



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Pactum, pleegzorg locatie Horn

*Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)*

# Rapport Pactum, pleegzorg, locatie Horn

De hulpaanbieder aan het woord

## Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

1. De ervaringen die pleegouders en -kinderen beschrijven. Daar doen we het voor!
2. De vastgestelde expertise in het team en het gebruiken van elkaars kennis en ervaring door teamleden
3. Focus van medewerkers op een gezonde ontwikkeling van de jeugdige en ouders die past in onze visie; gerichte inzet van aanvullende interventies en behandeling op maat in een zo thuis mogelijke omgeving
4. De wil van het team om continue te zoeken naar verbetering van de hulp, door inzet van audits, cliëntenfeedback in de vorm van exitvragenlijsten en inbreng van de Pleegouderraad

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

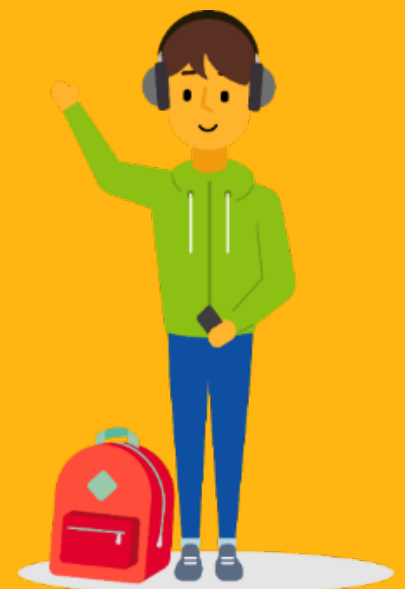
1. Dossiers
  - a. Uitvoering plan Verbetering Dossiervoering
  - b. Interventies beter onderbouwen in cliëntcontact, casuïstiekbespreking en dossiers
  - c. Expliciete afweging van veiligheidsrisico's verbeteren in casuïstiekbespreking en nieuw ECD
2. Matching: Proces actualiseren op basis van landelijke richtlijn en borgen van deze uitvoering
3. Stem pleegkinderen onder twaalf jaar: Actieve stem geven aan kinderen in pleegzorg traject
4. Veiligheid: Borgen van toepassing van periodieke risico-inventarisatie
5. Samenwerking gemeenten: Gemeenten blijven uitdagen om het belang van de cliënt te prevaleren boven system

## Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

1. Pleegkinderen, -gezinnen en ouders ervaren maximale ruimte voor eigen kracht en autonomie (conform NJi Richtlijnen)
2. Pleegkinderen ervaren een stabiele en veilige omgeving om tot ontwikkeling te kunnen komen
3. Relatieve en systemisch werken leidt tot verbinding in het gezin en netwerk. Wij werken met zoveel mogelijk vaste begeleiders en therapeuten
4. Pleegkinderen, -gezinnen en ouders kunnen in de rapportages beter teruglezen waarom we bepaalde zorg inzetten
5. De stem van kinderen tot 12 jaar wordt vergroot waardoor zij meer invloed ervaren

## Conclusie van de inspectie

De inspectie is positief over de lerende houding van Pactum, pleegzorg, locatie Horn en het beoogde effect op jeugdigen en ouders. Pactum scoort overwegend licht- en donkergroen op de getoetste normen. Dit houdt in dat de inspectie veelal positieve punten constateert. Op zeven normen zijn er aandachtspunten tot verbetering op onderdelen van de norm. Op één norm is een verbeterpunt geformuleerd. Pactum, pleegzorg, locatie Horn heeft laten weten aan de slag te gaan met de aandachtspunten. De voorgenomen verbeteracties geven de inspectie vertrouwen in het aanpakken van de aandachtspunten en het verbeterpunt en het voortzetten van de zorg die Pleegzorg, pleegzorg, locatie Horn biedt.



# 1 Inleiding

In oktober 2022 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Pactum, pleegzorg vanuit de locatie Horn. Deze locatie was eerder bekend als Rubicon pleegzorg.

## Aanleiding

De aanleiding voor dit toezicht is tweeledig. Als eerste besloot de inspectie besloot om in het najaar van 2022 meerdere instellingen te bezoeken die pleegzorg bieden. Reden voor deze bezoeken is dat de inspectie al langere tijd geen toezichten heeft uitgevoerd binnen pleegzorg. Met dit toezicht krijgt de inspectie een breder beeld over de kwaliteit en veiligheid van dit jeugdhulpaanbod en geeft hier op instellingsniveau een oordeel over.

De tweede reden is een thematisch toezicht dat de inspectie uitvoert in een aantal jeugdregio's in Limburg. Bij dit thematisch toezicht kijkt de inspectie naar de wijze waarop de toeleiding naar de jeugdhulp in de regio is geregeld en of dit leidt tot de hulp die de jeugdigen nodig hebben. Daarnaast kijkt de inspectie ook naar belemmeringen en oplossingen in de samenwerking met betrekking tot de kwaliteit van de jeugdhulp. Voor dit thematisch toezicht is er bij negen jeugdhulpaanbieders in de regio Limburg toezicht uitgevoerd, waaronder bij de pleegzorg van Pactum. In de instellingsrapporten van de negen jeugdhulpaanbieders, worden géén uitspraken gedaan over bevindingen van het regiobeeld in de regio Limburg breed. Deze terugkoppeling vindt op een andere manier plaats.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Pactum, pleegzorg, Regio Zuid verantwoorde hulp biedt.

## 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. In dit onderzoek is naar alle normen uit het toetsingskader gekeken.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

[www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Pactum

Stichting Pactum (hierna: Pactum) is in januari 2021 opgericht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41055988. Pactum is onderdeel van de stichting VIGO. Het hoofdkantoor is gevestigd in Nijmegen. Pactum biedt naast pleegzorg onder andere ambulante

hulpverlening, dagverblijven, behandeling met overnachting voor jeugdigen, moeder en kind trajecten en begeleiding van complexe scheidingen voor zowel jeugdigen als ouders. Ook beschikt Pactum over gezinshuizen, plekken voor observatie en diagnostiek en beschermd wonen. Pactum heeft haar werkzaamheden ondergebracht in twee regio's, de regio Oost (Harderwijk, Arnhem, Zetten en Deventer) en de regio Zuid (Helmond, Deurne, Venlo, Horn, Roermond).

Het toezicht op Pactum Pleegzorg is uitgevoerd in de regio Zuid, op de locatie Horn. Deze locatie was eerder bekend als Rubicon pleegzorg. In 2021 waren in deze regio 507 jeugdigen in pleegzorg. Er is één pleegzorgafdeling, bestaande uit 21 fte pleegzorgwerkers. Binnen de pleegzorgafdeling zijn behalve pleegzorgwerkers ook twee aparte teams te onderscheiden: voorbereiding, selectie en matching (VSM) en het Kernteam. Het team VSM richt zich op toekomstige en bestaande bestandsgezinnen. Het Kernteam voert de screenings uit om te onderzoeken of netwerkpleegouders een geschikte plek kunnen bieden aan een pleegkind. De professionals zijn hbo-geschoold en SKJ-geregistreerd. De pleegzorgafdeling wordt ondersteund door drie gedragswetenschappers en aangestuurd door een manager. De manager valt onder een regiomanager die respectievelijk onder een directeur en de bestuurder vallen.

## 2 Conclusie

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

### Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Jeugdigen en ouders worden met respect behandeld en ervaren begrip, vertrouwen en veiligheid.
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Hulpverleners bieden hulp die aansluit bij de problematiek, ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van jeugdigen en hun ouders.
- Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.

De aanbieder heeft laten weten inmiddels verbetermaatregelen doorgevoerd te hebben en is voornemens nog verdere verbetermaatregelen in te zetten. Deze treft u op pagina 2 van dit rapport.






De inspectie acht Pactum, pleegzorg, locatie Horn in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Pactum, pleegzorg, locatie Horn de door hem zelf aangegeven concrete verbetermaatregelen treft.

### Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat Pactum, pleegzorg, locatie Horn concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen.

## 3 Resultaten

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

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

## Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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



**Beeld**



**Eigen regie**



**Respect**





**Sociaal  
netwerk**



**Gezonde  
ontwikkeling**



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

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

De inspectie hoort in de gesprekken met pleegzorgwerkers, ouders en pleegouders dat wensen, behoeften en mogelijkheden van pleegkinderen, ouders en pleegouders breed worden uitgevraagd en in kaart worden gebracht. In het geval van een bestandpleeggezin is dit de taak van het team VSM (en gebeurt dit vóór aanvang van een plaatsing).

Bij netwerkpleeggezinnen zit het pleegkind veelal al in het pleeggezin en wordt dit ten tijde van de plaatsing door de screener en pleegzorgwerker in kaart gebracht. De informatie die wordt opgehaald is dezelfde als bij een bestandsgezin in de screening. Uit de gesprekken met de medewerkers van het kernteam blijkt dat het belangrijk is om het netwerk goed in beeld te krijgen. Deze medewerkers geven aan dat dit een ander accent heeft dan bij bestandgezinnen doordat het kind geplaatst wordt in het netwerk en veelal al geplaatst is. Uit de screening komt een adviesgesprek met de aspirant pleegouders en het kernteam. De screening wordt vooraf met de gedragswetenschapper besproken. Bij een bij-plaatsing voert de pleegzorgwerker opnieuw een screening uit binnen het netwerk- of bestandpleeggezin.

De professionals van het team VSM vertellen dat de aspirant pleegouders een voorbereidingstraject volgen, waaronder een STIP-training. Deze training bestaat uit vier gezamenlijke bijeenkomsten met tussendoor huisbezoeken. De laatste bijeenkomst van de STIP-training is een panel-avond waarbij het eigen netwerk van de aspirant pleegouders ook aanwezig kunnen zijn. Tijdens het eerste huisbezoek wordt onder andere stil gestaan bij de gezinssamenstelling, wat het gezin heeft meegemaakt (verlieservaringen) en risico's. Ook starten aspirant pleegouders dan met het invullen van hun eigen levensboek. Na de STIP-training volgt een eindgesprek met de aspirant pleegouders. Een professional van het team VSM bereidt het eindgesprek met de aspirant pleegouders voor met de gedragswetenschapper aan de hand van een verslag van het STIP traject en het levensboek. De zes landelijke kwaliteitscriteria<sup>1</sup> waaraan pleegouders moeten voldoen is leidend. De professionals van het team VSM geven aan dat zij open en transparant werken. Als er tijdens de STIP-training bijvoorbeeld al twijfels zijn over het pleegouderschap of de pleegzorgvorm wordt dit tussendoor besproken met de aspirant pleegouders.



Pleegouders geven in gesprekken met de inspectie aan dat zij de voorbereidings- screenings- en matchingsfase hebben ervaren als persoonlijk en professioneel. Er is goed geluisterd naar hun wensen. Ook ervaren zij dat er regelmatig contact is, ook in de verdere pleegzorgbegeleiding. Een van de pleegkinderen vertelt dat zij de pleegzorgwerker om de zes tot acht weken ziet. In een groot deel van de pleegkinddossiers is zichtbaar dat er nog recent contact is geweest tussen de

<sup>1</sup> <https://www.nji.nl/pleegzorg/selectie>

pleegzorgwerker en het pleegkind. Pleegzorgwerkers geven aan dat zij de pleegkinderen vaak alleen zien. De frequentie van het contact is kind afhankelijk en leeftijdsafhankelijk.

#### *Aandachtspunt*

Als aandachtspunt ziet de inspectie het in kaart brengen van wensen en behoeften van pleegkinderen onder de twaalf jaar door Pactum. Pleegzorgwerkers spreken jeugdigen onder de twaalf jaar niet altijd waardoor hun wensen en behoeften alleen via de verwijzers of ouders worden verwoord.

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

Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers, ouders en pleegouders blijkt dat de hulpvraag en doelen van de geboden hulp in samenspraak met alle betrokkenen wordt bepaald. De inspectie heeft van pleegzorgwerkers en (pleeg)ouders vernomen dat ouders en jeugdigen een belangrijke stem hebben bij de plaatsing in het pleeggezin.

“Als het kind de match met het pleeggezin niet ziet zitten, ga ik het niet doen.” *hulpverlener*




Pleegzorgwerkers geven aan dat zij in gesprek met de ouders, jeugdige en pleegouders bespreken waar hun krachten liggen en aan welke doelen zij willen werken. De pleegzorgwerkers vragen onder andere naar wat eerder heeft gewerkt en wat niet. Pleegzorgwerkers en pleegouders vertellen dat er zowel een ondersteuningsplan is voor de pleegouders als een begeleidingsplan voor de pleegkinderen. In de dossiers die de inspectie heeft ingezien zijn deze beide plannen ook aangetroffen.

#### *Aandachtspunt*

De inspectie ziet ook bij deze norm een aandachtspunt in het betrekken van pleegkinderen onder twaalf jaar. Om ook deze jonge kinderen zoveel mogelijk regie over hun leven en welbevinden te geven is het van belang dat hun stem op passende wijze in dit hele proces een plek krijgt.





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

De inspectie hoort in gesprekken met pleegzorgwerkers dat zij investeren in een goede samenwerkingsrelatie met zowel pleegkinderen, pleegouders als ouders. Zij geven aan dat ze de frequentie en inhoud van het contact aanpassen aan de behoeften. Met name in de beginfase van de plaatsing is het contact intensiever. Kanttekening die pleegzorgwerkers hierbij plaatsen is dat ze door de werkdruk niet altijd voldoende tijd kunnen besteden aan alle betrokkenen. Zij vertellen dat ze hierdoor soms keuzes moeten maken in wat ze wel en niet (zelf) doen.

Uit de gesprekken met pleegkinderen, ouders en pleegouders en ingevulde vragenlijsten door pleegouders blijkt dat zij overwegend positief zijn over het contact met hun pleegzorgwerker.

“Over mijn pleegzorgwerker ben ik echt heel tevreden. Als er iets is helpt ze mij meteen. Ik geef haar een 10!”  
*jeugdige*



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



Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers, pleegkinderen, ouders en pleegouders haalt de inspectie op dat pleegzorgwerkers het netwerk goed in beeld hebben. Pleegzorgwerkers zetten zich in om het contact tussen de jeugdige en diens ouders in stand te houden. Het beleid van Pactum wat betreft het gezamenlijk plaatsen van broertjes en zusjes is: ‘doen, tenzij...’ Pleegzorgwerkers zeggen hier op basis van inhoudelijke argumenten en wat het individuele kind nodig heeft een afweging in te maken.



“Ik was altijd tegen jeugdzorg en pleegzorg, maar als ik zie hoe het nu loopt, heb ik de goede keuze gemaakt om pleegzorg aan te vragen”  
*ouder*

### Aandachtspunt

Pleegzorgwerkers geven aan dat het belang van het contact tussen jeugdigen en hun ouders voor pleegouders niet altijd duidelijk is. Dit speelt met name in situaties waar het contact via begeleide omgang verloopt en/of risicovol is. Hier kan Pactum in de STIP-training meer aandacht aan besteden.

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

Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers blijkt dat zij zich inzetten om voor jeugdigen die (gedeeltelijk) niet thuis kunnen opgroeien een pleeggezin te zoeken dat zo goed mogelijk aansluit bij de behoeften van de jeugdigen. Zo hoort de inspectie dat een professional van het team VSM kijkt in hoeverre het pleeggezin in staat is om een ontwikkelingsgerichte en veilige (fysieke) omgeving aan pleegkinderen te bieden.

Ook in de gesprekken met pleegkinderen, ouders en pleegouders hoort de inspectie dat Pactum zich hiervoor inzet.



## Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

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



De inspectie hoort van pleegzorgwerkers dat zij risico's breed in kaart brengen. Zo geven zij aan dat zij aan de hand van vragenlijsten en checklijsten risico's afwegen, waaronder de veiligheid van pleegkinderen, en hierbij hun gedragswetenschapper betrekken. Zodra een risico is gesignaleerd werkt Pactum met risicotaxaties.

Pleegzorgwerkers geven aan dat in casussen met een verhoogt risico de contactfrequentie hoger is en dat bij deze casussen een gedragswetenschapper intensiever betrokken is. Jaarlijks wordt het thema seksualiteit besproken met pleegouders en pleegkinderen. Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers blijkt dat zij alert zijn op signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. De pleegzorgwerkers zijn getraind in de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling door trainers van Veilig thuis.

#### *Aandachtspunten*

De inspectie ziet dat er veel aandacht is voor het aspect veiligheid maar pleegzorgwerkers komen mede door een gebrek aan tijd en capaciteit weinig in sommige pleeggezinnen. Hierdoor komen eventuele veranderingen in de situatie mogelijk pas laat in beeld. Wanneer er geen actieve betrokkenheid is van bijvoorbeeld een jeugdbeschermer of wijkteammedewerker is onduidelijk wie mogelijke risico's dan tijdig signaleert.

Pactum werkt met risicotaxaties, maar deze wordt ingevuld zodra er een risico is gesignaleerd. Een risico-inventarisatie en -taxatie kan juist helpen om een risico eerder in beeld te krijgen.



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

De inspectie hoort in gesprekken met pleegzorgwerkers en (pleeg)ouders dat pleegzorgwerkers op basis van hun beeld van het pleegkind en het pleeggezin zelf ondersteuning bieden aan pleegouders of pleegkinderen en waar nodig aanvullende hulp inzetten.

Uit de gesprekken met de gedragswetenschappers komt naar voren dat de zij psycho-educatie kunnen bieden aan een pleeggezin. Ook wordt de gedragswetenschapper meer betrokken als er een risico is op het misgaan van de pleegzorgplaatsing, een zogenaamde breakdown. De inspectie heeft een mooi voorbeeld gehoord over een traumastabilisatietraject dat ingezet is. Dit wordt

gegeven door een collega gedragswetenschapper die zelf niet betrokken is bij het pleeggezin. Bij de start van de plaatsing wordt soms coaching-on-the-job gegeven door middel van video interactiebegeleiding om te focussen op hechting en sensitief reageren. Een van de pleegouders geeft aan dat dit erg geholpen heeft en veel opleverde.

In een groot deel van de ingevulde vragenlijsten geven pleegouders aan dat zij tevreden zijn over de ondersteuning die zij vanuit Pactum krijgen en dat dit voldoende is. In de vragenlijsten staan ook voorbeelden van andere interventies die zijn ingezet om te komen tot een goede ontwikkeling. In de dossiers ziet de inspectie dat meerdere interventies worden ingezet zoals een duplo-opstelling, WAUW voor pleegouders of PMT voor het pleegkind. Dit sloot aan bij de ontwikkelingsbehoefte en mogelijkheden van de betrokken jeugdigen en de pleegouders.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Het team VSM voert de matching uit maar dit gebeurt niet via een bepaalde methodiek. De medewerkers vertellen dat er wel een werkwijze is afgesproken, maar dat, soms onder druk van de verwijzers van wordt afgeweken.



Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers, (pleeg)ouders en pleegkinderen blijkt dat Pactum werkt met een ondersteuningsplan voor pleegouders en een begeleidingsplan voor pleegkinderen. Bij het tot stand brengen hiervan wordt een gedragswetenschapper betrokken als een pleegzorgwerker hier behoefte aan heeft. In deze plannen zijn doelen opgenomen en staat beschreven hoe hieraan gewerkt wordt. De voortgang op de doelen en afspraken in de plannen evalueert de pleegzorgwerker halfjaarlijks met de betrokkenen. In de dossiers treft de inspectie de ondersteunings- en begeleidingsplannen met evaluaties aan.

Pactum voert binnen de organisatie een plan van aanpak voor de dossiervoering uit. Dit is gericht op verbetering van de dossiervoering onder andere een uniforme dossiervoering, op doelen rapporteren, kort en bondig rapporteren. De inspectie heeft gezien dat dit noodzakelijk is. De huidige dossiervoering is niet goed navolgbaar, soms lijkt informatie te missen die wel via een ander systeem opvraagbaar is.

#### *Verbeterpunten*

De dossiervoering vraagt verbetering. De inspectie verwacht dat met de uitvoering van de huidige aanpak binnen Pactum de nodige verbetering wordt bereikt. Zij vraagt nog wel aandacht voor het opnemen van de onderbouwing van de ingezette interventies in de dossiers. Daarnaast ontbreekt in de dossiers de navolgbaarheid op de veiligheidsrisico's en afwegingen.

De inspectie verwacht dat Pactum het matchingsproces bij de pleegzorg verbetert zodat er volgens de afgesproken werkwijze/methodiek kan worden gewerkt.

Norm 2.4		Oordeel
	Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders	

Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers, (pleeg)ouders en pleegkinderen blijkt dat bij een pleegzorgplaatsing vaak meerdere hulpverleners betrokken zijn. Pleegzorgwerkers geven in gesprek met de inspectie aan dat zij het kind centraal stellen en dat de samenwerking in de keten redelijk goed verloopt. De inspectie hoort van de pleegzorgwerkers dat dit vraagt om investeren in de samenwerkingsrelatie door de pleegzorgwerkers. Zo vraagt het soms extra werk en inzet van de pleegzorgwerker om de verwijzer (jeugdbeschermer of de professional van het lokale team) betrokken te houden na de plaatsing.



De inspectie heeft veel voorbeelden gehoord waarbij de pleegzorgwerkers zelf een ronde tafel overleg organiseren of aansluiten bij een ronde tafel overleg.

De pleegouders geven via de ingevulde vragenlijsten aan dat voor hen helder is voor welke zaken ze de pleegzorgwerker kunnen benaderen en wanneer ze zich moeten richten op de jeugdbeschermer, verwijzer of andere betrokken hulpverlener.

Uit de gevoerde gesprekken met pleegzorgwerkers, regiomanager en manager blijkt dat de samenwerking met de gemeenten voor ieder van hen veel tijd kost. Dit kan bestaan uit een korte afstemming bij één indicatie, maar soms wordt casuïstiek waar een pleegzorgwerker er met de gemeente niet uit komt opgeschaald. Een voorbeeld dat wordt genoemd betreft een verlengingsaanvraag voor pleegoudervoogdij. De gemeente wil op zo'n aanvraag meer toelichting waardoor naast de pleegzorgwerker ook de betrokken jeugdige zelf bij de gemeente moest langskomen.

#### *Aandachtspunt*

Uit het toezicht blijkt dat de samenwerking met de gemeenten nog niet optimaal verloopt. Het verbeteren van de ketensamenwerking vraagt om continue aandacht en investering, zowel op casus- als op een meer overstijgend niveau.

Norm 2.5		Oordeel
	Hulpverleners reflecteren op en verbeteren hun eigen handelen en het handelen van hun collega's.	

Uit de gesprekken met de pleegzorgwerkers en de gedragswetenschappers blijkt dat er veel expertise aanwezig is binnen het pleegzorgteam. Dit is onderling goed bekend zodat er veel gebruik gemaakt wordt van elkaars expertises. Zowel pleegzorgwerkers als de gedragswetenschappers volgen intervisie. Daarnaast hebben alle pleegzorgwerkers werkbegeleiding. Er vindt in de teamvergaderingen, zo blijkt uit de gesprekken, reflectie plaats op

het eigen handelen en dat van collega's. Uit de gevoerde gesprekken met pleegzorgwerkers en de personeelsdossiers blijkt dat pleegzorgwerkers investeren in hun vakmanschap door het volgen van scholing.



## 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.



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

Norm 3.1	Oordeel
 <p>De bestuurder stelt de maatschappelijke doelstelling en het belang van de jeugdigen centraal.</p>	

Uit gesprekken met pleegzorgwerkers heeft de inspectie vernomen dat de regiomanager goed betrokken is bij pleegzorg en benaderbaar is voor de pleegzorgwerkers. Tot op heden werken de regio's Oost en Zuid binnen Pactum nog met hun eigen procedures en werkwijze. De manager en de regiomanager geven aan dat er steeds meer samenwerking aan het ontstaan is. Beide regio's wisselen onderling best practises uit om de kwaliteit van de pleegzorg te verbeteren, vooruitlopend op de toekomstige harmonisatie. Zo kan regio Zuid gebruik maken van 'Pleegzorg dichtbij', waar Pactum Oost al mee werkt.



Op de website van Pactum is de missie te lezen die luidt; 'Jouw toekomst, jouw plek, jouw leven!'. Op de website staat verder dat Pactum hier invulling aan geeft door kinderen, jongeren en gezinnen te helpen met passende behandeling om positieve groeistappen te zetten. Dit doen zij samen met het zorgnetwerk en de mensen die dicht bij hen staan. Pactum gaat door tot er een oplossing is. De regiomanager geeft aan dat het uitgangspunt dat Pactum hanteert is 'het kind centraal' en 'zo thuis en nabij als mogelijk'. Pactum vindt het belangrijk dat de biologische ouders zoveel als mogelijk betrokken worden.

Hoewel de inspectie in gesprekken met pleegzorgwerkers, (pleeg)ouders en jeugdigen heeft terug gehoord dat het kind centraal staat, heeft zij ook voorbeelden gehoord waar dit in de praktijk niet gebeurt. Hierbij is er een direct verband met de verzoeken of processen vanuit de gemeenten die leidend worden.

Zo wacht Pactum met het doorzetten van de aanvraag voor pleegzorg naar het matchingteam totdat de melding van de gemeente (de zogenaamde 301-melding) binnen is. Ditzelfde geldt ook voor de verzoeken tot screening bij netwerkplaatsingen. De regiomanager geeft aan dat Pactum door schade en schande zo is gaan werken. Het is te vaak voorgekomen dat Pactum de hulp al gestart was voordat de bevestiging vanuit de gemeente binnen was en de gemeenten anders besliste waardoor er geen beschikking kwam voor de hulp. Het gevolg is dat Pactum geen financiering kreeg, maar belangrijker nog dat de hulp teruggedraaid moest worden, met alle nadelen voor de pleegkinderen en pleegouders. De inspectie heeft begrepen dat dit ook voorkomt als voor een pleeggezin (spoed)ambulante begeleiding wordt ingezet. Omdat Pactum dit zelf vanuit dezelfde locatie aanbiedt, vergt dit vaak extra toelichting bij de gemeenten. Gemeenten geven dan aan dat dit in het pleegzorgtarief zit, terwijl het om een hele andere vorm van jeugdhulp gaat. Dit vraagt tijd en energie. Het betreffende pleegkind en pleeggezin is op dat moment wel wachtende op de start van de ambulante begeleiding.

#### *Aandachtspunt*

De inspectie verwacht van Pactum dat zij zich in blijft zetten in de samenwerking met de gemeenten om de processen minder leidend te laten zijn en het belang van het kind voorop te zetten.

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



Uit de gesprekken die de inspectie met pleegzorgwerkers voert en de ontvangen stukken die zij inziet, blijkt dat Pactum voldoet aan professionele standaarden en kwaliteitseisen die passend zijn bij de ontwikkelingen in het veld. Ook beschikt Pactum over een ruim opleidingsaanbod waarmee de bestuurder de pleegzorgwerkers en gedragswetenschappers in staat stelt om hun kennis en vaardigheden actueel te houden.

De inspectie maakt daarnaast op uit de gesprekken met pleegzorgwerkers, de pleegouders en inzage in personeelsdossiers dat Pactum beschikt over deskundige, vakbekwame en geschoolde professionals. Alle pleegzorgwerkers volgen de training 'verbindend gezag en geweldloos verzet' en 'trauma sensitief werken'. Ondanks een krappe arbeidsmarkt vindt bij de sollicitatieprocedure een kritische selectie plaatsvindt, zo blijkt uit het gesprek met de regiomanager.

Binnen de pleegzorg in de regio Zuid wordt voor de sturing en het verdelen van casuïstiek niet gewerkt met een caseload maar met het aantal cliënt contacturen (CCU). Hierbij wordt dezelfde norm gebruikt als voor de ambulante begeleiders, terwijl deze ambulante begeleiders in de praktijk een andere balans hebben tussen het aantal cliënt contacturen en de rest van de werkzaamheden zoals de administratie en de afstemmingsoverleggen. Uit de gesprekken blijkt dat deze werkwijze zorgt voor een werkdrukbeleving bij de pleegzorgwerkers doordat het aantal uren niet aansluit bij de praktijk van de pleegzorgwerkers.



#### Aandachtspunt

De inspectie verwacht dat Pactum aansluit bij de aard van de werkzaamheden van de pleegzorgwerkers wat betreft de sturing en het verdelen van de casuïstiek.

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

Uit de gesprekken met de bestuurder en pleegzorgwerkers komt naar voren dat er een voldoende en actueel beeld is van wat wel en wat niet goed gaat in de organisatie en in de dagelijkse hulp aan pleegkinderen en (pleeg)ouders. Zo blijkt uit het gesprek met de regiomanager dat Pactum onder andere audits en exit vragenlijsten inzet om dit inzicht te verkrijgen en deze gebruikt om tot verbetering van de hulp te komen.

Pactum heeft op verschillende manieren in- en tegenspraak georganiseerd. Zo is er een pleegouderraad en een Pactum brede cliëntenraad. De pleegouderraad heeft aandacht gevraagd voor de nieuwe pleegzorgvorm 'Mockingbird'<sup>2</sup>. Samen met gemeenten zit Pactum in een provinciaal pleegzorg overleg. Hier heeft de regiomanager Mockingbird op de agenda gezet.

Norm 3.4		Oordeel
	De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	

Pactum beschikt over een klachtregeling. Deze is terug te vinden op de website. Uit de gesprekken met pleegzorgwerkers, (pleeg)ouders en pleegkinderen blijkt dat ouders en pleegkinderen geïnformeerd worden over hun mogelijkheden tot klagen.

Er is een (onafhankelijke) vertrouwenspersoon voor pleegkinderen en ouders geregeld bij Pactum via het AKJ. Pleegouders worden hierover geïnformeerd bij de intake. Uit de gesprekken blijkt dat pleegouders en jeugdigen actief worden geattendeerd op de mogelijkheid van de

<sup>2</sup> [Mockingbird - Samen voor het kind - NVP \(denvp.nl\)](https://denvp.nl)



vertrouwenspersoon door de pleegzorgwerker, wanneer zij aangeven dat ze het ergens niet mee eens zijn.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Pactum uit op 19 en 20 oktober 2022. 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:

- Telefonische gesprekken met 2 pleegkinderen.
- Telefonische gesprek met 2 ouders.
- Telefonische gesprekken met 3 pleegouders.
- Een gesprek met de regiomanager.
- Gestructureerde interviews met:
  - 6 pleegzorgwerkers;
  - 2 gedragswetenschappers;
  - 2 screeners/matchers;
  - 1 medewerker aanmeldteam;
  - 1 manager;
  - Voorzitter van de pleegouderraad.
- De check van zes dossiers van medewerkers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag, opleidingsniveau en SKJ-registratie, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van acht dossiers (pleeggezin en/of pleegkinderen), onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en –beoordelingen. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
  - 20 door pleegouders ingevulde voor dit toezicht ontwikkelde IGJ-vragenlijsten
  - Kwaliteitsmonitor T 2 2022
  - Opleidingsbeleid en – plan 2022

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

[www.igj.nl](http://www.igj.nl)