



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Wauw speciaal voor jou Heide

Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Gezond vertrouwen

Utrecht, februari 2018

Wauw speciaal voor jou Heide

Verantwoorde Hulp voor Jeugd

Samenvatting

Wauw speciaal voor jou is in 2008 gestart als kleinschalige zorgaanbieder. De aanbieder bood toen begeleiding aan vier tot vijf kinderen. Inmiddels is het zorgaanbod uitgebreid tot ongeveer 120 jeugdigen en werken ruim twintig medewerkers bij de aanbieder. De begeleiding is gericht op jeugdigen tussen de vier en achttien jaar met een hulpvraag vanwege psychische problematiek zoals een autismespectrumstoornis, ADHD of hechtingsproblematiek. Ook wordt begeleiding geboden aan kinderen met een motorische en/of verstandelijke beperking.

Wauw speciaal voor jou biedt begeleidingsvormen aan om de sociale ontwikkeling van jeugdigen met een beperking te bevorderen, onbezorgd samenzijn mogelijk te maken en de thuissituatie te ontlasten. Het zorgaanbod is divers, zoals kortdurend verblijf in de vorm van een logeerweekend, groepsbegeleiding, dagbesteding en naschoolse opvang.

In november 2017 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (hierna de inspectie) toezicht uit bij Wauw Speciaal voor Jou. Doel van het toezicht was om te bepalen of Wauw speciaal voor jou verantwoorde jeugdhulp biedt. Het toezicht heeft zich gericht op de logeeropvang die in de weekenden wordt geboden. De geconstateerde verbeterpunten gelden echter ook voor de overige begeleidingsvormen die Wauw speciaal voor jou biedt.

De inspectie heeft een set met 32 kernverwachtingen voor jeugdhulp met verblijf, getoetst. Deze kernverwachtingen maken onderdeel uit van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Wauw speciaal voor jou voldeed op het moment van het toezicht aan 24 van de 31 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Één verwachting is niet beoordeeld.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- 2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen.
- 2.3. De aanbieder zorgt ervoor dat jeugdigen op een veilige wijze medicatie ontvangen.
- 4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- 5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit.
- 5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in.
- 5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen.

De inspectie verwacht dat Wauw speciaal voor jou bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 22 maart 2018 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Bevindingen.....	6
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening	6
	Thema 2: Veiligheid	8
	Thema 3: Leefklimaat	9
	Thema 4: Cliëntenpositie.....	10
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie	10
3	Vervolg	13
	Bijlage - Verantwoording.....	14

1 Inleiding

In november 2017 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (hierna de inspectie) toezicht uit bij Wauw Speciaal voor Jou. Doel van het toezicht was om te bepalen of Wauw Speciaal voor Jou verantwoorde jeugdhulp biedt.

Beschrijving Wauw Speciaal voor Jou

Wauw speciaal voor jou is in 2008 gestart als kleinschalige zorgaanbieder. De aanbieder bood toen begeleiding aan vier tot vijf kinderen. Inmiddels is het zorgaanbod uitgebreid tot ongeveer 120 jeugdigen. Wauw speciaal voor jou is een BV en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62467646.

Wauw speciaal voor jou biedt begeleidingsvormen aan om de sociale ontwikkeling van jeugdigen tussen de vier en achttien jaar met een beperking te bevorderen, onbezorgd samenzijn mogelijk te maken en de thuissituatie te ontlasten. Het zorgaanbod is divers, zoals kortdurend verblijf in de vorm van een logeerweekend, groepsbegeleiding, dagbesteding en naschoolse opvang.

Voor de logeeropvang huurt Wauw speciaal voor jou twee chalets van een externe verhuurder. Op de logeerlocatie zijn zeven chalets die op een buitenplaats in een halve cirkel zijn aangelegd rondom een kampvuurplaats. De overige vijf chalets staan leeg of worden gehuurd door andere gasten die geen relatie hebben met Wauw speciaal voor jou. Naast de chalets is een hoofdgebouw beschikbaar waarin zich onder andere een grote eetzaal en ontspanningsruimtes bevinden.

Bij Wauw speciaal voor jou werken ruim twintig medewerkers waaronder twee gedragswetenschappers. De meeste groepsbegeleiders hebben de hbo-opleiding SPH gevolgd. Iedere maand hebben de medewerkers een overleg waarin ruimte is voor intervisie en casuïstiekbespreking. Daarnaast zijn er tien vrijwilligers en vijf stagiaires, voornamelijk van de hbo-opleiding SPH. De vrijwilligers helpen bij het koken, vervoer van de jeugdigen en bij creatieve activiteiten.

Ongeveer 120 jeugdigen krijgen begeleiding bij Wauw speciaal voor jou. Het merendeel van de zorg wordt vergoed op basis van de jeugdwet, dit betreft zo'n 85% van de jeugdigen. De zorg aan de overige jeugdigen wordt gefinancierd op basis van de WLZ en WMO.

Wauw speciaal voor jou biedt ieder weekend logeeropvang. De groep jeugdigen die gebruik maakt van de logeeropvang is verdeeld in vier groepen, op basis van leeftijd en hulpbehoefte. Ieder weekend maakt een andere groep gebruik van de logeeropvang. De begeleiding is gericht op jeugdigen met een hulpvraag vanwege psychische problematiek zoals een autismespectrumstoornis, ADHD of hechtingsproblematiek. Ook wordt begeleiding geboden aan

jeugdigen met een motorische en/of verstandelijke beperking. Binnen de logeeropvang is hiervoor een aparte groep gestart.

Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vijf thema's: Uitvoering hulp, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen. Voor het onderzoek naar de kwaliteit van een aanbieder die jeugdhulp met verblijf biedt, is een set met 32 kernverwachtingen geselecteerd. Het toetsingskader is te vinden op: <http://toetsingskadervhj.nl>.

2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd aan de hand van de vijf thema's uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Bestuurlijke organisatie. Deze thema's zijn onderverdeeld in criteria waar verwachtingen onder vallen. Per verwachting geeft de inspectie een oordeel. Als de verwachting als onvoldoende is beoordeeld geeft de inspectie een toelichting. Wanneer het oordeel voldoende is, maar de inspectie op grond van de bevindingen van mening is dat er reden is voor verbetering, benoemt de inspectie een aandachtspunt.

V	Voldoende	N.B.	Niet beoordeeld
O	Onvoldoende	O	V
		Gewijzigd in voldoende voor vaststellen rapport	

De onderstaande oordelen van de inspectie hebben betrekking op de kwaliteit van de logeeropvang die Wauw speciaal voor jou biedt. De hieruit volgende verbeter- en aandachtspunten gelden echter voor het totale zorgaanbod van Wauw speciaal voor jou.

Thema 1: Uitvoering hulpverlening

1.1. Professionals bieden passende hulp

	Verwachting	Oordeel
1.1.1	Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.	V
	<p><i>Aandachtspunten:</i></p> <p>Wauw speciaal voor jou hanteert geen duidelijke uitsluitcriteria op basis waarvan kan worden bepaald of het zorgaanbod passend is bij de jeugdige. Bij de intake dient beter te worden nagegaan of een jeugdige wel of niet past binnen het zorgaanbod van de logeeropvang van Wauw speciaal voor jou, ook in relatie tot de andere jeugdigen die gebruik maken van de logeeropvang.</p> <p>Daarnaast is het belangrijk dat in de zorgplannen aandacht wordt besteed aan de seksuele ontwikkeling van de jeugdigen, ook als er geen sprake is van bijzonderheden of hiervoor een directe aanleiding is. Dit omdat juist de doelgroep van jeugdigen met een verstandelijke beperking op dit punt extra kwetsbaar is.</p>	
1.1.2	Professionals bieden hulp die aansluit bij de achtergrond, eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdigen, hun ouders en hun netwerk.	V

1.2. Professionals werken volgens professionele standaarden

	Verwachting	Oordeel
1.2.1	Professionals werken volgens de richtlijnen van de beroepsgroep.	V
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	V
	<i>Aandachtspunt:</i> De huidige zorgplannen zijn SMART geformuleerd. Hierin staat duidelijk en concreet geformuleerd aan welke doelen wordt gewerkt, hoe dit gebeurt en binnen welke termijn. In het nieuwe format van het zorgplan dat nu wordt ingevoerd, staan voor iedere jeugdige dezelfde vijfkerndoelen genoemd en wordt op een schaal de 'score' op deze doelen weergegeven. Een aandachtspunt is om ook bij de nieuwe zorgplannen het maatwerk per jeugdige en de concreetheid en de bewaking van de voortgang van de doelen te behouden.	

1.3. Professionals betrekken jeugdigen en hun ouders bij de hulp

	Verwachting	Oordeel
1.3.1	Professionals werken met een plan dat door of in overleg met jeugdigen en hun ouders is opgesteld.	V
1.3.3	Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.	V
1.3.4	Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.	N.B.
	<i>Toelichting:</i> Alle jeugdigen in begeleiding wonen bij hun (pleeg)ouders. Deze verwachting is daarom niet beoordeeld.	

1.4. Professionals stemmen af met de bij de jeugdigen en hun ouders betrokken instanties

	Verwachting	Oordeel
1.4.1	Professionals stemmen het plan af met de plannen van overige betrokken instanties.	V

Thema 2: Veiligheid

2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
2.1.1	Professionals hebben een actueel beeld van de veiligheid van de jeugdigen.	V
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	O
	<i>Toelichting:</i> Wauw speciaal voor jou maakt geen systematische inschatting en beoordeling van de veiligheidsrisico's van de jeugdigen bij aanvang van de hulp, tussentijds en bij veranderende omstandigheden. De aanbieder gebruikt geen gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument of systematische werkwijze om veiligheidsrisico's in te schatten. Bij de intake wordt slechts gevraagd naar de reden van de komst van de jeugdige en waarmee rekening moet worden gehouden. Deze informatie wordt vervolgens vertaald in een aantal belemmerende en beschermende factoren die in het plan worden opgenomen.	
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	V

2.2. Professionals beperken de veiligheidsrisico's voor jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
2.2.1	Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp.	V
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van veiligheidsrisico's.	V
2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	V

2.3. De aanbieder zorgt ervoor dat jeugdigen op een veilige wijze medicatie ontvangen

	Verwachting	Oordeel
2.3.1	De aanbieder organiseert het omgaan met medicatie zorgvuldig.	V
2.3.2	Professionals gebruiken een actueel medicatieoverzicht.	O
	<i>Toelichting:</i> Medewerkers dienen de medicatie te verstrekken aan de hand van een actuele door de apotheker verstrekte toedienlijst per jeugdige. Deze lijst dient door de apotheek bij de afgifte van een geneesmiddel op aanvraag aan ouders te worden verstrekt. Er dient op deze medicatietoedienlijst te worden afgetekend dat de medicatie is verstrekt. De "Veilige principes in de medicatieketen" zijn hierbij de norm. Op dit moment handelt Wauw speciaal	

	voor jou niet conform deze norm omdat medewerkers voor het verstrekken van medicatie aan jeugdigen een eigen formulier gebruiken. Hierin staat vermeld welke medicatie de jeugdige wanneer en op welke wijze moet innemen en hoe de medicijnen bewaard moeten worden. De ouders van de jeugdige moeten dit formulier invullen en ondertekenen.	
2.3.3	Professionals bewaren medicijnen verantwoord.	v
	<i>Aandachtspunt:</i> De wijze waarop medicatie door ouders wordt aangeleverd is wisselend. Om fouten bij het toedienen van medicatie te voorkomen is het van belang dat (pleeg)ouders de medicatie meegeven in op naam gestelde individuele dossierverpakkingen en de aanbieder deze zo bewaard.	

Thema 3: Leefklimaat

3.1. De fysieke leefomgeving is van goede kwaliteit

	Verwachting	Oordeel
3.1.1	De leefomgeving is schoon, passend en veilig.	v
3.2.1	Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen.	v

3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
3.2.3	De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.	v
3.2.3	Jeugdigen leiden een voor hen zo gewoon mogelijk leven, inclusief onderwijs en vrijetijdsbesteding.	v

3.3. Professionals hebben een respectvolle houding naar de jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
3.3.2	Professionals hebben tijd en aandacht voor de jeugdigen.	v
3.3.5	Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.	v

Thema 4: Cliëntenpositie

4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen

	Verwachting	Oordeel
4.1.1	De aanbieder onderneemt actie indien jeugdigen en/of hun ouders aangeven ontevreden te zijn over de geboden hulp.	V
4.1.2	Jeugdigen en hun ouders kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon.	O
	<i>Toelichting:</i> Wauw speciaal voor jou beschikt niet over een onafhankelijke vertrouwenspersoon waar jeugdigen en ouders gebruik van kunnen maken. Deze taak is belegd bij een gedragswetenschapper die in dienst is bij de aanbieder.	
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	O
	<i>Toelichting:</i> De klachtenprocedure voldoet niet aan de vereisten van de Jeugdwet. De Jeugdwet vereist dat jeugdigen en hun ouders rechtstreeks toegang hebben tot een onafhankelijke klachtencommissie, die een oordeel velt over de gegrondheid van de klacht en hierover, eventueel vergezeld van aanbevelingen, de jeugdhulpaanbieder adviseert. Hiervan is bij Wauw speciaal voor jou geen sprake, want klachten komen binnen en worden behandeld door de aanbieder zelf. Ook aan de vereisten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), die gelden voor de WLZ cliënten wordt niet voldaan. De Wkkgz schrijft voor dat alle zorgaanbieders uiterlijk 31 december 2016 zijn aangesloten bij een door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie. Als (vertegenwoordigers van) cliënten bij een klacht er niet uitkomen met de zorgaanbieder dan kan een geschillencommissie een besluit nemen over deze klacht. Wauw speciaal voor jou is niet aangesloten bij een erkende geschilleninstantie.	

Thema 5: Bestuurlijke organisatie

5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

	Verwachting	Oordeel
5.1.4	De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.	O
	<i>Toelichting:</i> Door Wauw speciaal voor jou is onvoldoende vastgelegd en afgesproken welke incidenten door medewerkers geregistreerd moeten worden. Ook worden gebeurtenissen die een incident zijn niet als dusdanig geregistreerd. Het vergeten van medicijnen wordt bijvoorbeeld wel gemeld, maar niet geregistreerd als incident. Ook agressie van jeugdigen naar spullen en mensen en het fysiek moeten ingrijpen door medewerkers naar aanleiding	

	Verwachting	Oordeel
	van agressie wordt niet of onvoldoende geregistreerd. Dit heeft onderregistratie van incidenten tot gevolg, waardoor een overall analyse en het opstellen van casusoverstijgende verbetermaatregelen niet plaatsvindt. De aanbieder dient voor het registreren van incidenten richtlijnen en beleid te ontwikkelen en medewerkers hierin te scholen.	

