



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Diversitas Zorg, Rotterdam en Spijkenisse

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Diversitas Zorg

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn trots dat uit het onderzoek blijkt dat ons doel is gerealiseerd: jeugdigen behandelen als gelijkwaardige personen, waar zij zichzelf kunnen zijn en een veilige leefomgeving ervaren. De goede samenwerking tussen begeleiders en jeugdigen bevordert een goede verstandhouding en helpt bij het behalen van doelen. De laagdrempeligheid om contact op te nemen binnen de organisatie zorgt ervoor dat jeugdigen zich gehoord voelen. Wij zetten het belang van onze jeugdigen op de eerste plaats, met respect, begrip en waardering zonder vooroordelen.

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

We zoeken continu naar manieren om de zorg voor jeugdigen te verbeteren en nemen de aanbevelingen van de inspectie serieus. Het rapport stelt dat onze bezoeksregel geen maatwerk is. Daarom passen we deze aan op de behoeften van jeugdigen. We verminderen vrijheidsbeperkende maatregelen en schaffen keukentijden en het afsluiten van woonruimtes af. Zak- en kleedgeld wordt verstrekt, en ons team van gedragsdeskundigen wordt versterkt. Begeleiders krijgen extra training om de problematiek beter te begrijpen. Verder zullen we zorgen voor verbeteringen in de rapportages.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen zullen verbeteringen merken door persoonlijker en flexibeler zorg. We zullen meer vrijheid geven door keukentijden en afgesloten woonruimtes af te schaffen, wat hun autonomie versterkt. Gezamenlijke maaltijden zullen de saamhorigheid bevorderen. Met een sterker team van gedragsdeskundigen zullen we gerichte ondersteuning bieden. We zullen de focus op grensoverschrijdend gedrag en trainingen voor begeleiders vergroten om de zorgkwaliteit te verbeteren. Betere medezeggenschap en een vertrouwenspersoon zullen betrokkenheid en veiligheid verhogen.

Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de goede samenwerkingsrelatie tussen begeleiders en jeugdigen bij Diversitas Zorg. Jeugdigen hebben veel regie over hun eigen leven.

De inspectie concludeert dat op meerdere normen verbetering nodig is. De inspectie verwacht dat Diversitas Zorg een verbeterplan opstelt met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen.

De inspectie verwacht uiterlijk 1 november 2024 een resultaatverslag van Diversitas Zorg te ontvangen. Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie het vervolg.



1 Inleiding

In maart en april 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Diversitas Zorg (handelsnaam van Begeleid Wonen Zuid-Holland).

Aanleiding

De inspectie richt een deel van haar toezicht in 2023 en 2024 op hulp aan jeugdigen 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 jeugdigen buiten de gesloten jeugdzorg tijdig passende hulp krijgen van voldoende kwaliteit. En of dit lukt zonder inzet van vrijheidsbepalende maatregelen. Daarom heeft de inspectie specifiek aandacht of de instelling maatregelen toepast die vrijheidsbepalend 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 Diversitas Zorg verantwoorde hulp biedt. Hierover schrijft de inspectie in dit rapport. Daarnaast gebruikt de inspectie de bevindingen van dit toezicht als input voor de beantwoording van de vraag in hoeverre jeugdigen met complexe problematiek (die zonder behandeling een gevaar voor zichzelf of voor anderen vormen en die niet uit zichzelf open staan voor hulp) tijdig passende hulp krijgen.

De inspectie gebruikt de resultaten van dit toezicht – en toezicht bij andere aanbieders die hulp bieden aan jeugdigen met complexe problematiek - in een overstijgende rapportage over de af- en ombouw van de JeugdzorgPlus, die naar verwachting in 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.

Beschrijving Diversitas Zorg

Diversitas Zorg staat bij de Kamer van Koophandel als Besloten Vennootschap met gewone structuur ingeschreven als Begeleid Wonen Zuid-Holland onder nummer 78012775. Begeleid Wonen Zuid-Holland B.V. heeft als handelsnamen Diversitas Zorg en De ZorgMatcher. De B.V. heeft twee bestuurders en bestaat sinds 1 mei 2020.

Op 9 februari 2023 hebben deze twee bestuurders ook Diversitas Zorg B.V. opgericht onder nummer 89212649. Diversitas Zorg B.V. beschikt niet over een AGB-code¹, Begeleid Wonen Zuid-Holland wel. Dit toezicht heeft betrekking op Diversitas Zorg, handelsnaam van Begeleid Wonen Zuid-Holland. Het toezicht heeft *geen* betrekking op Diversitas Zorg B.V.

Diversitas Zorg is een organisatie die begeleiding en huisvesting biedt aan jongeren en jongvolwassenen tussen de zes en vijftientig jaar oud. De doelgroep kampt met diverse (psychosociale) gedragsproblematiek en licht middelenmisbruik. De zorgaanbieder heeft zich gespecialiseerd in het bieden van begeleiding aan jongeren met een licht verstandelijke beperking, maar staat ook open voor cliënten van laagbegaafd of gemiddeld niveau. Diversitas Zorg streeft ernaar zich te profileren als organisatie die begeleiding biedt aan cliënten vanuit een forensische context. De zorgaanbieder steunt en begeleidt jongeren bij het creëren van zelfstandigheid en herstellen van het netwerk.

Ten tijde van het toezicht biedt Diversitas Zorg op twee locaties hulp aan in totaal vijftien jeugdigen, in de leeftijd van zestien tot en met eenentwintig jaar. Negen van deze jeugdigen verblijven op de locatie in Rotterdam. Dit betreft een Begeleid Wonen voorziening bestaande uit drie bij elkaar gelegen appartementen met in totaal plek voor negen jeugdigen. Deze locatie heeft geen 24-uurs begeleiding: van 10:00 uur tot 15:00 uur is er geen begeleider aanwezig. De overige uren, ook in de nacht, is wel een begeleider in dienst. Per dienst is één begeleider werkzaam op de groep.

De overige zes jeugdigen verblijven op de locatie in Spijkenisse. Deze locatie bestaat uit een woonhuis waar ruimte is voor tien jeugdigen en twee aansluitende woonunits die ieder plek bieden aan één jeugdige die kan oefenen met meer zelfstandigheid. De locatie in Spijkenisse heeft 24-uurs begeleiding. Ook hier is per dienst één begeleider ingeroosterd. Volgens de bestuurders wordt dit aantal begeleiders uitgebreid als er jeugdigen verblijven die een indicatie hebben voor één-op-één begeleiding of wanneer het aantal jeugdigen dat op de locatie verblijft oploopt naar acht of negen. Ten tijde van het toezicht verblijven vijf jeugdigen in het woonhuis en één jeugdige in een woonunit.

Zo'n driekwart van de werknemers van Diversitas Zorg is in vaste dienst. De overige medewerkers werken als zelfstandigen zonder personeel (zzp). Op de locatie in Rotterdam werken drie begeleiders die in loondienst zijn, in Spijkenisse vier. Het tekort wordt aangevuld met een klein groepje zzp'ers die vast worden ingezet. Naast begeleiders werken bij Diversitas Zorg ook twee gedragswetenschappers waarvan één een dienstverband heeft van acht uur in de week en de ander een dienstverband van 16 uur in de week. Tevens werkt er een kwaliteitsmedewerker in loondienst voor 20 uur per week.

¹ AGB staat voor Algemeen Gegevens Beheer. Een AGB code is nodig voor administratieve processen in de zorg zoals declareren, zorginkoop en het contracteren. Een AGB-code wordt door Vektis uitgegeven op basis van een kwalificatie. Om in aanmerking te komen voor een kwalificatie, moet de aanbieder de juiste erkenningen hebben die recht geven op deze kwalificatie.

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:

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

De inspectie constateerde op de volgende norm veelal positieve punten waarbij verbetering op punten mogelijk is:

- 1.4 Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- 2.2 Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- 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 aanbieder heeft laten weten inmiddels verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben. Zo is de bezetting per 1 juli 2024 van één naar twee medewerkers per dienst gegaan. Ook is er een nieuwe trajectbegeleider aangesteld die in het bezit is van een geldige SKJ-registratie. Begeleiders moeten voortaan wekelijks een rapportage opstellen die gericht is op de doelen van de jeugdigen. Daarnaast is de zorgaanbieder inmiddels aangesloten bij Jeugdstem en zijn de jaarrekeningen van 2021 en 2022 gedeponereerd bij de Jaarverantwoording Zorg.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Diversitas Zorg bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen,






inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Uiterlijk 1 november 2024 verwacht de inspectie een resultaatverslag van Diversitas Zorg te ontvangen. In dit resultaatverslag wordt per verbeterpunt aangegeven wat de stand van zaken is. In het resultaatverslag wordt antwoord gegeven op de vragen:

- Welke verbetermaatregelen zijn inmiddels doorgevoerd?
- Welke verbetermaatregelen zijn nog niet doorgevoerd?
- Op welke termijn worden de nog niet doorgevoerde verbeterpunten opgepakt?
- Welke verbeterpunten staan nog open?

Op basis van het resultaatverslag bepaalt de inspectie het vervolg.

3 Resultaten

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

-  *De aanbieder voldoet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm alleen positieve punten.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De inspectie constateert op deze norm veelal positieve punten, verbetering is op punten mogelijk.*
-  *De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm overwegend negatieve punten, verbetering is noodzakelijk.*
-  *De aanbieder voldoet niet aan de norm. De inspectie constateert op deze norm nauwelijks tot geen positieve punten, verbetering is zeer noodzakelijk.*
-  *De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.*

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

In dit thema kijkt de inspectie naar in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin.

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



Beeld



Eigen regie



Respect





**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**



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

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

Uit gesprekken met de bestuurders en jeugdigen en uit de dossiers komt naar voren dat de jeugdigen zoveel mogelijk regie over hun leven hebben. Jeugdigen kunnen laagdrempelig aangeven wat zij belangrijk vinden en krijgen ruimte om eigen keuzes te maken.



De inspectie ziet dat in de begeleidingsplannen passende doelen zijn opgenomen voor de jeugdigen, die geschreven zijn vanuit de jeugdigen. De bewoners van de locatie in Rotterdam werken veelal aan doelen die gericht zijn op zelfstandigheid. De doelen zijn vastgelegd in begeleidingsplannen, die ondertekend zijn door de jeugdigen.

Eén van de bestuurders geeft tijdens een gesprek met de inspectie aan dat ze een lange adem hebben, waarbij jeugdigen meerdere kansen krijgen. Als jeugdigen de grens over blijven gaan wordt er een multidisciplinair overleg gepland, waarbij onder andere de ouders, verwijzer, hoofdaannemer, trajectbegeleider en gedragswetenschapper aanwezig zijn. Tijdens dit overleg wordt besproken of Diversitas Zorg de juiste plek is voor deze jeugdige. Eén jeugdige is naar

“Als ik op tijd thuis ben en doe wat er van me verwacht wordt, laten ze me met rust. Ze gaan mij niet dwingen” *jongere*

aanleiding van zo’n situatie overgeplaatst van Spijkenisse naar de locatie in Rotterdam. Deze jeugdige geeft tijdens een gesprek met de inspectie aan te ervaren dat deze tweede locatie beter voor hem is.

Uit de gesprekken met de jeugdigen komt naar voren dat zij regie hebben over hun leven en welbevinden. Zij worden bijvoorbeeld *gestimuleerd* om een dagbesteding te vinden, indien zij deze nog niet hebben, maar niet onder druk gezet. In één van de behandelplannen staat omschreven dat de jeugdige het waardeert dat de begeleiders betrokken zijn bij de keuzes die *hij* maakt.

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

Tijdens de bezoeken aan de twee woonlocaties ziet de inspectie dat er een goede samenwerkingsrelatie is tussen de jeugdigen en de begeleiders. Zij gaan op een ontspannen manier met elkaar om.



Van de begeleiders en één van de bestuurders hoort de inspectie dat zij zichzelf meer zien als grote broer van de jeugdigen. Op deze manier bouwen zij vertrouwen met hen op.

Eén van de begeleiders geeft aan altijd bereikbaar te zijn voor de jeugdigen, ook in zijn vrije tijd. Hij geeft aan dat de sfeer op de groep veilig en vertrouwd is en dat de jeugdigen alles aan de begeleiders vertellen. De jeugdigen geven ook aan goed overweg te kunnen met de begeleiders. De inspectie hoort van de bestuurder en ziet tijdens het toezicht dat de begeleiders goed aansluiten bij de jeugdigen, ook qua cultuur en achtergrond.

Uit gesprekken met begeleiders en een gedragswetenschapper komt naar voren dat de begeleiders regelmatig contact opnemen met de ouders van de jeugdigen. Zij geven aan dit belangrijk te vinden. In één van de begeleidingsplannen leest de inspectie de afspraak dat de mentor wekelijks belt met de moeder van de jeugdige, om haar op de hoogte te houden van hoe het op de groep gaat en na te vragen hoe de afspraken verlopen. Ouders worden betrokken bij de behandeling.

“Als een jeugdige zich niet veilig voelt ten opzichte van een andere jeugdige, gaan we met z’n drieën in gesprek. We creëren een sfeer waarbij iedereen mag zeggen wat hij wil.” *begeleider*



Norm 1.4		Oordeel
	Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden.	

Hoewel de aanbieder aandacht heeft voor het sociale netwerk van de jeugdigen, constateert de inspectie dat bezoeksregels het contact met het netwerk beperken.

In de behandelplannen lezen de inspecties terug dat het sociale netwerk van de jeugdigen in kaart is gebracht. In de plannen staat omschreven welke personen belangrijk zijn voor de jeugdigen en welke professionals hen ondersteunen. Ook is opgenomen op welke wijze de jeugdigen contact onderhouden met hun netwerk.

De inspectie hoort van een begeleider op de locatie in Rotterdam dat ouders, broers en zussen van de jeugdigen bij hen op de woonlocatie op bezoek mogen komen. Dit geldt echter niet voor vrienden en andere personen uit het netwerk van de jeugdigen. Tijdens het toezicht hoort de inspectie van een begeleider dat niet alle jeugdigen nog in contact zijn met hun gezinsleden. Op de locatie in Spijkenisse geldt een andere regel ten aanzien van bezoek. Uit de kaart met huisregels die de inspectie inziet komt naar voren dat ouders, familie en vrienden op bezoek mogen komen mits de begeleider hiervan op de hoogte is. Verder staat omschreven dat bezoek alleen is toegestaan als alle overige regels en afspraken door de jeugdige worden nagekomen.

Aandachtspunt

De bezoeksregels die gehanteerd worden kunnen jeugdigen, die bijvoorbeeld niet meer in contact staan met hun gezinsleden, belemmeren in het opbouwen van een sociaal en steunend netwerk. De inspectie constateert dat de huisregel geen maatwerk en niet ontwikkelingsgericht is.



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



De inspectie constateert dat de aanbieder regels en maatregelen hanteert die niet bijdragen aan het opgroeien in een zo thuis mogelijke omgeving e/o bijdragen aan een gezonde ontwikkeling. Zo zijn niet alle ruimtes vrij toegankelijk, beschikken jeugdigen niet over zakgeld en worden voor de meeste jeugdigen vaste thuiskom- en bedtijden gehanteerd, ongeacht hun leeftijd en ontwikkeling.

Op beide locaties van Diversitas Zorg hebben de jeugdigen die er verblijven hun eigen slaapkamer. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat dit ruime kamers zijn, die er netjes uitzien.

De inspectie hoort van begeleiders dat de jeugdigen die in Spijkenisse verblijven geen huishoudelijke taken hoeven uit te voeren in de woning. Van de jeugdigen die in Rotterdam verblijven wordt verwacht dat zij hun kamer en de gemeenschappelijke ruimten schoon houden. Begeleiders van beide locaties geven aan geen kamercontroles uit te voeren.

Op de locatie in Spijkenisse wordt volgens een begeleider een vast eetmoment gehanteerd, waarop de jeugdigen die thuis zijn met elkaar eten. Tijdens de rondleiding op deze locatie ziet de inspectie dat er een slot zit op de deur van de keuken. Op verschillende plekken in de woning hangen briefjes waarop keukentijden vermeld staan. De inspectie leest daarop dat gedurende twee uur in de ochtend, twee uur in de middag en drie uur in de avond de jeugdigen de keuken mogen betreden en gebruik mogen maken van de faciliteiten. In de tussengelegen momenten zit de keukendeur op slot. Een begeleider geeft aan dat de deur van de woonkamer ook wordt afgesloten, wanneer de begeleiding in de keuken aanwezig is. Uit de gesprekken met de bestuurders, een begeleider en een gedragswetenschapper komt naar voren dat de keukentijden zijn ingesteld om de jeugdigen te helpen bij het volgen van een dagroutine. De begeleiders zijn nog niet zo ervaren dat zij dit op andere wijze kunnen bewerkstelligen. Eén van de bestuurders geeft aan dat het personeel niet ervaren genoeg is om zelfstandig in Spijkenisse de werkzaamheden uit te voeren. Een gedragswetenschapper geeft weer dat de keukentijden voortkomen uit pedagogische onmacht van de begeleiders.

Tijdens de rondleiding in Spijkenisse ziet de inspectie dat er op de voordeur, naast het reguliere slot, een insteekgrendel aanwezig is. Uit de gesprekken met de begeleiders en jeugdigen komt naar voren dat alleen de begeleiders de sleutel van deze insteekgrendel in bezit hebben. De huisregel is dat om 23:00 uur alle jeugdigen binnen moeten zijn. De deur wordt daarna volledig op slot gedraaid. Uit de gesprekken met begeleiders komt naar voren dat zij de deur op slot draaien, om te voorkomen dat de jeugdigen na 23:00 uur nog naar buiten gaan. Dit is onderdeel van het aanleren van een dagroutine. De huisregel is dat jeugdigen vanaf 22:30 uur op hun kamer verblijven. Jeugdigen geven aan dat wanneer zij na 23:00 uur naar buiten willen, dit soms toch mag als zij aanhoudend zijn.

Op de locatie in Rotterdam geldt tevens de huisregel dat jeugdigen om 23:00 uur thuis moeten zijn. Met de enige 21-jarige bewoner van deze locatie zijn hierover aparte afspraken gemaakt. Als een jeugdige te laat thuis komt wordt hij hierop aangesproken.

Uit gesprekken met bestuurders, begeleiders en jeugdigen, blijkt dat er per jeugdige ongeveer 50 euro per week beschikbaar is voor boodschappen. Volgens de jeugdigen van de locatie in Spijkenisse is er niet altijd voldoende eten beschikbaar. De boodschappen worden op deze locatie één keer per week online besteld. Hierbij is de schijf van vijf leidend. Jeugdigen hebben inbreng ten aanzien van de boodschappenlijst. Begeleiders geven aan dat er soms eten gedurende de week bijbesteld moet worden, maar ook dat er vaak eten weggegooid wordt. De jeugdigen die in Rotterdam verblijven doen zelf hun boodschappen en koken individueel. De groepsleiding helpt hen hierbij.

De jeugdigen die bij Diversitas Zorg verblijven ontvangen, op één na, geen zakgeld. Uit een gesprek met één van de bestuurders komt naar voren dat de jeugdigen in het verleden wel zakgeld ontvingen maar dat dit leidde tot veel klachten, omdat de jeugdigen het bedrag te laag vonden. Het zakgeld is toen afgeschaft. Deze bestuurder geeft aan recent met zijn medebestuurder te hebben gesproken over het herzien van deze beslissing.

Uit de gesprekken met begeleiders komt naar voren dat niet alle jeugdigen een passende dagbesteding hebben. Begeleiders spannen zich in om de jeugdigen zonder dagbesteding op weg te helpen naar een baan of opleiding. Zij ondersteunen de jeugdigen hierbij door bijvoorbeeld hun sollicitatiebrief na te kijken of hen in te schrijven voor een opleiding.

Aandachtspunten

Doordat de jeugdigen die op de locatie in Spijkenisse verblijven niet in het bezit zijn van de sleutel van de insteekgrendel, kunnen zij de woning in het geval van een noodsituatie, zoals brand, minder snel verlaten.

In Spijkenisse verblijft één jeugdige die zelf mag koken en apart boodschappen mag doen van de rest van de groep. De reden hiervoor is het bevorderen van zijn zelfstandigheid. De jeugdige geeft in een gesprek aan alleen boodschappen te kunnen doen met een begeleider, omdat die in het bezit is van een pinpas die toegang geeft tot het boodschappengeld. Sinds twee weken is er geen begeleider beschikbaar om boodschappen met hem te doen en moet hij mee-eten op de groep. De jeugdige geeft aan dit jammer te vinden. De inspectie constateert dat deze situatie niet passend is bij de ontwikkeling van deze jeugdige.

Uit gesprekken met jeugdigen en begeleiders op de locatie in Spijkenisse komt naar voren dat recent diverse camera's waren opgehangen in de gang van de woning op de begane grond. Als reden hiervoor wordt benoemd dat er veel kapot gemaakt werd in de woning en onbekend was wie voor de vernielingen verantwoordelijk was. Eén van de jeugdigen heeft de camera's een paar dagen na plaatsing weggehaald, vanwege onvrede hierover. De camera's zijn vervolgens niet meer opnieuw opgehangen.

De inspectie wil benadrukken dat het plaatsen van camera's in de woonverblijven, gangen of slaapkamers niet is toegestaan in de open jeugdhulp en verwacht dat deze camera's niet teruggeplaatst worden.

Verbeterpunten

- Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet is voor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen buiten de gesloten jeugdhulp geen wettelijke grondslag. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag² om vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie direct gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht van een noodsituatie sprake zijn, dan verwacht de inspectie dat Diversitas Zorg hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de JeugdzorgPlus³. De inspectie begrijpt dat het, gelet op de doelgroep die Diversitas Zorg jeugdhulp biedt, een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming, het aanleren van een (dag)structuur en het bieden van voldoende mate van vrijheid. Tegelijkertijd strookt de huidige inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals de inzet van keukentijden, het afsluiten van woonruimtes, het op de kamer moeten blijven na 22:30 uur en het op slot draaien van de voordeur om 23:00 uur niet met de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld. De inspectie verwacht dat Diversitas Zorg het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen direct afbouwt en zoekt naar alternatieven.
- Het hebben van (en leren omgaan met) voldoende financiën is fundamenteel om bepaalde vaardigheden te leren die later onontbeerlijk zijn. Het niet hebben van zak- en kleedgeld kan schadelijk zijn voor de ontwikkeling van kinderen en is in strijd met artikel 3 en 6 van het IVRK. De jeugdigen die bij Diversitas Zorg verblijven hebben dan ook recht op zak- en kleedgeld. Ook wanneer jeugdigen in een accommodatie voor jeugdhulp verblijven ligt de verantwoordelijkheid hiervoor in eerste aanleg bij de ouders die een wettelijke onderhoudsplicht hebben. Als ouders hun kinderen niet (kunnen) voorzien van zak- en kleedgeld, zijn gemeenten hiervoor verantwoordelijk in het kader van de jeugdhulpplicht. De jeugdhulpaanbieder draagt zorg voor de daadwerkelijke verstrekking van het zak- en kleedgeld. De inspectie verwacht dat Diversitas Zorg maatregelen neemt om de jeugdigen die bij hen verblijven te voorzien van zak- en kleedgeld.

² Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarnaast zouden vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen worden ingezet op grond van toestemming van het kind of de jongere (en/of zijn ouders), zoals bedoeld in artikel 7:450 van de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de vrijheidsbeperkende maatregelen gericht moeten zijn op het vaststellen, genezen of voorkomen van een ziekte. Dit kan bijvoorbeeld bij behandeling van suïcidaliteit of een eetstoornis waarbij een kind of jongere open staat voor behandeling en daar, zonder enige druk van buiten, zelf toestemming voor geeft. Wanneer een kind of jongere deze toestemming intrekt, is de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen niet meer toegestaan. De Wgbo geldt niet voor jeugdigen die hulp krijgen voor gedragsproblemen, waar geen psychiatrisch ziektebeeld aan ten grondslag ligt.

³ [Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen](#)


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>	Geel

Uit de gesprekken met begeleiders en inzage in de dossiers van de jeugdigen komt naar voren dat de begeleiders beperkt zicht hebben op de veiligheidsrisico's van de jeugdigen. Er is geen sprake van een structurele werkwijze waarbij systematisch professionele afwegingen worden gemaakt. Hierdoor bestaat de kans dat risico's worden gemist of niet worden opgepakt in de begeleiding.

Uit het dossieronderzoek blijkt dat risico's niet breed in kaart worden gebracht en navolgbaar worden vastgelegd in het dossier. Een gedragswetenschapper geeft aan in het digitale dossier bij de begeleidingsplannen aan te vinken welke leefgebieden van de jeugdige risico's met zich mee kunnen brengen. In de begeleidingsplannen die de inspectie heeft ingezien staan de risico's niet duidelijk omschreven. Tijdens het gesprek met twee begeleiders blijkt dat zij beiden in het digitale cliëntensysteem geen begeleidingsplannen en risicotaxaties kunnen opzoeken. Eén begeleider geeft aan niet te weten of Diversitas Zorg een risicotaxatie-instrument heeft.

Een gedragswetenschapper geeft aan dat er wel mentoren zijn die risicotaxaties opmaken. Ook geeft deze gedragswetenschapper aan dat er een signaleringsplan gemaakt wordt als uit een multidisciplinair overleg naar voren komt dat opgeschaald moet worden. Op het moment van toezicht zijn er volgens de gedragswetenschapper geen jeugdigen met een signaleringsplan.



Uit gesprekken met begeleiders komt naar voren dat zij niet goed op de hoogte zijn van de risico's die van toepassing zijn op de jeugdigen.

De inspectie vraagt twee begeleiders of er risico's in kaart zijn gebracht ten aanzien van het enige meisje dat op de locatie in Spijkenisse verblijft tussen vijf jongens. Dit blijkt niet het geval te zijn. Eén van de begeleiders geeft aan dat de jongens haar niet lastigvallen. Een andere begeleider geeft ook aan bij deze jeugdige geen risico's te zien ten aanzien van seksualiteit. Hij denkt dat geen van de begeleiders met deze jeugdige spreekt over mogelijk seksueel grensoverschrijdend gedrag en is niet bekend met beleid dat hierop gericht is. Eén van de bestuurders geeft aan dat Diversitas Zorg beschikt over een gedragscode omtrent grensoverschrijdend gedrag.

Na uitvoering van de eerste toezichtdag heeft een van de gedragswetenschappers van Diversitas alsnog een aantal risicotaxaties gemaakt en aan de inspectie gestuurd. Deze risicotaxaties dateren van de dag na het eerste inspectiebezoek. Als instrument is gekozen voor de LIRIK. De inspectie ziet dat de vragenlijsten zeer beknopt zijn ingevuld. Zo staat in één van de lijsten bijvoorbeeld omschreven dat er bij een jeugdige drie risico's zijn, bij voorziene veranderingen in de nabije toekomst. Welke drie risico's dit betreft staat niet omschreven.

Verbeterpunt

- Risico's worden niet breed in kaart gebracht. Dit heeft tot gevolg dat hulpverleners risico's beperkt kunnen verminderen en jeugdigen niet de vaardigheden kunnen aanleren om met deze risico's om te gaan. Risico's moeten bij aanvang, tussentijds en bij veranderende omstandigheden in kaart worden gebracht, getaxeerd worden en in het dossier zijn opgenomen. De begeleiding en doelen van de jeugdigen moeten worden aangepast, indien veiligheidsrisico's daar aanleiding toe geven.
- Om een veilige zorgrelatie te bereiken is het van belang om grensoverschrijdend gedrag in de zorg te voorkomen. Niet alleen voor cliënten, maar ook voor zorgverleners. Het is van belang dat Diversitas Zorg als organisatie de visie op seksualiteit en intimiteit verder uitwerkt in beleid. Hieronder valt bijvoorbeeld een actief bewustwordingsbeleid.

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

Uit het toezicht komt naar voren dat de begeleiders niet voldoende deskundig en op de hoogte zijn van de achtergrond en problematiek van de jeugdigen waaraan zij zorg verlenen. Hierdoor is het de vraag of de hulp die zij bieden aansluit bij de problematiek en ontwikkelingsbehoefte van de jeugdigen.

Uit het gesprek met een bestuurder komt naar voren dat de begeleiders niet allemaal deskundig zijn voor de doelgroep. De bestuurder geeft weer dat een aantal van hen onvoldoende beschikt over inzicht om de-escalierend te werken, ondanks de hierop gerichte aangeboden training van de aanbieder. De begeleiders komen hierdoor in onwenselijke situaties terecht.

Zij roepen dan de hulp in van de bestuurders, die hiervoor goed bereikbaar zijn. Een van de bestuurders vertelt dat de begeleiders moeten leren om preventiever te werken. Begeleiders moeten de jeugdigen duidelijkheid bieden, bijvoorbeeld ten aanzien van de keukentijden. De kwaliteitsmedewerker geeft aan dat het lastig is om begeleiders te vinden die ervaring hebben met de doelgroep. Het is een moeilijke doelgroep en er wordt volgens hem veel van de begeleiders verwacht.

Uit de gesprekken die de inspectie voerde met begeleiders komt naar voren dat zij niet voldoende op de hoogte zijn van de informatie die in het dossier van de jeugdigen is opgenomen, zoals bijvoorbeeld de achtergrond van de jeugdigen. Ook hebben zij niet helder voor ogen volgens welke methodieken, richtlijnen en protocollen er gewerkt wordt. Zij kunnen deze niet benoemen. Tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden ligt de focus vooral op het hier en nu.

Een gedragswetenschapper geeft aan bij een aantal begeleiders een bepaalde mate van gemak te bemerken. Zij geeft weer dat deze begeleiders minder achter de computer moeten zitten en meer zichtbaar moeten zijn voor de jeugdigen. Voorheen verbleef een jeugdige op de groep die steeds negatieve aandacht zocht, omdat hij niet werd gehoord. Nu ziet de gedragswetenschapper dat er begeleiders zijn die met de jeugdigen op pad gaan, waardoor de jeugdigen opbloeien. Ook al missen de begeleiders kennis en achtergrond, als zij er voor de jeugdigen zijn, hen zien en horen, gaat het volgens haar goed.

Indien specifieke deskundigheid (van andere disciplines) nodig is, wordt deze ingezet door de begeleiders. Ten tijde van het toezicht is een begeleider bijvoorbeeld bezig opnieuw een één-op-één beschikking voor een jeugdige te verkrijgen, omdat de gedragswetenschapper inschat dat de jeugdige hier behoefte aan heeft. Ook heeft deze begeleider geconstateerd dat deze jeugdige getest moet worden op ADHD en heeft toestemming aan de jeugdige gevraagd om hiervoor zaken in gang te zetten. Een van de bestuurders geeft weer dat Diversitas Zorg op dit moment nog geen behandeling aanbiedt. Als jeugdigen die bij hen verblijven behandeling nodig hebben, schakelen ze met verwijzers en hoofdaanemers.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat de hulpverleners op de hoogte zijn van de achtergrond en problematiek van de jeugdigen waaraan zij zorg verlenen, zodat zij hierop kunnen aansluiten in de begeleiding en in kunnen schatten welke hulp wel en niet werkt. Hoewel Diversitas Zorg over een handboek beschikt waarin protocollen en richtlijnen staan omschreven, zijn deze op de werkvloer onvoldoende geïmplementeerd. Dit dient de aanbieder te verbeteren.



Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.



Diversitas Zorg kan nog een verbeterslag maken op het gebied van methodisch en ontwikkelingsgericht werken. De inspectie constateert dat de dossiervoering en rapportages niet geheel op orde zijn.

Uit de gesprekken met begeleiders en een gedragswetenschapper komt naar voren dat de dossiervoering niet geheel op orde is. De inspectie heeft dit ook gezien in de dossiers. Niet alle jeugdigen hebben volgens de gedragswetenschapper bijvoorbeeld een begeleidingsplan. Er bestaat op de werkvloer een verschil van inzicht over wiens taak het is om deze plannen op te maken. Als jeugdigen binnenkomen bij Diversitas Zorg worden hun gegevens soms niet volledig meegestuurd, volgens één van de begeleiders. Ook komt het voor dat het lang duurt voordat deze informatie verwerkt is in het elektronisch cliëntendossier van de jeugdige.

De begeleidingsplannen die de inspectie heeft ingezien bevatten haalbare en passende doelen. Uit de gesprekken die de inspectie tijdens het toezicht voert komt naar voren dat niet alle begeleiders bekend zijn met de begeleidingsplannen en doelen van de jeugdigen waaraan zij zorg verlenen. Ook kunnen niet alle begeleiders zich de toegang tot deze plannen verschaffen, vanwege onbekendheid met/ontoereikendheid van het elektronische cliëntendossier of de computer waarop deze gegevens zich bevinden. Eén begeleider geeft aan iedere zes weken het begeleidingsplan van zijn mentorkinderen te evalueren en dan ook indien nodig de doelen aan te passen.

De begeleiders geven aan iedere dienst over de jeugdigen te rapporteren. Uit de gesprekken met één van de bestuurders en een gedragswetenschapper komt naar voren dat de kwaliteit van deze rapportages verbeterd kan worden en dat dit hun aandacht heeft. Zo wordt er niet altijd doelgericht gerapporteerd, maar gerapporteerd over praktische zaken. Volgens één van de bestuurders zijn de rapportages heel kort.

De inspectie kon de dagrapportage op de locatie in Rotterdam niet inzien, omdat de laptop in de kluis zat. De begeleider vertelde dat de kluis al twee weken niet geopend kon worden, omdat de batterijen leeg waren en de bestuurder als enige over de sleutel beschikt. De begeleider gaf aan de dagrapportage daarom na zijn dienst thuis te maken.

Door de kwaliteitsmedewerker is in 2023 een formulier ontwikkeld dat wekelijks door de mentoren ingevuld moest worden, om het structureel rapporteren van doelen bij mentorkinderen te stimuleren. De inspectie ziet in het elektronische cliëntendossier dat deze formulieren tot september 2023 zijn geüpload, maar daarna niet meer. Volgens de kwaliteitsmedewerker valt er nog een slag te maken in methodisch werken.

Uit het medewerkersrooster komt naar voren dat begeleiders van Diversitas Zorg ten tijden van het toezicht alleen voor een dienst staan ingeroosterd. Hierdoor hebben zij nauwelijks gelegenheid om casussen met hun directe collega's te bespreken en van elkaar te leren. Uit een gesprek met een gedragswetenschapper komt naar voren dat één keer per week een cliëntenbespreking wordt gehouden. De gedragswetenschapper vindt dat iedere mentor bij deze bespreking aanwezig moet zijn, maar dit is lastig. Het begint nu te lopen en er sluiten steeds meer begeleiders aan. De gedragswetenschapper vindt het belangrijk dat de begeleiders aansluiten, zodat ze cliënten met elkaar kunnen bespreken en van elkaar kunnen leren.

Uit een gesprek met de gedragswetenschapper komt naar voren dat jeugdigen eens in de drie maanden geëvalueerd worden. Indien de reclassering bij een jeugdige is betrokken wordt er vaker geëvalueerd. De mentor voert het evaluatiegesprek uit, eventueel zijn de coach en ouders van de jeugdige en de gedragswetenschapper hierbij aanwezig. De inspectie heeft tijdens het toezicht een aantal evaluatieverslagen gezien die allen navolgbaar waren.

Verbeterpunten

- Om doeltreffende hulp te bieden aan jeugdigen moet het dossier van iedere jeugdige inzichtelijk, doelmatig en actueel zijn. Zo moet bijvoorbeeld voor iedere jeugdige een begeleidingsplan beschikbaar zijn. De inspectie verwacht dat Diversitas Zorg de dossiervoering op orde maakt, zodat de dossiers voldoen aan de daaraan gestelde eisen.
- Het moet voor begeleiders, jeugdigen en ouders duidelijk zijn wat de doelen van de hulp zijn en hoe hieraan gewerkt wordt. De inspectie ziet dat in de dagelijkse begeleiding van de jeugdigen niet systematisch aan de doelen uit het plan gewerkt wordt. Het voortzetten van het werken met een wekelijks invulformulier dat op doelen van de jeugdigen gericht is, kan helpen meer methodisch en doeltreffend te werken.
- De mogelijkheden voor begeleiders om van elkaar te leren zijn beperkt, omdat zij alleen staan ingeroosterd voor een dienst.

Voor het vaststellen van het definitieve rapport heeft de zorgaanbieder de inspectie laten weten dat de begeleiders voortaan wekelijks verplicht een rapportage moeten opstellen die gericht is op de doelen van de jeugdige.

Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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

De inspectie beoordeelt deze norm als niet voldoende omdat Diversitas Zorg hulp biedt aan jeugdigen die vallen onder een zware doelgroep, maar een tekort heeft aan vakbekwame medewerkers. Om medewerkers bij te scholen worden diverse interne trainingen aangeboden. Daarnaast spannen de bestuurders zich in om nieuwe medewerkers te werven, met als doel de kwaliteit van de geboden zorg te verbeteren. Diversitas Zorg voldoet niet aan de norm verantwoordelijk werktoedeling en voldoet niet aan de eisen van de Jaarverantwoording Zorg.

Diversitas Zorg biedt hulp vanuit de Jeugdwet. Incidenteel is uitloop naar de Wet langdurige zorg mogelijk. De twee bestuurders van Diversitas Zorg geven aan dat zij veel ervaring in de jeugdzorg hebben, waar zij zelf jarenlang als zzp'er hebben gewerkt en elkaar hebben leren kennen. Diversitas Zorg prijst zichzelf in het leggen van verbinding met jeugdigen. Eén van de twee bestuurders geeft aan zich vooral bezig te houden met het beantwoorden van vragen van begeleiders, het voeren van intakegesprekken met jeugdigen, het opstellen van raamovereenkomsten met hoofdaanemers en het aannemen van nieuwe werknemers. In noodgevallen springt hij in als begeleider. De andere bestuurder houdt zich bezig met de planning en werkzaamheden rondom de financiën. De aanbieder heeft een HKZ-registratie.

De bestuurder die zich bezighoudt met de financiën geeft in een gesprek aan dat Diversitas Zorg er financieel goed voor staat. De aanbieder heeft raamovereenkomsten met diverse hoofdaanemers en er is een buffer opgebouwd. De jaarrekeningen van Diversitas Zorg zijn niet gedeponneerd bij de

Jaarverantwoording Zorg, de bestuurders geven aan niet op de hoogte te zijn van deze verplichting, ondanks dat zij hierover eerder door de inspectie in een gesprek en schriftelijk zijn geïnformeerd. Na de inspectiebezoeken heeft Diversitas Zorg de jaarrekeningen van 2021 en 2022 op verzoek gedeeld met de inspectie.

In de KvK is zichtbaar dat de twee bestuurders in november 2023 een nieuwe B.V. zijn gestart, namelijk De Zorgmatcher. Eén van de bestuurders geeft in een gesprek weer dat dit een detachingsbedrijf is dat ten tijde van het toezicht nog niet actief is. Hij geeft enerzijds aan er via dit bedrijf voor te kunnen zorgen dat er genoeg personeel beschikbaar is voor Diversitas Zorg. Hij kan hiervoor de beste medewerkers eruit filteren. Anderzijds geeft hij weer dat detacheren bij zijn andere bedrijven niet de inzet is.

Diversitas Zorg heeft op het moment van de inspectie geen wachtlijst. Door de recente verhuizing naar een groter pand hebben ze plek over. Uit gesprekken met de bestuurders, gedragswetenschapper en kwaliteitsmedewerker komt naar voren dat de aanbieder zich richt op een zware doelgroep. Een gedragswetenschapper geeft in een gesprek aan dat zij bij aanmeldingen altijd eerst het dossier doorneemt en een gesprek voert met de mogelijke toekomstige cliënt, voordat zij besluit of Diversitas Zorg passende hulp kan bieden. Ze heeft de afgelopen jaren veel aanmeldingen teruggedigd. Eén van de bestuurders geeft aan dat jeugdigen met psychiatrische problematiek bij hen geen passende hulp kunnen krijgen.

Uit gesprekken met onder andere de bestuurders en begeleiders komt naar voren dat de aanbieder diverse interne trainingen aanbiedt aan werknemers, bijvoorbeeld op het gebied van de-escaleren, werken, weerbaarheid en rapporteren. De begeleiders geven aan deze trainingen te volgen. Voor nieuwe werknemers is er een inwerkmap beschikbaar waar onder andere in staat hoe een begeleidingsplan gemaakt moet worden.

De kwaliteitsmedewerker geeft aan dat niet alle medewerkers voldoende ondersteuning krijgen. Daarom werkt hij aan een digitaal platform met e-learnings.

De kwaliteitsmedewerker, een begeleider en een gedragswetenschapper geven in een gesprek aan dat er onvoldoende bekwame medewerkers zijn. Uit gesprekken met de bestuurders komt naar voren dat het personeel een aandachtspunt is. Zij geven aan dat het personeel onervaren is en niet voldoende zelfstandig kan werken. Volgens één van de bestuurders kan en moet dit beter.

Een gedragswetenschapper vertelt de inspectie dat zij te weinig uren in dienst is om alle begeleidingsplannen te kunnen maken. Zij stuurt de begeleiders zorginhoudelijk aan en is tijdens de uitvoering van haar werkzaamheden gestuit op begeleiders die weigeren begeleidingsplannen op te stellen. Volgens haar hebben de bestuurders bevestigd dat een aantal begeleiders niet in staat is om deze plannen op te stellen. Zij heeft bij het bestuur aangekaart, dat er minimaal twee begeleiders per dienst ingeroosterd moeten worden.

De kwaliteitsmedewerker geeft aan het rooster rond te krijgen met een combinatie van vaste medewerkers en zzp'ers. Eén van de bestuurders geeft weer dat er altijd vacatures openstaan voor Diversitas Zorg.

Des te meer werknemers er in vaste dienst zijn, des te groter de samenhang in het team is. Hij geeft weer dat de arbeidsmarkt niet goed is en het niveau van de sollicitanten niet hoog genoeg is. Personeel dat ervaring heeft met de doelgroep is lastig te vinden. Uit de gesprekken met bestuurders, begeleiders en een gedragswetenschapper komt naar voren dat er ten tijde van het toezicht net een nieuwe gedragswetenschapper is gestart. De bestuurders geven weer daarnaast bezig te zijn met het aantrekken van een orthopedagoog. Ook zijn ze in gesprek met een zorgmanager, wiens taak het zal worden om de processen te bewaken en te kijken wat er beter kan.

De kwaliteitsmedewerker geeft aan ervoor te zorgen dat werknemers aan de wettelijke eisen voldoen. Zodra een nieuwe medewerker in dienst komt vraagt de aanbieder een nieuwe VOG aan. Voor alle bij de steekproef van de inspectie betrokken medewerkers is een geldige VOG afgegeven.

Medewerkers moeten minimaal in bezit zijn van een mbo niveau drie of vier diploma dat aansluit op het werk. Gedragswetenschappers moeten een universitaire opleiding hebben afgerond. Alle bij de steekproef van de inspectie betrokken medewerkers zijn in het bezit van een geldig zorggerelateerd diploma van minimaal mbo niveau vier.

Een van de gedragswetenschappers heeft een bachelordiploma psychologie in de richting van volwassenen afgerond. Haar werkervaring is ook gericht op volwassenen.

Bij controle in het SKJ-register blijkt dat één bestuurder, één begeleider en een trajectbegeleider in het bezit zijn van een SKJ-registratie. De trajectbegeleider is al lange tijd ziek.



Aandachtspunt

Als De Zorgmatcher B.V. actief wordt en de bestuurders ervoor kiezen om zzp'ers via dit bedrijf in te zetten in hun andere bedrijven bestaat het risico op belangenverstremming. De bestuurder keurt dan bijvoorbeeld facturen goed van het bedrijf waar hij zelf ook een belang in heeft. De inspectie wijst de aanbieder erop dat dit dan wel marktconform moet zijn.

Verbeterpunten

- Jeugdhulpaanbieders dienen ieder jaar maatschappelijke verantwoording af te leggen door een jaarrekening aan te leveren. Openbare jaarverantwoording hoort bij een goede bedrijfsvoering. Zo laat een organisatie zien hoe zij publiek geld besteedt en hoe zij de hulp hebben georganiseerd.
- De bestuurders en een gedragswetenschapper geven aan dat Diversitas Zorg hulp verleend aan jeugdigen die in een zware doelgroep vallen. Hierbij is, volgens de norm van de verantwoorde werktoedeling, de inzet van SKJ-geregistreerde, vakbekwame professionals noodzakelijk. Diversitas Zorg moet ervoor zorgen dat alle taken die volgens de norm verantwoorde werktoedeling toebedeeld moeten zijn aan SKJ-geregistreerde en vakbekwame medewerkers ook als zodanig belegd zijn.

Voor het vaststellen van het definitieve rapport heeft de zorgaanbieder de inspectie laten weten per 1 juli 2024 de bezetting te hebben verdubbeld naar twee medewerkers per dienst. Ook is er een nieuwe trajectbegeleider aangesteld die in het bezit is van een geldige SKJ-registratie. Tevens heeft de zorgaanbieder de jaarrekeningen van 2021 en 2022 gedeponerd bij de Jaarverantwoording Zorg.

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

Diversitas Zorg kan nog een verbeteringslag maken op het gebied van leren en verbeteren. Dit is nog onvoldoende ingebed in de organisatie. Ook de organisatie van in- en tegenspraak verdient nog verbetering.

Diversitas Zorg is een kleinschalige organisatie. De werknemers vertellen dat zij korte lijnen hebben met de bestuurders. Eén van de bestuurders is regelmatig aanwezig op de woonlocaties. Jeugdigen kunnen op een laagdrempelige manier contact met hem leggen. De bestuurders blijven zo op de hoogte van wat er speelt op de locaties.

Uit de gesprekken met de begeleiders en gedragswetenschapper komt naar voren dat zij bekend zijn met het intern melden van incidenten. De geregistreerde incidenten worden besproken in het multidisciplinaire overleg en bekeken door de bestuurders, gedragswetenschappers en kwaliteitsmedewerker. Er zijn stappen gezet om de incidenten ieder half jaar te analyseren, maar dit vindt nog niet altijd plaats, aldus de kwaliteitsmedewerker. Niet bij ieder incident wordt een meldformulier opgemaakt. Tijdens het inspectiebezoek in Spijkenisse blijkt dat hier de dag ervoor een incident heeft plaatsgevonden, waarvoor geen meldformulier is opgemaakt.



Eén begeleider geeft aan het meldformulier voor incidenten niet in het systeem te kunnen vinden. Als incidenten zich voordoen neemt hij contact op met een van de bestuurders. Van de bestuurder hoort hij vervolgens of hij wel of niet een meldformulier moet invullen. De kwaliteitsmedewerker geeft aan dat op intranet een instructie beschikbaar is waarin de procedure voor incidentenmeldingen staat omschreven. Het intranet is voor alle medewerkers toegankelijk.

Door de bestuurders worden teambijeenkomsten georganiseerd. De bestuurders van Diversitas Zorg hebben geen officiële in- en tegenspraak georganiseerd zoals een cliëntenraad, ondernemingsraad en Raad van Toezicht / Raad van Commissarissen. Wel geven zij aan een cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren en wordt eens per jaar een jongerenvergadering gehouden.

Verbeterpunten

- Formeel zijn de werkprocessen vastgelegd. Echter, de inspectie ziet dat deze in de praktijk niet altijd gevolgd worden, zoals bijvoorbeeld het melden en analyseren van incidenten.

- Om het lerend werkklimaat te vergroten is het van belang dat medezeggenschap (of in- en tegenspraak) vanuit medewerkers en jeugdigen een meer structurele plek krijgt binnen Diversitas Zorg. Daarnaast is het van belang dat de resultaten hieruit geborgd worden.

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

De inspectie constateert tijdens het toezicht dat de aanbieder jeugdigen en hun ouders niet voldoende mogelijkheden biedt om op te komen voor hun individuele belangen.

Diversitas Zorg is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Op de website van de aanbieder staat ten tijde van het toezicht geen informatie over de klachtenregeling opgenomen. Ook op de woonlocaties zien de inspecteurs geen informatie hangen over het indienen van een klacht. Uit gesprekken met begeleiders komt naar voren dat zij niet op de hoogte zijn van de klachtenregeling.

Eveneens is op de locaties geen informatie zichtbaar over de vertrouwenspersoon. Diversitas Zorg is niet aan gesloten bij een vertrouwenspersoon die onafhankelijk is van de jeugdhulpaanbieder. Eén van de bestuurders geeft aan dat er wel een vertrouwenspersoon is voor de jeugdigen en medewerkers. Dit betreft een oud-medewerker van Diversitas Zorg. Tijdens de gesprekken met begeleiders komt naar voren dat zij niet bekend zijn met de (onafhankelijke functie van) de vertrouwenspersoon.

Verbeterpunten

- De jeugdigen en hun ouders moeten op een laagdrempelige manier geïnformeerd worden over de klachtenregeling, zodat zij weten waar en op welke wijze zij hun klacht in kunnen dienen.
- Diversitas Zorg moet aangesloten zijn bij een vertrouwenspersoon die onafhankelijk is van de jeugdhulpaanbieder, zoals Jeugdstem. De jeugdigen en hun ouders moeten hierover geïnformeerd worden.
- Niet alle begeleiders zijn op de hoogte van de klachtenregeling en functie van de vertrouwenspersoon. De inspectie verwacht dat Diversitas Zorg alle medewerkers hiervan op de hoogte stelt, zodat zij jeugdigen en hun ouders hierover actief kunnen informeren.

Voor het vaststellen van het definitieve rapport heeft de zorgaanbieder informatie over de klachtenregeling op de website van Diversitas Zorg gezet. Tevens zijn alle medewerkers op de hoogte gesteld van de klachtenregeling. De zorgaanbieder is inmiddels ook aangesloten bij Jeugdstem.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Diversitas Zorg onaangekondigd uit op 12 maart 2024 en 3 april 2024. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met zeven jeugdigen.
- Gestructureerde interviews met:
 - drie pedagogisch medewerkers
 - één gedragswetenschapper
 - één kwaliteitsmedewerker
 - twee bestuursleden
- De check op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van vijf medewerkers, waarbij de inspectie zelf de medewerkers heeft geselecteerd.
- De check van vijf begeleidingsplannen/zorgplannen van jeugdigen. De jeugdigen zijn door de inspectie geselecteerd. De inspectie ontving de plannen na de twee inspectiebezoeken, omdat de aanwezige begeleiders op de locaties om verschillende redenen deze informatie niet uit de digitale cliëntendossiers konden halen.
- De check van vier risicobeoordelingen. De inspecties hebben zelf de jeugdigen geselecteerd. De inspectie ontving de risicobeoordelingen na de twee inspectiebezoeken, omdat de aanwezige begeleiders op de locaties om verschillende redenen deze informatie niet uit de digitale cliëntendossiers konden halen.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - overzicht dagbesteding jeugdigen;
 - jaarrekening 2021 en 2022;
 - medewerkersrooster;
 - inschrijfbewijs Klachtenportaal Zorg;
 - bewijs certificaat HKZ-certificering.

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl