worden in een app gezet zodat zij snel bekend zijn bij medewerkers. De inspectie zag dat dit een nieuwe beveiligde app is. In de cliëntdossiers zag de inspectie de incidentenformulieren niet, terwijl deze volgens de bestuurder na de maandbespreking in het dossier worden geüpload. De bestuurder vertelt dat het proces nog beter kan; het registreren gebeurt maar de rest van de cyclus moet nog beter worden gevolgd.

De inspectie hoorde van de bestuurder en de gedragswetenschappers dat er een andere rol- en verantwoordelijkheidsverdeling is. De inspectie ziet in het organogram dat de zorgmanagers de leidinggevenden zijn van de gedragswetenschappers, behandelcoördinatoren, begeleiders en ondersteuners. Maar, in de beschrijvende bijlage van dit organogram staat dat elke functiegroep de leidinggevende is van de functiegroep daaronder. Daarbij hoort de taak om ontwikkelplangesprekken, functionerings- en beoordelingsgesprekken te voeren. Dit hoort de inspectie ook terug in de gesprekken met de medewerkers. De vermenging van inhoudelijke en leidinggevende taken is hierdoor nu niet meer alleen aanwezig in de functie van gedragswetenschapper, maar in alle functies. Daarnaast hoort de inspectie uit de gesprekken met medewerkers, dat ook de rol van de voormalige zorgmanager (en tevens oprichter van het Robertshuis) niet duidelijk is. Deze zou alleen nog worden ingehuurd als inhoudelijk adviseur en geen aansturende rol meer hebben. Van medewerkers hoort de inspectie echter terug dat zij nog steeds acteert als leidinggevende. Zo hoorde de inspectie van medewerkster dat zij medewerkers tijdens een bijeenkomst ter verantwoording riep, alsof zij nog steeds de leidinggevende van hen is. Ook ouders geven aan dat zij nog steeds bij de maandgesprekken aanwezig is en daarbij op te treden als iemand met een leidinggevende rol.

Van sommige ouders hoort de inspectie dat de organisatie van de intervisie voor hen niet prettig is. De intervisie voor medewerkers is tijdens werktijd. Ouders moeten op die dag hun kind zelf ophalen. Sommige ouders vertellen hun kind liever de hele dag thuis te houden omdat het te belastend is om het vervoer zelf te regelen.

Van ouders hoort de inspectie terug dat de CR een bijeenkomst heeft gepland. Deze moet nog plaatsvinden. Ouders zeggen verder geen contact met de leden van de CR te hebben. Medewerkers vertellen dat er een wisseling komt in de OR. Er komen twee nieuwe leden naast vier oude leden..

Er is een medewerkers- en cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een externe partij. Sommige ouders hadden er echter geen vertrouwen in dat het proces volledig anoniem verliep, omdat zij hun ingevulde vragenlijst in een envelop mee terug moesten geven via hun kind en daardoor aan hen gekoppeld kon worden. De inspectie heeft een beschrijving van dit proces opgevraagd en gekregen via het Robertshuis, waaruit duidelijk wordt dat zowel ouders als

medewerkers een vragenlijst kregen en moesten retourneren in een dichte envelop zonder verdere kenmerken. Dit moest volgens het Robertshuis de anonimiteit garanderen.




Verbeterpunten

De inspectie verwacht van het Robertshuis dat de PDCA-cyclus rond de incidentenregistratie volledig wordt gevolgd. Het proces is beschreven, maar de uitvoering blijft nog achter.

Ten aanzien van de vermenging van de inhoudelijke en leidinggevende taken ziet de inspectie achteruitgang omdat dit nu voor bijna alle functieniveaus geldt. Dit komt niet ten goede aan een open en lerende cultuur. De inspectie verwacht dat dit wordt aangepakt. Ook verwacht de inspectie dat het bestuur samen met de zorgmanagers reflecteert op de cultuur waarin zowel medewerkers als ouders ervaren soms onprettig bejegend te worden of uiten geen vertrouwen te hebben in de openheid en transparantie van de organisatie.

Ten aanzien van de organisatie van interviews verwacht de inspectie dat het Robertshuis zoekt naar een manier waarop dit voor ouders minder belastend is. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om niet alle interviewgroepen op dezelfde dag te plannen en ander personeel in te zetten.

De inspectie verwacht dat de CR blijft werken aan betere zichtbaarheid, zodat ouders zich vertegenwoordigd voelen.

Norm 3.4		Oordeel 1 ^e toets	Oordeel hertoets
	De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.		

Toelichting toets juni 2023

De inspectie zag dat de klachtenregeling alleen toegankelijk was voor ouders van wie het kind al in zorg is. Ook was het voor ouders niet mogelijk om rechtstreeks naar de klachtencommissie te gaan en werden ouders niet attent gemaakt op de klachtenregeling.

Het Robertshuis vertelde dat er een onafhankelijke vertrouwenspersoon is via Facit, maar informatie was alleen toegankelijk via het ouderportaal. Medewerkers waren hier niet van op de hoogte en ook was er geen informatie hierover te zien op de locaties. De vertrouwenspersoon bezocht de locaties niet waardoor jeugdigen geen laagdrempelig contact kunnen leggen.

Toelichting maart 2024

De inspectie ziet op de website dat informatie over de klachtenregeling nu voor iedereen beschikbaar is. Ouders geven aan dat zij weten dat er een klachtenregeling is.

Facit heeft een vertrouwenspersoon. Medewerkers vertellen dat zij daar ook terecht kunnen. Ouders vertellen dat het Robertshuis hen via de nieuwsbrief informeerde over de vertrouwenspersoon. De bestuurder vertelt dat het Robertshuis ook een vertrouwenspersoon wil regelen voor de jeugdigen via Jeugdstem. Daarnaast komt er een cliëntvertrouwenspersoon Wzd.

Aandachtspunten

De inspectie verwacht dat het Robertshuis de plannen voor het aantrekken van een vertrouwenspersoon via Jeugdstem en een cliëntenvertrouwenspersoon Wzd, uitvoert.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde de hertoets bij het Robertshuis onaangekondigd uit op 11, 12 en 15 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 is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Een gesprek met één jeugdige
- (telefonische) gesprekken met 12 ouders
- Een gesprek met de bestuurder van het Robertshuis
- Een gesprek met de accountant van het Robertshuis
- Een gesprek met de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht van het Robertshuis
- Twee gesprekken met medewerkers van Facit (algemene informatie en over de Wzd-training)
- Gestructureerde interviews met:
 - 1 zorgmanager
 - 2 gedragswetenschappers
 - 2 behandelcoördinatoren
 - 3 senior begeleiders
 - 2 junior begeleiders
- De check van alle Verklaringen Omtrent het Gedrag van medewerkers die structureel met de jeugdigen werken.
- De check van 4 dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties in 2 groepen in Noorbeek, 1 in Slenaken, 1 in Soest en 1 in 's-Graveland
- Rondleidingen in Slenaken en Soest
- Analyse van de volgende documenten:
 - Uitgewerkte normen - een Excel per (JIJ-kader) norm met verbeteracties en de voortgang
 - Notulen kind-teamoverleg 05-01-24 en 20-02-24, geanonimiseerd
 - Werkinstructie WI 03 def. en WI08 concept
 - PH 02 – Zorgcyclus
 - Visie stuk PRT
 - Visie en analyse Wzd
 - Beleidsnotitie Wzd
 - Tijdspad implementatie Wzd
 - BB-05 Organisatie beschrijving
 - BB 05- bijlage rol en functiebeschrijving
 - BB-06 Overleg
 - Brief vervoerstijden en pauzes
 - Collectief opleidingsplan
 - Uitleg interview

- MTO
- CTO
- Personeelsoverzicht 1 maart 2024
- Overzicht personeel opleidingen
- Cliëntenoverzicht 2 april 2024
- Bijlage bij Organogram:
- Management Systeem Certificatie - HKZ Norm Gehandicaptenzorg: 2015
- Jaarrekening 2022
- R0-overzicht leveranciers
- IGJ - onderbouwing marktconformiteit
- Onderbouwing doorbelasting kosten De Visie B.V. 2020-2022
- Kolommenbalans De Visie B.V. 2021-2020
- Kolommenbalans De Visie B.V. 2022-2021
- Overeenkomst De Visie B.V.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl