



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Xonar

Toezicht crisis- en behandelgroepen

Maastricht en Sittard

Verantwoorde hulp voor jeugd

Missie

Elk kind een veilig thuis en een gezonde ontwikkeling

Samenvatting

In januari 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij de locatie voor crisisopvang en twee locaties voor behandeling van Xonar. Doel van het toezicht was om te bepalen of Xonar verantwoorde jeugdhulp biedt.

Xonar biedt verschillende vormen van jeugd- en opvoedhulp aan jeugdigen van 0-23 jaar en hun gezinnen. Xonar beschikt over acht residentiële groepen en twee groepen voor crisisopvang.

Tijdens het toezicht zijn vier residentiële groepen bezocht; twee crisisgroepen en twee behandelgroepen. De crisisgroepen zijn gevestigd op een centrale locatie in Maastricht. Ten tijde van het toezicht verbleven er tweeëntwintig jeugdigen.

Een crisisplaatsing kan maximaal zeven dagen duren. Indien er voor de jeugdige niet binnen zeven dagen een juiste vervolgplek beschikbaar is, zoals een gezinshuis, pleeggezin of terugkeer naar huis, kan de crisisplaatsing worden verlengd. Van de jeugdigen die op het moment van toezicht op de crisisgroepen verbleven er drie op de crisisgroep gedurende de crisisperiode van zeven dagen. De overige jeugdigen verbleven al langer dan zeven dagen op de crisisgroep, oplopend tot zes maanden en waren in afwachting van vervolghulp.

De twee locaties voor behandelgroepen liggen beiden in verschillende woonwijken in Sittard. Op de ene locatie is plaats voor negen jeugdigen in de leeftijd van zeven tot zeventien jaar. Op de andere locatie verblijven tijdens het toezicht negen jeugdigen in de leeftijd van twaalf tot zeventien jaar.

Xonar voldeed op het moment van het toezicht voor wat betreft de crisisgroepen aan 22 van de 29 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Voor wat betreft de behandelgroepen voldeed Xonar aan 24 van de 29 onderzochte verwachtingen. Hiernaast formuleerde de inspectie bij zeven verwachtingen een aandachtspunt.

Verbetering is nodig op de volgende verwachtingen:

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders (alleen verbetering nodig bij de crisisopvang);
- Professionals werken doelgericht en planmatig (alleen verbetering nodig bij de crisisopvang);
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in;
- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp;
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's;
- De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen;
- Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.

Naast de geconstateerde tekortkomingen op deze verwachtingen merkt de inspectie op dat op de crisisgroepen een groot deel van de jeugdigen veel langer verblijven dan de bedoeling is. Dit is

niet passend vanwege het ontbreken van benodigde hulpverlening. De inspectie maakt zich hier zorgen over en ziet het als de verantwoordelijkheid van Xonar om de kwaliteit van de zorg in de crisisgroepen te waarborgen. Als dit niet kan onder de geldende contractvoorwaarden, is het de verantwoordelijkheid van Xonar om op te schalen bij de opdrachtgever.

De inspectie verwacht dat Xonar de verbeter- en aandachtspunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de bij de crisisgroepen en behandelgroepen geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie verwacht dat Xonar in dit verbeterplan expliciet aandacht heeft voor het borgen van de kwaliteit van zorg op de crisisgroepen. De inspectie verwacht dat Xonar dit verbeterplan vóór 1 augustus 2020 aan de inspectie wordt verzonden. Op basis van dit verbeterplan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

Xonar heeft de inspectie laten weten dat zij direct na het toezicht diverse verbeteringen heeft doorgevoerd. Zo heeft Xonar onder andere aangegeven dat de crisisgroepen inmiddels gezelliger zijn aangekleed, dat de medicijnkuis op een van de crisisgroepen is gerepareerd en dat het verplichte kameruurtje op een van de behandelgroepen is afgeschaft.

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Bevindingen.....	6
	Thema 1: Uitvoering hulpverlening	6
	Thema 2: Veiligheid.....	8
	Thema 3: Leefklimaat	10
	Thema 4: Cliëntenpositie.....	12
	Thema 5: Bestuurlijke organisatie	12
3	Beschouwing.....	15
4	Conclusie en Vervolg.....	16
	Bijlage - Verantwoording.....	17

1 Inleiding

In januari 2020 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij de locatie voor crisisopvang en twee locaties voor behandeling van Xonar. Doel van het toezicht was om te bepalen of Xonar verantwoorde jeugdhulp biedt.

Beschrijving Xonar

Xonar biedt jeugd- en opvoedhulp aan jeugdigen van 0-23 jaar en hun gezinnen op ongeveer 30 locaties. Xonar staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 14070894. Xonar biedt ambulante hulp, dagbehandeling voor jeugdigen met een autismespectrum stoornis, pleegzorg, gezinshuizen en, voor die situaties waarbij deze vormen van hulp niet haalbaar zijn, ook verblijfs-, behandel- en crisisgroepen. Daarnaast biedt Xonar vrouwenopvang en –hulpverlening en transculturele begeleiding aan gezinnen en alleenstaande jongeren met een vluchtelingenachtergrond waarbij sprake is van gezins-, opvoedings- en/of gedragsproblematiek.

Er zijn in totaal acht residentiële groepen voor verblijf, observatie en behandeling. Daarnaast zijn er twee residentiële groepen voor crisisopvang. Tijdens het toezicht zijn vier residentiële groepen bezocht; twee crisisgroepen en twee behandelgroepen.

De crisisgroepen zijn gevestigd op een centrale locatie in Maastricht. Ten tijde van het toezicht verbleven er tweeëntwintig jeugdigen. De groepen hebben een gezamenlijke grote achtertuin met voldoende speelgelegenheid en ontspanningsruimte. Beide groepen hebben een eigen voordeur, huiskamer, keuken, slaapkamers en grote recreatiekelder met daglicht die gebruikt wordt als speelruimte. Via de binnenplaats kan van de ene groep naar de ander groep gelopen worden. Xonar voert samen met Mondriaan en Koraal de crisishulp aan jeugdigen in Zuid-Limburg uit voor achttien gemeenten, waarbij Xonar de hoofdaannemer is. De crisishulp kan bestaan uit vier weken ambulante begeleiding of een crisisplaatsing van zeven dagen in een van de crisisgroepen die hiervoor beschikbaar is bij de drie organisaties. Na aanmelding voor een crisisplaatsing wordt tijdens de triage bepaald welke van de drie organisaties de best passende crisisplek kan bieden voor de betreffende jeugdige. Met de centrumgemeente Maastricht is tijdens de aanbesteding afgesproken dat een crisisplaatsing maximaal zeven dagen duurt. De eerstvolgende werkdag na plaatsing van een jeugdige op een crisisgroep wordt tijdens een zogeheten Rond de Tafel Overleg door Xonar over het perspectief van de jeugdige en de gewenste vervolghulp geadviseerd. De procesregisseur (van de gemeentelijke toegang of de gecertificeerde instelling) is verantwoordelijk voor de inzet van deze gewenste vervolghulp.

Indien er voor de jeugdige niet binnen zeven dagen een juiste vervolgplek beschikbaar is, zoals een gezinshuis, pleeggezin of terugkeer naar huis, kan de crisisplaatsing worden verlengd. Van de jeugdigen die op het moment van toezicht op de crisisgroepen verbleven er drie op de crisisgroep

gedurende de crisisperiode van zeven dagen. De overige jeugdigen verbleven al langer dan zeven dagen op de crisisgroep, oplopend tot zes maanden en waren in afwachting van vervolghulp.

De twee locaties voor behandelgroepen liggen beiden in verschillende woonwijken in Sittard. Op de ene locatie is plaats voor negen jeugdigen in de leeftijd van zeven tot zeventien jaar. Deze locatie bestaat uit twee nieuwbouwwoningen die verbouwd zijn tot één ruime lichte woning met grote tuin, huiselijke woon- en eetkamer en slaapgang.

De andere locatie bestaat uit drie woningen die verbouwd zijn tot één groep en een wooneenheid voor zelfstandigheidstraining. Op de begane grond bevindt zich de grote woon- en eetkamer aangrenzend aan de tuin. Op de bovenverdieping bevinden zich de slaapkamers. Op deze locatie verblijven tijdens het toezicht negen jeugdigen in de leeftijd van twaalf tot zeventien jaar.

Xonar heeft ongeveer 400 fulltime eenheden (Fte) medewerkers in dienst en ruim 1500 jeugdigen in zorg. De zorgmedewerkers zijn minimaal hbo-opgeleid, nemen frequent deel aan scholing en krijgen intervisie. Aan elke behandelgroep is een gedragswetenschapper verbonden die verantwoordelijk is voor het opstellen en ondertekenen van het behandelplan.

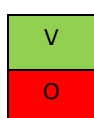
Toetsingskader

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het toetsingskader bestaat uit vijf thema's: Uitvoering hulpverlening, Veiligheid, Leefklimaat, Cliëntenpositie en Organisatie. Elk thema is uitgewerkt in een aantal verwachtingen. Voor Jeugdhulp met verblijf is een set met 29 kernverwachtingen geselecteerd. Het toetsingskader is te vinden op: www.igj.nl/toetsingskadervhj.

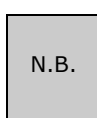
2 Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het toezicht gepresenteerd, zoals de inspectie deze heeft aangetroffen op het moment van toezicht, 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.

De inspecties hebben vier residentiële groepen bezocht; twee crisisgroepen (CG) en twee behandelgroepen (BG). De onderzoeksresultaten gelden voor alle groepen, al zijn er wel verschillen tussen de groepen waargenomen. Waar relevant, worden de verschillen in de tekst en de tabel aangegeven.



V Voldoende
O Onvoldoende



N.B. Niet beoordeeld

Thema 1: Uitvoering hulpverlening

1.1. Professionals bieden passende hulp

	Verwachting	Oordeel	
		CG	BG
1.1.1	Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders.	O	V
	<i>Toelichting:</i> Voor plaatsing op een crisisgroep geldt de afspraak dat deze plaatsing maximaal zeven dagen duurt. In deze periode kan de jeugdige terug naar huis of dient de jeugdige uit te stromen naar een vervolgplek. Uit informatie die Xonar heeft aangeleverd blijkt dat slechts ongeveer een derde van de jeugdigen die op een crisisgroep van Xonar wordt geplaatst binnen zeven dagen uitstroomt. Een groot deel van de jeugdigen die op het moment van toezicht op de crisisgroepen verbleven, woonde daar al meer dan vijf maanden. Dit geldt ook voor heel jonge kinderen. Twee jeugdigen verblijven al zes maanden op de crisisgroep. De hulp die op de crisisgroepen wordt geboden is niet ingericht op verblijf langer dan zeven dagen. Gedurende de eerste dagen na plaatsing op de crisisgroep wordt een gezinsveiligheidsplan opgesteld, gericht op het aanpakken van de crisissituatie en op het herstellen van de veiligheid in (veelal) de thuissituatie van de jeugdigen. Dit vindt de inspectie positief. Echter, zodra duidelijk is dat een jeugdige na de eerste zeven dagen nog		

	Verwachting	Oordeel
	<p>niet uitstroomt naar een vervolgplek worden een aantal algemene, leeftijdsgebonden ontwikkeldoelen opgesteld. Zoals zindelijkheidstraining voor de jongste jeugdigen die bij Xonar verblijven en doelen rondom persoonlijke hygiëne voor pubers. Deze doelen zijn onvoldoende afgestemd op de problematiek en mogelijkheden van de individuele jeugdige en zijn daarmee onvoldoende passend voor jeugdigen die langer dan zeven dagen op een groep verblijven. Gedurende het verblijf op een crisisgroep is voor de jeugdigen niet bekend hoe lang zij op de crisisgroep moeten blijven en waar zij daarna naartoe gaan. Mede daardoor is de hulp die op de crisisgroepen wordt geboden onvoldoende gericht op het toekomstperspectief van de jeugdigen.</p> <p>Uit het dossieronderzoek en de gesprekken met professionals blijkt dat op de behandelgroepen hulp wordt geboden die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en problematiek van de jeugdigen.</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	
		CG	BG
1.2.2	Professionals werken doelgericht en planmatig.	O	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit dossieronderzoek en gesprekken met de professionals bleek dat op de crisisgroepen wel plannen met algemene ontwikkeldoelen worden opgesteld, maar dat er niet voor alle geconstateerde problemen persoonsgerichte doelen worden geformuleerd. Daarnaast worden de doelen niet geconcretiseerd naar werkdoelen.</p> <p>Bij de behandelgroepen is uit dossieronderzoek en gesprekken met de professionals gebleken dat er wel doelgericht en planmatig wordt gewerkt.</p>		

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit de gesprekken met de professionals en de jeugdigen blijkt dat jeugdigen en ouders van zowel de behandel- als de crisisgroepen, betrokken worden bij het opstellen van een plan.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Bij het samen nadenken over de toekomst en een vervolgplek, stuiten de professionals echter op het probleem dat er weinig plaatsen zijn met passende verblijfshulp en wachtlijsten waardoor de toekomst van de jeugdigen onzeker is.</p>	
1.3.2	Professionals bejegenen jeugdigen en hun ouders met respect en nemen hen serieus bij de uitvoering van de hulp.	V
1.3.3	Professionals zorgen ervoor dat de jeugdigen contact kunnen (onder)houden met hun ouders en hun netwerk.	V

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit gesprekken met de professionals en de jeugdigen van de crisis- en behandelgroepen blijkt dat er voldoende alertheid is als het gaat om algemene veiligheidsrisico's. Direct na plaatsing wordt er een mentor gekoppeld aan de jeugdige die onder andere korte communicatielijnen heeft met school. Bij schoolverzuim wordt de leerplichtambtenaar ingeschakeld. Vanuit de woonomgeving is ook veel sociale controle waardoor jeugdigen niet zomaar op straat kunnen hangen. De professionals zorgen ervoor dat er in het gebouw altijd zicht is op de jeugdigen. Bijvoorbeeld tijdens douchetijden, maar ook als er jeugdigen van de crisisgroepen in de recreatiekelder willen spelen. Omdat er op alle drie locaties</p>	

	Verwachting	Oordeel
	<p>gemengde groepen zijn, hebben de professionals afspraken gemaakt over het al dan niet bij elkaar op de kamer komen. Er is zowel bij de crisisgroepen als de behandelgroepen een slaapwacht die een kamer heeft op dezelfde verdieping als de jeugdigen.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i> De inspectie verwacht echter dat de aanbieder ook een afweging maakt over het noodzakelijke toezicht per kind en vervolgens per groep. Binnen de crisisgroepen hebben de professionals onvoldoende startinformatie over de problematiek van de jeugdige om hier goed op in te kunnen spelen. Hierdoor worden de jeugdigen op de vacante slaapkamer geplaatst zonder een afweging over de veiligheid.</p>	
2.1.2	Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in.	o
	<p><i>Toelichting:</i> Uit gesprekken met de professionals en inzage in dossiers op de vier groepen blijkt dat er aandacht is voor risico's, maar dat de risico's niet systematisch in kaart worden gebracht aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument. Een inschatting van veiligheidsrisico's op vaste momenten gedurende de hulp en bij veranderde omstandigheden ontbreekt. Tevens wordt er op geen van de groepen een afweging gemaakt op risico's in de groepssamenstelling.</p>	
2.1.3	Professionals beoordelen de veiligheidsrisico's in multidisciplinair verband.	v
	<p><i>Toelichting:</i> Uit de gesprekken met professionals en uit het dossieronderzoek blijkt dat bij zowel de crisisgroepen als de behandelgroepen de risico's die in beeld zijn multidisciplinair worden besproken.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i> Zoals hierboven beschreven blijkt uit dossieronderzoek en gesprekken met de professionals dat zowel de crisisgroepen als de behandelgroepen dat de veiligheidsrisico's niet systematisch worden ingeschat waardoor niet alle risico's besproken worden in multidisciplinair teamverband.</p>	

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.	o
	<p><i>Toelichting:</i> Uit dossieronderzoek en gesprekken met professionals blijkt dat de veiligheidsrisico's niet systematisch worden ingeschat waardoor het onvoldoende duidelijk is of de hulp die wordt ingezet passend is. Ook blijkt uit het dossieronderzoek en gesprekken met professionals van zowel de crisis- als de behandelgroepen dat de risico's die wel bekend zijn, niet op een eenduidige manier worden genoteerd in het dossier en in overdrachtsformulieren.</p>	

	Verwachting	Oordeel
2.2.2	Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit dossieronderzoek en gesprekken met professionals van zowel de crisis- als de behandelgroepen blijkt dat de risico's niet op een eenduidige manier worden genoteerd in het dossier en in de overdrachtsformulieren. Dit bemoeilijkt het bewaken van de gemaakte afspraken over het beperken van veiligheidsrisico's.</p> <p>Op een van de behandelgroepen ontbreken in de dossiers veiligheidsafspraken om veiligheidsrisico's te beperken terwijl er in twee van de drie bekeken dossiers veiligheidsrisico's speelden. Op de andere behandelgroep ontbraken in de vier dossiers van jeugdigen die de inspectie inzag afspraken rondom veiligheid. Dit terwijl er wel veiligheidsafspraken voor deze jeugdigen op het overdrachtsformulier genoteerd stonden. Uit het dossieronderzoek op de crisisgroepen blijkt dat de professionals niet altijd veiligheidsafspraken opstellen als de situatie daarom vraagt. In drie van de zes bekeken dossiers ontbreken veiligheidsafspraken terwijl uit de dossiers blijkt dat er zorgen zijn rondom bijvoorbeeld weglopen, crimineel gedrag en drugsgebruik. In een van de zes dossiers zijn veiligheidsafspraken gemaakt die zijn vastgelegd in het papieren overdrachtsformulier, maar niet terug te vinden zijn in het digitale dossier van de jeugdigen. In een van de bekeken dossiers staat een veiligheidsafpraak prominent in beeld bij het openen van het dossier. De betrokken medewerker gaf aan dat deze veiligheidsafpraak niet meer van kracht is, maar was niet op de hoogte van de mogelijkheid om deze veiligheidsafpraak te verwijderen.</p>	
2.2.3	Professionals treden bij acute onveiligheid actief op.	V

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
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Tijdens de rondleiding en observatie heeft de inspectie gezien dat de leefruimtes van alle groepen er schoon en opgeruimd uitzien. De crisisgroepen liggen op een mooie centrale locatie en hebben een grote besloten tuin. Er is op alle locaties zowel binnen als buiten voldoende speelruimte, met speelgoed aangepast aan de leeftijd. Zo nodig wordt er nieuw speelgoed aangeschaft zoals de trampoline op een van de behandelgroepen in verband met de dalende leeftijd van de jeugdigen.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>De leefruimtes, slaapkamers en de recreatiekelder van de crisisgroepen hebben veel potentie, maar zijn niet huiselijk ingericht, passend bij de leeftijd van de jeugdigen.</p>	

	Verwachting	Oordeel
	Tijdens het toezicht zag de inspectie op een van de crisisgroepen dat zowel de medicijnkluis, als de kast waar deze kluis in stond open stond. Het slot van de kast werkte niet. Tevens bleek dat er in de medicijnkluis medicatie zat van jeugdigen die niet meer op de crisisgroep verblijven. Op de behandelgroepen en de andere crisisgroep werd de medicatie wel in een afgesloten kast bewaard.	

3.2. Het leefklimaat is passend bij de jeugdigen

	Verwachting	Oordeel
3.2.1	Het leefklimaat past bij de leeftijd en de ontwikkelingsfase van de jeugdigen.	V
3.2.2	De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen.	O
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Hoewel er een positief geformuleerde gedragscode is die binnen Xonar op posterformaat overal te zien is, bleek uit gesprekken met jeugdigen en professionals van de bezochte groepen dat er daarnaast nog een groot aantal afspraken is die meer repressief van aard zijn. Bij de rondleiding op de crisisgroepen zag de inspectie twee A4-tjes met afspraken die dit bevestigden. Daarnaast wordt er op één van de behandelgroepen gebruik gemaakt van verplichte momenten dat jeugdigen op hun kamer moeten zijn, hetgeen een vrijheid beperkend karakter heeft. Ook blijkt uit gesprekken met professionals en uit de dossiers dat er op de crisisgroepen en behandelgroepen urinecontroles worden gehouden.</p> <p>Urinecontroles, gericht op het op aanwezigheid van gedragsbeïnvloedende middelen, vallen onder de in de Jeugdwet genoemde vrijheidsbeperkende maatregelen die, ongeacht instemming van ouders en/of cliënt, alleen met een rechterlijke machtiging mogen worden toegepast.</p> <p>Het is belangrijk dat lijsten met afspraken of huisregels niet uitputtend zijn, positief geformuleerd zijn, een leereffect op de jeugdigen beogen en de vrijheid van jeugdigen niet onnodig beperken. Vrijheidsbeperkende maatregelen waarvoor een rechterlijke machtiging is vereist, zijn in een open setting niet toegestaan.</p>	
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
3.3.1	Professionals hebben tijd en aandacht voor de jeugdigen.	V
3.3.2	Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.	O

	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Bij de rondleiding heeft de inspectie gezien dat op de crisisgroepen en een van de behandelgroepen gebruik wordt gemaakt van cameratoezicht. Deze camera's worden gebruikt voor de veiligheid, om te kunnen zien wat er op de gangen gebeurt en dit zo nodig terug te kunnen kijken na incidenten. De veiligheid is hier echter niet mee gegarandeerd omdat de professionals niet continu de monitor in de gaten kunnen houden. De inspectie vindt dat de manier waarop Xonar het gebruik van cameratoezicht vormgeeft, een inbreuk is op de privacy van de jeugdigen, ook al mogen camerabeelden alleen na toestemming van de leidinggevende worden teruggezien. Uit het gesprek met een van de jeugdigen bleek dat cameratoezicht ook als inbreuk op de privacy ervaren wordt. Cameratoezicht is een inbreuk op de privacy, waar terughoudend mee omgegaan dient te worden. De inspectie heeft niet gezien dat Xonar maatwerk levert en de veiligheid maar ook de privacy per jongere afweegt en een alternatief overweegt voor de inzet van camera's.</p>	
--	--	--

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.	v
4.1.3	Jeugdigen en hun ouders kunnen een klacht indienen bij een onafhankelijke klachtencommissie.	v

Thema 5: Bestuurlijke organisatie

5.1. De aanbieder voert systematisch kwaliteitsmanagement uit

	Verwachting	Oordeel
5.1.1	De aanbieder registreert en analyseert incidenten en voert naar aanleiding van de analyse verbeteringen door.	v

	<p><i>Toelichting</i></p> <p>Uit dossieronderzoek en gesprekken met professionals is gebleken dat op de behandelgroepen incidenten worden geregistreerd en geanalyseerd.</p> <p><i>Aandachtspunt</i></p> <p>Uit inzage van de incidentenregistratie blijkt dat de crisisgroepen sinds oktober 2019 geen incidenten hebben geregistreerd. Uit dossieronderzoek en uit de gesprekken met professionals en jeugdigen van de crisisgroepen is gebleken dat er op de crisisgroepen recent in ieder geval twee incidenten hebben plaatsgevonden die wel zijn besproken in teamverband, maar die (nog) niet zijn geregistreerd op de incidentformulieren. Uit gesprekken met professionals blijkt dat op de crisisgroepen registreren wordt gezien als een bureaucratische handeling waar daarom geen prioriteit aan gegeven wordt. De inspectie verwacht dat Xonar nagaat of dit op de crisisgroepen leidt tot een verminderde of vertraagde registratie van incidenten.</p>	
--	--	--

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.	V
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 een actuele Verklaring Omtrent Gedrag van personen die structureel contact hebben met jeugdigen of hun ouders.	V
	<p><i>Toelichting:</i></p> <p>Uit een steekproef van zeven personeelsdossiers bleek dat Xonar voor al deze medewerkers beschikte over een VOG.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i></p> <p>Uit de steekproef bleek dat voor een van de gastvrouwen is een VOG aangevraagd zonder de check op 'Belast met de zorg voor minderjarigen' (nummer 84). Dit terwijl de gastvrouw regelmatig alleen met de jeugdigen is als zij ze van school naar de groep brengt of als zij samen boodschappen doen.</p>	
5.3.2	De aanbieder heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.	V
	<i>Toelichting:</i>	

	<p>Xonar heeft een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling vastgesteld en uit de interviews met professionals blijkt dat zij kennis hebben over het gebruik van de meldcode. Sinds begin 2019 is een verbeterde meldcode van kracht. Xonar heeft de medewerkers geïnformeerd over de verbeterde meldcode en heeft de digitale meldcode formulieren aangepast.</p> <p><i>Aandachtspunt:</i> Tijdens het toezicht bleek dat in het handboek de verouderde versie van het meldcode formulier zit en in een klapper op de groep zat en verouderde versie van de meldcode. Dit is een aandachtspunt.</p>	
--	---	--

3 Beschouwing

Uit de bevindingen in hoofdstuk 2 blijkt, dat de kwaliteit van zorg op de crisisgroepen van Xonar minder is dan de behandelgroepen. In deze beschouwing licht de inspectie toe waarom de inspectie zich hierover zorgen maakt. Jeugdigen verblijven in de praktijk veel langer dan de bedoeling is op een plek die niet passend is qua benodigde hulpverlening. Om dit op te lossen, is Xonar afhankelijk van anderen omdat het ontstaan van deze situatie ook te maken heeft met de contractafspraken die gemaakt zijn met de Jeugdregio Zuid-Limburg en verwijzers (toegangsteams en de gecertificeerde instelling). Er is een gebrek aan tijdige vervolgplekken (intern of extern) met passende hulp voor de jeugdigen uit de crisisgroepen die na zeven dagen of langer niet terug kunnen naar huis. Een schrijnend voorbeeld hiervan is het hele jonge kind dat al maanden op een crisisplek verblijft in afwachting van een pleeggezin, tussen jongeren in de middelbare schoolleeftijd.

De crisishulp die geboden wordt is gericht op veiligheid, rust en herstel. Er is geen financiële speelruimte om meer te bieden dan dit. Deze crisishulp duurt maximaal zeven dagen, conform de afspraak die hierover gemaakt is tijdens de aanbesteding. De gemeente Maastricht, de centrumgemeente van jeugdregio Zuid-Limburg, geeft na de crisisweek wel een indicatie af voor overbruggingszorg (verblijf) bij Xonar, maar ook dit is slechts een basisvoorziening zonder behandelcomponent waarin weinig meer geboden wordt dan de crisishulp. In de praktijk blijkt dat de meeste jeugdigen veel langer blijven dan zeven dagen waardoor het niet opstarten van behandeling waar dit nodig is, een stagnatie in hun ontwikkeling kan betekenen omdat er niet gewerkt wordt aan kindspecifieke doelen en de dagbesteding minimaal is. Op het moment van toezicht maakten op drie na alle jeugdigen al langer dan zeven dagen gebruik van de crisisopvang. De lengte van het verblijf varieerde van enkele weken tot zes maanden.

Xonar ziet dit als een probleem en bespreekt dit wekelijks met de gemeente, maar dit heeft tot nu toe nog onvoldoende effect gehad. Xonar heeft als standpunt dat er door hen geen kind op straat wordt gezet, maar de vraag is of dit standpunt helpt om de urgentie bij de ketenpartners voldoende duidelijk te maken.

Positief is dat de professionals op de crisisgroep met de juiste intentie zorg besteden aan de jeugdigen. Er wordt direct en adequaat gehandeld binnen de mogelijkheden van een crisisgroep. Echter, de handelwijze van de professionals op de crisisgroepen is gericht op het hier en nu. Er wordt onvoldoende planmatig gewerkt en onzorgvuldig geregistreerd en gerapporteerd. Dit brengt het gevaar met zich mee dat hierdoor onveilige situaties kunnen ontstaan voor de jeugdige. Voorbeelden hiervan zijn genoemd in het rapport.

De inspectie ziet het als de verantwoordelijkheid van Xonar om de kwaliteit van de zorg in de crisisgroepen te waarborgen en als deze niet gegeven kan worden onder de geldende contractvoorwaarden, is het de verantwoordelijkheid van Xonar om op te schalen bij de opdrachtgever.

4 Conclusie en Vervolg

Xonar voldeed op het moment van het toezicht voor wat betreft de crisisgroepen aan 22 van de 29 onderzochte verwachtingen uit het toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Voor wat betreft de behandelgroepen voldeed Xonar aan 24 van de 29 onderzochte verwachtingen. Bij zeven verwachtingen formuleerde de inspectie een aandachtspunt.

Verbetering is nodig op de volgende verwachtingen:

- Professionals bieden hulp die aansluit bij de relevante ontwikkelingstaken en de problematiek van de jeugdigen en hun ouders (alleen verbetering nodig bij de crisisopvang);
- Professionals werken doelgericht en planmatig (alleen verbetering nodig bij de crisisopvang);
- Professionals schatten de veiligheidsrisico's van de jeugdigen systematisch in;
- Professionals bepalen mede op basis van de veiligheidsrisico's de in te zetten hulp;
- Professionals bewaken de gemaakte afspraken over het beperken van de veiligheidsrisico's;
- De dagelijkse routine en de huisregels dragen bij aan de ontwikkeling van de jeugdigen;
- Professionals respecteren de privacy van de jeugdigen.

Naast de geconstateerde tekortkomingen op deze verwachtingen merkt de inspectie op dat op de crisisgroepen een groot deel van de jeugdigen veel langer verblijven dan de bedoeling is. Dit is niet passend vanwege het ontbreken van benodigde hulpverlening. De inspectie maakt zich hier zorgen over en ziet het als de verantwoordelijkheid van Xonar om de kwaliteit van de zorg in de crisisgroepen te waarborgen. Als dit niet kan onder de geldende contractvoorwaarden, is het de verantwoordelijkheid van Xonar om op te schalen bij de opdrachtgever.

De inspectie verwacht dat Xonar de verbeter- en aandachtspunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de bij de crisisgroepen en behandelgroepen geconstateerde tekortkomingen op te heffen. De inspectie verwacht dat Xonar in dit verbeterplan expliciet aandacht heeft voor het borgen van de kwaliteit van zorg op de crisisgroepen. De inspectie verwacht dat Xonar dit verbeterplan vóór 1 augustus 2020 aan de inspectie wordt verzonden. Op basis van dit verbeterplan bepaalt de inspectie het vervolgtoezicht.

Xonar heeft de inspectie laten weten dat zij direct na het toezicht diverse verbeteringen heeft doorgevoerd. Zo heeft Xonar onder andere aangegeven dat de crisisgroepen inmiddels gezelliger zijn aangekleed, dat de medicijnkluis op een van de crisisgroepen is gerepareerd en dat het verplichte kameruurtje op een van de behandelgroepen is afgeschaft.

Bijlage - Verantwoording

De inspectie voerde het toezicht bij Xonar onaangekondigd uit op 23 en 29 januari 2020. 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, directeur Zorg en beleidsadviseur
- Gestructureerde interviews met:
 - twee gedragswetenschappers/behandelcoördinatoren
 - vijf pedagogisch medewerkers
 - manager crisisgroepen
- De check van zeven 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 dertien dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Een gesprekken met zes jeugdigen
- Observaties van de leef- en verblijfruimten
- Incidenten registratie en beleidsdocumenten zoals het klachtenreglement, beleid camerabewaking, HKZ-rapportage en diverse documenten met informatie over de bedrijfsvoering.

Voorafgaand aan het toezicht heeft de inspectie de website geraadpleegd en de aanwezige documenten van de instelling geanalyseerd, waaronder het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording 2018.

www.igj.nl