



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Dromen Durven Doen! B.V. Locatie Hoenderloo

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Dromen Durven Doen! B.V.

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

In het rapport komt overduidelijk terug dat de medewerkers van D3 inzet doen op het stimuleren van een gezonde ontwikkeling van jeugdigen. Er is sprake van verbinding en goed contact tussen de groepswerkers en de jeugdigen. Wij zetten ons in om maatwerk aan te bieden, dit start met een zorgvuldige intake en screening. Dit is bij crisisplaatsing een uitdaging maar het lukt ons steeds beter. We worden beter in het faciliteren en ondersteunen van jonge en onervaren medewerkers. Het reflecteren op situaties of besluiten komt steeds meer op de voorgrond en in het gewone, dat is positief.

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

We dragen er zorg voor dat alle jeugdigen een actueel zorgplan hebben. Het proces van intake tot zorgplan wordt strakker ingericht. We bouwen de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen af. We werken aan vriendelijke inrichting van de leefruimtes, met aandacht voor hygiëne. We dragen er zorg voor dat binnen onze organisatie risicotaxaties eenduidig en structureel worden uitgevoerd. We gaan de opleidingsactiviteiten meer planmatig uitvoeren. We organiseren een manier waarop jeugdigen hun mening en ideeën over hun omgeving kunnen delen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen en ouders zullen merken dat we ons inzetten op persoonlijke betrokkenheid en een huiselijke, veilige en schone leefomgeving. Jeugdigen zullen ervaren dat hun mening ertoe doet, daarnaast ervaren zij een veiliger en prettiger leefklimaat dankzij verbeterde hygiëne, sfeervolle ruimtes en een duidelijke dagstructuur. Ouders kunnen rekenen op een goede communicatie en duidelijke afspraken die we regelmatig met elkaar evalueren.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het onderzoek bij Dromen Durven Doen! (D3) in Hoenderloo stelt de inspectie vast dat sprake is van structurele tekortkomingen. Op meerdere vlakken zijn verbeteringen noodzakelijk. De inspectie is positief over de voorgenomen verbeteracties en heeft vertrouwen in de houding en inzet van de bestuurder. Tegelijkertijd heeft de inspectie zorgen over de verbeterkracht binnen de organisatie in relatie tot de opgave waar D3 voor staat. De inspectie wil nauwlettend in de gaten houden hoe D3 de verbeteringen in de organisatie gaat doorvoeren. Daartoe stelt de inspectie D3 in Hoenderloo voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.

1 Inleiding

In september 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij de jeugdhulpaanbieder Dromen Durven Doen! B.V. (hierna: D3) op de locatie in Hoenderloo. Doel van het toezicht was om te bepalen of D3 verantwoorde hulp biedt in Hoenderloo.

De locatie van D3 in Hoenderloo is gevestigd op het Hoenderloo-terrein, dat eerder in handen was van de zorgaanbieder Pluryn. Tot 2020 bood Pluryn op het terrein hulp aan ruim 200 jongeren. In 2020 werd het Hoenderloo-terrein verkocht aan De Vos Groep, tevens eigenaar van EuroParcs. Sinds de verkoop zijn diverse zorgorganisaties actief (geweest) op het terrein.

Aanleiding

Aanleiding voor het toezicht waren signalen die de inspectie ontving, zowel van D3 als van derden.

Opzet van het onderzoek

Dit onderzoek richt zich op de jeugdhulp met verblijf die D3 biedt op de locatie in Hoenderloo. De hulp die D3 biedt op de locatie in Borculo valt buiten dit onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van "Het JIJ-kader". Dit toetsingskader van de inspectie bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

De volgende negen normen uit het toetsingskader zijn beoordeeld:

- Wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden (norm 1.4).
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de hulp en de veiligheid van de jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders (norm 2.2).
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Dromen Durven Doen! B.V.

Sinds 2019 staat Dromen Durven Doen! B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71032770. De organisatie biedt crisishulp, overbruggingsopvang en langdurig verblijf aan jongeren in de leeftijd van 6 tot en met 23 jaar bij wie sprake is van een ontwikkelingsstoornis en/of gedragsproblematiek. D3 biedt vanaf 2019 jeugdhulp met verblijf in Borculo en sinds 2021 ook in Hoenderloo.

D3 wordt bestuurd door een algemeen directeur (hierna: bestuurder). Het management wordt gevormd door de bestuurder, de medewerker kwaliteit, de controller en een HR-medewerker. De raad van commissarissen van D3 bestaat uit drie leden.

Alle hulp van D3 wordt geboden op basis van de Jeugdwet, zowel in vrijwillig als in gedwongen kader. D3 heeft contracten met diverse jeugdregio's verspreid over het land. D3 beschikt over een HKZ-keurmerk, dit staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorg.

Locatie D3 in Hoenderloo

D3 biedt in Hoenderloo hulp met verblijf aan maximaal 52 jongeren in twee gebouwen. Op het moment van het toezicht verblijven 28 jongeren op de locatie. Dit aantal heeft te maken met de beperkte beschikbaarheid van vast personeel met de juiste opleiding en ervaring.

De leefgroepen variëren wat betreft omvang (vier tot acht plekken), leeftijd en doelgroep.

In gebouw *De Bosvilla* zijn de leefgroepen Anemoon, Adbes en Anjelier/Fluiteboom¹ gehuisvest. Het gebouw *De Kastanje* is bestemd voor de leefgroepen Veldbies, Zevenster en Dalkruid.

In gebouw *De Berk* worden activiteiten georganiseerd in het kader van vrije tijd en recreatie. Ook wordt daar dagbesteding aangeboden voor jongeren die – tijdelijk – niet naar school gaan.

Op het moment van het toezicht werken veertig pedagogische medewerkers (hierna: begeleiders) in loondienst bij D3 op de locatie in Hoenderloo², naast een variabele inhuur van uitzendkrachten en zzp'ers. Vanuit de wens om minder afhankelijk te worden van extern personeel, vormt D3 vanaf 2024 een eigen flexpool. Flexpool medewerkers met een 0-uren-contract bij D3 kiezen voor zekerheid in combinatie met flexibiliteit. D3 vindt het werken met vaste begeleiders in het belang van de jongeren. Ook wil D3 met de flexpool meer zicht houden op de kwaliteit van het personeel. Naast de veertig begeleiders werken twee clustercoördinatoren, twee gedragswetenschappers en drie gastvrouwen voor D3 in Hoenderloo.

Vanaf het moment van de verkoop in 2020 zijn op het Hoenderloo-terrein geen onderwijsfaciliteiten meer beschikbaar. Jongeren gaan naar diverse scholen in de regio.

¹ De groepen Anjelier en Fluiteboom zijn tijdelijk samengevoegd om minder beroep te hoeven doen op uitzendkrachten en zzp'ers.

² Drie van de veertig begeleiders zijn in dienst van D3 met een 0-uren-contract.

2 Conclusie en vervolg

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Ook wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit ziet.

Conclusie

In januari 2022 en juni 2023 heeft de inspectie op de locatie in Hoenderloo gesprekken gevoerd met de toenmalige bestuurders en medewerkers van D3 over de ontwikkelingen binnen de organisatie. De afgelopen periode zijn er veel wisselingen geweest in het management en de aansturing van D3. Uit meerdere bezoeken en telefonische contacten met opeenvolgende bestuurders is gebleken, dat voorgenomen verbeteringen op het gebied van de plancycus, een veilige leefomgeving en medezeggenschap van ouders en jongeren, onvoldoende van de grond kwamen. De inspectie heeft om die reden beperkt vertrouwen in het vermogen van D3 om voortvarend verbetermaatregelen door te voeren en verantwoorde jeugdhulp te waarborgen.

Op basis van het toezicht van september 2024 concludeert de inspectie dat D3 op locatie Hoenderloo niet of grotendeels niet voldoet aan vier van de negen normen waaraan de inspectie getoetst heeft.

Verbetering is nodig op de volgende vier normen:

- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5)
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1)
- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).

De inspectie formuleert in dit rapport verbeterpunten als aanzet voor de noodzakelijke verbeteringen op deze vier normen.

D3 voldoet grotendeels aan de volgende vijf normen:

- Wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- Jeugdigen worden ondersteund om hun sociale netwerk in stand te houden of uit te breiden (norm 1.4).
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders (norm 2.2).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).
- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

De inspectie formuleert in dit rapport aandachtspunten om de kwaliteit op deze vijf normen verder te verbeteren.

Er is bij D3 in Hoenderloo sprake van tekortkomingen op het gebied van het leefklimaat, de afbouw van vrijheidsbeperkende maatregelen, de organisatie van de plancyclus, risicomanagement en dossiervoering, verantwoorde medicatieverstrekking en de deskundigheid van het personeel.

Op basis van de inspectiebezoeken bij D3 op locatie Hoenderloo, in combinatie met de overige contacten, concludeert de inspectie dat er structurele tekortkomingen zijn bij D3 en dat er te weinig gestuurd wordt op verbetering. Dit brengt risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp met zich mee. De inspectie stelt daarom D3 op de locatie Hoenderloo voor een periode van zes maanden onder verscherpt toezicht.

Vervolg

De inspectie heeft de bevindingen uit dit rapport besproken met de bestuurder en één van de commissarissen. Zij herkennen de bevindingen in het rapport en begrijpen dat de inspectie de noodzaak voelt om de voortgang van de verbeteringen intensief te volgen.

De inspectie verwacht dat D3 binnen de termijn van het verscherpt toezicht voldoet aan de normen voor verantwoorde jeugdhulp. De inspectie is positief over de voorgenomen verbeteracties en heeft vertrouwen in de houding en inzet van de bestuurder. Tegelijkertijd heeft de inspectie zorgen over de verbeterkracht, in verhouding tot de opgave waar de organisatie voor staat. De inspectie wil nauwlettend in de gaten houden hoe D3 de verbeteringen in de organisatie gaat doorvoeren.

Als onderdeel van het verscherpt toezicht verwacht de inspectie dat D3 een verbeterplan aanlevert. Het verbeterplan dient minimaal te beschrijven wat de resultaten zijn van het verbetertraject, hoe het verbetertraject wordt aangestuurd en gemonitord, en hoe mogelijke risico's bij de voortgang worden beperkt. Ook de rol van de raad van commissarissen bij het bewaken van de voortgang dient aan bod te komen in het plan.

Het verbeterplan dient uiterlijk 20 januari 2025 aanwezig te zijn bij de inspectie. De inspectie toetst het verbeterplan redelijkerwijs zal leiden tot verantwoorde jeugdhulp. Vervolgens wordt het verscherpt toezicht verder ingericht.

In de periode van het verscherpt toezicht kan de inspectie D3 zowel aangekondigd als onaangekondigd bezoeken. Ook kan zij op andere wijze onderzoek doen en de voortgang monitoren. Ter afronding van de periode van het verscherpt toezicht volgt een hertoets op de locatie van D3 in Hoenderloo.

Op basis van alle bevindingen tijdens het verscherpt toezicht oordeelt de inspectie of het verscherpt toezicht kan worden beëindigd, of dat verdere stappen noodzakelijk zijn in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

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 bekijkt de inspectie in hoeverre de hulp gericht is op de ontwikkeling van de jeugdige en diens gezin. Hieronder leest u een samenvatting van de oordelen op dit thema.



Beeld



Eigen regie



Respect



**Sociaal
netwerk**



**Gezonde
ontwikkeling**



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

Norm 1.1		Oordeel
	Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	

Begeleiders vertellen aan de inspectie, dat aan de start van een traject een korte intake plaatsvindt om in te schatten of een jongere past bij D3.

De bestuurder vertelt dat D3 geen passende plek is voor jongeren met voorliggende GGZ-problematiek, waaronder suïcidaliteit en verslaving. Ook is D3 niet geschikt voor jongeren die persistent weglooptgedrag vertonen en jongeren die 24 uur per dag zorg en toezicht nodig hebben.

Na een positieve eerste beoordeling volgt een startgesprek met de jongere, ouders en verwijzer. Tijdens dat gesprek wordt gesproken over de hulpvraag, de doelen, het perspectief, en het contact met het netwerk. De gedragswetenschapper streeft ernaar om het startgesprek te voeren tijdens de eerste dagen van het verblijf. Als dit niet haalbaar is, dan bespreekt de gedragswetenschapper voorlopige afspraken met de begeleiding.

Bij crisisplaatsingen verloopt het proces meer ad hoc, aldus de begeleiders. Waar mogelijk wordt vooraf een screening gedaan, maar soms wordt relevante informatie pas kort voor de plaatsing verstrekt door de verwijzer. Sowieso wordt de jongere zo goed mogelijk opgevangen door de begeleiders. Zij heten de jongere welkom, geven uitleg en bouwen contact op. Het startgesprek over de doelen volgt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de opname. Begeleiders lezen het aanmeldformulier en overige dossierinformatie zodra die beschikbaar is.

Tijdens de gesprekken met begeleiders merkt de inspectie, dat de begeleiders veel kunnen vertellen over de jongeren die zij begeleiden. De inspectie hoort zowel van de begeleiding als van de gedragswetenschapper hoe belangrijk het is om te investeren in het contact met de jongeren. Er wordt in contact met de jongere bekeken wat haalbaar is om tijdens het startgesprek te bespreken. Ook de verwijzer kan voor of tijdens het startgesprek belangrijke onderwerpen bespreekbaar maken.

Van meerdere jongeren hoort de inspectie dat het wisselend is hoe goed de begeleiding hen kent. Een jongere vindt het fijn dat zij gezien wordt als mens en niet als cliënt. De begeleiding is vriendelijk, open en eerlijk en dat geeft vertrouwen, aldus de jongere. Een andere jongere kan niet verwoorden waarom hij bij D3 verblijft. Hij vertelt dat hij moeite heeft met de aanwezigheid van tijdelijke medewerkers, omdat zij de jongeren vaak niet goed kennen.

Uit gesprekken met ouders ontstaat een wisselend beeld. Zij geven aan dat het varieert in hoeverre medewerkers een goed beeld hebben van hun kind. De meeste ouders zijn positief over de mentor van hun kind. Zij hebben wel moeite met het feit dat er steeds weer nieuwe begeleiders op de groep staan. Ook is er niet altijd een plan voor hun kind, terwijl dat juist van belang is als de begeleiders snel wisselen, aldus de ouders.

De inspectie ziet in vier van de acht getoetste cliëntdossiers uitgebreide informatie over de jongere en een zorgplan. De overige vier getoetste dossiers³ bevatten veel informatie maar geen zorgplan.

Aandachtspunten:

- Verken de context van jongere, ouders en het netwerk en maak deze informatie actueel en toegankelijk voor begeleiders in het dossier.
- Richt het proces van intake tot zorgplan planmatig in, inclusief voldoende aandacht voor taken, verantwoordelijkheden en termijnen.

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

De inspectie ziet in de zorgplannen dat aandacht wordt besteed aan het sociale leven van de jongere, inclusief de contacten met het netwerk.

Begeleiders vertellen dat zij het netwerk van de jongere in beeld brengen door een 'spinnenweb' te maken en vragen te stellen over het netwerk aan verwijzers en behandelaren. Begeleiders proberen de jongere te motiveren om vrienden uit te nodigen op de groep, waardoor zij zicht krijgen op de contacten. Indien een jongere zich isoleert, gaan begeleiders hierover in gesprek en dragen zij mogelijkheden aan om contacten aan te gaan.

Als er zorgen zijn over contacten met bewoners van andere zorgaanbieders op het terrein, dan bespreekt de clustercoördinator dit met de betrokken zorgaanbieder, aldus de begeleiders. Zorgen worden ook gedeeld in een groepsapp met zorgaanbieders die gevestigd zijn op het terrein.

Jongeren kunnen in de gesprekken uitleggen hoe zij worden ondersteund in de contacten met het netwerk en tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat een jongere beeldbelt met vader. Een ouder vindt de communicatie met D3 nogal moeizaam. Haar ervaring is dat afspraken over praktische zaken regelmatig herhaald moeten worden en niet genoteerd worden. De groep is lastig bereikbaar en apps vanuit de groepstelefoon worden niet ondertekend, waardoor voor de ouder niet duidelijk is welke begeleider het bericht heeft verstuurd.

De inspectie hoort van verwijzers dat zij matig zicht hebben op wat D3 doet in het versterken van het netwerk van de jongere. Zij weten niet of dit een vast onderdeel is van het plan.

Aandachtspunten:

- Borg dat afspraken over het contact tussen de jongere en het sociale netwerk actueel zijn en toegankelijk voor begeleiders.
- Waarborg dat de praktische gang van zaken in contacten met ouders goed geregeld is.

³ Het gaat om vier dossiers van jongeren die zijn opgenomen vanaf mei 2024.

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

Leefklimaat

De locatie van D3 in Hoenderloo is gevestigd op een terrein waar meerdere organisaties zorg bieden aan verschillende doelgroepen. Een aantal jongeren geeft aan zich onveilig te voelen op het terrein, hun wens is om meer verlichting en camera's te plaatsen. Het buitenterrein oogt nogal kaal, wel is er een voetbalveld aanwezig.

De inspectie ziet grote verschillen tussen de leefgroepen wat betreft inrichting en sfeer. De meeste vertrekken zijn schoon, spellen en speelgoed zijn overal aanwezig. Sommige speelruimten zijn vriendelijk, terwijl andere weinig sfeervol zijn. Een ouder vindt de leefgroep van haar kind rommelig en ongestructureerd. Ook behoeft de hygiëne verbetering, aldus deze ouder.

Elke jongere heeft een eigen, eenvoudig ingerichte slaapkamer. Een jongere vindt dat het matras niet comfortabel is en dat het koud is op de slaapkamers. Een andere jongere is blij is met de kamer die ze zelf kon inrichten. De begeleiding vertelt dat het plan is om jongeren zelf een kleur uit te laten kiezen voor op hun slaapkamermuur.

De slaapkamers zijn buiten gehoorafstand van de benedenverdieping. In elk gebouw is een slapende nachtdienst en een nachtwaker. Bij bijzondere omstandigheden wordt extra toezicht ingezet, zowel overdag als in de nacht.

Begeleiders vertellen dat zij bijdragen aan een positief leefklimaat doet door aanwezig te zijn op de groep, door jongeren actief te benaderen en door hen te betrekken bij activiteiten. Veiligheid creëren doen zij door betrouwbaar en eerlijk te zijn. Het opvangen van jongeren bij de start en afscheid nemen bij vertrek is een belangrijk moment en hier wordt aandacht aan besteed door de begeleiding en de groepsgenoten.

Begeleiders vertellen dat op de meeste groepen basisregels gelden zoals: op vaste tijden eten met verplichte aanwezigheid, uiterlijk om 22 uur op de groep zijn, niet blowen, en (afhankelijk van de leeftijd) niet roken en vaste bedtijden. Na de samenvoeging van de leefgroepen Anemoon en Fluiteboom worden nu, in samenspraak met de jongeren, nieuwe huisregels opgesteld. Verwijzers vertellen aan de inspectie dat de zelfstandigheid van de jongeren wordt aangemoedigd en versterkt door het verblijf bij D3.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

In de gesprekken met medewerkers en jongeren hoort de inspectie dat vrijheidsbeperkende maatregelen worden toegepast binnen D3. Dit beeld wordt bevestigd tijdens de toetsing van de cliëntdossiers.

Voorbeelden van het gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen binnen D3 zijn:

- Jongeren worden gefixeerd en vastgehouden.
- Er wordt deursignalering gebruikt op de slaapkamers van jongeren.
- Jongeren zijn afhankelijk van begeleiders om hun slaapkamer in te komen (deurtags).
- Er zijn camera's aanwezig op de groepen (deze zijn niet aangesloten maar ook niet verwijderd).
- Op sommige groepen geldt een standaardregel van twee keer per dag dertig minuten schermtijd.
- In de nacht wordt de woonkamer afgesloten.
- De voorraadkast zit op slot.
- Jongeren kunnen slechts op drie vaste tijdstippen eten.
- In specifieke situaties wordt gebruik gemaakt van 1-op-1 begeleiding⁴.

Begeleiders vertellen dat er onvoldoende personele bezetting is om de veiligheid te waarborgen in de nacht. De deursignalering ondersteunt in enige mate bij de veiligheid in de nacht, aldus de begeleiders. De bestuurder vertelt dat hij niet op de hoogte is van het gebruik van de deursignalering. Hij heeft deze direct na het toezicht laten uitschakelen.

Verwijzers vertellen aan de inspectie dat ze niet op de hoogte zijn van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen binnen D3.

De gedragswetenschapper en de bestuurder vertellen dat D3 zich kan vinden in de handreiking 'omgaan met dilemma's rondom vrijheidsbeperking in de open jeugdhulp'. De thema's uit de handreiking worden binnenkort besproken met de begeleiders. De gedragswetenschapper ziet het als haar rol om informatie te verstrekken en collega's te coachen. Begeleiders weten dat vrijheidsbeperkende maatregelen niet zijn toegestaan, maar het gebeurt soms vanuit gebrek aan kennis, uit gewoonte en/of handelingsverlegenheid, aldus de gedragswetenschapper. Ook vinden begeleiders het soms lastig om te beoordelen of er sprake is van een noodsituatie. Een begeleider geeft aan dat het vasthouden van jongeren zelden gebeurt, en wanneer dit wel het geval is dan wordt de situatie nabesproken met collega's.

Medicatie

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie verschillende aftekenlijsten voor medicatie. Een vaste structuur ontbreekt en lijsten worden niet op datum bewaard. Meerdere ouders vertellen dat de medicatie voor hun kind regelmatig wordt vergeten terwijl dit juist erg belangrijk is voor stabiliteit.

⁴ Zie ook kanttekeningen die het NJI zet bij een-op-een begeleiding in de handreiking [Omgaan met dilemma's rond vrijheidsbeperking in open jeugdhulp met verblijf | Nederlands Jeugdinstituut \(nji.nl\)](#).

Verbeterpunten:

- Bouw het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen af en zoek naar alternatieven.
Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet is voor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen buiten de gesloten jeugdhulp geen wettelijke grondslag.
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 D3 hiervoor dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jongeren in de JeugdzorgPlus⁵.
Wanneer vrijheidsbeperkende maatregelen herhaaldelijk bij een jongere moeten worden toegepast vanwege acute noodsituaties, dan is het noodzakelijk om af te wegen of de geboden hulp voor deze jongere wel passend is en wat er nodig is om meer passende hulp binnen de wettelijke kaders te bieden, bijvoorbeeld door een (voorwaardelijke) machtiging aan te vragen voor de JeugdzorgPlus.
- Ontwikkel beleid en een vaste werkwijze voor verantwoorde medicatieverstrekking.
- Voer verbeteringen door in het leefklimaat en verklein de verschillen tussen de groepen. Denk ook aan de speelkamers en de (speel)voorzieningen buiten.
- Borg een minimale hygiënestandaard op alle groepen.

⁵ [Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen](#)

Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema bekijkt 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 de oordelen van de inspectie op de normen die vallen onder dit thema.



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

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

Van de gedragswetenschapper hoort de inspectie dat het beleid van D3 is om een risicotaxatie uit te voeren bij de start van de zorg, bij evaluaties en bij gewijzigde omstandigheden.

Dit gebeurt echter niet bij alle jongeren. Daarnaast worden de taxaties op verschillende manieren uitgevoerd, aangezien D3 (nog) geen specifiek instrument hanteert.

De inspectie ziet dat niet alle dossiers een actuele risicotaxatie bevatten. Daarop vertelt de gedragswetenschapper dat er risicotaxaties zijn afgenomen, en per e-mail naar de begeleiding verstuurd. Niet alle documenten zijn in de dossiers verwerkt, aldus de gedragswetenschapper.

Voor externe medewerkers worden (veiligheids-)afspraken over de jongeren in een fysieke map bewaard omdat zij niet zelfstandig toegang hebben tot het systeem. In de gesprekken valt de inspectie op dat niet elke begeleider kan uitleggen hoe binnen D3 wordt gewerkt met risicotaxaties. Zo vertelt een begeleider niet in het dossier te kijken naar een risicotaxatie maar zelf risico's in te schatten door te observeren. Bij een gesignaleerd risico mailt een begeleider dit naar collega's.

Zowel de begeleiding als de gedragswetenschapper vertellen dat zij met elkaar afstemmen bij risico's en incidenten. De gedragswetenschapper adviseert de begeleiding om incidenten te rapporteren in het dossier en een incidentmelding te doen, maar dit gebeurt niet altijd.

De kennis over de meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling is niet bij alle begeleiders aanwezig, zo beluistert de inspectie in de gesprekken.

Jongeren ervaren gevoelens van onveiligheid, bijvoorbeeld door bejegening van sommige begeleiders en door aanwezigheid van personen buiten D3 op het terrein. Een jongere geeft aan dat het veiligheidsplan uitsluitend door de begeleiding is opgesteld in plaats van in samenspraak.

Een verwijzer vertelt dat zij onvoldoende betrokken wordt bij risicoschattingen en incidenten. Een andere verwijzer vindt dat begeleiders onvoldoende in staat zijn om een signaleringsplan te maken. Ook wordt binnen D3 onvoldoende geleerd van incidenten, aldus deze verwijzer.

Verbeterpunten:

- De uitkomsten van periodieke risicotaxaties ondersteunen keuzes over de begeleiding en (veiligheids-)afspraken per jongere. De inspectie verwacht dat D3 dit proces structureert als onderdeel van de plancyclus. De uitkomsten van risicotaxaties en de vertaling naar doelen dienen navolgbaar te zijn in de cliëntdossiers.
- Borg dat medewerkers van D3 minimaal weten bij welke collega ze terecht kunnen in geval van signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en het belang daarvan.

In reactie op het conceptrapport laat D3 weten aan de inspectie, dat de hele organisatie gaat werken met het risicotaxatie-instrument START:AV⁶.

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

De inspectie hoort in gesprekken dat D3 naast de groepsbegeleiding een intern aanbod heeft voor psychomotorische therapie (PMT)⁷. Voor het organiseren van overige therapie en behandeling werkt D3 samen met andere organisaties.

De gedragswetenschapper vertelt dat zij in overleg met collega's, externe specialisten en ouders bepaalt welke hulp wordt ingezet voor een jongere. Begeleiders hebben een signalerende rol. Als zij inschatten dat zorg nodig is vanuit een andere discipline dan bespreken zij dit met de gedragswetenschapper. Uitgangspunt van D3 is dat de hulp passend is bij de jongere, maar in de praktijk lukt het inzetten van passende (externe) hulp regelmatig niet vanwege schaarste.

⁶ START:AV (Short Term Assessment of Risk and Treatability) is ondersteunend bij het selecteren van passende interventies en maatregelen om de veiligheid te waarborgen, zowel van de jongere als de omgeving.

⁷ PMT maakt gebruik van oefeningen met het lichaam en bewegen om de ontwikkeling verder te helpen.

De gedragswetenschapper hanteert in haar werk verschillende richtlijnen, waaronder de richtlijn residentiële jeugdhulp, de richtlijn ernstige gedragsproblemen, de richtlijn problematische gehechtheid, de richtlijn traumagerelateerde problemen en de richtlijn seksuele ontwikkeling. Haar intentie is om deze richtlijnen te gaan bespreken in de teamvergaderingen.

In de gesprekken vertellen de gedragswetenschappers en de algemeen directeur dat op de ASS (Autisme Spectrum Stoornis) groepen wordt gewerkt met het model Geef me de Vijf. Elementen van de training Succesvol uit Huis door Friso van Doesburg⁸ worden doorgevoerd in de werkwijze. Voor deskundigheid over seksualiteit doet de begeleiding een beroep op de gedragswetenschapper of wordt het Centrum Seksueel Geweld ingeschakeld. Niet alle begeleiders kunnen in de gesprekken toelichten vanuit welke methodiek D3 werkt.

Een jongere vertelt dat de begeleiding weet hoe te handelen als bij de jongere emoties oplopen. Ook denkt de begeleiding goed mee wat de jongere kan doen om weer rustig te worden.

Een ouder ziet positieve verandering in het gedrag van haar kind en geeft aan dat de regels en structuur op de groep daarbij hebben geholpen.

Een andere ouder heeft de ervaring dat sommige begeleiders reageren op gedrag van jongeren zonder te vragen of te begrijpen waar dit gedrag vandaan komt.

Zowel ouders als jongeren zijn positief over contact na afloop van de plaatsing; begeleiders bellen met jongeren na vertrek of sturen een kaartje.

Verwijzers vertellen dat de kwaliteit van zorg afhankelijk is van welke mentor betrokken is, de ene mentor is beter in staat om aan te sluiten bij de jongere dan de andere. Mentoren zijn goed te bereiken, aldus de verwijzers. De meeste verwijzers ervaren korte lijnen met D3, een enkeling is ontevreden over de samenwerking met de organisatie.

Aandachtspunt:

- De inspectie verwacht dat D3 de afwegingen rond de inzet van passende hulp navolgbaar vastlegt in de cliëntdossiers.

⁸ De training benadrukt het werken vanuit de krachten en kwaliteiten van jongeren.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie hoort in gesprekken dat bij D3 in Hoenderloo nauwelijks planmatig wordt gewerkt. Het ontbreekt op de locatie aan een vaste structuur van werken met zorgplannen, rapportage op doelen en (zichtbare) evaluatie van de voortgang van de hulp.

Dit beeld wordt bevestigd in het dossieronderzoek en tijdens gesprekken met verwijzers. De dossiervoering op de locatie is niet transparant, plannen zijn niet actueel, evaluaties zijn niet terug te vinden en relevante documenten ontbreken.

Ook blijkt bij navraag dat meerdere relevante documenten beschikbaar zijn in individuele mailboxen. Samenvattend heeft de inspectie in de dossiers onvoldoende zicht kunnen krijgen op de voortgang van de hulpverlening.

De dagelijkse rapportages over de groep en over de jongeren zijn informatief en in alle acht de getoetste dossiers terug te vinden.

Ook ziet inspectie dat D3 is gestart met het verbeteren van de plancyclus en de dossiervoering.

Verbeterpunten:

- De inspectie verwacht dat de zorgplannen van alle jongeren actueel en toegankelijk zijn, dat de doelen concreet, haalbaar en ontwikkelingsgericht zijn en dat beschreven staat hoe aan de doelen gewerkt wordt.
- De inspectie verwacht dat de voortgang van de hulp, de uitkomsten van de evaluaties en eventuele actiepunten in de dossiers worden vastgelegd.

Thema 3: Goed bestuur

In dit thema bekijkt 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 de oordelen 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.	

Vanuit wet- en regelgeving is D3 verantwoordelijk voor de kwaliteit van de hulp, voor de deskundigheid van het personeel en voor het toezicht hierop.

De twee gedragswetenschappers vertellen dat zij verantwoordelijk zijn voor de zorgplannen en de risicotaxaties. De inspectie ziet dit terug in de cliëntdossiers. De inspectie ziet in de documenten dat D3 beschikt over een gedragscode en beleid/protocollen op het gebied van seksualiteit, handelen bij weglopen, medicatiegebruik (in ontwikkeling), jaargesprekken met medewerkers, en leren en ontwikkelen.

Op het personeelsoverzicht ziet de inspectie dat D3 in Hoenderloo beschikt over veertig begeleiders in loondienst, van wie er elf in opleiding zijn via een BBL-traject⁹ (op mbo- of hbo-niveau). Dit betekent, dat ongeveer een kwart van de begeleiders in loondienst niet beschikt over de vereiste beroepskwalificatie.

Elk team beschikt over minstens één SKJ¹⁰-geregistreerde begeleider. Deze treedt onder meer op als de werkbegeleider van de BBL-medewerkers.

Om de aanwezigheid van voldoende begeleiders op de groepen te waarborgen is D3 afhankelijk van externe medewerkers, zoals uitzendkrachten en zzp'ers. Op het moment van het toezicht doet D3 een audit naar de kwaliteitsborging bij twee bemiddelingsbureaus waar zij mee samenwerkt.

⁹ BBL is een beroepsopleiding in de vorm van werkend leren, waarbij de student in dit geval in dienst is van D3.

¹⁰ SKJ staat voor Stichting Kwaliteitsregister Jeugd [SKJ - Stichting Kwaliteitsregister Jeugd \(skjeugd.nl\)](https://www.skjeugd.nl)

Op het opleidingsoverzicht van D3 ziet de inspectie dat de volgende trainingen verplicht zijn voor alle begeleiders: traumasensitief werken, de-escalerend werken, vlaggensysteem (duiden van seksueel gedrag) en medicatietraining.

Daarnaast worden doelgroep-specifieke trainingen aangeboden, zoals Geef me de 5 en een training over trauma en hechting. Een deel van de trainingen moet overigens nog gepland worden.

De inspectie heeft in de getoetste personeelsdossiers de juiste Verklaringen Omtrent het Gedrag en diploma's aangetroffen.

De bestuurder is aantoonbaar op zoek naar zoveel mogelijk samenwerkingspartners om jongeren onderwijs aan te bieden op hun eigen niveau.

Verbeterpunten:

- Faciliteer en ondersteun begeleiders in opleiding, zodat zij zo spoedig mogelijk beschikken over een relevante beroepskwalificatie;
- Zorg dat de opleidingsactiviteiten planmatig worden uitgevoerd.

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

D3 beoordeelt in de jaarlijks managementreview het eigen kwaliteitsmanagementsysteem. Het document beschrijft de behaalde resultaten en aandachtspunten op thema's zoals interne en externe audits, tevredenheid van jongeren en medewerkers, leveranciersbeoordelingen en contacten met ketenpartners.

Naast de managementreview verschijnen jaarlijks vier kwartaalrapportages. Deze bevatten de voortgang op thema's als leefklimaat, werkklimaat, opleidingen en incidenten. Ook wordt per thema beschreven of en welke aanvullende actie nodig is.

Zoals vermeld biedt de kwartaalrapportage onder andere een (cumulatief) overzicht van het aantal en de aard van de incidentmeldingen. De meldingsbereidheid is hoog, dit leidt de inspectie af aan het aantal gemelde incidenten op de locatie. Medewerkers met een SKJ-registratie hebben extra taken, bijvoorbeeld bij de analyse van incidenten op teamniveau. Door de krapte in de bezetting is daar tijdelijk minder ruimte voor.

D3 beschikt over een protocol met informatie over de registratie en evaluatie van incidenten. Ook de verplichting om calamiteiten en geweld te melden bij de inspectie komt aan bod in het protocol.

D3 beschikt over een ondernemingsraad, die voor beide locaties actief is. Het voornemen om een jongerenraad te vormen is (nog) niet van de grond gekomen.

De raad van commissarissen bespreekt de kwartaalrapportages en de managementreviews met de bestuurder. De bestuurder vertelt dat hij supervisie ontvangt van een ervaren bestuurder.

Aandachtspunten:

- Maak voldoende ruimte vrij voor teamanalyses van incidenten, inclusief het invoeren van structurele verbetermaatregelen om risico's op de locaties te verkleinen.
- Blijf investeren in medezeggenschap voor jongeren, in een vorm die aansluit bij hun mogelijkheden en behoeften.

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

In de Jaarrapportage 2023 van Jeugdstem¹¹ ziet de inspectie dat een onafhankelijke vertrouwenspersoon de groepen van D3 in Hoenderloo tweemaal per maand bezoekt.

Naar aanleiding van signalen van de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem heeft D3 in Hoenderloo concrete maatregelen genomen, zoals het verbreken van de samenwerking met een bemiddelingsbureau.

Meerdere ouders vertellen aan de inspectie dat ze niet bekend zijn met de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem.

D3 is aangesloten bij de onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Inclusief. In 2023 hebben jongeren en ouders geen enkele klacht over D3 ingediend bij de klachtencommissie. De website van D3 bevat informatie over de klachtenprocedure. Op de locatie hangen klachtenbussen die regelmatig geleegd worden.

Aandachtspunten:

- Borg dat zowel ouders als jongeren worden geïnformeerd over de mogelijkheid om contact op te nemen met onafhankelijke vertrouwenspersonen van Jeugdstem.
- Zorg ervoor dat in de klachtenregeling van D3 duidelijker wordt vermeld dat jongeren en hun ouders rechtstreekse toegang hebben tot de onafhankelijke klachtencommissie.
- Zorg ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn van de wettelijke rechten van jongeren en hun ouders.

¹¹ [Jeugdstem is er voor jou: laat je horen](#)

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij D3 onaangekondigd uit op 19 september 2024. Als vervolg op dit bezoek vonden vervolgactiviteiten plaats in september en oktober 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 gebruikt:

- Gesprekken met vier jongeren.
- Telefonische gesprekken met drie ouders.
- Gestructureerde interviews met:
 - de algemeen directeur
 - de kwaliteitsmedewerker
 - twee gedragswetenschappers
 - drie pedagogisch medewerkers
- De check van zes personeelsdossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag en het diploma. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft de dossiers geselecteerd.
- De check van acht dossiers van jongeren, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft de dossiers geselecteerd.
- Observatie van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van relevante websites en documenten.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl