



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Amzo B.V. Bijdorp West 13 Barendrecht

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Amzo B.V.

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Bij jeugdigen die elders geen plek krijgen vanwege de complexiteit en multiproblematiek realiseren wij stabiliteit en vooruitgang. Ouders en de omgeving worden ontlast en jeugdigen leren functioneren; persoonlijk en in een groep. Reacties van ouders en kinderen n.a.v. interviews tonen dit duidelijk. Hoofdaanemers en wijkteams plaatsen jeugdigen bij ons vanwege ons specialisme en we blijven frequent en periodiek overleggen om samen beslissingen te nemen. AMZO is vaste partner in de keten. Wij zijn trots op ons team dat dagelijks zich met deskundigheid en toewijding inzet voor deze doelgroep.

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

Wij hebben de bevindingen van IGJ ter harte genomen en hebben voortvarend een ontwikkeltraject hiervoor gestart. We werken niet alleen aan de afwijkingen maar ook aan de grondoorzaken ervan. De komende maanden zetten we in op deze verbeterpunten: vrijheidsbeperking, methodisch werken, dossiervoering en bestuurlijke PDCA. Bij dit traject van leren en verbeteren gaan we projectmatig te werk. We hebben dan per verbeterpunt een plan van aanpak, voldoende middelen en voldoende ruimte/uren in de agenda voor de verantwoordelijke personen incl. scholing van ons personeel.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Wij willen ons beleid vrijheidsbeperking in het algemeen en specifiek m.b.t. vastpakken, straffen, camera's en telefoons helder op papier krijgen en in begrijpelijke taal overbrengen aan de ouders en jeugdigen. Daarbij zullen we de afwegingen omtrent deze onderwerpen goed overbrengen. Ook zullen we de doelen waaraan we werken duidelijker overbrengen aan ouders. Daarnaast willen we de thuissituatie van jeugdigen beter in beeld hebben en dit onderwerp van gesprek maken met de ouders. Wij willen met de ouders duidelijke afspraken maken hoe de thuissituatie onderdeel kan zijn van de hulpverlening.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het onderzoek dat de inspectie in november 2024 bij Amzo B.V. heeft uitgevoerd, stelt de inspectie bij meerdere normen tekortkomingen in de kwaliteit van jeugdhulp vast. De inspectie constateert dat deze tekortkomingen leiden tot risico's voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de jeugdhulp die Amzo B.V. biedt. Daarbij heeft de inspectie er beperkt vertrouwen in dat Amzo de noodzakelijke verbeteringen kan doorvoeren.

De inspectie verwacht daarom dat Amzo alle aandachts- en verbeterpunten vertaalt in een verbeterplan met concrete maatregelen om de geconstateerde tekortkomingen op te heffen. Op basis daarvan bepaalt de inspectie het vervolg.



1 Inleiding

Op 14 november 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) onaangekondigd toezicht uit bij Amzo B.V. (hierna: Amzo) te Barendrecht. De inspectie bezocht de locatie van Amzo gelegen aan Bijdorp West 13 te Barendrecht.

Aanleiding

De inspectie ontving een aantal meldingen en signalen over Amzo. De meldingen zijn eerder onderzocht en afgesloten. Omdat Amzo voor de inspectie een onbekende aanbieder was, vormden deze meldingen en (anonieme) signalen aanleiding om toezicht uit te voeren naar de algemene kwaliteit en veiligheid van de geboden hulp door Amzo. Het doel van het toezicht is in de eerste plaats te bepalen of Amzo verantwoorde hulp van voldoende kwaliteit biedt. Hierover schrijft de inspectie in dit rapport.

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het toetsingskader; het JIJ-kader. Dit toetsingskader bestaat uit drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. De inspectie heeft uit deze thema's normen geselecteerd voor het toezicht.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Amzo B.V.

Amzo staat als besloten vennootschap (B.V.) bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 78468736. Amzo richt zich op specialistische begeleiding, behandeling, onderwijs- en systeemondersteuning aan minderjarigen met ontwikkelings-, gedragsstoornissen en/of psychosociale problemen.

De besloten vennootschap is gevestigd op Bijdorp West 13 te Barendrecht.

Aanbod

Amzo biedt gespecialiseerde zorg en ondersteuning aan kinderen tot en met 14 jaar met (ernstige) gedragsproblematiek, een psychiatrische- en/of (licht) verstandelijke handicap. Op hun website (www.amzo.nl) geven zij aan dat zij geloven in samenwerking tussen kind, ouders, school, jeugdzorg, wijkteams en samenwerkingsverbanden onderwijs. AMZO stelt zich ten doel om met specialistische jeugdhulp een toekomstbestendig pedagogisch beleid te realiseren binnen complexe zorg-, onderwijs-, en gezinssituaties. Kinderen en jongeren met multiproblematiek worden in hun kracht gezet en kunnen zich blijven ontwikkelen.

Zodoende wordt eventuele uithuisplaatsing, (verdere) schooluitval en afzondering van sociaal maatschappelijke deelname zoveel als mogelijk door Amzo voorkomen. Wanneer kinderen door deze klachten en problemen verstrikt raken in gedrag of gewoontes, waarmee zij zelf en de omgeving geen raad meer weten, probeert AMZO er met passende begeleidingsvormen voor te zorgen dat het kind zich weer kan ontwikkelen. Het doel is deze kwetsbare doelgroep te begeleiden naar een rol als positieve deelnemer van de maatschappij, waarbij een goed welbevinden en ontwikkeling naar potentieel voorop staat. (Bron: Clientprofiel Amzo, opgesteld door de Commissie van Begeleiding van Amzo)

Amzo koppelt een sterke theoretische visie aan een kwalitatieve praktijkuitvoering met duurzaamheid als doel binnen (jeugd)zorg, begeleiding en onderwijs, aldus de eigen website.

Amzo heeft volgens haar website een grote affiniteit met het Speciaal Onderwijs (SO en VSO), Jeugdzorg en GGZ. Er wordt gekeken naar mogelijkheden om tot verbeteringen en ontwikkelingen te komen, zowel op individueel als op gezin-, team-, school- en organisatieniveau. Amzo biedt volgens de website verschillende therapieën aan, zoals cognitieve gedragstherapie, creatieve therapie en speltherapie. Amzo biedt een breed scala aan verschillende onderzoeksmogelijkheden, onder meer intelligentieonderzoek en diagnostiek. Ook kunnen jeugdigen en ouders psycho-educatie ontvangen.

Amzo biedt tijdens het toezicht op 14 november 2024 jeugdhulp aan vierentachtig jeugdigen, alle hulp wordt gefinancierd vanuit de Jeugdwet. De bestuurder vertelt de inspectie dat Stichting Timon en Mevis Coöperatieve U.A. als hoofdaannemer betrokken zijn bij Amzo. De bestuurder vertelt dat jeugdigen vanuit lokale teams en jeugdbeschermingsorganisaties bij Amzo worden geplaatst. Amzo heeft een regionaal aanbod, waarbij de meeste jeugdigen uit de omgeving van Rotterdam komen. Amzo is HKZ gecertificeerd (tot juli 2026).

De jeugdigen die jeugdhulp ontvangen op de (hoofd)locatie aan de Bijdorp-West ontvangen hier dagbehandeling en begeleiding. De locatie bevindt zich in een bedrijfsverzamelgebouw met maatschappelijke bestemming in Barendrecht. Amzo huurt drie verdiepingen, hiermee de helft van het gebouw.

Tijdens de rondleiding in het gebouw, wordt door de leidinggevende primair proces verteld dat jeugdigen zijn ingedeeld in stamgroepen welke op basis van leeftijd, functioneringsniveau en problematiek worden samengesteld. Op alle drie de verdiepingen zijn twee groepen kinderen geplaatst. Op de begane grond bevindt zich één stamgroep, op de eerste etage zijn er twee stamgroepen en op de tweede etage bevindt zich nog één stamgroep.

Omdat er bij de locatie zelf geen buitenruimte aanwezig is, huurt Amzo een nabijgelegen scoutinggebouw. In dit gebouw vinden (groeps-) bokslessen, kooklessen en sociale vaardigheidstrainingen plaats. Ook spelen de jeugdigen hier buiten.

De jeugdigen komen meerdere malen per week, maximaal vier dagen, op de hoofdlocatie van Amzo. Jeugdigen ontvangen jeugdhulp van 8:30 tot 14:00 uur bij Amzo.

De meeste jeugdigen die jeugdhulp ontvangen bij Amzo zijn vanwege complexe gedragsproblematiek vastgelopen in het onderwijs en daardoor thuis komen te zitten. Naast deze groep jeugdigen biedt Amzo ook jeugdhulp aan jeugdigen vanaf vier jaar die vanwege hun problematiek geen passend onderwijs gevonden krijgen.

Locaties

Tijdens het bezoek op 14 november 2024 hoort de inspectie dat Amzo actief is op twee locaties in Barendrecht, de hoofdlocatie aan Bijdorp-West 13-15-17 en de activiteitenlocatie aan Bijdorp-Oost 23.

Daarnaast heeft Amzo onlangs een pand aan Rivium 2e straat 41-55 te Capelle aan de IJssel in huur genomen en verbouwen zij dit momenteel tot zorglocatie voor de ingebruikname per 1 januari 2025.

In een aanvullend gesprek dat de inspectie heeft met de bestuurder op 5 december 2024 vertelt de bestuurder dat Amzo op onderstaande zes locaties ook zorg verleent:

Dierensteinweg 6
2991 XJ Barendrecht

Smithoeksebaan 25
2993 BZ Barendrecht

Riederhagen 2
2993 LS Barendrecht

Flensburg 3
2993 LS Barendrecht

Oudelandseweg 41
2981 BT Ridderkerk

Kamplocatie
"De Roerdomp"
Ontginningsweg 10
5091 KN Westerbeers

De bestuurder geeft in gesprek met de inspectie op 5 december 2024 aan zich overvallen gevoeld te hebben door het bezoek van de inspectie op 14 november 2024 en er daarom niet eerder aan gedacht te hebben de overige zorglocaties te benoemen. Op de overige locaties vinden activiteiten plaats, zoals zwemles, gym of het onderhouden van een moestuin.

Bestuur

Amzo staat in de Kamer van Koophandel (KvK) geregistreerd onder nummer 78468736. De rechtsvorm van Amzo is een besloten vennootschap. De SBI codes zijn 88991 ambulante jeugdzorg en 8891 kinderopvang en peuterspeelzaalwerk. De bestuurder van Amzo is een persoonlijke holding, in de KvK geregistreerd onder nummer 78461839. De persoonlijke holding heeft een natuurlijk persoon als enig aandeelhouder en bestuurder (hierna te noemen: de bestuurder van Amzo).

De bestuurder vertelt de inspectie dat, hoewel zij enig bestuurder is, zij alles rondom de bedrijfsvoering beslist samen met de 'leidinggevende primair proces' en de 'controller/bedrijfsadviseur'. In het gesprek met de inspectie vertelt de bestuurder dat de 'leidinggevende primair proces' er zorg voor draagt dat dat alle (rand)zaken goed zijn georganiseerd, zodat de Commissie van Begeleiding haar zorginhoudelijke taak goed kan uitvoeren.

De 'controller/bedrijfsadviseur' houdt zich bezig met de secundaire processen zoals kwaliteitsborging en de financiële administratie.

De bestuurder vertelt de inspectie eindverantwoordelijk te zijn en geeft aan overal nauw bij betrokken te zijn.

Medewerkers

Uit het medewerkers overzicht dat Amzo op 15 november 2024 aan de inspectie heeft aangeleverd, maakt de inspectie op dat in november 2024 vierenveertig medewerkers bij Amzo werkzaam zijn. Uit dit overzicht blijkt het volgende: van deze vierenveertig medewerkers zijn er veertig medewerkers in loondienst en vier medewerkers werken op zzp-basis voor Amzo.

Volgens het bestand dat de inspectie in november 2024 heeft ontvangen heeft Amzo twintig jeugdzorgwerkers in dienst. In reactie op het conceptrapport geeft de bestuurder aan dat Amzo eenentwintig jeugdzorgwerkers in dienst heeft. Amzo geeft aan dat de systeemondersteuner ook als jeugdzorgwerker werkzaam is binnen de organisatie. Dit staat niet vermeld in de functieomschrijving bij het aangeleverde personeelsbestand van Amzo.

Er werken bij Amzo drie medewerkers die naast hun functie als jeugdzorgwerker nog een andere taak hebben binnen Amzo. Zo heeft Amzo ook een systeemondersteuner, kindercoach en verpleegkundige in dienst.

Amzo heeft acht gedragswetenschappers (waarvan één zzp), één psychiater (zzp), één communicatiemedewerker (zzp) en één bedrijfsadviseur (zzp).

Daarnaast hebben zij twee instellingshulpverleners, diverse administratief medewerkers en één medewerker voor ICT. Ook heeft Amzo twee huishoudelijk medewerkers.

Verloop van toezicht

Op 14 november 2024 heeft de inspectie een inspectiebezoek afgelegd bij Amzo. Op deze dag hebben gesprekken met een aantal jeugdigen, enkele medewerkers, twee gedragswetenschappers, de bestuurder, de leidinggevende primair proces en de bedrijfsadviseur plaatsgevonden.

De inspectie heeft na het bezoek op 14 november 2024 gesproken met ouders en verwijzers.

Op 5 december 2024 vond er nogmaals een gesprek met de bestuurder, leidinggevende primair proces en bedrijfsadviseur plaats omdat de inspectie behoefte had aan aanvullende informatie.

Tevens ontving de inspectie op haar verzoek een aantal documenten van Amzo.

Amzo heeft de inspectie niet uit eigen beweging maar pas bij expliciete navraag informatie gegeven over lopende gemeentelijke procedures met betrekking tot de huisvesting, actuele rechtmatigheidsonderzoeken, werkwijzen en de locaties waar Amzo jeugdhulp biedt. Daarnaast heeft de inspectie discrepanties gezien in de door Amzo aangeleverde personeelsgegevens.

Contextinformatie

Om inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering kijkt de inspectie ook naar de Jaarverslagen Maatschappelijke Verantwoording (JMV). De JMV-gegevens zijn voor de inspectie van belang om een indruk te krijgen of de bedrijfsvoering op orde is. Als dat niet het geval is, kan dat een risico voor de kwaliteit en continuïteit van de jeugdhulp zijn.

Ten tijde van het inspectiebezoek waren de JMV-gegevens over de jaren 2020, 2021, 2022 en 2023 niet gedeponereerd door Amzo. Deze zijn dan ook niet ter sprake gekomen tijdens het inspectiebezoek op 14 november 2024. De JMV-gegevens van 2022 en 2023 zijn door Amzo gedeponereerd op 20 november 2024. De JMV-gegevens van 2022 en 2023 zijn daarom in het gesprek met bestuurder op 5 december 2024 alsnog besproken. In de jaarrekeningen van 2022 en 2023 valt het de inspectie op dat de bestuurder de keuze heeft gemaakt om zowel in 2022 als in 2023 naast een managementvergoeding ruim €1,8 miljoen aan dividend uit te laten keren.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk beschreven hoe het vervolg van het toezicht eruit zal zien.

Analyse

Tijdens het inspectieonderzoek op 14 november 2024 heeft de inspectie acht normen uit het toetsingskader (JII-kader) getoetst. De inspectie heeft aan de hand van deze acht normen beoordeeld of Amzo verantwoorde jeugdhulp biedt.

De inspectie constateert dat de kwaliteit van hulp bij Amzo niet of grotendeels niet voldoet aan zes van de acht getoetste normen.

Verbetering is noodzakelijk op de normen:

- Norm 1.5: De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving
- Norm 2.1: Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Norm 2.3: Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- Norm 3.2: De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.
- Norm 3.3: De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- Norm 3.4: De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Risico's voor de kwaliteit, veiligheid en/of continuïteit van de jeugdhulp

De inspectie ziet risico's voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de jeugdhulp.

Het ontbreekt op meerdere vlakken aan een goede registratie van belangrijke inhoudelijke informatie, zoals bijvoorbeeld het vastleggen van afwegingen op het gebied van veiligheid, waardoor het onvoldoende mogelijk is te acteren op (veiligheid)risico's van jeugdigen. Een gebrek aan registratie van inhoudelijke informatie maakt het tevens moeilijk om de voortgang van de hulp te bewaken en om te leren van incidenten (norm 3.3). Het ontbreken van professionele veiligheidsafwegingen/-taxaties maakt daarnaast dat het risico ontstaat dat de hulp die wordt geboden door Amzo onvoldoende aansluit op de behoeften van jeugdigen. De inspectie vindt dit, zeker gezien de zware problematiek van de jeugdigen die bij Amzo verblijven, zorgelijk (norm 2.1 en norm 2.3).

Ook past Amzo vrijheidsbeperkende maatregelen toe terwijl dit, behoudens noodsituaties, niet is toegestaan in de open jeugdhulp. De inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen weegt Amzo onvoldoende zorgvuldig en niet per jeugdige af.

Amzo motiveert de inzet vanuit de noodzakelijkheid niet. Amzo legt dit niet vast in de dossiers van de jeugdigen. Het inzetten van deze maatregelen kan schadelijk voor de jeugdigen zijn (norm 1.5).

Daarnaast ziet de inspectie grote risico's in het gebrek aan beroepskwalificaties van het personeel. Voor de kwaliteit in de jeugdhulp is het belangrijk dat alle professionals, geregistreerde en niet-geregistreerde, over de juiste expertise beschikken en vakbekwaam zijn. Bij de toedeling van werk moeten aanbieders rekening houden met de specifieke kennis en vaardigheden van professionals. Ook is het belangrijk om af te wegen wanneer en in welke situaties er geregistreerde of niet-geregistreerde professionals of juist een combinatie van deze medewerkers wordt ingezet. De verdeling van de inzet van beiden dient in elk geval evenwichtig te zijn.

De inspectie concludeert dat de jeugdhulp binnen Amzo niet op een verantwoorde manier wordt uitgevoerd. Dit gelet op de ernst, complexiteit en zwaarte van de problematiek van jeugdigen die bij Amzo hulp krijgen, in combinatie met de grote inzet van niet-geregistreerde professionals, die daarnaast ook niet altijd over een zorg gerelateerd diploma beschikken. Daarnaast is het niet duidelijk hoe Amzo te allen tijde zorg draagt voor een evenwichtige verdeling tussen geregistreerde en niet geregistreerde medewerkers (norm 3.2).

Gelet op het voorgaande ziet de inspectie risico's voor de kwaliteit en veiligheid van zorg.

Vertrouwen in verbeterkracht

Omdat de inspectie voor het eerst op bezoek is geweest bij Amzo, kan het vertrouwen in de verbeterkracht nog niet goed bepaald worden. De inspectie constateert dat het beeld dat de bestuurder heeft van de kwaliteit van de jeugdhulp bij Amzo afwijkt van het beeld dat de inspectie op basis van haar onderzoek heeft. Daarnaast stelt de inspectie vast dat Amzo niet altijd open en transparant is geweest gedurende het inspectieonderzoek (norm 3.2).

Gelet op de hoeveelheid tekortkomingen en de beperkte reflectie van Amzo op een aantal geconstateerde normoverschrijdingen, heeft de inspectie zorgen over of het Amzo lukt om de tekortkomingen tijdig weg te nemen. Amzo heeft aangegeven dat zij met verschillende geconstateerde afwijkingen aan de slag zal gaan om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren en met de bevindingen van de inspectie voortvarend aan het werk zal gaan. Zo heeft Amzo bijvoorbeeld aangegeven direct na het bezoek van de inspectie te stoppen met cameratoezicht en heeft zij direct een onafhankelijk vertrouwenspersoon ingeschakeld (norm 3.4). Vanwege de door Amzo uitgesproken intenties heeft de inspectie toch enig vertrouwen dat de noodzakelijke verbeteringen worden doorgevoerd. De inspectie zal dit actief volgen.

Vervolg

Omdat de inspectie normafwijkingen heeft geconstateerd en risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de jeugdzorg ziet, voert de inspectie allereerst een bestuursgesprek met Amzo over haar bevindingen en conclusies over de kwaliteit en veiligheid van de zorg én de verbeterkracht.

Daarnaast verwacht de inspectie dat Amzo concrete maatregelen treft om alle geconstateerde tekortkomingen beschreven in hoofdstuk 3 van dit rapport zo snel mogelijk op te heffen.

Amzo dient de verbeterpunten te vertalen in een verbeterplan met concrete maatregelen, inclusief termijnen waarbinnen deze maatregelen zijn geïmplementeerd, om de geconstateerde tekortkomingen te beëindigen. Het plan wordt door de inspectie getoetst op volledigheid, ambitie en realisme.

Gedurende het verbetertraject kan de inspectie aangekondigd of onaangekondigd bezoeken brengen op locaties van Amzo en/of in gesprek gaan met het bestuur om zich een beeld te vormen over de voortgang van de verbeteringen.

De inspectie verwacht dat Amzo haar gedurende het verbetertraject informeert over veranderende omstandigheden die invloed hebben op de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp. Te denken valt aan personeelwisselingen, ontwikkelingen rondom de plaatsing van jeugdigen en relevante gebeurtenissen die de voortgang van de verbeteringen (nadelig) beïnvloeden.

3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



Beeld



Respect



**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.	

Van de bestuurder en een gedragswetenschapper hoort de inspectie dat jeugdigen en diens ouders/verzorgers bij de start van de aanmelding worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek. In dit gesprek worden de wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen besproken. Dit wordt bevestigd door een ouder. De bestuurder en een medewerker van Amzo vertellen de inspectie dat een wijkteam en/of gecertificeerde instelling jeugdigen plaatsen bij Amzo, die in onderaannemerschap van meerdere grote aanbieders werkt. Wanneer er tussen het wijkteam en de hoofdaannemer overeenstemming is over de inzet van hulp door Amzo, wordt de aanmelding bij Amzo besproken in de Commissie van Begeleiding (CvB).

De bestuurder en leidinggevende primair proces vertellen de inspectie dat de CvB bestaat uit de volgende medewerkers van Amzo: de bestuurder, leidinggevende primair proces en de gedragswetenschappers. Samen met gedragswetenschappers en de leidinggevende primair proces overlegt de bestuurder in dit overleg of Amzo passende hulp kan bieden voor de jeugdige en wordt afgewogen welke groep het meest passend is. De informatieoverdracht naar de medewerkers op de groep wordt minimaal twee weken voor de start van de hulp gedaan. Een week voor de start van de hulp vindt er nog een (kennismakings-) gesprek met de ouders en/of verzorgers van de jeugdigen plaats. In dit gesprek is aandacht voor de actuele situatie van de jeugdige en worden er vooral praktische afspraken gemaakt tussen ouders, jeugdigen en Amzo vertelt de leidinggevende primair proces aan de inspectie.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat er gebruik wordt gemaakt van een generiek startformulier. In dit formulier wordt onder andere het volgende uitgevraagd: gezinsgegevens, reden van aanmelding, de zorgen die er zijn en op welke domeinen deze spelen, onderwijsgeschiedenis, aan welke doelen men wil werken, wat de sterke en zwakke punten van jeugdigen zijn en of er behoefte is aan ondersteuning in de thuissituatie.

Van verschillende jeugdigen, ouders, medewerkers en verwijzers hoort de inspectie dat de medewerkers de jeugdigen die bij Amzo jeugdhulp ontvangen goed kennen. Een ouder vertelt dat Amzo goed op de hoogte is van wat er speelt bij haar kind. Een jeugdige vertelt de inspectie dat hij Amzo heel dankbaar is, omdat de begeleiders bij Amzo hem echt hebben geholpen. Zijn vaste begeleider is altijd lief en maakt grapjes, hij voelt zich ook serieus genomen.

Als het gaat om het dragen van kennis over de thuissituatie geven een ouder en een verwijzer aan dat Amzo hier beperkt van op de hoogte is. In de dossiers ziet de inspectie niet vermeld staan hoe ouders en het netwerk betrokken zijn bij het vormgeven en uitvoeren van het traject. De bestuurder vertelt aan de inspectie dat ouders psycho-educatie wordt aangeboden en dat Amzo desgewenst op huisbezoek komt of tracht de hulpvraag in kaart te brengen.

Een ouder geeft bij de inspectie aan dat zij psycho-educatie heeft ontvangen van een kinderpsycholoog van Amzo. De bestuurder en een medewerker geven aan dat Amzo probeert ouders te betrekken door het organiseren van themabijeenkomsten, evaluatiemomenten en winter- en zomerfeesten.

Aandachtspunt

- De inspectie verwacht dat de medewerkers van Amzo een gedeeld en actueel beeld hebben van de context van de jeugdige, ouders en het netwerk. Dit beeld bestaat uit de achtergrond, het netwerk, cultuur, leefwereld, mogelijkheden, wensen, gezondheid, ontwikkelingstaken, problematiek en het gewenste toekomstperspectief. Groepsbegeleiders weten of er in een gezin/netwerk op meerdere domeinen problemen spelen. Veranderingen in het beeld over de jeugdige, ouders en het netwerk legt Amzo vast in het plan. Het hebben van een actueel en gedeeld beeld stelt de medewerkers in staat om effectieve interventies te ontwerpen en implementeren.

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

Van verschillende jeugdigen, ouders en verwijzers hoort de inspectie dat zij in de meeste gevallen met respect worden behandeld en vertrouwen hebben in Amzo.

Jeugdigen vertellen in gesprekken met de inspectie dat zij in de meeste gevallen met respect worden behandeld bij Amzo. Uit gesprekken met jeugdigen blijkt dat dat ze regelmatig complimenten krijgen van de medewerkers, zij vertellen de inspectie dat zij dit prettig vinden. Een jeugdige vertelt dat je met respect wordt behandeld bij Amzo, hij geeft als voorbeeld dat er je elkaar na een ruzie een hand geeft om het op te lossen. Een andere jeugdige vertelt dat de kinderen die het die dag goed gedaan hebben, op het einde van de dag applaus krijgen. Als je het niet goed gedaan hebt, krijg je een mini applaus of geen applaus. De bestuurder geeft aan dat elke jeugdige een applaus krijgt, nadat deze zelf heeft gereflecteerd op zijn/haar dag en zelf aangeeft of een "klein of groot" applaus is verdiend.

De inspectie hoort in gesprekken met ouders en verwijzers dat de medewerkers van Amzo betrokken zijn en dat ouders zich gehoord en gerespecteerd voelen. Ouders en/of verzorgers vertellen dat zij altijd vragen kunnen stellen aan medewerkers. Ouders ervaren een lage drempel om Amzo te benaderen. Een ouder geeft ook aan dat zij het heerlijk rustig vindt nu haar kind bij Amzo jeugdhulp ontvangt. Zij wordt nu niet meer steeds gebeld, terwijl dit voorheen op school wel het geval was.

Wanneer er een voorval is, dan worden de ouders direct op de hoogte gebracht door Amzo. De bestuurder geeft daarnaast aan dat Amzo wekelijks telefonisch contact heeft met ouders.

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

Fysieke leefomgeving

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat de locatie aan de Bijdorp-West van binnen is ingericht voor het bieden van dagbehandeling. De ruimten van Amzo zijn niet direct te betreden van buitenaf. Er is geen buiten(speel)ruimte aanwezig.

De locatie ziet er van binnen verzorgd en schoon uit. In bijna alle ruimten zijn veel ramen, zodat makkelijk naar binnen gekeken kan worden, geeft de leidinggevende primair proces tijdens de rondleiding aan. Overal door het pand hangen brandblussers en brandalarmen. Ook is Sinterklaasversiering aangebracht.

Op verschillende plekken hangen posters van het Kwink-emotiewiel en posters tegen pesten. Op de gangen staan kasten waarin bakjes staan met educatief materiaal en persoonlijke spullen van de jeugdigen zoals bijvoorbeeld jassen en telefoons. Er ligt speelgoed, er staat een grote gevulde boekenkast en er is een bankje. Ook is hier bergruimte voor schoenen en jassen.

De inspectie ziet in ieder lokaal zo'n acht tot tien jeugdigen. Zij worden ingedeeld op basis van hun leeftijd en vaardigheden. De lokalen zien eruit als klaslokalen. De jeugdigen zitten twee aan twee, of met meerderen aan een eigen tafeltje. Dit verschilt per lokaal. Voor in de groep zit de medewerker, voor de jeugdigen is dit "meester" of "juf". De inspectie ziet dat in een lokaal een gedragswetenschapper een observatie uitvoert en ziet in een ander lokaal een medewerker welke individueel met een jeugdige aan het werk is. Ook zien we een kindercoach die helpt met knutselen.

Tijdens de rondleiding door de leidinggevende primair proces en in gesprek met een medewerker van Amzo hoort de inspectie dat kinderen bij Amzo geen schoenen dragen, maar enkel sokken. Dit is met name vanwege het vuil, maar ook vanwege de veiligheid geven zij aan.

Tijdens de rondleiding ziet de inspectie dat er naast de ruimtes waar dagbehandeling in groepen plaatsvindt, diverse ruimten zijn waar er mogelijkheid is om individuele gesprekken te houden of onderzoeken uit te voeren.

Amzo maakt tevens gebruik van een praktijkruimte die gelegen is in een naastgelegen scoutinggebouw. Hier zijn de inspecteurs niet geweest.

Regels

In gesprekken met jeugdigen vertellen zij de inspectie dat er binnen Amzo veel ongeschreven regels zijn.

Een jeugdige vertelt dat er verschillende regels zijn bij Amzo zoals niet schelden/schoppen/slaan/schreeuwen/door de klas praten/gillen/met de stoel wiebelen/tafel zomaar naar voren schuiven. Deze jeugdige vindt het goed dat deze regels er zijn.

Een andere jeugdige vertelt over de regels aan de inspectie dat je niet mag schelden, niet mag wiebelen op je stoel, en niet zomaar van je stoel mag afgaan. Tevens wordt door een jeugdige aangegeven dat er een regel is om recht op je stoel te moeten zitten, bij vragen je vinger moet opsteken en beleefd moet zijn. Ook moet de stoel netjes worden aangeschoven.

Eén jeugdige vindt dat er teveel regels zijn en dat ze te streng zijn. Ook vindt deze jeugdige het niet juist dat de hele groep straf krijgt, als één iemand zich misdraagt. Als deze jeugdige de baas van Amzo zou zijn, dan zou deze jeugdige niet zoveel regels hanteren en zorgen dat medewerkers niet zo snel boos worden. Deze jeugdige vindt het fijn bij Amzo dat de medewerker je helpt als je iets niet snapt. Ook vindt deze jeugdige het leuk dat ze dingen als Sinterklaas vieren bij Amzo en dat ze daarvoor versieringen ophangen.

Een andere jeugdige vindt de regels prima en stoort zich hier niet aan.

De inspectie hoort van een jeugdige en de bestuurder dat er huisregels zijn bij Amzo en dat deze huisregels achter in de klas op de muur hangen. Dit zijn algemene regels met betrekking tot de omgang met elkaar. Binnen Amzo gelden ook ongeschreven regels zoals hierboven door diverse jeugdigen vermeld.

Straffen

Diverse jeugdigen vertellen dat je straf krijgt als je de regels overtreedt. Zij geven aan dat je dan bijvoorbeeld achter je stoel moet gaan staan. De medewerker geeft dan aan wanneer je weer mag gaan zitten. Als je beweegt of praat moet je langer blijven staan. Ook geven jeugdigen aan dat je met je armen over elkaar moet gaan zitten, of je moet bij de medewerker bij de poort gaan staan. De jeugdige noemt vier namen van jeugdigen die vaak bij de poort moeten staan.

Een jeugdige vertelt ook aan de inspectie dat als een jeugdige boos wordt, hij minder tijd krijgt om te spelen. Ook kan het voorkomen dat je voor de groep moet gaan staan. Dan kan de medewerker je beter in de gaten houden. Volgens de jeugdige moet degene die straf krijgt dan naar de muur kijken en dan sta je met je rug naar de groep toe. Als je je stiekem omdraait en naar de andere kinderen kijkt, moet je langer blijven staan vertelt de jeugdige. Deze jeugdige vertelt in elk geval één keer voor 45 minuten achter zijn stoel te hebben gestaan. De medewerker zei toen: 'Weet je dat je al 45 minuten staat?'.

Er worden ook nog andere straffen gegeven bij Amzo vertelt een andere jeugdige. Deze jeugdige vertelt de inspectie dat jeugdigen soms moeten nablijven na 14:00 uur. Daarna brengt een medewerker je naar huis of moeten je ouders je komen halen. In gesprek met een ouder hoort de inspectie dat het soms wel eens voorkomt dat een jeugdige moet nablijven bij Amzo.

De bestuurder geeft aan dat nablijven niet helemaal het goede woord is. Bij Amzo willen ze dat jeugdigen (na een escalatie) pas naar huis gaan als alles is opgelost en de jeugdige weer rustig is. Ze zijn bang dat als kinderen boos naar huis gaan, ze de volgende dag niet meer willen komen. Ze noemen dat nablijven, maar dat is het eigenlijk niet het juiste woord geeft de bestuurder aan.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

- *Vastpakken*

De medewerkers en bestuurder vertellen dat er geen vrijheidsbeperkende maatregelen worden ingezet bij Amzo. De bestuurder geeft aan dat sporadisch sprake is van een noodsituatie waardoor het nodig is om kinderen vast te pakken. Hier ontkom je niet aan, aldus de bestuurder. Indien er sprake is van een noodsituatie, dan wordt er volgens de bestuurder gewerkt conform het agressiemodel. In dit document leest de inspectie dat er een noodmaatregel getroffen kan worden als andere technieken niet toereikend zijn en er, door de specifieke problematiek van de cliënt, toch een extreme uitbarsting van agressie volgt.

Een medewerker vertelt de inspectie dat het uitgangspunt is om jeugdigen zo min mogelijk vast te pakken, maar dat het soms nodig is om ze 'bij de hand' te nemen om ze uit de situatie te halen.

In gesprekken met jeugdigen hoort de inspectie dat medewerkers fysiek ingrijpen. Dit gebeurt volgens twee jeugdigen als zij boos zijn of weg willen lopen. Zij vertellen dat een arm dan op hun rug gedraaid worden door de medewerkers en dat dit pijn doet. Diverse jeugdigen vertellen dat ze zien dat veel andere jeugdigen bij Amzo ook zo worden vastgepakt.

Ook vertelt een jeugdige dat kinderen soms op de grond gelegd worden. De medewerker ging toen op de benen van de jeugdige zitten en een andere medewerker op een hand. Het hoofd van de jeugdige werd op de grond geduwd.

Een jeugdige vertelt in een gesprek met de inspectie dat er de dag voor het bezoek van de inspectie nog een situatie was waarbij er geweld is toegepast door een medewerker. De jeugdige vertelt dat een andere jeugdige de dag ervoor boos was geworden tijdens de boksles en met een glas en scherp gooide. Deze jeugdige is vervolgens op de grond geduwd door een medewerker, waarna zij bij haar arm door hem werd vastgepakt. De inspectie ziet, op het moment van het toezicht, over deze gebeurtenis niets vastgelegd in de incidentregistratie.

Van een ouder hoort de inspectie dat haar kind thuis verteld heeft dat er geweld heeft plaatsgevonden door een medewerker van Amzo naar een jeugdige. De jeugdige heeft zijn moeder een half jaar geleden verteld dat een medewerker woedend werd op een jeugdige, waarna deze medewerker de jeugdige heel hard bij zijn schouder pakte. De jeugdige had hierdoor pijn. De zoon van de ouder was hier zo erg van geschrokken dat hij de dag erna niet meer naar Amzo durfde. Deze ouder vertelt aan de inspectie ook dat haar zoon best wel hinderlijk kan zijn. Als hij niet luistert pakken ze hem bij Amzo vast. Hoe ze dat precies doen weet deze ouder niet, de jeugdige houdt er geen blauwe plekken aan over.

Over het vastpakken en vasthouden van jeugdigen ziet de inspectie in de cliëntdossiers geen registraties van noodsituaties en motivering voor de ingezette handelwijze. Ook leest de inspectie in de incidentenregistratie niets terug over de noodzaak om vrijheidsbeperkende maatregelen in te zetten in een noodsituatie.

Verwijzers geven in gesprek met de inspectie aan niet op de hoogte te zijn van de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen door Amzo. Zij zijn nooit door Amzo geïnformeerd hierover.

- *Camera's*

De inspectie ziet tijdens haar bezoek dat Amzo gebruikmaakt van cameratoezicht. Tijdens de rondleiding ziet de inspectie camera's hangen in de gangen. De bestuurder geeft aan dat de camera's niet bedoeld zijn om jeugdigen in de gaten te houden. Ze dienen niet voor de veiligheid binnen, maar meer als preventief middel in geval van diefstal.

Aanvankelijk wordt aangegeven dat de camera's wel aanstaan maar niet opnemen, later in het gesprek wordt aangegeven dat de beelden, mocht dat nodig zijn, terug te zien zijn. De bestuurder geeft aan de camera's direct na het inspectiebezoek te zullen verwijderen.

- *Inname telefoon en tassencontrole*

De inspectie hoort van één gedragswetenschapper dat de telefoon van jeugdigen bij binnenkomst wordt ingenomen. De gedragswetenschapper geeft aan zich er niet van bewust te zijn dat dit om een vrijheidsbeperkende maatregel gaat.

De inspectie hoort van ouders dat zij op de hoogte zijn dat het gebruik van de mobiele telefoon niet is toegestaan en dat bij binnenkomst een tassencontrole plaatsvindt. Ook een jeugdige vertelt aan de inspectie dat haar tas bij Amzo wordt gecontroleerd. De bestuurder geeft aan dat dit geen standaardwerkwijze is van Amzo. Amzo geeft voorafgaand bij de start van de hulp aan dat telefoongebruik tijdens de behandeling niet gewenst is. Daarnaast hebben kinderen individuele "zwarte bakken" waar zij hun telefoon in kunnen opbergen en/of in hun jaszak kunnen laten. Ook hebben zij ook de mogelijkheid hun telefoon vrijwillig bij de groepsleider in te leveren.

Amzo hanteert naar zeggen slechts in een uitzonderlijke situatie een tassencontrole, waarbij Amzo is gewezen op een mogelijk gevaar voor jeugdigen of de algehele veiligheid. Indien dit plaatsvindt, is dit te allen tijde samen met de jeugdige, en is de ouder/verzorger hiervan op de hoogte en is dit gerapporteerd.

Verbeterpunten

- Op basis van hoofdstuk 6 van de Jeugdwet is voor het inzetten van vrijheidsbeperkende maatregelen buiten de gesloten jeugdhulp geen wettelijke grondslag. Er moet sprake zijn van een wettelijke grondslag¹ om vrijheidsbeperkende maatregelen en/of verplichte/gedwongen zorg toe te passen. Wel kan het nodig zijn om in het geval van een acute noodsituatie direct gevaar af te wenden met een vrijheidsbeperkende maatregel. Mocht van een noodsituatie sprake zijn, dan verwacht de inspectie dat Amzo hiervoor minstens dezelfde zorgvuldigheidseisen hanteert als voor jeugdigen met een gesloten machtiging in de JeugdzorgPlus². De inspectie begrijpt dat het een uitdaging kan zijn om een juiste balans te vinden tussen het zorgen voor veiligheid en bescherming, en het bieden van voldoende mate van vrijheid.

¹ Voor jeugdigen met een psychiatrische aandoening is de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg (Wvggz) van toepassing, voor jeugdigen met een verstandelijke beperking is dit de Wet zorg en dwang (Wzd). Daarnaast zouden vrijheidsbeperkende maatregelen kunnen worden ingezet op grond van toestemming van het kind of de jongere (en/of zijn ouders), zoals bedoeld in artikel 7:450 van de Wet geneeskundige behandelovereenkomst (Wgbo). Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de vrijheidsbeperkende maatregelen gericht moeten zijn op het vaststellen, genezen of voorkomen van een ziekte. Dit kan bijvoorbeeld bij behandeling van suïcidaliteit of een eetstoornis waarbij een kind of jongere open staat voor behandeling en daar, zonder enige druk van buiten, zelf toestemming voor geeft. Wanneer een kind of jongere deze toestemming intrekt, is de inzet van de vrijheidsbeperkende maatregelen niet meer toegestaan. De Wgbo geldt niet voor jeugdigen die hulp krijgen voor gedragsproblemen, waar geen psychiatrisch ziektebeeld aan ten grondslag ligt.

² [Veldnormen terugdringen vrijheidsbeperkende maatregelen](#)

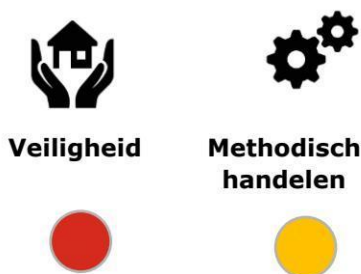
Tegelijkertijd strookt de huidige inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen zoals het vastpakken, het innemen van telefoons en cameratoezicht niet met de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld. De inspectie verwacht dat Amzo het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen direct afbouwt en zoekt naar alternatieven. Daarnaast verwacht de inspectie dat Amzo, in geval van nood, de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen op een adequate wijze vastlegt in het dossier van de jeugdige zodat de handelswijze navolgbaar is.

- In de Richtlijn Jeugdhulp staat dat te veel en te gedetailleerde regels gericht op controle en beheersing een nadelig effect hebben en niet bijdragen aan een goed pedagogisch klimaat. De nadruk komt dan te liggen op het handhaven van de regels waardoor een repressieve sfeer ontstaat. De inspectie verwacht dat jeugdhulpaanbieders een positief, gezinsgericht en pedagogisch ontwikkelklimaat en positieve (groeps)cultuur creëren, die aansluit bij de individuele behoefte van de jeugdigen. Hierbij hoort het vroegtijdig interveniëren bij spanningen, het terugbrengen van de hoeveelheid regels én het verschaffen van duidelijkheid over de regels aan de jeugdigen en hun ouders en/of verzorgers.

Thema 2: De kundige hulpverlener

In dit thema kijkt de inspectie in hoeverre de hulpverleners in staat zijn om met voldoende actuele en passende kennis en kunde te handelen en in hoeverre hulpverleners met anderen samenwerken waar dat nodig is.

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



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.	

Risico's inventariseren en taxeren

Tijdens het toezicht in november 2024 trof de inspectie in geen van de bekeken cliëntdossiers een risicotaxatie aan. In geen van de dossiers is uitgewerkt wat eventuele veiligheidsrisico's zijn en wat dit betekent voor de begeleiding van Amzo. Er zijn geen veiligheidsplannen gezien in de dossiers. In één dossier zag de inspectie een (verouderd) signaleringsplan dat opgesteld is door een vorige zorgaanbieder.

De bestuurder en gedragswetenschapper vertellen in een gesprek met de inspectie dat de veiligheidstaxatie geïntegreerd is in het behandelplan. 'We willen niet dat de risicotaxatie een losstaand iets is', geven de leidinggevende primair proces en de bestuurder aan.

Een gedragswetenschapper voegt toe dat risico's staan vermeld op het overdrachtsformulier dat wordt besproken met de begeleiders. Het overdrachtsformulier waar de gedragswetenschapper over vertelt heeft de inspectie niet waargenomen in de cliëntdossiers.

Ouders en verwijzers geven bij de inspectie aan dat er met hen niet is gesproken over het inventariseren danwel taxeren van risico's door Amzo.

Professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen vindt de inspectie niet navolgbaar terug in de dossiers, ook niet in de hulpverleningsplannen. Uit de cliëntdossiers blijkt niet wat eerder geconstateerde risico's betekenen voor de daghulp en voor de begeleiding door Amzo.

Het is niet duidelijk hoe medewerkers en de jeugdigen werken aan het verminderen of wegnemen van de veiligheidsrisico's van jeugdigen.

Handelen in onveilige situaties

In de incidentregistratie leest de inspectie dat medewerkers de-escalerend werken. Door een medewerker van Amzo wordt bijvoorbeeld in de incidentregistratie het volgende beschreven: 'Heb hem uitgelegd om de situatie te de-escaleren dat hij rustig mee kan lopen en anders ik hem begeleid'. De bestuurder geeft in het gesprek met de inspectie aan dat de medewerkers een opleiding de-escalerend werken hebben gevolgd. In het agressieprotocol leest de inspectie wat te doen bij situaties van onveiligheid.

De inspectie leest in de cliëntdossiers en in de incidentregistratie niet wat medewerkers doen om de veiligheidsrisico's te verminderen en ook niet hoe er een vervolg aan wordt gegeven om van incidenten te leren en herhaling te voorkomen.

Meldcode huiselijk geweld en Kindermishandeling

In gesprekken met medewerkers, een gedragswetenschapper en de bestuurder hoort de inspectie dat zij alert zijn op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling en volgen zij in geval van signalen de stappen van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Uit de gesprekken met een medewerker en bestuurder blijkt dat zij nog niet eerder een melding hebben gemaakt bij Veilig Thuis.

Verbeterpunten

Conform de richtlijn '*Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*' is een inschatting van de veiligheid altijd bij aanvang van de zorg en bij andere beslismomenten nodig.

- De inspectie verwacht dat Amzo samen met ouders en jeugdigen de risico's inventariseert (inschattingen van de veiligheid) en vervolgens een vertaling maakt naar wat de risico's betekenen voor het verblijf bij en de begeleiding door Amzo.
- Ook verwacht de inspectie dat bij gewijzigde omstandigheden opnieuw de risico's worden geïnt inventariseerd, zodat de inventarisaties en taxaties actueel en relevant zijn. Zeker gezien de complexe problemen en veiligheidsrisico's die spelen bij jeugdigen die bij Amzo verblijven. Deze taxaties dragen bij aan het bepalen van de benodigde begeleiding en (veiligheids)afspraken en het kunnen maken van een afweging, bijvoorbeeld met betrekking tot de samenstelling van de groep.
- De inspectie verwacht dat afwegingen over de veiligheid van jeugdigen in relatie tot hun ontwikkeling systematisch worden gemaakt, waar nodig in een multidisciplinair overleg tot stand komen en navolgbaar vastgelegd worden in het cliëntdossier.
- De richtlijn '*Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*' schrijft voor dat bij de interpretatie van een risicotaxatie en bij (vermoeden van) kindermishandeling een gedragswetenschapper wordt ingeschakeld. De inspectie verwacht dat Amzo conform de richtlijn handelt en dat op basis van het cliëntdossier navolgbaar is wanneer de gedragswetenschapper betrokken is en wat de inbreng is.
- De medewerkers handelen, overeenkomstig de uitkomsten uit de risicotaxatie, passend op situaties door het verlenen van passende hulp.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Methodiek

Bij Amzo wordt er niet volgens een vaststaande methodiek gewerkt, vertellen een medewerker en een gedragswetenschapper aan de inspectie. Ook de bestuurder geeft aan dat zij niet aan de hand van een bepaalde methode werken, maar vooral zorg op maat leveren en methodiek overstijgend werken.

Het behandelprogramma bestaat volgens een gedragswetenschapper uit een weloverwogen samenstelling van activiteiten, in- en ontspanningsmomenten en behandeling welke op de best mogelijke manier passend wordt gemaakt bij de individuele jeugdigen.

Ook geeft deze gedragswetenschapper aan dat er een standaard aanbod van groepsbehandeling is bij Amzo. Als de zorgvraag het aanbod overstijgt wordt er geïntensiveerd met behandeling.

De SoVa-training kan bijvoorbeeld in wisselende samenstellingen gegeven worden. Zo is er een groep die in zijn geheel deze training volgt, maar zijn er ook groepjes van drie of twee jeugdigen. De bestuurder geeft aan dat ze jeugdigen binnen Amzo vooral ervaringsgericht laten werken.

Een jeugdige geeft aan twee dagen in de week in het hoofdgebouw van Amzo te zijn en twee dagen in de week jeugdhulp in het scoutinggebouw zorg te ontvangen.

Bij het scoutinggebouw krijgen ze in groepsverband SoVa-les, boksen, en wordt gewerkt met een emotiemeter. Ook krijgen de jeugdigen smaaklessen, waarbij ze van alles leren over eten en wordt er nagepraat over de dag. Als er gewerkt wordt met de emotiemeter vraagt een medewerker hoe de jeugdigen geslapen hebben en hoe ze zich voelen. Een andere jeugdige vertelt dat in de ochtend vaak lezen op het programma staat, soms gaan ze naar de scouting of werken ze in het hoofdgebouw aan rekenen en spelling. Vandaag heeft de jeugdige een Kwink-les gehad met betrekking tot samenspel. Soms mag de jeugdige voor zichzelf een spel uitkiezen.

Een medewerker vertelt aan de inspectie dat er ook met dieren gewerkt wordt. Er zijn twee schildpadden in het gebouw en meestal zijn de twee honden van de bestuurder er ook. De jeugdigen kunnen daar even naartoe gaan wanneer ze overprikkeld zijn.

Uit gesprekken met de bestuurder, twee gedragswetenschappers en een aantal medewerkers blijkt dat Amzo probeert om de jeugdigen "onderwijsrijp" te maken met passend zorgaanbod, maar het is per jeugdige afhankelijk wat de mogelijkheden zijn om de overstap te maken naar een passende onderwijsvorm. Er zijn doelen gericht op "schoolrijp" maken van jeugdigen, waarbij "schoolse vaardigheden" worden beoefend.

De jeugdigen volgen veelal eenzelfde dagstructuur, waarbij er ook onderwijsmomenten worden aangeboden. Jeugdigen werken dan aan opdrachten die zij van hun stamschool krijgen. De medewerkers helpen de jeugdigen bij de opdrachten.

Naast de hulpverleningsdoelen biedt Amzo, indien nodig, ook de mogelijkheid aan om nader diagnostisch onderzoek uit te voeren en om jeugdigen indien wenselijk van medicatie te voorzien via hun eigen kinder- en jeugdpsychiater.

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat er veel generieke interventies aan de jeugdigen worden aangeboden.

Jeugdigen profiteren veelal van een groepsaanbod, vertellen zij. Zo vertellen zij de inspectie deel te nemen aan bijvoorbeeld sociale vaardigheidstraining, bokslessen, smaaklessen en werken zij daarnaast aan taken vanuit het onderwijs. Er zijn wel jeugdigen met traumagerelateerde problematiek, die bijvoorbeeld een aanvullend stukje cognitieve gedragstherapie (hierna CGT) krijgen, vertelt een gedragswetenschapper aan de inspectie. De inspectie ziet in cliëntdossiers die zij inzag niets vastgelegd over de inzet van individuele therapie.

Behandelplannen met doelen

De bestuurder, twee gedragswetenschappers en enkele medewerkers vertellen dat Amzo werkt met behandelplannen waarin doelen opgenomen zijn. Amzo stelt zich ten doel zorg op maat te leveren en biedt zowel behandeling op de groep als individueel aan jeugdigen, vertelt de bestuurder aan de inspectie.

De inspectie heeft drie cliëntdossiers gecontroleerd en geconstateerd dat in alle drie de dossiers een behandelplan aanwezig was. De bestuurder vertelt dat het bijna altijd lukt om binnen zes weken een plan te maken. De inspectie ziet in de cliëntdossiers en hoort in gesprekken met ouders en drie verwijzers dat er een hoofddoel wordt geformuleerd waar vervolgens met behulp van subdoelen aan wordt gewerkt.

In de behandelplannen is ook direct de evaluatie opgenomen. De inspectie ziet dat er met name informatie over vaardigheden tot schoolrijpheid in de behandelplannen staat opgenomen. Van een jeugdige die geruime tijd in zorg is bij Amzo ziet de inspectie een onvolledig behandelplan, waarin de doelen wel opgenomen zijn maar niet nader zijn uitgewerkt. Enkel de in te zetten interventies worden benoemd. Ook de termijnen waarop de doelen behaald dienen te zijn ontbreken.

In drie cliëntdossiers ziet de inspectie dat er voor iedere client dezelfde soort interventies wordt ingezet.

Amzo stelt zich ten doel om jeugdigen ongeveer binnen één jaar te laten uitstromen naar onderwijs en/of een andere zorgvorm indien dit nodig is. In de cliëntdossiers en gesprekken met jeugdigen en ouders hoort de inspectie dat meerdere jeugdigen al een aantal jaren in zorg zijn bij Amzo.

Zij geven aan dat het heel lang duurt voor er een passende vervolgplek beschikbaar is binnen onderwijs en/of zorg, waardoor zij genooddaakt zijn langer in zorg te blijven bij Amzo. Een ouder geeft aan de inspectie aan dat haar kind hierdoor een ontwikkelingsachterstand oploopt omdat er geen passend onderwijs (naar leeftijd) wordt aangeboden.

Een van de hoofdaanemers van Amzo vertelt aan de inspectie dat er dit jaar vijf jeugdigen zijn uitgestroomd en dat er bij acht jeugdigen om verlenging is gevraagd. Amzo geeft zelf aan dat zij hier niet om hebben gevraagd, maar dat het vinden van een passende vervolgplek voor veel jeugdigen moeilijk is.

Uit gesprekken met jeugdigen en een aantal medewerkers van Amzo blijkt dat ze voorbeelden kunnen geven van doelen waaraan gewerkt wordt bij Amzo. Een medewerker vertelt dat er elke dag gerapporteerd wordt op de doelen. Dit gebeurt met behulp van pictogrammen. De inspectie ziet dit dagelijks rapporteren niet navolgbaar terug in drie cliëntdossiers die de inspectie inzag.

Evaluaties

Van de bestuurder, een aantal medewerkers, ouders en verwijzers hoort de inspectie dat de geboden zorg door Amzo frequent, elke drie tot zes maanden, met hen geëvalueerd wordt.

De inspectie hoort van ouders en verwijzers dat evaluatiegesprekken meestal op kantoor bij Amzo plaatsvinden. Zij geven aan dat bij deze gesprekken een gedragswetenschapper vanuit Amzo aanwezig is. Medewerkers die op de groep werken zijn hierbij niet aanwezig. Soms is de jeugdige zelf (gedeeltelijk) aanwezig, maar dit is niet altijd het geval, vertellen zij aan de inspectie.

Het bespreken van de voortgang van de hulp en de doelen voor de komende periode staat centraal in deze gesprekken geven zij aan.

Verwijzers geven aan dat er korte lijnen zijn met Amzo en dat zij goed meegenomen worden in het hulpverleningstraject. Indien er bijzonderheden zijn worden zij door Amzo op de hoogte gesteld en vindt er overleg plaats.

Ouders zijn tevreden over de samenwerking met Amzo en de wijze waarop evaluatiegesprekken plaatsvinden.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat evaluatieverslagen aanwezig zijn en dat deze inhoudelijk op hoofdlijnen zijn geschreven en geïntegreerd zijn in het behandelplan van de jeugdigen.

Verbeterpunten

Om ervoor te zorgen dat de hulp doeltreffend is, is het van belang dat medewerkers methodisch en ontwikkelingsgericht werken.

- De inspectie verwacht van Amzo dat zij goede afspraken maakt over de dossiervoering en deze, met name de dagelijkse rapportage, consequenter uitvoert. De dossiervorming moet doelmatig zijn en continu worden bijgehouden. Op deze manier zijn de ontwikkelingen beter te monitoren door zowel de ouders, de begeleiders als de gedragswetenschapper.
- Amzo ontlast ouders door behandeling en begeleiding te bieden. Het is belangrijk dat Amzo alert blijft op veranderende behoeften van jeugdigen, en met regelmaat bepaalt of de behandeling en begeleiding nog passend is. Dit moet samen met de jeugdigen, ouders en andere betrokken hulpverleners worden geëvalueerd.

Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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

Personeelsbestand

Amzo heeft op verzoek van de inspectie een overzicht van haar personeelsbestand gedeeld. In dit overzicht ziet de inspectie dat er vierenvestig medewerkers werkzaam zijn bij Amzo. Van deze vierenvestig medewerkers zijn er veertig medewerkers in loondienst en vier medewerkers werken op zzp-basis voor Amzo. Deze vier medewerkers ziet de inspectie niet terugkomen in het rooster.

Uit het personeelsbestand blijkt dat:

- Tweeëndertig medewerkers werkzaam zijn in een jeugdhulp gerelateerde functie. Acht van hen zijn werkzaam als gedragswetenschapper. Zes gedragswetenschappers hebben volgens het overzicht een SKJ-registratie. Eén gedragswetenschapper heeft een BIG-registratie. Tevens is de psychiater BIG geregistreerd. Ook beschikt de leidinggevende primair proces volgens het overzicht over een SKJ registratie.
- Achttien medewerkers zijn werkzaam als jeugdzorgwerker en drie medewerkers zijn jeugdzorgwerkers in opleiding. Van de achttien medewerkers die werkzaam zijn als jeugdzorgwerker heeft één jeugdzorgwerker een SKJ-registratie en één jeugdzorgwerker een BIG-registratie voor het beroep verpleegkundige.

Bevoegd en bekwaam personeel

De inspectie voerde na het toezicht bezoek op 14 november 2024 in het SKJ- en BIG-register een controle uit naar de door Amzo verstrekte gegevens. Bij deze controle blijkt dat twee door Amzo genoemde medewerkers zowel op naam als verstrekt SKJ-nummer, niet voorkomen in het SKJ-register. Een jeugdzorgwerker die volgens het overzicht van Amzo wel een SKJ-registratie heeft, geeft in gesprek met de inspectie zelf aan niet geregistreerd te zijn, ook bij een check in het register blijkt dat dit niet het geval is. De bestuurder van Amzo geeft in reactie op het rapport aan dat deze medewerker inmiddels wel een SKJ-registratienummer heeft toegewezen gekregen, en dat deze ten tijde van het bezoek niet openbaar was. De inspectie heeft op 24 januari 2025 het SKJ-register geraadpleegd en zag dat de betreffende medewerker op dat moment nog niet zicht/vindbaar is in het SKJ register.

Op basis van deze controle blijkt dat er, naast drie BIG-geregistreerde medewerkers, zeven medewerkers beschikken over een SKJ-registratie.

Bij AMZO werken in totaal 18 jeugdzorgwerkers waarvan negen jeugdzorgwerkers volgens de Dienst Uitvoering Onderwijs een zorggerelateerd diploma hebben. Degenen met een zorgdiploma beschikken over de volgende diploma's: diploma MBO 4 sociaal maatschappelijk dienstverlener, MBO 4 coördinator sport- en beweging, MBO 3 maatschappelijke zorg, HBO pedagogiek, MBO 4 begeleider specifieke doelgroepen, en een medewerker heeft een SPW3 en SPW4 diploma. De instellingshulp en leidinggevende hebben geen diploma in de zorg, maar zijn hier ook niet meegerekend.

De inspectie ziet dat van de tweeëndertig medewerkers die werkzaam zijn in de zorg, bijna de helft nog in opleiding is.

De bestuurder van Amzo vertelt de inspectie dat meerdere jeugdzorgwerkers in opleiding zijn tot registratie. De bestuurder van Amzo vertelt de inspectie dat deze medewerkers oftewel in een traject zitten om een SKJ-registratie te behalen, oftewel in een EVC-traject van EVC Nederland. Dit betreft een EVC-traject nog vóór de start van een opleiding HBO social work. Zelfs na extra navraag door de inspectie en toelichting door de bestuurder aan de inspectie wordt het de inspectie niet helder wat dergelijke trajecten precies inhouden, wat de tijdspaden zijn van deze trajecten en hoe Amzo tijdig zorgt voor voldoende deskundig opgeleid personeel. Tevens ziet de inspectie op de website van EVC Nederland (evc-nederland.nl), dat de EVC-trajecten die zij aanbieden niet gelijk staan aan een gekwalificeerd zorggerelateerd diploma.

In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat startformulieren, behandelplannen en overige rapportages geschreven zijn door de SKJ- óf BIG-geregistreerde medewerkers. Hoe de taakverdeling tussen de reguliere medewerkers en de geregistreerde medewerkers er in de praktijk bij Amzo uit ziet wordt de inspectie uit de verslaglegging niet geheel duidelijk. De inspectie krijgt dit in gesprekken met een aantal medewerkers, gedragswetenschapper en de bestuurder ook niet helder. Ook uit het opgevraagde dienstrooster kan hier geen inzicht in worden verkregen door de inspectie.

Het dienstrooster biedt enkel inzicht in welke medewerkers er per dag in dienst zijn. Het rooster geeft geen inzicht in de verdeling van taken en werkzaamheden en wie waarvoor verantwoordelijk is. In reactie op het rapport geeft Amzo aan dat de CVB wekelijkse bijeenkomsten heeft waarbij elke groep om de vier weken passeert, waarbij bijbehorende jeugdigen worden besproken, waarbij medewerkers van betreffende groep participeren. Daarnaast zijn er ook bijeenkomsten tussen groep specifiek verbonden gedragswetenschapper en medewerkers voor overleg en afstemming van dagelijkse gang van zaken geeft de bestuurder in de reactie op het rapport aan.

Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Tijdens inzage van personeelsdossiers tijdens het toezicht, heeft de inspectie gezien dat niet van alle medewerkers tijdig een VOG aanwezig was. De bestuurder zelf beschikt tijdens het toezicht over een verouderd VOG. De bestuurder heeft direct na het toezicht een nieuwe VOG aangevraagd en deze getoond aan de inspectie op 17 december 2025.

Bedrijfsvoering

Amzo heeft één bestuurder. Zij vertelt de inspectie echter dat zij alles rondom de bedrijfsvoering beslist met de leidinggevende primair proces en de bedrijfsadviseur. In het gesprek met de inspectie vertelt de bestuurder dat de leidinggevende primair proces zorgt voor dagelijkse aansturing en verantwoordelijk is voor het organiseren van goede randvoorwaarden om dagelijks functioneren mogelijk te maken voor betrokken medewerkers.

De bedrijfsadviseur en organisatie FitCirkel houdt zich bezig met processen, kwaliteitsborging, verbetering en toetsing, en geeft adviezen hierover aan bestuur en leidinggevende primair proces. De bedrijfsadviseur houdt zich samen met de leidinggevende primair proces bezig met toezicht, optimalisatie en verbetering bedrijfsadministratie. In MT-overleggen (leidinggevende primair proces, adviseur bedrijfsvoering – controller en bestuurder) wordt voortgang besproken, acties uitgezet en keuzes gemaakt voor verdere inzet en verbeteringen.

De bestuurder draagt de eindverantwoordelijkheid en geeft aan overal nauw bij betrokken te zijn.

In de meeste gevallen hebben de omliggende gemeenten overeenkomsten met Timon en Mevis. Amzo levert de zorg als onderaannemer van deze partijen. Op documenten in de cliëntdossiers, zoals de indicaties, ziet de inspectie de namen van deze consortia staan. De bestuurder vertelt dat er met de hoofdaanemers afspraken zijn gemaakt over de te leveren zorg en de tarieven. Een enkele keer is er sprake van een buiten regionale plaatsing. In dit geval worden er dan zonder tussenkomst van een hoofdaannemer maatwerkafspraken gemaakt tussen plaatsende gemeente en Amzo.

Verbeterpunten

- Elke medewerker dient, op het niveau van de functie, te beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om verantwoorde hulp te kunnen bieden. De inspectie verwacht dat Amzo de deskundigheid van haar medewerkers via interne en externe scholing verder verbetert.

- De inspectie verwacht dat Amzo zorgdraagt voor kwalitatief personeel³ en derhalve inzichtelijk heeft welke scholing noodzakelijk en wenselijk is zodat het personeel deskundig is en blijft.⁴
- Op grond van de Jeugdwet dient de jeugdhulpaanbieder in het bezit te zijn van een VOG van alle personen die in diens opdracht beroepsmatig of, niet incidenteel, als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten. De verklaring moet betrekking hebben op de juiste functie en het juiste profiel. De jeugdhulpaanbieder dient in het bezit te zijn van de Verklaring Omtrent het Gedrag bij aanvang van de werkzaamheden. De Verklaring Omtrent het Gedrag mag bij indiensttreding niet ouder zijn dan drie maanden.
- De inspectie verwacht dat de jeugdhulpaanbieder voldoende deskundige medewerkers inzet, passend bij de problematiek van de jeugdigen. Zolang Amzo deels ongediplomeerd personeel inzet, verwacht de inspectie dat op deze momenten voldoende gediplomeerd personeel op alle groepen aanwezig is en dat zij de ongediplomeerde medewerkers begeleiding en sturing kunnen geven. De inspectie verwacht ook dat Amzo dit navolgbaar vastlegt in haar werkwijzen en dienstrooster.
- De inspectie verwacht dat de jeugdhulpaanbieder er zorg voor draagt dat specifieke taken, zoals benoemd in het kwaliteitskader Jeugd, worden uitgevoerd door (of onder verantwoordelijkheid van) een geregistreerde professional.
- Verder moet voor de jeugdige en zijn verzorgers duidelijk zijn wie het aanspreekpunt is, wie verantwoordelijk is voor de coördinatie en wie inhoudelijk verantwoordelijk is voor de hulp die geleverd wordt. Ook moeten alle betrokken professionals elkaar goed informeren en weten hoe de taken en verantwoordelijkheden verdeeld worden. Dit dient schriftelijk vastgelegd te worden.

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

Lerend werkklimaat

Uit de gesprekken met medewerkers en de bestuurder blijkt dat de bestuurder medewerkers in staat stelt om kennis en vaardigheden actueel te houden. Medewerkers volgen diverse cursussen, zoals bijvoorbeeld een cursus medicatieveiligheid en een training ten behoeve van agressieregulatie. Daarnaast vindt er elke maand intervisie plaats tussen de medewerkers en zijn er teamvergaderingen en organisatiebijeenkomsten.

Uit gesprekken met medewerkers en gedragswetenschappers komt een positief beeld naar voren als het gaat om een lerend werkklimaat.

³ Zie Jeugdwet artikel 4.1.1.

⁴ Zie Beroepscode voor de Jeugd- en Gezinsprofessional onderdeel deskundigheid.
[Beroepscode Jeugd Gezinsprofessional-web.pdf](#)

Medewerkers en gedragswetenschappers zijn tevreden over de aansturing en begeleiding vanuit hun werkgever. Ook benoemen zij tevreden te zijn vanwege de persoonlijke aandacht en ontwikkelmogelijkheden.

De bestuurder geeft aan waarde te hechten aan verdere ontwikkeling en scholing van haar medewerkers. Amzo maakt geen gebruik van diensten ten behoeve van deskundigheidsbevordering vanuit haar hoofdaanemers.

Richtlijnen

Uit de gesprekken met enkele medewerkers en het bestuur blijkt dat professionele richtlijnen niet bekend zijn en niet worden gebruikt bij het verlenen van hulp. De bestuurder vertelt aan de inspectie dat zij de jeugdigen in zorg bij Amzo vooral ervarend laten leren. Amzo probeert geen jeugdigen af te wijzen. Ouders en verwijzers waarderen de flexibiliteit van Amzo om jeugdigen met complexe problematiek niet snel af te wijzen of uit te plaatsen.

In het gesprek met de inspectie vertellen de bestuurder en gedragswetenschappers dat bij alle jeugdigen een gedragswetenschapper betrokken is.

In- en tegenspraak

In de gesprekken met de bestuurder geeft de bestuurder aan in- en tegenspraak te organiseren door bijvoorbeeld het ophalen van de ervaringen van jeugdigen en ouders én medewerkers aan de hand van tevredenheidsonderzoeken. Ook vinden interne en externe audits plaats. De bestuurder en leidinggevende primair proces vertellen dat uit de interne en externe audit blijkt dat het primaire proces op orde is en dat Amzo aan de geconstateerde verbeterpunten werkt.

Daarnaast kunnen medewerkers in teamvergaderingen hun in- en tegenspraak leveren. Volgens de bestuurder is er een jongerenraad die één keer per maand samenkomt en er is een ideeënbuysje waar jeugdigen verbeterpunten kunnen aangeven. De bestuurder en jeugdigen hebben in gesprekken met de inspectie geen goed beeld kunnen geven van de inhoud en opbrengsten van de jongerenraad.

De bestuurder van Amzo geeft in reactie aan dat Amzo jaarlijks een zogenoemde "factsheet" deelt met ouders/verzorgers en cliënten, waarbij concreet wordt aangegeven welke punten er zijn aangegeven door zowel ouders/verzorgers als cliënten, wat verbetermogelijkheden zijn en er goed gaat volgens hen. Deze punten worden verwerkt in de jaarplannen, waar een doelstelling op wordt uitgeschreven. Deze worden jaarlijks geëvalueerd en besproken in "organisatiebijeenkomsten".

Op het moment van toezicht vertelt de bestuurder dat er geen Raad van Commissarissen is aangesteld. Volgens de Jeugdwet is dit niet verplicht.

In de statuten van Amzo van februari 2024 staat vermeld staat dat Amzo zo spoedig mogelijk een Raad van Commissarissen zou aanstellen. De bestuurder geeft aan het belang van een Raad van Commissarissen te onderschrijven en geeft aan momenteel in een ver gevorderd stadium te zijn met de oprichting hiervan. De bestuurder vertelt aan de inspectie zich daarnaast te verdiepen in de oprichting van een ondernemingsraad.

Amzo heeft deze tot op heden niet. Momenteel heeft Amzo een personeelsvertegenwoordiging. Deze hebben enkele bijeenkomsten per jaar, die worden vastgelegd en in "organisatiebijeenkomsten" volgt hierover vervolgens ook terugkoppeling.

Leren van incidenten

De bestuurder vertelt de inspectie dat incidenten worden vastgelegd in een VIM-melding. De VIM-meldingen worden opgeslagen in een systeem dat niet gekoppeld is aan het cliëntdossier. De bestuurder en een medewerker vertellen aan de inspectie dat er een commissie is die de VIM-meldingen controleert en nabesprekt. Ook hoort de inspectie van een gedragswetenschapper en de bestuurder dat meldingen in teamoverleggen en in de CvB worden besproken.

De inspectie sprak met een jeugdige en de leidinggevende over een incident dat een dag voor het toezicht plaatsvond. De bestuurder was hiervan niet door betreffende medewerkers van Amzo op de hoogte gesteld, terwijl dit wel de werkwijze is bij Amzo, geeft zij aan.

De bestuurder licht de inspectie toe dat de werkwijze bij een incident is dat zij danwel de leidinggevende primair proces direct in kennis gesteld dient te worden door de medewerkers. Uit het gesprek met medewerkers en de bestuurder blijkt dat incidenten worden nabesproken in vergaderingen, maar dat er geen overstijgende incidentenanalyse plaatsvindt.

Er is door de inspectie (steekproefsgewijs) inzage geweest in de incidentenregistratie. De inspectie zag dat in dit jaar (van januari 2024 tot 14 november 2024) drieëntwintig incidenten zijn vastgelegd door medewerkers. Het laatst beschreven incident is beschreven op 24 september 2024. De inspectie ziet dat de dossiernummers van betreffende jeugdige(n) vermeld staan bij de meldingen.

In de registratie staat heel kort een toelichting en afhandeling opgenomen. De inspectie leest in de registratie niet wat er vervolgens met de melding is gebeurd en hoe Amzo leert van de gebeurtenissen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht van Amzo dat ze een PDCA-cyclus hanteren om te komen tot zichtbare verbetering. Hiervoor is het nodig dat niet alleen de incidenten geregistreerd worden, maar dat deze ook geanalyseerd worden en er verbeterpunten geformuleerd worden, bij voorkeur samen met de medewerkers. Op die manier kunnen begeleiders en gedragswetenschappers blijven leren van eerdere ervaringen en lessen trekken uit incidenten of fouten die zich hebben voorgedaan. Door risico's periodiek te evalueren en bij te stellen, kan een organisatie adaptief en proactief reageren op veranderende omstandigheden van jeugdigen of een groep.
- De inspectie verwacht dat Amzo onverwijld melding maakt van alle calamiteiten en geweld bij de verlening van de hulp.⁵
- De inspectie verwacht dat de bestuurder van Amzo in- en tegenspraak organiseert.

⁵ Zie Jeugdwet artikel 4.1.8.

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

Klachtenregeling

Op de website van Amzo leest de inspectie in november 2024 onder de klachtenregeling dat Amzo is aangesloten bij een geschillencommissie. Op de website van Amzo staat onder andere de volgende informatie: "Pas wanneer eerst is gepoogd de klacht intern op te lossen met AMZO is de volgende toegestane stap om extern een melding te maken bij Er is iets Misgegaan".

De inspectie constateert dat jeugdigen en ouders niet laagdrempelig gebruik kunnen maken van een klachtenregeling, zonder hierover eerst in gesprek te moeten treden met de jeugdzorgaanbieder. Uit gesprekken met ouders, jeugdigen en verwijzers blijkt dat zij niet op de hoogte zijn van de klachtenregeling van Amzo. De bestuurder geeft in gesprek met de inspectie aan dat de klachtenregeling zoals deze op het moment van toezicht geldt niet volstaat zoals de Jeugdwet dit voorschrijft. De bestuurder geeft aan de inspectie aan met de aanpassing van de klachtenregeling aan de slag te zullen gaan zodat deze binnenkort wel volstaat en de informatie zoals vermeld op de website aangepast kan worden.

Onafhankelijk vertrouwenspersoon

Amzo heeft geen onafhankelijk vertrouwenspersoon. Jeugdigen en hun ouders die hulp ontvangen vanuit de Jeugdwet zijn niet gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon. De bestuurder geeft aan niet op de hoogte te zijn dat dit een vereiste is binnen de Jeugdwet. Zij geeft aan hier direct mee aan de slag te gaan en laat de inspectie daags na het inspectiebezoek weten dat Amzo inmiddels de aanmelding bij een onafhankelijk vertrouwenspersoon heeft afgerond.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat Amzo is aangesloten bij een klachtencommissie conform de Jeugdwet en op die manier laagdrempelige toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie faciliteert.
- De inspectie verwacht dat Amzo medewerkers, jeugdigen en hun ouders bij de start van de zorg informeert over de (onafhankelijke) klachtenbehandeling.
- De inspectie verwacht dat Amzo alle jeugdigen en hun ouders de toegang tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon faciliteert en organiseert. Daarnaast dient Amzo alle medewerkers, jeugdigen en hun ouders actief te informeren over het doel en de werkwijze van de vertrouwenspersoon. Amzo dient ouders en jeugdigen actief op de hoogte te stellen van het bestaan van deze onafhankelijke vertrouwenspersoon, waarbij ook de naam en de contactgegevens worden verstrekt. Deze gegevens, van de onafhankelijke vertrouwenspersoon, moeten ook terug te vinden zijn op de (openbare) website van Amzo.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Amzo B.V. onaangekondigd uit op 14 november 2024.

Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De informatie uit deze bronnen is met elkaar vergeleken en gewogen. Voor het toezicht zijn de volgende bronnen betrokken:

- Een gesprek met drie jeugdigen.
- (Telefonische) gesprekken met drie ouders.
- Twee gesprekken met de bestuurder, leidinggevende primair proces en bedrijfsadviseur van Amzo.
- Twee overlegmomenten met gemeentelijk toezichthouders.
- Gestructureerde interviews met:
 - Drie medewerkers
 - Twee gedragswetenschappers
 - Drie verwijzers
 - Eén hoofdaannemer
- De check van tien personeelsdossiers 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 drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspectie heeft zelf de dossiers geselecteerd.
- Observaties van de leef- en verblijfruimten.
- Analyse van de volgende documenten:
 - Personeelsoverzicht
 - Dienstrooster
 - Agressieprotocol Amzo
 - Rapport interne audit Amzo, April 2024
 - Rapport HKZ audit, April 2023
 - Complimentenkaart Amzo
 - Factsheet C-toets , jongeren Amzo 2023
 - Factsheet C-toets, ouders Amzo 2023
 - MTO Amzo 2023
 - Foto van regels en afspraken
 - Stamgroepen en clientindeling (+indicatiestellingen)
 - Website Amzo



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl