

**Voorwaarden voor een veilig en  
verantwoord leefklimaat bij  
Het Werkhotel Amsterdam**



## Samenvatting

---

De Inspectie jeugdzorg heeft in 2009 op verzoek van de Minister voor Jeugd en Gezin toezicht uitgevoerd op de pilot “campussen”. De negen pilot campussen zijn bedoeld voor jongeren tussen 17 en 23 jaar die niet worden bereikt via de gebruikelijke instanties en dreigen af te glijden naar ongewenst gedrag. Doel van de campussen is de jongeren te begeleiden naar werk en/of school zodat zij een startkwalificatie behalen (ten minste mbo niveau 2). Het toezicht op campussen valt nog niet onder een wettelijk kader. Na de evaluatie in 2010 zal bij de uiteindelijke vormgeving van de campussen ook het toezicht structureel worden geregeld.

Het onderzoek richtte zich op de pilots waar de potentiële risico's het grootst zijn, namelijk die waar de jongeren dag en nacht op de campus verblijven. Het Werkhotel is één van deze campussen. De onderzoeksvraag is in hoeverre het werkhotel voorziet in voorwaarden voor een veilig en verantwoord leefklimaat.

De aard van de doelgroep verhoogt de kans op incidenten. De inspectie verwacht dat de leiding van de campussen de kans op incidenten zo klein mogelijk maakt en streeft naar een veilig en verantwoord leefklimaat. Een veilig en verantwoord leefklimaat maakt de kans kleiner dat incidenten plaatsvinden tussen jongeren onderling en tussen jongeren en personeel. De inspectie verwacht dat het toezicht op de jongeren, de afhandeling van incidenten, de rechten en plichten van jongeren en de bescherming van hun privacy en persoonlijke levenssfeer voldoende gewaarborgd zijn. Ook verwacht de inspectie dat er voldoende deskundig personeel aanwezig is.

Samenvattend oordeelt de inspectie dat de campus het Werkhotel in voldoende mate voorziet in voorwaarden voor een veilig en verantwoord leefklimaat. Wel ziet de inspecties een aantal risico's op het gebied van toezicht, afhandelen incidenten en de rechten van de jongeren.

Dit oordeel is gebaseerd op de volgende conclusies:

- Het toezicht op de jongeren is gezien de doelgroep adequaat.  
Omdat 's nachts medewerkers niet bereikbaar zijn is er wel het risico dat als er 's nachts incidenten plaats vinden deze niet tijdig opgepakt kunnen worden door de medewerkers.
- Incidenten worden niet adequaat afgehandeld.  
Hierdoor is er een risico dat er onvoldoende lering getrokken wordt uit incidenten en mogelijke signalen gemist worden.
- De privacy en persoonlijke levenssfeer van de jongeren worden voldoende gerespecteerd.
- De rechten en plichten van de jongeren zijn goed geregeld.  
Jongeren ervaren dat hun rechten en plichten goed geregeld zijn; van hun formele rechten zijn ze zich niet altijd even sterk bewust. Dit geldt met name voor het klachtrecht en hun recht om gebruik te maken van een vertrouwenspersoon. Hierdoor is er een *risico* dat jongeren hun klachten of vertrouwenskwesaties niet op een goede manier kwijt kunnen.

- Het personeel is voldoende toegerust om met deze doelgroep te werken.

#### *Aanbevelingen*

Op grond van de door haar gesignaleerde risico's doet de inspectie de volgende aanbevelingen aan de campus het Werkhotel:

- Heroverweeg de huidige bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers voor de jongeren zodat in geval van incidenten of calamiteiten, ook 's nachts medewerkers beschikbaar zijn voor de jongeren.
- Voorzie in een adequate afhandeling van incidenten en zorg voor een heldere terugkoppeling aan de werkvloer van de evaluatie van incidenten.
- Informeer jongeren dat zij gebruik kunnen maken van een klachtencommissie en vertrouwenspersoon.

## Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Hoofdstuk 1    Inleiding .....	7
Hoofdstuk 2    Eindoordeel en aanbevelingen .....	9
2.1    Eindoordeel.....	9
<i>Het toezicht op de jongeren is gezien de doelgroep adequaat</i> .....	9
2.2    Aanbevelingen.....	10
Hoofdstuk 3    Bevindingen .....	11
3.1    Voorwaarden voor een veilig leefklimaat.....	11
3.1.1    Toezicht op de jongeren .....	11
3.1.2    Afhandeling incidenten .....	13
3.2    Voorwaarden voor een verantwoord leefklimaat.....	15
3.2.1    Privacy en persoonlijke levenssfeer jongeren voldoende gerespecteerd .....	15
3.2.2    Rechten en plichten van jongeren.....	16
3.2.3    Personeel.....	18
Bijlage 1:    Uitvoering van het toezicht .....	21
Bijlage 2:    Toetsingskader .....	23



## Hoofdstuk 1 Inleiding

---

De Inspectie jeugdzorg houdt op verzoek van de Minister voor Jeugd en Gezin en de Minister van Justitie<sup>1</sup> toezicht op de pilot 'campussen'. De campussen zijn bedoeld voor jongeren die met de gebruikelijke middelen niet worden bereikt en dreigen af te glijden naar ongewenst gedrag. De hoofddoelstelling is het toeleiden van deze groep jongeren naar hetzij school, hetzij werk, hetzij het behalen van een startkwalificatie.

Het toezicht op de campussen is nieuw en valt nog niet onder een wettelijk kader. Na de eindevaluatie van de pilots in 2010 zal bij de uiteindelijke vormgeving van de campussen het toezicht structureel geregeld worden. Op dit moment lopen er negen pilotprojecten, ieder met een eigen aanpak. Drie campussen zijn 24-uursvoorzieningen.

Het onderzoek richtte zich op de pilots waar de potentiële risico's het grootst zijn, namelijk die waar de jongeren dag en nacht op de campus verblijven. Het Werkhotel is één van deze campussen.

In dit rapport beantwoordt de inspectie de vraag ***in hoeverre het werkhotel voorziet in voorwaarden voor een veilig en verantwoord leefklimaat***

### *Omschrijving van de campus*

Het Werkhotel is een voorziening voor jongeren tussen 17 en 27 jaar, die door een problematische thuissituatie van school dreigen uit te vallen en heeft als doel dat jongeren na ongeveer 2 jaar een startkwalificatie (diploma MBO niveau 2) heeft voor de arbeidsmarkt of (uitzicht op) een vaste baan. Jongeren met een zeer zware hulpvraag zoals psychiatrische problemen, en/of ernstige verslavingsproblematiek, komen niet in aanmerking voor dit project.

Het Werkhotel is gelegen in stadsdeel Bos en Lommer in Amsterdam en is een samenwerkingsproject dat gedragen wordt door Amarantis Onderwijsgroep (voorheen ROC-ASA), woningcorporatie Stadgenoot, en HVO-Querido (opvang, woonbegeleiding en dagactiviteiten).

Het team van het Werkhotel houdt kantoor in een voormalige school. De jongeren wonen met zijn tweeën of drieën in de directe omgeving van het Werkhotel. Het Werkhotel biedt huisvesting en begeleiding aan 40 jongeren.

In november 2007 zijn de eerste (8) jongeren ingestroomd. Inmiddels zijn 37 plaatsen gerealiseerd en hebben 47 jongeren gebruik gemaakt van het aanbod.

---

<sup>1</sup> Brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal dd. 7-10-2008, DAM/J&G/08/2868

*Leeswijzer*

In hoofdstuk twee geeft de inspectie haar eindoordeel en doet ze aanbevelingen aan de campus. Het eindoordeel is gebaseerd op de bevindingen die in hoofdstuk drie zijn beschreven. Bijlage 1 bevat achtergrond informatie over de uitvoering van het onderzoek en bijlage 2 het toetsingskader van de inspectie.



## Hoofdstuk 2 Eindoordeel en aanbevelingen

---

In dit hoofdstuk geeft de inspectie antwoord op de centrale vraag van het onderzoek: “In hoeverre voorziet de campus het Werkhotel in voorwaarden voor een veilig en verantwoord leefklimaat?”

Bij de onderbouwing van haar eindoordeel gaat de inspectie uit van de volgende deelvragen die vanuit de centrale vraagstelling zijn geformuleerd:

- Is het toezicht op de jongeren gezien de doelgroep adequaat?
- Worden incidenten adequaat afgehandeld?
- Wordt de privacy en persoonlijke levenssfeer van de jongeren voldoende gerespecteerd?
- Zijn de rechten en plichten van de jongeren goed geregeld?
- Is het personeel voldoende toegerust om met deze doelgroep te werken?

Het hoofdstuk eindigt met enkele aanbevelingen van de inspectie aan de instelling.

De opbouw van dit hoofdstuk is als volgt: paragraaf 2.1 bevat het eindoordeel en de onderbouwing en in paragraaf 2.2. volgen de aanbevelingen

### 2.1 Eindoordeel

De campus Werkhotel voorziet in voldoende mate in voorwaarden voor een veilig en verantwoord leefklimaat. Wel ziet de inspectie een aantal risico's op het gebied van toezicht, afhandelen incidenten en de rechten van de jongeren.

Dit oordeel is gebaseerd op de volgende conclusies:

#### ***Het toezicht op de jongeren is gezien de doelgroep adequaat***

De leeftijd en de problematiek van de jongere spelen een rol bij het toezicht op de jongere. Een goed functionerend en voor iedere medewerker toegankelijk registratiesysteem biedt de voorwaarde voor continue schriftelijke overdracht. Doordat de lijnen kort zijn, vindt ook regelmatig informele overdracht plaats.

Medewerkers zijn doorgaans tot 21.00 uur beschikbaar, nadien is er geen bereikbaarheidsdienst.

Jongeren ervaren dat er voldoende toezicht is. Echter in geval van incidenten/calamiteiten buiten kantoortijden is het niet elke jongere even duidelijk wat hij zou moeten doen. Hierdoor is er het *risico* dat als er 's nachts incidenten plaats vinden deze niet tijdig opgepakt kunnen worden door de medewerkers.

#### ***Incidenten worden niet adequaat afgehandeld***

Incidenten/calamiteiten dienen gemeld te worden aan de directie, maar omdat het niet voor iedereen duidelijk is wanneer een voorval als incident/calamiteit moet worden aangemerkt, kan het voorkomen dat niet alle incidenten gemeld worden bij de directie. Bij incidenten wordt schriftelijk vastgelegd wat er

is gebeurd en hoe het incident is afgehandeld. Evaluatie van incidenten vindt plaats op een hoger niveau in de organisatie. Het is echter niet duidelijk of evaluatie van incidenten leidt tot verbeterpunten. Hierdoor is er een *risico* dat er onvoldoende lering getrokken wordt uit incidenten en mogelijke signalen gemist worden.

***De privacy en persoonlijke levenssfeer van de jongeren worden voldoende gerespecteerd***

De huisvesting van de jongeren voorziet in gezamenlijke ruimtes en een eigen af te sluiten kamer. De woonbegeleiders beschikken over de sleutels voor de woningen en de individuele kamers van de jongeren. Jongeren ervaren dat de woonbegeleiders terughoudend zijn om zich toegang te verschaffen tot hun woning respectievelijk hun kamer. In de omgang tussen jongeren onderling en tussen personeel en jongeren, ervaren jongeren dat hun privacy en persoonlijke levenssfeer voldoende gerespecteerd worden.

***De rechten en plichten van de jongeren zijn goed geregeld***

Jongeren worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat bij het begin van het traject en over de dagelijkse gang van zaken (dagstructuur en omgangs-/huisregels). Centraal staat daarbij het nakomen van afspraken en het niet veroorzaken van overlast. In de dagelijkse praktijk spreken de medewerkers de jongeren daarop ook aan. Jongeren ervaren dat hun rechten en plichten goed geregeld zijn; van hun formele rechten zijn ze zich niet altijd even sterk bewust. Dit geldt met name voor het klachtrecht en hun recht om gebruik te maken van een vertrouwenspersoon. Hierdoor is er een *risico* dat jongeren hun klachten of vertrouwenskwesaties niet op een goede manier kwijt kunnen.

***Het personeel is voldoende toegerust om met deze doelgroep te werken***

Het personeel beschikt over een adequate opleiding en dito ervaring. Daarnaast wordt voorzien in diverse trainingen, worden medewerkers begeleid en is er frequent intervisie. Van elke medewerker is een verklaring omtrent gedrag in de personeelsdossiers.

## **2.2 Aanbevelingen**

Op grond van de door haar gesignaleerde risico's doet de inspectie de volgende aanbevelingen aan de campus het Werkhotel:

- Heroverweeg de huidige bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers voor de jongeren zodat in geval van incidenten of calamiteiten, ook 's nachts medewerkers beschikbaar zijn voor de jongeren.
- Voorzie in een adequate afhandeling van incidenten en zorg voor een heldere terugkoppeling aan de werkvloer van de evaluatie van incidenten.
- Informeer jongeren dat zij gebruik kunnen maken van een klachtencommissie en vertrouwenspersoon.

## Hoofdstuk 3 Bevindingen

---

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen van het onderzoek beschreven, ingedeeld volgens de twee onderzoeksthema's:

- het voorzien in voorwaarden voor een *veilig* leefklimaat
- het voorzien in voorwaarden voor een *verantwoord* leefklimaat

Elk thema is verdeeld in een aantal criteria met bijbehorende indicatoren. De score op de indicatoren is weergegeven in een tabel, de onderbouwing van de score staat in de tekst onder de tabel.

Bij de beoordeling van de aangetroffen situatie geldt als maatstaf dat de campussen op de onderzochte thema's beleid hebben dat bekend is bij de medewerkers en in de praktijk consequent wordt gehanteerd. Hierbij realiseert de inspectie zich dat het bij de campussen om pilots gaat. Dit betekent dat de inspectie geen eisen stelt aan de vastlegging van het beleid. Indien de campus duidelijke afspraken heeft die bij een ieder bekend zijn en in de praktijk werken, is dit als voldoende beoordeeld.

### 3.1 Voorwaarden voor een veilig leefklimaat

#### 3.1.1 Toezicht op de jongeren

In de praktijk geldt dat:	Ja	Deels	Nee
Leeftijd en problematiek van jongeren spelen een rol bij het toezicht	√		
Fysieke woonomstandigheden hebben consequenties voor de inrichting van het toezicht	√		
Medewerkers zijn beschikbaar voor jongeren		√	
Overdracht intern en extern vindt minimaal mondeling plaats	√		
Jongeren ervaren dat er voldoende toezicht is	√		

## Onderbouwing

### *Leeftijd en problematiek van jongeren spelen een rol bij het toezicht*

Het toezicht op de jongeren wordt vanuit het Werkhotel primair verricht door een team van 5 woonbegeleiders. Elk van de woonbegeleiders is mentor van meerdere jongeren. Hij bespreekt wekelijks de voortgang met de jongere. Daarnaast neemt de woonbegeleider regelmatig poolshoogte in de woningen van alle jongeren. De frequentie van zijn "huisbezoeken" hangt sterk af van de tijd dat een jongere al deelneemt aan het project en van diens problemen. Bij aanvang is het toezicht dagelijks, later kan de frequentie teruglopen, maar wordt niet minder dan eenmaal per week. Wanneer er signalen zijn, bijvoorbeeld van een school dat een jongere niet is komen opdagen, gaat de woonbegeleider direct naar de woning van de jongere om te informeren wat er aan de hand is. De woonbegeleiders houden ook de verplichtingen van elke jongere in de gaten en zitten er zo nodig bovenop.

### *Fysieke woonomstandigheden hebben consequenties voor het toezicht*

De jongeren wonen allen binnen een straal van zo'n 500 meter van het Werkhotel. De jongeren wonen met 2 soms 3 jongeren in een woning met gemeenschappelijke ruimten en afsluitbare individuele kamers. Jongens en meisjes wonen niet in eenzelfde woning, wel komt het voor dat ze in eenzelfde flatgebouw wonen. De woningen worden gehuurd door HVO Querido/Werkhotel en als het ware onderverhuurd aan de jongere.

Deze wijze van huisvesten heeft consequenties voor het toezicht. Zo is in het contract tussen Werkhotel en jongere geregeld dat de jongere toestaat dat de woonbegeleider toegang heeft tot de woning c.q. diens kamer. Naast het directe toezicht van de woonbegeleider is sprake van 'indirecte ogen' zoals de netwerkcoördinator 12+ van het stadsdeel Bos en Lommer en de complexbeheerder van de woningbouwvereniging. Deze laatste persoon bemiddelt ook wel eens bij burenkwesties, maar tipt als het nodig is, ook het Werkhotel.

### *Medewerkers zijn niet altijd beschikbaar voor jongeren*

Woonbegeleiders zijn door de week van acht uur 's ochtends tot negen uur 's avonds ingeroosterd. Teamleider en maatschappelijk werker zijn doorgaans van acht tot vijf uur beschikbaar. De maatschappelijk werker is op woensdag van één tot negen uur 's avonds beschikbaar. In de weekenden zijn twee woonbegeleiders werkzaam van negen uur 's morgens tot vijf uur 's middags. Buiten de tijden dat er medewerkers beschikbaar zijn, is de jongere in noodgevallen aangewezen op het alarmnummer 112 van de politie. HVO-Querido heeft wel een bereikbaarheidsdienst voor instanties. Jongeren kunnen daar geen gebruik van maken. Uit gesprekken met jongeren kwam naar voren dat zij op de hoogte zijn van deze werkwijze. De jongeren gaven aan dat zij toch eerst de woonbegeleider proberen te bereiken, ook na de uren waarop deze officieel beschikbaar is. Dit blijkt soms succesvol te zijn. In geval van incidenten/calamiteiten is het niet elke jongere even duidelijk wat hij zou moeten doen. In de regels hierover die bij de start worden verstrekt, staat daar niets over, aldus één van de jongeren.

*Overdracht intern en extern vindt minimaal mondeling plaats*

Elke twee weken worden in het team 2 à 3 jongeren besproken. Centraal staat de voortgang van de jongere in relatie tot zijn begeleidingsplan en het 8-fasenmodel. Daarnaast is er ruimte voor het bespreken van acute problemen wanneer die zich voordoen bij een jongere. Buiten reguliere cliëntbesprekingen is er veel ruimte voor informeel overleg tussen de medewerkers.

Alle zaken, ook die in het meer informele circuit zijn besproken, worden in het elektronische dossier Clever vastgelegd. Iedere medewerker begint zijn dienst met het lezen van het dossier.

Woonbegeleiders nemen waar nodig contact op met de school of stageplaats, ondermeer als check of de jongere is waar hij moet zijn. Ook worden presentielijsten uitgewisseld om schoolverzuim tegen te gaan. De woonbegeleiders en de leraren treden hierin gezamenlijk op.

Eens in de zes weken is er overleg met de buurtregisseur (wijkagent).

*Jongeren ervaren dat er voldoende toezicht is*

Jongeren met wie de inspectie heeft gesproken ervaren het toezicht over het algemeen als voldoende. Er wordt echter opgemerkt dat er in de vakantieperiode weinig woonbegeleiders waren. Nu er geen vakantie is, is er minstens een paar keer per week toezicht. Op de vraag van de inspectie of de jongeren zich veilig voelden, reageerde één van hen dat dat niet helemaal zo was. De oorzaak was dat bij deze jongere een keer een poging tot inbraak had plaatsgevonden. De nadien genomen maatregelen in de vorm van het plaatsen van een buitenlamp en een gesprek met de woonbegeleider, hadden het gevoel van veiligheid niet volledig teruggegeven.

**3.1.2 Afhandeling incidenten**

In de praktijk geldt dat:	Ja	Deels	Nee
Incidenten/calamiteiten worden door de medewerkers aan de directie gemeld	√		
Incidenten/calamiteiten schriftelijk worden vastgelegd (wat is er gebeurd, hoe is gehandeld enz.)		√	
evaluatie van incidenten leidt (waar nodig) tot verbeteringen			√
Jongeren ervaren dat incidenten goed worden afgehandeld		√	

## Onderbouwing

### *Incidenten/calamiteiten worden gemeld aan de directie*

Incidenten/calamiteiten binnen het Werkhotel worden gemeld bij de teamleider, deze meldt het incident vervolgens op basis van het protocol 'Melding incidenten' centraal bij HVO-Querido. Alle incidenten worden centraal bijgehouden en eenmaal in de vier weken in het MT besproken.

### *Schriftelijke vastlegging incidenten/calamiteiten*

Incidenten worden schriftelijk vastgelegd op een incidentenformulier. Hierin wordt aangegeven wat de aard van het incident is, wie erbij betrokken zijn en hoe is gehandeld naar aanleiding van het incident. Tweemaal heeft een incident geleid tot verwijdering van een jongere uit het project. Het bleek dat de problematiek van de desbetreffende jongere te zwaar was. Naast registratie via het incidentenformulier wordt in het registratiesysteem Clever uitgebreid gerapporteerd. Het aantal geregistreerde incidenten dat de inspectie heeft waargenomen was vanaf de start van het project in november 2007 tot heden vier. Incidenten vanwege het personeel zijn niet aangetroffen, hoewel het contract van één van de medewerkers indertijd is beëindigd vanwege problemen met het houden van een voldoende evenwicht tussen afstand en nabijheid in relatie tot jongeren.

In de gesprekken met woonbegeleiders kwam naar voren dat "gebeurtenissen" altijd in de dagjournaals worden vastgelegd, maar dat het niet altijd duidelijk is wat nu wel of niet als een incident/calamiteit moet worden aangemerkt. Ook komt een zekere beroepsdeformatie voor, aldus de woonbegeleiders, waardoor zaken na verloop van tijd als "minder ernstig" worden gewaardeerd.

Dit kan dit tot gevolg hebben dat niet alle incidenten worden vastgelegd. Op grond hiervan heeft de inspectie op dit onderdeel de score 'deels' gehanteerd.

### *Evaluatie van incidenten leidt waar nodig niet zichtbaar tot verbeteringen*

In het voorgaande is opgemerkt dat uit het incidentenformulier duidelijk blijkt wat de handelwijze van het Werkhotel met betrekking tot de individuele casus is geweest. Niet duidelijk wordt of het incident heeft geleid tot verbeterpunten op organisatieniveau. Mogelijk is dit het geval geweest, maar wegens het ontbreken van een zichtbare terugkoppeling naar de werkvloer, blijft het antwoord en in het midden.

### *Jongeren ervaren dat incidenten goed worden afgehandeld*

De meeste jongeren die de inspectie heeft gesproken hadden geen incidenten/calamiteiten meegemaakt. Een jongere had wel een incident meegemaakt, deze jongere ervoer de afhandeling van het incident als matig.

## 3.2 Voorwaarden voor een verantwoord leefklimaat

### 3.2.1 Privacy en persoonlijke levenssfeer jongeren voldoende gerespecteerd

In de praktijk geldt dat:	Ja	Deels	Nee
Bij gebruik van de leefruimten rekening wordt gehouden met de privacy en persoonlijke levenssfeer van de opgenomen leeftijdsgroep	√		
Jongeren houden rekening met privacy en persoonlijke levenssfeer van andere jongeren	√		
De privacy en persoonlijke levenssfeer een rol spelen bij de omgang van personeel met jongeren	√		
De jongeren ervaren dat hun privacy en persoonlijke levenssfeer voldoende gerespecteerd worden	√		

#### Onderbouwing

*Bij gebruik van de leefruimten wordt rekening gehouden met de privacy en persoonlijke levenssfeer van de opgenomen leeftijdsgroep.*

Jongens en meisjes wonen niet in eenzelfde woning, wel komt het voor dat ze in een zelfde flatgebouw wonen. Verder zijn er geen criteria die bepalend zijn voor de indeling van woningen. De jongeren van eenzelfde woning hebben altijd een verschillende mentor. Elke jongere beschikt over een eigen kamer met balkon. De eigen kamer bevat een tafel, een stoel, een bed en een tv. Voor het overige zijn de ruimtes voor gezamenlijk gebruik: keuken met doucheblok, toilet en woonkamer. Behalve de woningen zijn ook de eigen kamers afsluitbaar. Woonbegeleiders hebben van zowel de woningen als de afzonderlijke kamers een sleutel en kunnen in principe (ook volgens het wooncontract dat de jongere heeft ondertekend) zich zonodig toegang verschaffen tot de woningen/kamers. Overigens kan een dergelijke vorm van toegang ook voor de woonbegeleider een bepaald risico inhouden: een woonbegeleider zou na alleen een kamer betreed te hebben van een jongere, later door de jongere beticht kunnen worden van oneerbaar gedrag.

*Jongeren houden rekening met privacy en persoonlijke levenssfeer van andere jongeren*

Het opbouwen van een eigen leven en de andere in zijn waarde laten, staan centraal in de onderlinge omgang tussen jongeren. Onderlinge omgang en houding zijn zaken die ook regelmatig in de mentorgesprekken aan de orde komen. Eenmaal per maand hebben de mentoren en hun pupillen een huisvergadering in de woning van de jongeren. De gezamenlijke huisvesting staat hierbij centraal. De ervaring van de jongeren is, dat ze over het algemeen goed met elkaar omgaan en elkaar zonodig op gedrag aanspreken. Onenigheid wordt onderling uitgesproken en doorgaans opgelost.

*De privacy en persoonlijke levenssfeer een rol spelen bij de omgang van personeel met jongeren*

Het werkprogramma 2009 van het Werkhotel geeft aan dat het team ROND werkt: Respectvol, Open, Nieuwsgierig en Duidelijk. In de praktijk komt het er op neer dat werkers begrip voor de situatie van jongeren hebben zonder zich al te zeer te laten leiden door medelijden. Woonbegeleiders zijn voortdurend bezig met het opbouwen van vertrouwen en dat kost soms veel tijd. Zij geven aan dat binnen het Werkhotel aandacht is voor de diversiteit aan geloven en levensovertuigingen van de jongeren. Als een meisje bijvoorbeeld om reden van godsdienstige overtuiging een vrouw als mentor wil, wordt geprobeerd daaraan te voldoen.

*De jongeren ervaren dat hun privacy en persoonlijke levenssfeer voldoende gerespecteerd worden*

De jongeren met wie de inspectie sprak, waren unaniem van mening dat de medewerkers hen met respect bejegenen. Ook het toezicht van de woonbegeleiders gebeurt in hun ogen respectvol, bijvoorbeeld omdat ze altijd hun komst vooraf aankondigen en eerst diverse malen bellen en kloppen voordat ze een woning en/of kamer binnengaan.

### 3.2.2 Rechten en plichten van jongeren

In de praktijk geldt dat:	Ja	Deels	Nee
Jongeren worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat bij het begin van het traject	√		
Jongeren worden geïnformeerd over de dagelijkse gang van zaken (dagstructuur en huisregels)	√		
Medewerkers jongeren aanspreken op gemaakte afspraken	√		
Jongeren met hun klachten terecht kunnen bij een onafhankelijke derde partij	√		
Jongeren ervaren dat hun rechten en plichten goed geregeld zijn	√		

#### Onderbouwing

*Jongeren worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat bij het begin van het traject*

Aanmeldingen worden centraal verwerkt door het Bureau aanmelding en plaatsing van HVO-Querido. Nadat informatie is ingewonnen bij de verwijzers voert de instroom maatschappelijk werker een intakegesprek met de jongere. Tijdens dit eerste gesprek van ongeveer een uur wordt nog nauwelijks informatie gegeven over het Werkhotel. Dit gesprek is gericht op selectie van de jongere en het werkhotel wil in eerste instantie dan ook meer weten over de jongere. In dit stadium zijn nog geen folders van het Werkhotel beschikbaar voor de jongere.



Wanneer een jongere doorstroomt naar het Werkhotel, volgt circa anderhalve maand na het eerste intakegesprek een kennismakings- en instroomgesprek in het Werkhotel plaats. Tijdens dat gesprek wordt de jongere ook verteld wat hij kan verwachten. De jongeren met wie de inspectie gesproken heeft, geven aan het te waarderen dat ze weinig schriftelijk maar voornamelijk mondeling worden geïnformeerd.

*Jongeren worden geïnformeerd over de dagelijkse gang van zaken.*

Bij aanvang van het project krijgen de jongeren de huisregels uitgereikt. Hoewel één van de jongeren zei deze niet allemaal paraat te hebben, konden de jongeren er zonder meer een aantal noemen. Bijvoorbeeld wie er wel/niet tijdens een weekend mag komen logeren.

Voor het naleven van sommige huisregels maken jongeren zelf roosters. Zo trof de inspectie in de door haar bezochte woningen lijstjes aan van wie aan de beurt was voor schoonmaken, afwassen etc. Een algemene dagstructuur is vanuit het Werkhotel niet voorgeschreven, omdat niet iedereen dezelfde daginvulling heeft. Zo kan het zijn dat de ene jongere 's ochtends vroeg op school verwacht wordt, terwijl de andere zijn stage 's middags begint.

*Medewerkers spreken jongeren aan op gemaakte afspraken*

Jongeren worden aangesproken op het nakomen van afspraken. Bij voorkeur wordt dit zoveel mogelijk gedaan door de jongere te complimenteren als ze het goed doen. Woonbegeleiders geven bijvoorbeeld aan het te waarderen als een jongere op tijd komt. Anderzijds laten ze een jongere niet vallen als hij een afspraak niet na komt. Ze activeren de jongeren, bijvoorbeeld door te bewaken of jongeren 's ochtends op tijd zijn voor hun afspraken.

*Jongeren kunnen met hun klachten terecht bij een onafhankelijke derde partij*

HVO-Querido heeft een klachtenfolder en een informatiefolder over de cliënt vertrouwenspersoon in zakformaat. In de klachtenregeling van HVO-Querido wordt naast de klachtprocedure ook beschreven wat de mogelijkheid tot ondersteuning daarbij is. Daarbij wordt ook verwezen naar de onafhankelijke cliënt vertrouwenspersoon. Woonbegeleiders vertellen bij de intake en tijdens mentorgesprekken over het privacy- en het klachtenreglement en verstrekken de jongeren de folders hierover. Hoewel de jongeren geïnformeerd worden over de mogelijkheid om zich te wenden tot onafhankelijke instanties c.q. personen, blijkt dit in de praktijk geheel niet te leven bij jongeren. De jongeren die de inspectie heeft gesproken gaven aan wel naar hun woonbegeleider of de teamleider te gaan als er wat is.

*Jongeren ervaren dat hun rechten en plichten goed geregeld zijn*

Jongeren vinden dat hun rechten en plichten goed geregeld zijn. Hun leefwereld is wat dat betreft dicht bij huis, namelijk het team van het Werkhotel. De kennis over hun rechten varieert van bekend zijn met een poster op kantoor met een telefoonnummer dat je kunt bellen in verband met klachten tot het weet hebben van het bestaan van een privacyreglement en dat je op kantoor je dossier mag inzien.

De plichten worden door de jongeren niet als knellend ervaren: de huisregels zijn volgens hen goed en ook het gegeven dat de woonbegeleider kan komen controleren wordt als redelijk vanzelfsprekend ervaren.

### 3.2.3 Personeel

In de praktijk geldt dat:	Ja	Deels	Nee
Er selectiecriteria en opleidingseisen zijn voor nieuw personeel	√		
Van medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag wordt gevraagd	√		
Nieuwe medewerkers een inwerkprogramma volgen	√		
Er is training/coaching is van medewerkers gericht op eenduidig handelen	√		
Medewerkers ervaren dat zij bijgestuurd worden op de hierboven genoemde voorwaarden voor een verantwoord leefklimaat	√		

#### Onderbouwing

*Er zijn selectiecriteria en opleidingseisen voor nieuw personeel.*

Bij het werven van woonbegeleiders in het Werkhotel zijn ervaring en opleiding belangrijke selectiecriteria. De woonbegeleiders hebben diverse achtergronden en beschikken over het algemeen over ruime werkervaring in de jeugdzorg en/of in het jongerenwerk. Het opleidingsniveau is overwegend HBO.

Van alle woonbegeleiders is bij aanstelling een verklaring omtrent gedrag overlegd.

*Nieuwe medewerkers volgen een inwerkprogramma*

Nieuwe medewerkers krijgen anderhalve dag een introductie op de totale organisatie HVO-Querido en volgen een inwerkprogramma van een maand. Tijdens het inwerkprogramma draaien de nieuwe woonbegeleiders met verschillende collega's alle diensten mee. Aan de hand van een afvinklijst wordt inzichtelijk welke handelingen met succes zijn uitgevoerd. Er is een kwaliteitshandboek met richtlijnen en werkwijzen.

*Er is training/coaching van medewerkers gericht op eenduidig handelen*

Het HVO-Querido heeft verschillende IZO-medewerkers (Inhoudelijk Zorg Ondersteuners) in dienst die belast zijn met begeleiding en training van teams en functionarissen. Aan de hand van themadagen (bijvoorbeeld visie op hulpverlening), trainingen (bijvoorbeeld agressiecurssussen), en het coachen van woonbegeleiders in het uitvoeren van het 8-fasenmodel, leveren IZO-medewerkers een bijdrage aan eenduidig handelen. De teamleider geeft in het jaarwerkplan aan welke trainingen,

begeleiding en/of coaching in enig jaar gewenst is. Daarnaast dragen twee-wekelijkse intervisie en het bespreken van cliëntengedrag in de teambesprekingen bij aan een meer eenduidige werkwijze.

*Medewerkers ervaren dat zij bijgestuurd worden*

De teamleider houdt minstens eenmaal per jaar functioneringsgesprekken met de woonbegeleiders en twee maanden voor de einddatum van het contract vindt een beoordelingsgesprek plaats. Ook houdt de teamleider verzuimgesprekken met teamleden die verzuimen. Inhoudelijke sturing/begeleiding gebeurt door IZO-medewerkers, bijvoorbeeld bij het opstellen van begeleidingsplannen door mentoren. In de teamvergaderingen (tweemaal per maand) en in informele momenten sturen teamleden elkaar waar nodig bij. De korte lijnen en de open sfeer maken dit mogelijk.

Uit gesprekken met woonbegeleiders blijkt dat zij de sturing over het algemeen wel waarderen. Wel heeft de inspectie geconstateerd dat de keuze om na 21.00 uur niet meer bereikbaar te zijn voor jongeren, niet door alle woonbegeleiders wordt onderschreven en soms individueel wordt ingevuld.



## Bijlage 1:           Uitvoering van het toezicht

---

### *Probleemstelling*

Uitgangspunt van de campussen is dat jongeren lange dagen binnen de voorzieningen doorbrengen, zodat ze wennen aan een werkritme en weinig tijd overhouden om te vervallen in ongewenst gedrag. De lange werkdagen moeten er bovendien voor zorgen dat ze minder vatbaar zijn voor negatieve invloeden uit de omgeving.<sup>2</sup> Enkele campussen zijn 24-uursvoorzieningen.

De aard van de doelgroep van de campussen verhoogt de kans op het ontstaan van incidenten. De inspectie verwacht dat de campus de kans op incidenten zo klein mogelijk maakt en streeft naar een veilig en verantwoord leefklimaat. Een veilig en verantwoord leefklimaat maakt de kans kleiner dat incidenten plaatsvinden tussen jongeren onderling en tussen jongeren en personeel.

De inspectie verwacht dat het toezicht op de jongeren, de afhandeling van incidenten, de rechten en plichten van jongeren en de bescherming van hun privacy en persoonlijke levenssfeer voldoende gewaarborgd zijn. Ook verwacht de inspectie dat er voldoende deskundig personeel aanwezig is.

### *Onderzoeksvraag*

Vanuit de probleemstelling heeft de inspectie de volgende vraagstelling voor het toezicht geformuleerd:

#### ***In hoeverre voorziet de campus in voorwaarden voor een veilig en verantwoord leefklimaat?***

*Deelvragen* bij het voorzien in voorwaarden voor een *veilig leefklimaat* zijn:

- Is het toezicht op de jongeren gezien de doelgroep adequaat?
- Worden incidenten adequaat afgehandeld?

*Deelvragen* bij het voorzien in voorwaarden voor een *verantwoord leefklimaat* zijn:

- Wordt de privacy en persoonlijke levenssfeer van de jongeren voldoende gerespecteerd?
- Zijn de rechten en plichten van de jongeren goed geregeld?
- Is het personeel voldoende toegerust om met deze doelgroep te werken?

### *Verwachtingen van de inspectie*

De onderzoeksvragen zijn uitgewerkt in criteria en indicatoren en weergegeven in een toetsingskader. Met dit toetsingskader toetst de Inspectie haar verwachtingen (zie bijlage 2).

### *Onderzoeksopzet*

Bij het beoordelen van de aangetroffen situatie verwacht de inspectie dat de campus op de onderzochte thema's beleid heeft. Hierbij realiseert de inspectie zich dat het bij de campussen om pilots gaat. In het onderzoek heeft de inspectie hier rekening mee houden, door geen eisen te stellen

---

<sup>2</sup> Brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten Generaal d.d. 7-9-2007, 07/28772

aan de vastlegging van het beleid. Indien de campus duidelijke afspraken heeft die bij een ieder bekend zijn en in de praktijk werken, zal de inspectie dit, voor dit moment, als voldoende beoordelen. Wel zal de inspectie, daar waar nodig, aangeven welke risico's aan de gehanteerde werkwijze kleven en aanbevelingen doen om beleid te ontwikkelen en te verbeteren.

Omdat de campussen nieuw zijn en onderling verschillend zijn, bracht de inspectie voorafgaand aan het onderzoek een inventariserend werkbezoek aan de campus (fase 1). Het werkbezoek was gericht op kennismaking met de campus, hun werkwijze en hun doelgroep.

Het praktijkonderzoek (fase 2) bestond per campus uit twee groepsinterviews met jongeren, één groepsinterview met begeleiders en één interview met leidinggevenden ter beantwoording van de vijf deelvragen. Het interview met de leidinggevenden richtte zich met name op de gemaakte (beleids)afspraken. In de interviews met begeleiders en jongeren werd getoetst of er volgens de gemaakte afspraken gewerkt wordt. Daarnaast vond per campus een analyse van de incidentenregistratie plaats, als uitwerking van de tweede deelvraag.

## Bijlage 2: Toetsingskader

Thema	Criteria	Indicatoren	Bronnen
Voorwaarden voor een <i>veilig</i> leefklimaat	Het toezicht op de jongeren is adequaat geregeld	leeftijd en problematiek spelen een rol bij de inrichting van het toezicht	Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden
		de fysieke woonomstandigheden hebben consequenties voor de inrichting van het toezicht	Observatie Interview: - leidinggevenden
		medewerkers zijn beschikbaar voor de jongeren	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		overdracht intern en extern vindt minimaal mondeling plaats	Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden
		jongeren ervaren dat er voldoende toezicht is	Interviews - jongeren en - medewerkers
	Incidenten worden adequaat afgehandeld	incidenten/calamiteiten worden door medewerkers gemeld aan de directie	Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden
		er is verslaglegging van incidenten (wat is er gebeurd, hoe is gehandeld en door wie etc.)	Incidentenregistratie Interview: - leidinggevenden
		evaluatie van incidenten leidt (waar nodig) tot verbeteringen	Incidentenregistratie Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden
		jongeren ervaren dat incidenten goed worden afgehandeld	Interviews: - jongeren en - medewerkers

Thema	Criteria	Indicatoren	Bronnen
Voorwaarden voor een verantwoord leefklimaat	De privacy en persoonlijke levenssfeer van de jongeren wordt voldoende gerespecteerd	bij het gebruik van de leefruimten wordt rekening gehouden met de privacy en persoonlijke levenssfeer van de opgenomen leeftijdsgroep	Interview: - jongeren Observatie (werkbezoek)
		de jongeren houden rekening met de privacy en persoonlijke levenssfeer van andere jongeren	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		de privacy en persoonlijke levenssfeer spelen een rol bij de omgang van het personeel met de jongeren	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		de jongeren ervaren dat hun privacy en persoonlijke levenssfeer voldoende gerespecteerd worden	Interviews: - jongeren en - medewerkers
	De rechten en plichten van jongeren zijn goed geregeld	jongeren worden geïnformeerd over wat hen te wachten staat bij het begin van het traject	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		jongeren worden geïnformeerd over de dagelijkse gang van zaken (dagstructuur en huisregels)	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		medewerkers spreken jongeren aan op het zich houden aan afspraken	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		jongeren kunnen met klachten terecht bij een onafhankelijke derde partij	Interviews: - jongeren en - medewerkers
		de jongeren ervaren dat hun rechten en plichten goed geregeld zijn	Interviews: - jongeren en - medewerkers



Thema	Criteria	Indicatoren	Bronnen
Voorwaarden voor een verantwoord leefklimaat	Het personeel is voldoende toegerust	er zijn selectiecriteria/opleidingseisen voor nieuwe medewerkers passend bij het werken met de doelgroep	Schriftelijke informatie campus Interview: - leidinggevenden
		van medewerkers wordt een Verklaring Omtrent het Gedrag gevraagd	Schriftelijke informatie campus Interview: - leidinggevenden
		nieuwe medewerkers volgen een inwerkprogramma	Schriftelijke informatie campus Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden
		er is training/coaching van medewerkers gericht op het eenduidig handelen	Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden
		medewerkers (ervaren dat zij) worden bijgestuurd op de hierboven genoemde voorwaarden voor een verantwoord leefklimaat	Interviews: - medewerkers en - leidinggevenden