5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in

	Verwachting	Oordeel
5.2.1	De aanbieder werkt met geregistreerde professionals, tenzij de inzet van een niet geregistreerde professional niet afdoet aan de kwaliteit van hulp of noodzakelijk is voor de kwaliteit.	O
	<i>Toelichting:</i> Het Kwaliteitskader Jeugd geldt als veldnorm voor de verantwoorde werktoedeling binnen de jeugdhulp. Hierin staat onder meer dat jeugdhulp moet worden uitgevoerd door SKJ-geregistreerde professionals indien de hulp gericht is op complexe problematiek en specifieke kennis en vaardigheden vereist. Bij Wauw speciaal voor jou worden ook jeugdigen met complexe problematiek begeleid, wat om de betrokkenheid van SKJ geregistreerde professionals vraagt, eventueel naast de inzet van niet-geregistreerde pedagogisch medewerkers. Met uitzondering van één medewerker zijn de medewerkers van Wauw speciaal voor jou niet geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd. Deze geregistreerde medewerker is niet bij de begeleiding en bij het vaststellen en evalueren van alle zorgplannen betrokken. De aanbieder heeft voor de inspectie niet aannemelijk gemaakt waarom deze afwijking van het Kwaliteitskader Jeugd niet leidt tot verlies van kwaliteit bij de hulpverlening. De inspectie verwacht dat Wauw speciaal voor jou een onderbouwde keuze maakt voor de verhouding tussen het aantal geregistreerde en niet-geregistreerde pedagogisch medewerkers op deze groepen, passend bij de complexiteit van de problematiek van de jeugdigen.	
5.2.2	De aanbieder zet professionals in die aantoonbaar zijn geschoold voor de functie die zij uitoefenen.	V
5.2.3	De aanbieder biedt professionals de mogelijkheid kennis en vaardigheden actueel te houden.	V

5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen

	Verwachting	Oordeel
5.3.1	De aanbieder beschikt over de Verklaring Omtrent Gedrag actuele van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders.	O
	<i>Toelichting:</i> Op het moment van het toezicht ontbrak de Verklaring Omtrent Gedrag (verder: VOG) van twee medewerkers. Daarnaast was de VOG van één medewerker niet afgegeven voor de functie die deze medewerker uitvoerde. Ten slotte bleek dat de VOG's niet aanwezig zijn bij de start van het dienstverband. De werkwijze van Wauw speciaal voor jou is dat pas bij aanvang van het dienstverband een VOG wordt aangevraagd. Het is echter van belang dat	

	<p>een VOG voor de ingang van het dienstverband aanwezig is bij de aanbieder.</p> <p>Na het toezicht heeft Wauw speciaal voor jou de ontbrekende VOG's aangevraagd en toegestuurd. Deze VOG's zijn nog niet allemaal op de juiste functie afgegeven. Wauw speciaal voor jou heeft toegezegd dit op korte termijn te herstellen.</p>	
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	v

3 Vervolg

Wauw speciaal voor jou voldeed op het moment van het toezicht aan 24 van de 31 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Eén verwachting is niet beoordeeld.

Verbetering is nodig op de volgende criteria:

- 2.1. Professionals houden goed zicht op de veiligheid van jeugdigen.
- 2.3. De aanbieder zorgt ervoor dat jeugdigen op een veilige wijze medicatie ontvangen.
- 4.1. De aanbieder geeft de jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid om voor hun individuele belangen op te komen.
- 5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit
- 5.2. De aanbieder zet gekwalificeerde professionals in
- 5.3. De aanbieder voldoet aan de geselecteerde nalevingsnormen

De inspectie verwacht dat Wauw speciaal voor jou bovenstaande verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Dit verbeterplan moet voor 22 maart 2018 aan de inspectie worden verzonden. Het plan wordt getoetst op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van dit plan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Wauw Speciaal voor Jou uit op 3 november 2017. 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 de bestuurder van Wauw speciaal voor jou.
- Gestructureerde interviews met:
 - twee medewerkers;
 - twee gedragswetenschappers.
- De check van twaalf dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van acht dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen.
- Een gesprek met vier jeugdigen.
- Observaties van de verblijfruimten.

Voorafgaand aan het toezicht heeft de inspectie de website geraadpleegd en de aanwezige documenten van de instelling geanalyseerd, waaronder het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2016 en de protocollen.

www.igj.nl