



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Jeugdhulplooptdoor, onderdeel gemeente Alphen aan den Rijn

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JII)

Rapport Jeugdhulplooptdoor

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij betreuren de situatie bij Jeugdhulplooptdoor en zijn geschrokken van de uitkomsten van het inspectierapport. Dit is niet hoe wij als gemeente willen werken aan de hulp voor kwetsbare jeugdigen. We gaan snel verbeteren en erkennen dat er nog grote stappen te zetten zijn om op het gewenste niveau van jeugdhulp te komen. Het rapport toont aan dat de bestuurlijke aansturing niet voldoende was en dat de professionaliteit van medewerkers onvoldoende benut is.

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

We nemen de uitkomsten van het onderzoek serieus. Er zijn al stappen gezet, zoals bestuurlijke overdracht en een nieuwe directeur bij Oog voor thuis. We werken aan dossieroverzicht, scholing, klachtenprocedure, procesbeschrijvingen en thematische aanpak. Samen met interne en externe partners stellen we een verbeterplan op. Doelstelling is gericht op de overdracht van Jeugdhulplooptdoor naar Oog voor thuis.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Jeugdigen en hun ouders voelen zich gezien en gehoord door de betrokken professionals. Medewerkers handelen op een respectvolle en professionele manier, waarbij aandacht is voor de specifieke situatie van het gezin. Er wordt goed geluisterd naar zowel de jeugdige als de ouders/verzorgers, en er wordt passende hulp en begeleiding geboden die aansluit bij hun behoeften.

Conclusie van de inspectie

Op basis van het onderzoek dat de inspectie in maart 2025 bij Jeugdhulplooptdoor heeft uitgevoerd, concludeert de inspectie dat Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, niet voldoet aan de zes normen die de inspectie getoetst heeft. De inspectie ziet dat de goede intenties aanwezig zijn bij de gemeente Alphen aan den Rijn. Gelet op de ernst en de hoeveelheid van de geconstateerde tekortkomingen en een middelhoog vertrouwen in de verbeterkracht, vindt de inspectie het noodzakelijk om Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, nauwlettend te blijven volgen. De inspectie stelt daarom Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, voor een periode van acht maanden onder verscherpt toezicht.



1 Inleiding

In maart 2025 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: de inspectie) toezicht uit bij Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van gemeente Alphen aan den Rijn, in Alphen aan den Rijn (hierna: Jeugdhulplooptdoor).

Aanleiding

Doel van het toezicht is om te bepalen of Jeugdhulplooptdoor zorg draagt voor verantwoorde hulp aan jeugdigen.

Wat is Jeugdhulplooptdoor?

Tot en met december 2023 bood GO! voor Jeugd vanuit wijkteams jeugdhulp in Alphen aan den Rijn. In 2023 informeerde de gemeente Alphen aan den Rijn de inspectie dat zij voornemens was een B.V. op te richten voor de toegang en de eerstelijns jeugdhulp en de werkzaamheden van GO! voor Jeugd hiernaar over te dragen. In 2023 heeft de inspectie in verschillende gesprekken met zowel GO! voor Jeugd als met de gemeente haar zorgen geuit over de overdracht van GO! naar de B.V. van de gemeente.

In januari 2024 ging deze B.V., nu bekend als Oog voor Thuis Jeugd- en Gezinstteams Alphen aan den Rijn B.V. (hierna: Oog voor Thuis), van start. De gemeente liet weten dat alle dossiers van GO! voor Jeugd konden worden overgedragen aan Oog voor Thuis, daarvoor was eerst een herbeoordeling van de geïndiceerde jeugdhulp nodig. Daarom werd een groot deel van de dossiers overgedragen aan een entiteit binnen de gemeente Alphen aan den Rijn: Jeugdhulplooptdoor¹. Jeugdhulplooptdoor zou een tijdelijk construct zijn, de dossiers zouden zo snel als mogelijk overgaan naar Oog voor Thuis.

In januari 2024 had de inspectie wederom een gesprek met de gemeente. De gemeente heeft de inspectie bijgepraat en gaf aan een jaar nodig te hebben voor het op orde brengen van de organisatie.

De afspraak werd gemaakt dat de gemeente de inspectie iedere drie maanden op de hoogte zou houden en vanuit de gemeente een nieuwe afspraak zou worden geïnitieerd. Dit is niet gebeurd. Toen de inspectie contact zocht met de gemeente bleken er personele wijzingen te zijn geweest, hierdoor waren mails niet doorgelaten. Uiteindelijk is er een nieuwe afspraak gemaakt voor maart 2025.

¹ Voorheen Project wachttijden oplossen (POW) en Project Zorgcontinuïteit; sinds 1 januari 2025 samengevoegd tot projectteam Jeugdhulplooptdoor.

Signaal over Jeugdhulplooptdoor

Eind februari 2025 sprak de inspectie met de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de toenmalige directeur van Oog voor Thuis. In dit gesprek kwam onder andere naar voren dat zij zorgen hadden over de dossiers bij Jeugdhulplooptdoor. Er zou geen regie zijn op de zaken en geen zicht zijn op de veiligheid van de jeugdigen. Hiernaast uitte de directeur zorgen over een datalek. Jeugdhulplooptdoor en Oog voor Thuis werken in hetzelfde systeem. De dossiers van de gezinnen zijn niet afgeschermd, werknemers van Jeugdhulplooptdoor kunnen in de dossiers van Oog voor Thuis en andersom.

Gesprek gemeente maart 2025

Op 4 maart sprak de inspectie met de toenmalig wethouder Sociaal Domein en een aantal concerndirecteuren. De inspectie besprak toen ook het signaal over Jeugdhulplooptdoor. Dit gesprek was onderdeel van het toezicht op Jeugdhulplooptdoor en is daarom verder uitgewerkt in dit rapport.

Bestuurlijke ontwikkelingen gemeente

In april 2025 stapte de wethouder Sociaal Domein op. De portefeuille Jeugdhulp, waar de taken van Jeugdhulplooptdoor onder vallen, is overgenomen door een andere wethouder.

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 verwachtingen geselecteerd voor het toezicht. De focus ligt daarbij op zicht hebben op jeugdigen en gezinnen.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Jeugdhulplooptdoor

Jeugdhulplooptdoor is ondergebracht bij de gemeente Alphen aan den Rijn. De gemeenteraad is eindverantwoordelijk voor Jeugdhulplooptdoor. Voor de uitvoering is het college van B&W bestuurlijk verantwoordelijk met als aanspreekpunt de verantwoordelijk wethouder.

De gemeente geeft aan dat op 1 januari 2024 er 2068 jeugdigen zijn overgedragen van GO! voor Jeugd naar Jeugdhulplooptdoor. Voor alle jeugdigen was een herbeoordeling nodig van de door GO! voor Jeugd inschatte zorgbehoefte. Van die 2068 jeugdigen stonden op dat moment 856 jeugdigen op de wachtlijst. Het Project oplossen wachttijden (POW) had binnen Jeugdhulplooptdoor de opdracht de jeugdigen op de wachtlijst in zorg te krijgen.

Het Project Zorgcontinuïteit is in diezelfde periode gestart met twee junior jeugdconsulenten voor het oppakken van alle vragen die binnenkwamen op de mailbox Jeugdhulplooptdoor. Vanwege de complexiteit van vragen zijn hieraan twee senior jeugdconsulenten toegevoegd. Vlak voor de zomer van 2024 is nogmaals vastgesteld dat uitbreiding nodig was. Aan het Project Zorgcontinuïteit is toen een gedragswetenschapper, tevens coördinator toegevoegd, een ondersteuner, een extra junior jeugdhulpconsulent en drie extra senioren. In dit plan stond ook een werkwijze beschreven. Hieraan is nooit opvolging gegeven door de toenmalige projectleider i.s.m. het team zorgcontinuïteit geeft de coördinator aan.

Vanaf 1 januari 2025 bestaat projectteam Jeugdhulplooptdoor (waarin de vorige twee teams, namelijk POW en Project zorgcontinuïteit zijn opgegaan) uit een fulltime coördinator, twee gedragswetenschappers, een ondersteuner en vijftien SKJ-geregistreerde jeugdconsulenten. In maart/april 2025 wordt het team nogmaals uitgebreid met zes jeugdconsulenten.

Echter, het was ten tijde van het toezicht bij Jeugdhulplooptdoor onduidelijk hoeveel jeugdigen en gezinnen onder Jeugdhulplooptdoor vallen. De coördinator legt uit dat de oorzaak hiervan zit in de wijze waarop Jeugdhulplooptdoor en Oog voor Thuis een gezamenlijk systeem gebruiken. In dit systeem kunnen de dossiers niet gefilterd worden 'op organisatie'. Ook is het niet mogelijk te monitoren welke dossiers inmiddels door Jeugdhulplooptdoor zijn beoordeeld en dus klaar zijn voor overdracht. Dossiers worden nog steeds niet overgedragen aan Oog voor Thuis, omdat daar de benodigde capaciteit mist. Daardoor blijft de caseload-omvang van Jeugdhulplooptdoor ongewijzigd (met uitzondering van dossiers die volledig afgesloten worden).

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

Jeugdhulplooptdoor is onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn en is oorspronkelijk bedoeld als tijdelijk construct. Bij Jeugdhulplooptdoor zijn ongeveer 2000 jeugdigen in zorg, het precieze aantal is onduidelijk, dit heeft Jeugdhulplooptdoor niet in beeld. Tijdens het inspectieonderzoek, dat is uitgevoerd in maart 2025, ziet de inspectie dat Jeugdhulplooptdoor op alle getoetste normen niet voldoet.

De eindverantwoordelijkheid voor de jeugdhulp die Jeugdhulplooptdoor biedt is belegd bij de gemeenteraad van Alphen aan den Rijn, waarbij het college van B&W bestuurlijk verantwoordelijk is voor de uitvoering met als aanspreekpunt de verantwoordelijk wethouder.

In het kader van het toezicht sprak de inspectie met de toenmalige wethouder Sociaal Domein en een aantal directeuren, waaronder de directeur Sociaal Domein. In dit gesprek gaven zij aan vertrouwen te hebben in de kwaliteit van Jeugdhulplooptdoor. Bij alle jeugdigen van Jeugdhulplooptdoor zou een externe jeugdhulpaanbieder betrokken zijn en de jeugdconsulenten van Jeugdhulplooptdoor zouden regie bieden en de hulp monitoren door evaluatieverslagen die zij ontvangen van de betrokken jeugdhulpaanbieder.

Echter, de inspectie constateert op basis van haar onderzoek dat voor vrijwel alle zaken geldt dat er bij Jeugdhulplooptdoor geen zicht is op de jeugdigen. Zo is niet duidelijk hoe het met de jeugdige en het gezin gaat en in sommige gevallen is zelfs onduidelijk waar een jeugdige verblijft (norm 1.1). Tevens is er geen sprake van casusregie bij Jeugdhulplooptdoor.

De inspectie constateert op basis van het toezicht dat er complexe gezinnen en jeugdigen met complexe problemen bij Jeugdhulplooptdoor zijn. Zicht op de veiligheid van jeugdigen en gezinnen ontbreekt (norm 2.1). In geen enkel dossier dat de inspectie inzag was een (volledig) gezinsplan opgenomen. De jeugdconsulenten ontvangen geen evaluatieverslagen van de andere betrokken hulpverleners (norm 2.3). Er zijn te weinig jeugdconsulenten om de taken die zij hebben uit te voeren (norm 3.2). De jeugdigen en ouders hebben onvoldoende de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Jeugdhulplooptdoor (norm 3.4).

Ook constateert de inspectie dat de bedrijfsvoering tekortschiet. Daarnaast zou Jeugdhulplooptdoor een tijdelijk construct moeten zijn; de jeugdigen moeten uiteindelijk overgaan naar Oog voor Thuis Jeugd- en Gezinsteam Alphen aan den Rijn B.V. (hierna: Oog voor Thuis). Een solide plan om dit te bewerkstelligen, inclusief termijnen en een visie hoe dit te bereiken, ontbreekt. (norm 3.1). Tot slot ontbreekt een plan om de normafwijkingen op de voorgaande normen weg te nemen.

De inspectie ziet risico's voor veiligheid van de jeugdigen die onder Jeugdhulplooptdoor vallen.

Vertrouwen in verbeterkracht

De inspectie heeft ten tijde van het toezicht beperkt vertrouwen dat Jeugdhulplooptdoor de noodzakelijke verbeteringen zal doorvoeren. Dit heeft te maken met de omvang en inhoud van de noodzakelijke verbeteringen en de constatering dat de gemeente niet transparant is geweest naar de inspectie (zie de tweede alinea van het kopje 'Analyse'). De informatie die de gemeente de inspectie gaf over de stand van zaken bij Jeugdhulplooptdoor kwam niet overeen met wat de inspectie hoorde van medewerkers en terugzag in de dossiers. De gemeente zou geen zorgen hebben over de kwaliteit van Jeugdhulplooptdoor, maar uit het onderzoek blijkt dat de directeur en de toenmalig wethouder Sociaal Domein op de hoogte waren van de zorgen over de kwaliteit van de Jeugdhulp en dat dit niet heeft geleid tot effectieve verbeteringen.

Na het toezicht is de portefeuille Jeugdhulp, waar Jeugdhulplooptdoor onder valt, overgenomen door een andere wethouder.

Gesprek voornemen instellen verscherpt toezicht

Op 6 mei 2025 heeft inspectie de bevindingen uit het rapport besproken met de huidige wethouder, de sector manager jeugd en de directeur van Oog voor Thuis en aangegeven voornemens te zijn Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van gemeente Alphen aan den Rijn, onder verscherpt toezicht te stellen. De wethouder geeft aan geschrokken te zijn van de bevindingen van de inspectie alsmede het gebrek aan transparantie tot op heden. De wethouder neemt de tekortkomingen uiterst serieus en wil maximale inspanning leveren om de benodigde verbeteringen door te voeren. Tevens geeft de wethouder aan de inspectie goed op de hoogte te willen houden van de voortgang. Dit geeft blijk van verantwoording af willen leggen en een open, transparante en toetsbare opstelling. (Afwegingskader vertrouwen, IGJ (2018)). Dit verhoogt het vertrouwen in de verbeterkracht enigszins ten opzichte van het vertrouwen in de verbeterkracht ten tijde van het toezicht. Hiermee komt de inspectie tot een middelhoog vertrouwen in de verbeterkracht.

De wethouder is voornemens de gezinnen die onder Jeugdhulplooptdoor vallen per 1 juli 2025 onder te brengen bij Oog voor Thuis. De directeur van Oog voor Thuis lichtte toe dat dit qua organisatie en aansturing gelijk een positief effect kan hebben. Echter, hoe de verbeteringen verder worden doorgevoerd moet nog worden uitgewerkt. Uit het gesprek blijkt dat de gemeente Alphen aan den Rijn nog geen volledig zicht heeft op hoeveel gezinnen er onder Jeugdhulplooptdoor vallen, maar verwacht dit zicht binnenkort wel te hebben.

Conclusie

Op basis van het inspectieonderzoek in maart 2025 concludeert de inspectie dat er veel tekortkomingen zijn in de kwaliteit van de jeugdhulp van Jeugdhulplooptdoor en dat er onvoldoende is gestuurd op verbetering hiervan. De inspectie constateert dat deze tekortkomingen leiden tot hoge risico's voor de kwaliteit en veiligheid van de jeugdhulp die Jeugdhulplooptdoor biedt. Het totale gebrek aan zicht op de jeugdigen en gezinnen, ook op jeugdigen en gezinnen waar veiligheidsrisico's spelen, vindt de inspectie zeer zorgelijk.

Ook het feit dat onduidelijk is hoeveel jeugdigen onder de verantwoordelijkheid vallen van Jeugdhulplooptdoor en of er voor al deze jeugdigen zorg is ingezet is zorgwekkend. Het vertrouwen in Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, is middelhoog. De huidige wethouder en de sectormanager jeugd hebben zich open en transparant opgesteld. Tevens hebben zij de wil uitgesproken om verbeteringen door te voeren. De omvang van de implementatie van de verbetermaatregelen is groot. Daarom wil de inspectie nauwlettend volgen hoe Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, de verbeteringen gaat doorvoeren. Daarom stelt de inspectie Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, voor een periode van acht maanden onder verscherpt toezicht.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, de noodzakelijke verbetermaatregelen neemt om binnen acht maanden te voldoen aan de normen. De inspectie wil nauwlettend volgen hoe Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, de verbeteringen in de organisatie gaat doorvoeren. Ook verwacht de inspectie dat periodiek voortgangsrapportages worden aangeleverd. Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, wordt hierover separaat geïnformeerd.

In de periode van het verscherpt toezicht kan de inspectie Jeugdhulplooptdoor, onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, zowel aangekondigd als onaangekondigd bezoeken voor een herinspectie. Voor het einde van de periode van het verscherpt toezicht zal de inspectie, op grond van haar bevindingen en conclusies naar aanleiding van een (on)aangekondigd inspectiebezoek en de voortgangsrapportages, oordelen of het verscherpt toezicht kan worden beëindigd, of dat er verdere stappen genomen moeten worden in de vorm van bestuursrechtelijke maatregelen.

3 Resultaten

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

De inspectie beoordeelt de normen op een vierpuntschaal:

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

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

In dit thema 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.	

Zicht op de jeugdigen

Uit de gesprekken met medewerkers en uit het dossieronderzoek blijkt dat voor vrijwel alle zaken van Jeugdhulplooptdoor geldt dat er geen zicht is op de jeugdigen. De dossiers zijn, op in veel gevallen een beschikking na, leeg. Het is niet duidelijk hoe het met de jeugdige en het gezin gaat, er is geen beeld van de ontwikkelingsbehoefte van de jeugdige, van de wensen en mogelijkheden van de jeugdige en het gezin, en van de problematiek van de jeugdige en de andere gezinsleden.

Ook is veelal niet uit het dossier op te maken of jeugdhulp die is ingezet bij een gespecialiseerde aanbieder nog loopt. De inspectie ziet in enkele dossiers dat een jeugdhulpaanbieder is gestopt met factureren. Deze dossiers staan nog open. Het is onduidelijk of de jeugdhulp daadwerkelijk is afgesloten en of de hulp is afgesloten omdat de doelen bereikt zijn of dat er nog (andere) hulp nodig was in het gezin.

Ook niet altijd duidelijk wáár een jeugdige verblijft. Zo ziet de inspectie dat een residentiële jeugdhulpaanbieder in juni 2024 is gestopt met factureren aan Jeugdhulplooptdoor, waardoor Jeugdhulplooptdoor ervan uitgaat dat de jeugdige niet meer bij de aanbieder verblijft. Waar de jeugdige nu dan is, is onbekend. Ook in meerdere andere dossiers is het onduidelijk waar de jeugdige verblijft. Zo lijkt een aanbieder pleegzorgvergoeding te factureren, daardoor is het vermoeden bij Jeugdhulplooptdoor dat deze jeugdige in een pleeggezin verblijft, maar zeker weet Jeugdhulplooptdoor dat niet, zo vertellen medewerkers.

Het gebrek aan zicht op de jeugdigen komt volgens de medewerkers doordat er onvoldoende tijd is om met de gezinnen aan de slag te gaan. Er wordt enkel gewerkt aan het verlengen van toewijzingen en het bijhouden van de twee mailboxen. Het bijhouden van de mailbox houdt in dat als een jeugdhulpaanbieder, een ouder of bijvoorbeeld Veilig Thuis een e-mail stuurt, dan het dossier geopend wordt om te kijken of er actie nodig is. Als de gevraagde actie is uitgevoerd sluit Jeugdhulplooptdoor het dossier weer. Een groot aantal dossiers van Jeugdhulplooptdoor is daarom nog nooit geopend volgens de medewerkers, er is nog nooit een e-mail over die jeugdige en dat gezin gestuurd.

Tijdens het dossieronderzoek heeft de inspectie geconstateerd dat niet alle jeugdigen die op de Exceloverdrachtslijst staan waarmee GO! voor Jeugd de jeugdigen over heeft gedragen aan Jeugdhulplooptdoor in het digitale systeem van Jeugdhulplooptdoor staan. Vier keer zag de inspectie een jeugdige op de overdrachtslijst staan die niet voorkwam in het digitale systeem. De medewerkers van Jeugdhulplooptdoor gaven aan dat zij dit nog niet eerder opgemerkt hadden.

Het is daarom ook niet duidelijk of deze jeugdigen in zorg zijn, of niet in zorg zijn maar dit wel zouden moeten zijn. Ook is onduidelijk hoeveel jeugdigen naast de vier die de inspectie opmerkte wél op de overdrachtslijst van GO! voor Jeugd staan, maar niet in het digitale systeem van Jeugdhulplooptdoor.

Regie

Tijdens het gesprek op 4 maart 2025 vertelde de gemeente dat de jeugdconsulenten van Jeugdhulplooptdoor regievoerder zijn over de jeugdhulp die aan de gezinnen wordt geboden.

De coördinator en sectormanager geven aan dat er geen casusregie wordt gevoerd bij Jeugdhulplooptdoor, dit zou geen onderdeel zijn van de opdracht van Jeugdhulplooptdoor. In een beleidsstuk van juni 2024 zou nogmaals bevestigd zijn dat de opdracht aan de jeugdconsulenten het herboordelen van Go!voorJeugd dossiers is. Hierbij werd ingeschat dat dit om circa 550 dossiers zou gaan. De overige 600 dossiers zouden op grond van informatie vanuit de betrokken aanbieder, met eventueel een aanvullend telefonisch onderzoek door de juniorconsulent, kunnen worden beoordeeld en afgerond, aldus de coördinator.

De jeugdconsulenten geven aan ook geen tijd te hebben om regie te voeren en bovendien: omdat er geen zicht op de jeugdigen is, is ook niet duidelijk waar regie op gevoerd moet worden.

In de dossiers ziet de inspectie het gebrek aan regie terug. Ook in zaken waarin duidelijk is dat meerdere gezinsleden kampen met problematiek wordt geen regie gevoerd en wordt niet ingeschat of bijvoorbeeld een ouder ook hulp nodig heeft. De jeugdconsulenten vertellen dat zij pas sinds kort zelf contact opnemen met ouders en vervolgens casusregie bij een andere aanbieder kunnen inkopen voor jeugdigen en gezinnen met een complexe hulpvraag.

Wachttijst

De gemeente vertelt de inspectie dat de wachttijst die Jeugdhulplooptdoor overgedragen kreeg van GO! voor Jeugd in oktober 2024 is weggewerkt, sindsdien zijn alle jeugdigen in zorg bij een gespecialiseerde jeugdhulpaanbieder.

De medewerkers van Jeugdhulplooptdoor vertellen dat het sinds die tijd voorkomt dat er toch nog jeugdigen 'oppoppen' die nog op de wachttijst blijken te staan en waarvoor nog zorg moet worden ingezet. Het is volgens de medewerkers onduidelijk of er nog meer jeugdigen wachten op zorg. Ook komt het voor dat jeugdigen zijn toegeleid naar jeugdhulpaanbieders, maar daar op de wachttijst staan. Het zicht op deze jeugdigen ontbreekt geven medewerkers aan.

Hiernaast is inmiddels bij Jeugdhulplooptdoor zelf ook een wachttijst ontstaan. Ten tijde van het toezicht staan ongeveer 80 gezinnen waarover een e-mail is ontvangen, op de wachttijst.

Verbeterpunten

- Zorg voor een samenhangend en actueel beeld van de context van de jeugdigen en de gezinnen (zicht op hoe het met de jeugdige en het gezin gaat, wat de problematiek is van de jeugdige en diens gezinsleden, wat de ontwikkelingsbehoefte is van de jeugdige, wat de wensen en mogelijkheden zijn van de jeugdige en het gezin). Leg dit vast in de cliëntdossiers.

- Zorg dat voor alle betrokkenen duidelijk is of de jeugdconsulenten van Jeugdhulplooptdoor wel of geen casusregie voeren en zo ja, wat deze casusregie dan inhoudt.
- Zorg dat casusregie is belegd en dat voor alle betrokken duidelijk is waar deze regie is belegd (bijvoorbeeld bij Jeugdhulplooptdoor, een andere betrokken professional of bij de ouder(s)).

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.	

Zicht op Veiligheid

Uit de dossiers maakt de inspectie op dat er jeugdigen bij Jeugdhulplooptdoor zijn met complexe problematiek, zoals traumagerelateerde problematiek. Ook zijn er complexe gezinnen bij Jeugdhulplooptdoor, bijvoorbeeld gezinnen waarin huiselijk geweld speelt.

Door het ontbreken aan zicht op de jeugdigen (zie norm 1.1) is er ook geen zicht op veiligheid, zo vertellen de medewerkers. De inspectie ziet meerdere dossiers waarin zij signalen ziet van onveiligheid. Zo ziet de inspectie een dossier in van een jeugdige die vanwege ernstige suïcidaliteit een klinische opname nodig heeft volgens de betrokken gespecialiseerde jeugdhulpaanbieder. De jeugdhulpaanbieder mailt hierover in september 2024 naar Jeugdhulplooptdoor. Het is onduidelijk of Jeugdhulplooptdoor hierop heeft gereageerd. In het dossier zit na september 2024 geen informatie.

In een ander dossier ziet de inspectie dat er begin oktober 2024 een Veilig Thuis melding bij Jeugdhulplooptdoor is binnengekomen. Er heeft huiselijk geweld plaatsgevonden in een gezin. Dit gezin heeft een dossier bij Jeugdhulplooptdoor vanwege ggz-hulp aan een van de kinderen. Veilig Thuis draagt de zorgen over aan Jeugdhulplooptdoor en verzoekt hen een veiligheidsplan te maken met het gezin. Medewerkers lichten toe aan de inspectie dat Jeugdhulplooptdoor geen veiligheidsplannen maakt.

In het dossier ziet de inspectie dat de betrokken medewerker extra stappen zet door bij het gezin thuis met hen in gesprek te gaan. De medewerker gaat op zoek naar een jeugdhulpaanbieder die hulp kan bieden aan dit gezin, leest de inspectie in het dossier. Maar ten tijde van het toezicht, meer dan vijf maanden na de Veilig Thuis melding, is er geen aanvullende hulp gestart voor dit gezin. Er is geen zicht op de veiligheid binnen het gezin en er zijn hierover geen afspraken gemaakt met betrokken professionals.

Reactie op het conceptrapport

De coördinator vult aan dat Jeugdhulplooptdoor beschikt over een aantal senior jeugdconsultanten die in de zaken waarin zij betrokken waren in 2024 heel professioneel hebben gehandeld en waar nodig zelf een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming hebben opgesteld. Echter, was twee consultants op 2000 dossiers te weinig om alles op het gebied van veiligheid te managen.

Verbeterpunten

- Zorg dat er zicht is op de veiligheidsrisico's van de jeugdigen en gezinnen die onder Jeugdhulplooptdoor vallen.
- Zorg dat, indien nodig, (extra) hulp wordt ingezet om de (risico's op) onveiligheid te verminderen of weg te nemen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen planmatig met ontwikkelingsgerichte doelen.	

Gezinsplannen²

Medewerkers geven aan dat er in het overgrote deel van de dossiers geen plan zit opgenomen. In zeventien van de twintig dossiers die de inspectie inzag ziet de inspectie geen enkele vorm van een gezinsplan van Jeugdhulplooptdoor terug. In een aantal van deze dossiers zit wel een verouderd plan van GO! voor Jeugd. De jeugdconsultanten vertellen dat sinds januari 2025 de werkwijze is vernieuwd. De jeugdconsultanten zijn gestart met het opstellen van gezinsplannen. De inspectie ziet in drie dossiers dat hiermee een start is gemaakt, maar dat deze gezinsplanning nog niet volledig zijn.

Evaluaties

De gemeente vertelt aan de inspectie dat Jeugdhulplooptdoor iedere drie maanden van de betrokken jeugdhulpaanbieders een evaluatieverslag zou moeten ontvangen. De jeugdconsultanten en coördinator geven tijdens het toezicht aan dat zij zelden evaluatieverslagen ontvangen.

² Ook wel hulpverleningsplan of plan van aanpak genoemd (Jeugdwet artikel 4.1.3).

De coördinator vertelt op de hoogte te zijn van de afspraak rondom evaluatieverslagen, maar dat zij toen zij kort geleden in haar functie startte zag dat hier nooit op is gestuurd. Over het algemeen is er bij Jeugdhulplooptdoor geen zicht op hoe het gaat met de jeugdige, geven medewerkers aan.

Ten tijde van het toezicht is Jeugdhulplooptdoor recent gestart met een nieuwe werkwijze. De jeugdhulpaanbieders ontvangen een evaluatieformulier, dat zij moeten invullen als zij een verlenging van de toewijzing vragen. Vervolgens gaat Jeugdhulplooptdoor een evaluatiegesprek voeren met de jeugdige, ouders en betrokken hulpverleners om te bepalen of het traject kan worden afgesloten of vervolg nodig is. In dat geval wordt dit vastgelegd in het gezinsplan, waarna een nieuwe toewijzing volgt. Jeugdhulplooptdoor heeft dan de herbeoordeling afgerond en daarmee is het dossier klaar voor de overdracht, zo vertellen de jeugdconsulenten.

De coördinator vertelt dat alle toewijzingen zowel in juni 2024 als in december 2024 ambtshalve zijn verlengd. Tot tweemaal toe bleek de capaciteit van het team ontoereikend om tijdig alle herbeoordelingen te realiseren. Dit heeft ertoe geleid dat alle toewijzingen zowel in juni 2024 als in december 2024 ambtshalve zijn verlengd (zonder dossieronderzoek). Dit risico loopt de gemeente ook dit jaar weer rond eind juni. Naast de omvangrijkheid van het werk dat het beoordelen met zich meebrengt door de gemiddeld slechte dossierkwaliteit, wordt het team belast met alle mails van aanbieders/ouders, dus ook over achterstanden, betalingsproblemen, klachten en bezwaar. Naast het verwerken van alle ambtshalve verlengingen vergt ook deze onophoudelijke mailstroom veel inzet van de jeugdconsulenten, aldus de coördinator.

Verbeterpunten

- Zorg dat de jeugdhulpconsulenten planmatig werken. Stel hiervoor voor ieder gezin een gezinsplan op met ontwikkelingsgerichte, haalbare, concrete, actuele doelen.
- Zorg dat de voortgang en resultaten van de hulp geëvalueerd worden met de jeugdige, ouders en de betrokken hulpverleners met een passende frequentie.

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 3.1	Oordeel
 De bestuurder ³ stelt het belang van de jeugdigen centraal en is transparant in zijn handelen.	

Zicht op kwaliteit

De gemeente (de toenmalig wethouder en directeur Sociaal Domein) vertelt de inspectie geen zorgen te hebben over de kwaliteit van jeugdhulp door Jeugdhulplooptdoor. De voorzitter van de Raad van Commissarissen en de directeur van Oog voor Thuis hebben ten onrechte zorgen geuit bij de inspectie, aldus de gemeente. De (toenmalig) directeur en wethouder vertellen dat zij via de coördinator, de sectormanager en de beleidsregisseur op de hoogte gehouden worden van de voortgang van Jeugdhulplooptdoor.

Zowel de sectormanager als de coördinator vertellen dat zij inderdaad de (toenmalig) directeur Sociaal Domein en de wethouder op de hoogte houden van de voortgang van Jeugdhulplooptdoor en daarbij ook hun grote zorgen hebben uitgesproken over de kwaliteit van de jeugdhulp en de borging van het projectteam Jeugdhulplooptdoor.

Plan voor Jeugdhulplooptdoor

De gemeente vertelt de inspectie dat Jeugdhulplooptdoor een tijdelijk construct is en dat het de bedoeling is dat uiteindelijk alle jeugdigen overgaan naar Oog voor Thuis.

³ Onder bestuurder wordt verstaan degene die eindverantwoordelijk is voor de organisatie. In dit geval is de bestuurlijke eindverantwoordelijkheid belegd bij de gemeenteraad van Alpen aan den Rijn, met als aanspreekpunt de verantwoordelijk wethouder.

De medewerkers van Jeugdhulplooptdoor vertellen dat er geen plan is om dit te bewerkstelligen, termijnen en een visie hoe dit te bereiken ontbreekt.

De coördinator en de sectormanager vertellen dat de directeur Sociaal Domein op het punt stond om het college te vragen de organisatie de opdracht te geven om een verbeterplan op te stellen en dat deze directeur een goed beeld had van wat er moest gebeuren om de problemen bij Jeugdhulplooptdoor op te lossen. De directeur is een aantal dagen voor het toezicht op non-actief gesteld vertellen zij. Hierdoor is ten tijde van het inspectieonderzoek onduidelijk of en wanneer er een plan zal worden opgesteld.

De coördinator vertelt het werkproces voor Jeugdhulplooptdoor te hebben uitgeschreven om zo meer grip te krijgen en uiteindelijk zicht te krijgen op de gezinnen. De inspectie heeft dit document ontvangen. Het voorgestelde werkproces ligt ter goedkeuring bij het managementteam sociaal domein van de gemeente, geeft de coördinator aan.

Bedrijfsvoering

De coördinator en de sectormanager vertellen dat de gemeente een duidelijke visie heeft voor de jeugdhulp in Alpen aan den Rijn, echter dat bij Jeugdhulplooptdoor de bedrijfsvoering tekortschiet. De organisatie is niet ingericht vertellen zij, zo zijn er geen vastgestelde werkprocessen en ontbreekt bijvoorbeeld een zorgadministratie.

Datalek

In reactie op het signaal over een datalek vertelde de gemeente dat er bij Jeugdhulplooptdoor geen sprake is van een datalek. De gemeente gaf aan dat de bestuurder van Oog voor Thuis hier onwaarheden over heeft verspreid. Het zou volgens de gemeente te maken hebben met 'hoe je naar je opdracht kijkt'.

Medewerkers van Jeugdhulplooptdoor vertellen de inspectie dat zij de dossiers van Oog voor Thuis kunnen inzien en met regelmaat dossiers van Oog voor Thuis moeten inzien omdat zij niet zeker weten of een dossier bij Jeugdhulplooptdoor of Oog voor Thuis hoort.

Tijdens het dossieronderzoek kunnen zowel de inspecteurs als de medewerkers van Jeugdhulplooptdoor niet zien welke dossiers van Jeugdhulplooptdoor en welke dossiers van Oog voor Thuis zijn. Een dossier moet eerst geopend worden om te zien of er een medewerker van Oog voor Thuis aan gekoppeld is. De inspectie ziet hierdoor dat de medewerker van Jeugdhulplooptdoor in dossiers van Oog voor Thuis kan. Er is inzage in de volledige dossiers, ook de persoonsgegevens van het gezin en het gezinsplan kunnen worden ingezien, ziet de inspectie. Dit geldt ook voor de dossiers waar een icoontje van een slot bij staat.

De coördinator licht toe dat de autorisatie van de medewerkers van Jeugdhulplooptdoor niet op orde is en dat zij de problemen rondom dit datalek al meerdere malen heeft aangekaart bij de gemeente.

Reactie op het conceptrapport

In reactie op het conceptrapport vult de coördinator het volgende aan: er bestaat een autorisatiematrix waarin door de FG is vastgelegd wie van Oog voor Thuis en wie van de gemeente met welke bevoegdheden toegang heeft tot (delen van) de Wizportal. Deze matrix wordt actueel bijgehouden en bijgewerkt waar nodig. In aanvulling hierop is er een verbeterplan van het beveiligd toegang geven van jeugdconsulenten Jeugdhulplooptdoor op de Wizportal en de inzet van de portal zelf. Dit gaat helpen om het werken met Excellijsten met gevoelige informatie te voorkomen.

Verbeterpunten

- De inspectie verwacht dat een concreet plan met termijnen wordt opgesteld om alle jeugdigen op verantwoorde wijze over te dragen naar Oog voor Thuis.
- Jeugdhulplooptdoor moet zorgen voor dossiertoegang en beheer waarbij de privacy van cliënten gewaarborgd is.

Norm 3.2		Oordeel
	De bestuurder zorgt dat er voldoende deskundige hulpverleners beschikbaar zijn, afgestemd op wat de jeugdigen nodig hebben.	

De medewerkers van Jeugdhulplooptdoor vertellen dat er onvoldoende jeugdconsulenten zijn om de benodigde herbeoordelingen van de jeugdhulp uit te voeren. De jeugdconsulenten vertellen al hun tijd nodig te hebben voor het verlengen van beschikkingen en vragen beantwoorden uit de mailbox. Door de volle mailbox lukt het de jeugdconsulenten niet om vragen direct te beantwoorden (zie ook norm 1.1).

De coördinator geeft aan dat de medewerkers tijdelijke contracten hebben, waardoor er steeds nieuwe medewerkers ingewerkt moeten worden. De coördinator vertelt dat bij de start van Jeugdhulplooptdoor de ingehuurd junior jeugdconsulenten jong en onervaren waren. Inmiddels is er een mix van junior en senior jeugdconsulenten. Bijna alle jeugdconsulenten hebben een SKJ-registratie. Jeugdconsulenten zonder SKJ-registratie hebben geen toegang tot de dossiers, aldus de coördinator.

Bij de start van Jeugdhulplooptdoor waren er geen gedragswetenschappers. Ten tijde van het toezicht zijn er twee gedragswetenschappers die sinds een aantal weken casuïstiek overleggen begeleiden en werkbegeleiding vormgeven vertelt de coördinator.

Verbeterpunt

Zorg dat er voldoende jeugdconsulenten zijn om de taken die zij hebben uit te voeren. Hou hierbij rekening met het feit dat junior jeugdconsulenten wellicht nog niet altijd vakbekwaam zijn en begeleiding nodig hebben van meer ervaren jeugdconsulenten, bijvoorbeeld rond het nemen van besluiten over toegang tot hulp en het vaststellen van gezinsplannen.

Norm 3.4		Oordeel
	De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun belangen op te komen en benut dit in de organisatie.	

De jeugdconsulenten vertellen dat jeugdigen en hun ouders alleen per mail in contact kunnen komen met Jeugdhulplooptdoor, er is geen eigen website en ook geen telefoonnummer.

De jeugdconsulenten vertellen dat jeugdhulpaanbieders en ouders vaak ontevreden zijn over de bereikbaarheid en dienstverlening, waardoor zij in hun werk veel boze en soms agressieve jeugdhulpaanbieders en ouders treffen. De jeugdconsulenten geven aan hier wel begrip voor te hebben, omdat er bij Jeugdhulplooptdoor veel mis gaat.

De coördinator vertelt dat Jeugdhulplooptdoor valt onder de algemene klachtenregeling van de gemeente. De mogelijkheid een klacht in te dienen is er wel, maar wordt vaak niet herkend omdat jeugdconsulenten niet worden gezien als ambtenaren, aldus de coördinator. De inspectie constateert dat jeugdigen en hun ouders onvoldoende de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen tegen Jeugdhulplooptdoor.

Verbeterpunten

- Jeugdigen en ouders moeten laagdrempelig geïnformeerd worden over de mogelijkheden om een klacht in te dienen.
- De klachtenregeling moet voldoet aan de eisen die de Jeugdwet daaraan stelt. Zo moet de klachtencommissie tenminste drie leden hebben, waaronder een onafhankelijke voorzitter.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Jeugdhulplooptdoor uit op 4 en 18 maart 2025. 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:

- Gesprekken met:
 - de toenmalig wethouder sociaal domein, de toenmalig directeur Sociaal domein⁴, de concerndirecteur bedrijfsvoering en dienstverlening en een controller van de gemeente Alphen aan den Rijn;
 - de coördinator en sectormanager van Jeugdhulplooptdoor;
 - twee jeugdconsulenten van Jeugdhulplooptdoor.
- De check van twintig 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.
- Analyse van de volgende documenten van Jeugdhulplooptdoor:
 - Scope taak en werkwijze JHLD.
 - Afwegingskader afhandelen verzoeken.

⁴ Dit waren de wethouder sociaal domein en de directeur sociaal domein ten tijde van het toezicht. In maart is de directeur sociaal domein gestopt. In april 2025 is de toenmalig wethouder afgetreden, zijn de portefeuilles gewisseld en is er een andere wethouder verantwoordelijk geworden voor jeugdhulp.



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl