Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport van het inspectiebezoek aan Oog voor Thuis in Alphen aan den Rijn op 19 en 26 februari 2026

Utrecht, juni 2026

Inhoud

De hulpaanbieder aan het woord **3**

Conclusie van de inspectie *3*

1 Inleiding **4**

Aanleiding *4*

Opzet van het onderzoek *4*

Beschrijving Oog voor Thuis *4*

2 Conclusie **6**

Overzicht oordelen per thema *6*

Wat kan beter? *6*

Wat moet beter? *7*

Vervolg *7*

3 Resultaten **8**

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp *8*

Thema 2: De kundige hulpverlener *12*

Thema 3: Goed bestuur *19*

Bijlage: Verantwoording van het toezicht **23**

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:
Oog voor thuis is trots op de constatering in het rapport dat zij zich inzet voor het verbeteren van de kwaliteit van de hulpverlening. Daarnaast ondersteunen we jeugdigen en gezinnen bij het behartigen van hun belangen. Deze verbetering is noodzakelijk en vraagt om het betrekken van hun ervaringen en perspectieven. Na een periode zonder uniforme kaders is afgelopen halfjaar het primaire proces aangepast en zijn werkwijzen geborgd in instructies en protocollen. Het rapport laat zien dat medewerkers een stijgende lijn ervaren en dat planmatig wordt gewerkt aan benodigde verbeteringen.

Met deze punten uit het rapport gaan we aan de slag:
We zullen meer toezien op medewerkers bij het kennen en toepassen van de beschikbare methodieken en werkwijzen. Daarnaast zijn we gestart met het verduidelijken van onze rol en betrokkenheid, het verbeteren van processen en dossiervoering, het vergroten van kennis over toestemming en (veiligheids)risico's, het opstellen van een professioneel statuut, het verbeteren van HR-zaken en het registreren en analyseren van incidenten. Ook werken we aan het verbeteren van het spreken met jeugdigen, verduidelijken van gezinsgericht werken én het borgen van privacy in dossiers en verslagen.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?
Jeugdigen en ouders zullen merken dat professionals vanaf de start verwachtingen met hen bespreken, zodat zij beter begrijpen welke rol een professional heeft en wat zij van onze ondersteuning kunnen verwachten. Daarnaast dragen duidelijke kaders en meer uniformiteit in onze werkwijzen bij aan het zelfvertrouwen en de professionaliteit van de professionals. Dit komt ten goede aan prettigere ondersteuning aan jeugdigen en ouders. Door meer vast personeel, verbeterde processen rondom dossiervoering en (on)veiligheid, worden jeugdigen en ouders bovendien adequater ondersteund.

Conclusie van de inspectie

De inspectie ziet dat de organisatie zicht heeft op wat nog verbeterd moet worden en dat hieraan gewerkt wordt. De inspectie ziet dat er veel punten zijn die verbetering behoeven, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid, het zien en spreken van kinderen, duidelijkheid over het bieden van casusregie en de kwaliteit van de dossiers. De inspectie verwacht dat Oog voor Thuis concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en hiervoor een verbeterplan opstelt. Dit plan dient concrete maatregelen te bevatten, met termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De inspectie toetst het plan op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van het plan beslist de inspectie of en wanneer zij een hertoets uitvoert.

1 Inleiding

In februari 2026 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) toezicht uit bij Oog voor Thuis Jeugd- en Gezinsteams Alphen aan den Rijn B.V. (hierna: Oog voor Thuis).

Aanleiding

In mei 2025 stelde de inspectie Jeugdhulplooptdoor, toen onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn, onder verscherpt toezicht wegens ernstige tekortkomingen in de kwaliteit van hulp. Per 1 juli 2025 werd Jeugdhulplooptdoor onderdeel van Oog voor Thuis. In januari 2026 werd Jeugdhulplooptdoor opgeheven en hief de inspectie daarom het verscherpt toezicht op. Met het overnemen van de casussen van Jeugdhulplooptdoor door Oog voor Thuis is het cliëntenbestand van Oog voor Thuis meer dan twee keer zo groot geworden. Dit ziet de inspectie als risico voor de kwaliteit van hulp. Daarnaast had de inspectie nog weinig zicht op de algehele kwaliteit van hulp van Oog voor Thuis.

Jeugdhulplooptdoor, per 1 juli 2025 Oog voor Thuis, was bovendien betrokken bij de hulpverlening aan een jeugdige die in 2025 op onnatuurlijke wijze overleed. In 2025 voerde de inspectie onderzoek uit naar aanleiding van deze calamiteit.

De groei van het aantal cliënten, het feit dat de inspectie weinig zicht had op Oog voor Thuis en de uitkomsten van het calamiteitenonderzoek waren aanleiding voor dit toezicht. Doel van het toezicht is om te bepalen of Oog voor Thuis verantwoorde hulp aan jeugdigen biedt.

Opzet van het onderzoek

De inspectie maakt bij haar toezicht op de jeugdhulp gebruik van het JIJ-kader. Dit is een toetsingskader dat bestaat uit veertien normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de kundige hulpverlener en goed bestuur.

Voor dit onderzoek heeft de inspectie acht normen uit het JIJ-kader geselecteerd. Het volledige toetsingskader vindt u op de website van IGJ: Toetsingskader Het JIJ-kader.

Beschrijving Oog voor Thuis

Oog voor Thuis staat als besloten vennootschap geregistreerd (bv) in de Kamer van Koophandel onder nummer 90875079. Oog voor Thuis is een overheids-bv, waarbij alle aandelen in handen zijn van de gemeente Alphen aan den Rijn.

Oog voor Thuis is gestart in januari 2024 en is een organisatie in ontwikkeling. Oog voor Thuis heeft als lokaal team (wijkteam) in Alphen aan den Rijn en omgeving een centrale rol in de jeugdhulpketen. Oog voor Thuis bestaat uit vijf wijkteams, namelijk Alphen centrum, Alphen noord, Alphen west, Rijnwoude en BAZ (Boskoop, Aarlanderveen en Zwammerdam). Er zijn ook twee overstijgend werkende teams; het multi problem team en team BBA (Beheer, Bemiddeling en Administratie). Binnen het team BBA bestaat er een subteam; Team Beheer. De gezinsprofessionals uit de wijkteams bieden zelf jeugd- en gezinshulp of verwijzen, als zij de hulpvraag niet zelf kunnen oppakken, door naar jeugdhulpaanbieders in de regio voor specialistische hulp. Het multi problem team werkt samen met de organisatie Tom in de buurt (hulp voor volwassenen) en werkt met gezinnen waarin (ernstige) problemen spelen op meerdere leefgebieden. Team Beheer biedt geen hulp, maar beheert de dossiers van gezinnen waarbij Oog voor Thuis alleen jeugdhulp van een externe organisatie heeft ingezet.

Als een gezin of de externe organisatie aangeeft dat de indicatie afloopt gaan medewerkers van Team Beheer middels een kort onderzoek na of de indicatie verlengd moet worden. Als Team Beheer inschat dat een uitgebreid onderzoek nodig is of als er signalen zijn van onveiligheid draagt Team Beheer het verzoek om verlening over aan een triage- of gezinsprofessional. De triage- of gezinsprofessional ziet en spreekt dan het gezin zoals het ook bij nieuwe aanmeldingen zou verlopen.

Bij Oog voor Thuis werken, naast de bestuurder, vijfentachtig medewerkers, waaronder acht triageprofessionals, tweeënveertig gezinsprofessionals en elf gedragswetenschappers. De gedragswetenschappers ondersteunen de wijkteams en een aantal gedragswetenschappers biedt daarnaast behandeling aan jeugdigen. Vierenvijftig medewerkers zijn bij Oog voor Thuis in vaste dienst en één medewerker heeft een tijdelijk contract. Daarnaast zijn er tweeëntwintig medewerkers gedetacheerd bij Oog voor Thuis vanuit een detacheringsbureau. En zijn er acht medewerkers op zzp-basis verbonden aan Oog voor Thuis.

Zoals hierboven beschreven is Oog voor Thuis een overheids-bv. De gemeente Alphen aan den Rijn is opdrachtgever en heeft in die hoedanigheid de opdracht voor Oog voor Thuis voor 2026 geformuleerd. In deze opdracht leest de inspectie dat Oog voor Thuis drie hoofdtaken heeft, namelijk:

1. Advies en ondersteuning; aan inwoners en samenwerkingspartners.
2. Eigen uitvoering van jeugdhulp: met oog voor preventie, zodat gezinnen zo snel als mogelijk duurzaam op eigen kracht verder kunnen.
3. Toeleiding & monitoring van gecontracteerde jeugdhulp: zorgvuldig, passend, doelmatig en rechtmatig.

In de opdracht staan de volgende doelen voor 2026 opgenomen:

1. De instroom van jeugdigen in de jeugdhulp vermindert.
   Oog voor Thuis zorgt dat zoveel mogelijk inwoners met advies of kortdurende ondersteuning op eigen kracht verder kunnen. Op de daling van het aantal gezinnen/jeugdigen dat zich meldt voor hulp heeft Oog voor Thuis beperkt invloed. Op de wijze van ondersteuning bieden wel. Oog voor Thuis heeft de opdracht met relevante partners in het veld samenwerkingsafspraken te maken om gezamenlijke instroom in de jeugdhulp te verminderen. Het effect van de gezamenlijke inspanning is een daling van ca. 2600 jeugdigen in 2025 naar ca. 2100 in 2028 in de jeugdhulp. In dat jaar heeft 1 op de 11 jeugdigen in Alphen aan den Rijn jeugdhulp in plaats van 1 op de 8,6 in 2025.
2. Áls jeugdigen instromen in jeugdhulp, biedt Oog voor Thuis waar mogelijk zelf hulp.
   Als jeugdhulp echt nodig is, voert Oog voor Thuis deze zoveel als mogelijk zelf uit, zolang die hulp effectief en doelmatig is. Oog voor Thuis biedt in 2026 zelf jeugdhulp voor 300 van de het totaal van 2600 jeugdigen met jeugdhulp. Dat zijn er 300 meer dan in 2025 en daarmee is er sprake van substitutie. De jaren daarop stijgt het aantal Oog voor Thuis trajecten naar 450 in 2028, ten opzichte van een naar verwachting dalende populatie jeugdigen in de jeugdhulp. Het relatieve substitutie effect verhoogt; het effect is dat meer gezinnen lokaal worden geholpen volgens de leidende principes en de duur van de hulp zo kort als nodig is. Opdracht aan de Overheids-BV ‘Oog voor Thuis’.
3. De inzet van gecontracteerde hulp neemt af in duur en intensiteit.
   Als zelf hulp bieden niet aan de orde is, beschikt Oog voor Thuis letterlijk over (een groot deel van) de toegang tot de gecontracteerde aanbieders. Oog voor Thuis stuurt op doelmatige inzet van hulp door gecontracteerde aanbieders en monitort deze hulp. De totale duur van het gecontracteerd aanbod daalt tot uiteindelijk 7,5 % in 2028. Naast de dalende instroom en de substitutie draagt de daling van het volume van jeugdhulp bij gecontracteerde aanbieders bij aan beheersbaar houden van jeugdhulpkosten.

2 Conclusie

In dit hoofdstuk geeft de inspectie haar conclusies weer. Daarnaast beschrijft de inspectie in dit hoofdstuk hoe het vervolg van het toezicht eruit ziet.

Onderstaande figuur laat zien hoe de inspectie Oog voor Thuis beoordeelt.

Overzicht oordelen per thema

De inspectie beoordeelt de aanbieder per norm op een vierpuntschaal:

- ++ De aanbieder voldoet aan de norm.
- + De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm.
- - De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm.
- - - De aanbieder voldoet niet aan de norm.
- x De inspectie heeft deze norm niet beoordeeld.

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

Onderdeel:	Beeld	Eigen regie	Respect	Sociaal netwerk	Gezonde ontwikkeling
Oordeel:	-	-	x	x	x

Thema 2: De kundige hulpverlener

Onderdeel:	Veiligheid	Passende hulp	Planmatig handelen	Samen-werken	Reflecteren
Oordeel:	-	-	-	x	x

Thema 3: Goed bestuur

Onderdeel:	Jeugdige centraal	Personeel	Verbeteren van de hulp	Belangen jeugdigen
Oordeel:	x	+	+	+

De hulp die Oog voor Thuis levert voldoet grotendeels aan drie van de getoetste normen en grotendeels niet aan vijf normen.

Wat gaat goed

Het bestuur heeft zicht op wat er binnen Oog voor Thuis verbeterd moet worden en hier is een plan voor opgesteld. Medewerkers zijn langere tijd onvoldoende meegenomen in veranderingen die werden doorgevoerd, maar geven aan dat dit nu beter gaat. Ook de OR wordt hierbij betrokken.

Oog voor Thuis is aangesloten bij een externe klachtencommissie en de klachtenregeling staat uitgelegd op de website. Het informeren van kinderen en ouders hierover vraagt nog aandacht.

Wat moet beter?

Tijdens de intake wordt onvoldoende breed gekeken naar welke problemen er spelen in het gezin. De intake richt zich met name op de hulpvraag voor het gezin. Kinderen worden niet altijd gezien en gesproken.

Er is voor medewerkers nog veel onduidelijkheid over het wel of niet bieden van casusregie. De visie van de organisatie is dat ouders zelf regie dienen te voeren over de hulpverlening. Medewerkers zien grote risico's en geven aan dat er een (grote) groep ouders is die hier onvoldoende op is toegerust.

De inspectie ziet dat er belangrijke verbeteringen nodig zijn op het gebied van veiligheid. Risico's moeten beter in kaart worden gebracht en er wordt nog niet in alle zaken waar mogelijke onveiligheid speelt voldoende gehandeld. De inspectie heeft meerdere dossiers ingezien waarbij vermoedens zijn van veiligheidsrisico's, maar er geen zicht is op hoe het met het kind gaat. Ook is er verbetering nodig in de samenwerking met Veilig Thuis. Kinderen die hulp nodig hebben, krijgen dat nu niet altijd als ouders niet willen. Medewerkers van Oog voor Thuis melden dan terug bij Veilig Thuis, waarna geen vervolgactie plaatsvindt vanuit één van beide organisaties.

De methodiek die binnen Oog voor Thuis wordt gebruikt is gezinsgericht en de methodiek schrijft daarom voor dat gewerkt wordt met één plan voor het hele gezin. Echter, medewerkers moeten voor ieder kind uit een gezin een eigen gezinsplan maken. Daardoor zijn er voor één gezin vaak meerdere gezinsplannen. Dit bemoeilijkt de regievoering over alle hulp die een gezin krijgt en kan ervoor zorgen dat hulp gefragmenteerd wordt ingezet.
Ook ziet de inspectie dat de hulp van Oog voor Thuis zich richt op het kind, er is daarbij onvoldoende zicht op en aandacht voor problemen op andere leefgebieden. Het multi problem team, dat samenwerkt met een organisatie voor hulp aan volwassenen, richt zich wel op de problemen van het gezin op meerdere leefgebieden.

Er is verbetering nodig op de kwaliteit van de dossiers. De inspectie heeft plannen ingezien die incompleet waren en plannen waarbij doelen onvoldoende concreet zijn uitgewerkt. Het is niet altijd voldoende duidelijk waar de hulp die gezinsprofessionals bieden in een gezin uit bestaat. Ook ziet de inspectie onvoldoende terug hoe de hulpverlening verloopt en dat deze geëvalueerd wordt. Indien Oog voor Thuis externe hulp inzet, sluiten medewerkers niet aan bij de evaluaties en is er geen zicht op de effectiviteit van de ingezette hulp.

Tevens is verbetering nodig op het verhelderen van de rol- en taakverdeling van de gedragswetenschappers en managers, het terugdringen van inhuur van personeel, het proces rondom het aanvragen van VOG's en het registreren en analyseren van incidenten.

Vervolg

De inspectie verwacht dat Oog voor Thuis concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en hiervoor een verbeterplan opstelt. Dit plan dient concrete maatregelen te bevatten, met termijnen waarbinnen deze maatregelen geïmplementeerd zijn. De inspectie toetst het plan op volledigheid, ambitie en realisme. Op basis van het plan beslist de inspectie of en wanneer zij een hertoets uitvoert.

3 Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijft de inspectie de resultaten van het onderzoek.

Thema 1: Ontwikkelingsgerichte hulp

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

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

Norm 1.1

Norm	Oordeel
Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.	-
De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. Recent is een Procesbeschrijving Primair Proces vastgesteld, waarin staat dat het kennismakingsgesprek bij het gezin thuis plaatsvindt. Of dit gesprek bij het gezin thuis plaatsvindt of op het kantoor van Oog voor Thuis verschilt per medewerker. Ook of het kind gesproken wordt en met of zonder ouders erbij verschilt per medewerker. Ten slotte verschilt de hoeveelheid informatie en de wijze waarop informatie wordt uitgevraagd aan het gezin ook per medewerker.	

Bevindingen

Aanmelding

Aanmelden bij Oog voor Thuis dient het gezin zelf te doen via de website, vertellen medewerkers. Nadat de administratie een aanmelding doorzet, kijkt een medewerker die intakes uitvoert, een triageprofessional genoemd, hoe urgent de aanmelding is.

De triageprofessional kijkt dan aan de hand van een aantal criteria of de casus binnen 24-uur, binnen 48-uur of binnen één of twee weken opgepakt moet worden of dat de aanmelding op de wachtlijst geplaatst kan worden.
De triageprofessional belt met het gezin om te vragen of beide ouders akkoord zijn met de aanmelding en om te checken of de vraag passend is bij Oog voor Thuis of dat het gezin naar het voorliggend veld kan worden verwezen. Mocht tijdens dit gesprek duidelijk worden dat de aanmelding toch een meer spoedeisend karakter heeft, dan wordt het gezin direct doorgezet naar een wijkteam. Zo niet, dan wordt het gezin op de wachtlijst van het wijkteam geplaatst, vertellen de triageprofessionals.

Triage

Als het gezin aan de beurt is, wordt een intakegesprek ingepland met een triagemedewerker. Ook sluit geregeld een preventiemedewerker aan bij het intakegesprek. Met als doel om te bespreken of er voorzieningen zijn in het voorliggend veld die meer passend zijn bij de hulpvraag dan de inzet van jeugdhulp. In de werkwijze van Oog voor Thuis leest de inspectie dat het kennismakingsgesprek met het gezin, indien mogelijk, bij het gezin thuis plaatsvindt.

In reactie op het conceptrapport geeft de bestuurder aan dat in de in februari 2026 vastgestelde Procesbeschrijving Primair Proces staat opgenomen dat de kennismakingsgesprekken in principe altijd bij het gezin thuis plaatsvinden.

De inspectie hoort van medewerkers dat het verschilt per medewerker of de intake bij het gezin thuis plaatsvindt of op het kantoor van Oog voor Thuis.
De triageprofessionals vertellen dat zij tijdens de intake uitzoeken wat de hulpvraag is van het gezin door in gesprek te gaan met het gezin. Voor de intake is geen methodiek of instrument beschikbaar, vertellen medewerkers. Medewerkers vertellen dat zij dit uit hun hoofd doen of dat zij hierbij de kopjes die in het gezinsplan staan, waarin de verschillende leefgebieden staan weergegeven, gebruiken als hulpmiddel om het gesprek richting te geven.
Na de intake maakt de triageprofessional deel één van het gezinsplan, waarbij doelen op hoofdlijnen worden geformuleerd. Dit plan dient als onderbouwing voor de inzet van de jeugdhulp.
Deze inzet kan verwijzing naar een externe jeugdhulp aanbieder zijn en/of een gezinsprofessional van Oog voor Thuis. Indien alleen externe jeugdhulp wordt ingezet, gaat het dossier over naar Team Beheer (zie norm 1.3). Indien er een gezinsprofessional van Oog voor Thuis nodig is, komt het gezin op de wachtlijst voor ondersteuning van een van de gezinsprofessionals uit het wijkteam.
Medewerkers vertellen dat zij hebben gehoord dat het bestuur overweegt generalistisch werken in te voeren bij Oog voor Thuis, waarbij er geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen triageprofessionals en gezinsprofessionals. Medewerkers noemen verschillende voor- en nadelen voor de verschillende werkwijzen.

In reactie op het conceptrapport laat Oog voor Thuis het volgende weten: De Alphense Werkwijze is de methodiek die binnen onze organisatie wordt gebruikt van de start tot en met het afsluiten. De Alphense werkwijze én het losse document met bijlagen die tools voor deze methodiek bevat, zijn beschikbaar voor alle medewerkers. Daarnaast worden alle medewerkers in de methodiek Gezin Centraal getraind. Voor het onderzoek tijdens de intake gebruiken we de 5 stappen van Centrale Raad van Beroep en is er een toolbox met middelen beschikbaar die tijdens de intake fase gebruikt kan worden. Denk hierbij aan de Verklarende Analyse, de wonder-, uitzondering- en copingvraag, het maken van een sociogram of netwerkgerichte gespreksvoering.

Spreken met kinderen

De triageprofessionals geven aan dat het in principe de bedoeling is dat het kind tijdens de triage altijd gezien wordt, maar het per situatie verschilt of ze het kind zien. Of ze het kind ook spreken hangt af van hoe oud het kind is en wat de problematiek is. Hier zijn geen richtlijnen voor, geven medewerkers aan. In de werkwijze leest de inspectie terug dat het kennismakingsgesprek ‘met het gezin’ plaatsvindt. De inspectie leest niet terug of de kinderen ook alleen, zonder hun ouders erbij, gesproken moeten worden.
In de dossiers ziet de inspectie niet terug dat tijdens de triage met de kinderen wordt gesproken. Ook leest de inspectie in de dossiers weinig terug dat gezinsprofessionals tijdens hun hulp aan het gezin met de kinderen spreken. Een aantal medewerkers vertelt dat zij de kinderen wel zien en spreken als ze bij het gezin zijn, maar dat ze de gespreksvoering niet altijd opschrijven in de dossiers.

Brede uitvraag

Een medewerker vertelt dat zij regelmatig ziet dat bij de start niet breed genoeg wordt uitgevraagd op de verschillende leefgebieden, waardoor onvoldoende duidelijk wordt dat binnen een gezin op meerdere domeinen problemen zijn. Om jeugdhulp werkzaam te laten zijn is het nodig om problemen op verschillende leefgebieden in het gezin aan te pakken, geeft de medewerker aan.

Ook in de dossiers ziet de inspectie terug dat kopjes in het gezinsplan van verschillende leefgebieden regelmatig niet ingevuld zijn. Een gezinsprofessional vertelt dat zij ervan uitgaat dat de triageprofessional alles bespreekt. Als een beschrijving ontbreekt in het plan gaat ze ervan uit dat er op dat leefgebied geen problemen spelen. Het onderwerp wordt niet alsnog een keer besproken met het gezin.

Norm 1.2

Norm	Oordeel
Jeugdigen en ouders hebben regie over hun leven en welbevinden.	-
De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. In de methodiek die Oog voor Thuis gebruikt staat beschreven dat de gezinsprofessional casusregie voert. Sinds kort wordt er vanuit Oog voor Thuis geen casusregie meer geboden, alleen als dit onderdeel is van de hulpvraag van ouders. Medewerkers maken zich zorgen over deze nieuwe werkwijze omdat er veel gezinnen zijn die casusregie nodig hebben, ook als het niet direct een hulpvraag is van ouders. Als een gezin alleen hulp krijgt van een externe jeugdhulpaanbieder wordt het dossier van het gezin ondergebracht bij Team Beheer. Medewerkers vinden het lastig om goed in te schatten of een verlenging van de hulp nodig is als de beschikking afloopt.	

Bevindingen

Bepalen van de hulpvraag

Oog voor Thuis werkt met de Alphense werkwijze, die is gebaseerd op de methodiek Gezin centraal. Overeenkomstig met de werkwijze hoort de inspectie van gezinsprofessionals terug dat zij investeren in de samenwerkingsrelatie met het gezin en dat ouders een centrale rol hebben in het bepalen van de hulpvraag en de hulp die wordt ingezet.

Nieuwe werkwijze casusregie

In de methodiek staat beschreven dat als specialistische hulp wordt ingezet, de gezinsprofessional op de achtergrond betrokken blijft en het dossier niet afgesloten wordt: “De gezinsprofessional behoudt de taak van casusregie. De gezinsprofessional stemt met het gezin en de specialistische hulp af welke inzet van de gezinsprofessional wenselijk is. Bijvoorbeeld één keer per maand op huisbezoek, in ieder geval is de gezinsprofessional aanwezig bij evaluaties en eindgesprekken”.

Medewerkers vertellen dat de directie sinds kort besloten heeft dat de gezinsprofessionals geen casusregie meer bieden aan gezinnen. Zij geven aan dat het nog niet helemaal duidelijk is wat dit betekent voor de hulp. Medewerkers vertellen dat onderdeel van de nieuwe werkwijze is dat alleen nog casusregie geboden mag worden als het onderdeel is van de hulpvraag van ouders. Medewerkers geven aan dat dit eigenlijk nooit een hulpvraag is van ouders, omdat dit niet iets is waar zij aan denken. Daarom is het belangrijk dat gezinsprofessionals inschatten of casusregie nodig is, geven zij aan. Er zijn volgens medewerkers veel ouders voor wie regie voeren heel erg moeilijk of niet haalbaar is. Voorbeelden die worden gegeven zijn ouders met een verstandelijke beperking, ouders die overbelast zijn, ouders die de Nederlandse taal nog niet voldoende beheersen, ouders met problemen op meerdere leefgebieden of gezinnen waarbij veel verschillende hulpverleners betrokken zijn. Ook in gezinnen waar de veiligheid in het geding is vinden medewerkers casusregie essentieel. Medewerkers maken zich zorgen over deze nieuwe werkwijze. Zonder casusregie wordt de voortgang van de ingezette hulp niet gevolgd, geven zij aan. Als casusregisseur bewaken zij de

voortgang van de hulp, onder andere door aan te sluiten bij evaluaties. Ook plannen en voeren zij overleggen met verschillende organisaties die betrokken zijn bij de hulpverlening aan het gezin.

Team Beheer

Onderdeel van de nieuwe werkwijze zonder casusregie is dat het dossier van het gezin wordt ondergebracht bij Team Beheer, wanneer een gezin door Oog voor Thuis wordt doorverwezen naar een jeugdhulpaanbieder en er geen gezinsprofessional van Oog voor Thuis met het gezin aan de slag gaat.
Gezinsprofessionals van de wijkteams vertellen dat dit voor- en nadelen heeft. Bij een aanvraag van verlenging van de hulp doet Team Beheer nu een verkort onderzoek om in te schatten of verlenging van de hulp nodig is. Hierna schrijven zij een nieuwe beschikking. Dat de gezinsprofessionals van de wijkteams dit niet meer hoeven te doen geeft hen meer tijd om hulp te bieden in gezinnen, geven zij aan. Op basis waarvan Team Beheer inschat of hulp wel of niet verlengd moet worden, wordt de inspectie niet helemaal duidelijk. Medewerkers van Team Beheer geven aan dat dit ook lastig is; zij kennen het gezin niet. Meestal kennen zij de hulp toe als ouders en jeugdhulpaanbieder zeggen dat dit nodig is.
Een nadeel van het onderbrengen van gezinnen bij Team Beheer is dat ouders dan geen vast gezicht meer hebben, dat vinden veel ouders fijn, iemand die zij kunnen benaderen als ze vragen hebben, geven gezinsprofessionals aan. Nu hebben ouders met meer verschillende medewerkers te maken. Niet alleen binnen Team Beheer, maar ook als ouders een nieuwe hulpvraag aan Team Beheer hebben. In dat geval draagt Team Beheer het gezin weer over naar het wijkteam. Er vindt dan opnieuw een intake plaats, met mogelijk een andere triageprofessional dan aan het gezin gekoppeld was bij de eerdere hulpvraag. Ditzelfde kan gelden voor de koppeling aan een gezinsprofessional.

In reactie op het conceptrapport laat Oog voor Thuis weten dat een medewerker van Team Beheer het verlengingsverzoek of de aanvraag onderzoekt aan de hand van de vijf stappen van de CRvB. Zij voeren een (telefonisch) gesprek met ouders en indien nodig ook met de zorgaanbieder. Er zijn voor hen kaders van wat zij wel of niet mogen verlengen met zo'n verkort (telefonisch) onderzoek. Die staan beschreven in 'Werkwijze Team Beheer'.

Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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

Norm 2.1

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

De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. Veiligheidsrisico's dienen in kaart gebracht te worden middels de ARIJ. Niet in alle dossiers heeft de inspectie een ARIJ aangetroffen. De wijze waarop de ARIJ wordt ingevuld verschilt per medewerker. Ook zag de inspectie dat er niet altijd voldoende wordt gehandeld bij onveiligheid, waardoor onveiligheid in gezinnen voortduurt. Niet alle medewerkers voelen zich voldoende toegerust om te handelen bij onveiligheid. Gedragswetenschappers worden niet altijd betrokken als er veiligheidsrisico's spelen in een gezin, terwijl dit volgens de procesbeschrijving veiligheid wel zou moeten.

Ook is verbetering nodig in de samenwerking met Veilig Thuis. Veilig Thuis draagt gezinnen na een melding, en eventueel onderzoek, over aan Oog voor Thuis. Dit zijn gezinnen bij waar huiselijk geweld of kindermishandeling speelt of waar er sprake is van andere risico's voor de ontwikkeling van het kind. Als ouders geen hulp willen sluit Oog voor Thuis af. Ook Veilig Thuis pakt het dossier niet opnieuw op. Het kind krijgt dan geen hulp.

De inspectie is positief over het spoedteam, dat middels een kortdurende interventie intensief met gezinnen aan de slag gaat om veiligheid te vergroten.

Bevindingen

In kaart brengen veiligheidsrisico's

Medewerkers vertellen dat zij sinds 1 oktober 2025 de ARIJ voor elk nieuw gezin moeten invullen. De ARIJ is een veiligheidstaxatie instrument waarmee de directe veiligheid van een kind kan worden beoordeeld en het risico op toekomstige onveiligheid worden ingeschat. Voor oktober 2025 moest de ARIJ alleen ingevuld worden bij gezinnen waar veiligheidsrisico's bekend waren, vertellen medewerkers. De inspectie heeft meerdere dossiers met veiligheidsrisico's ingezien, maar in geen enkel dossier de ARIJ of de uitkomst van de ARIJ aangetroffen.
Medewerkers vertellen dat sinds oktober 2025 de ARIJ in het gezinsplan staat opgenomen, waarbij tijdens de triage het eerste deel wordt ingevuld en de gezinsprofessional die met het gezin aan de slag gaat de ARIJ verder invult. De inspectie zag twee dossiers in van gezinnen die na oktober 2025 zijn gestart bij Oog voor Thuis. In één dossier las de inspectie terug dat de ARIJ was afgenomen, maar de ARIJ of de uitkomst daarvan was niet in het gezinsplan of het dossier opgenomen. In het andere dossier, van na oktober 2025, las de inspectie niets terug over de ARIJ of over of en hoe de veiligheidsrisico's in kaart zijn gebracht.
Medewerkers geven verschillend antwoord op de vraag hoe zij de ARIJ invullen. Sommige medewerkers geven aan dat het de bedoeling is dat de vragen over veiligheid samen met het gezin ingevuld worden, andere medewerkers geven aan dat de werkwijze is dat zij het zelf invullen, zonder het gezin.

Een aantal medewerkers vertelt dat zij soms vergeten dat de ARIJ ingevuld moet worden. Ook zijn er medewerkers die vertellen het ongemakkelijk te vinden om vragen te stellen over veiligheid aan de gezinnen.

Zicht op en handelen bij onveiligheid

De gedragswetenschappers geven aan dat zij denken dat gezinsprofessionals voldoende zijn toegerust op het signaleren van onveiligheid. Sommige medewerkers zijn, ondanks de training 'samenwerken aan veiligheid', handelingsverlegen als het gaat om handelen bij onveiligheid. Dit komt ook naar voren in de gesprekken met gezinsprofessionals. Wat helpt, geven medewerkers aan, is dat gezinsprofessionals casuïstiek waarin veiligheid een rol speelt vaak samen met een collega oppakken.
Tijdens het dossieronderzoek heeft de inspectie minstens zeven zaken gezien waarbij vermoedens zijn van of sprake is van onveiligheid voor de kinderen, terwijl niet duidelijk is wat de gezinsprofessionals doen om de veiligheidsrisico's te verminderen of weg te nemen.
Zo is er een casus waarbij de medewerker vertelt dat er al lange tijd geen zicht is op (de ontwikkeling van) het kind. Ouders houden Oog voor Thuis buiten de deur. De medewerker overweegt nu weliswaar een melding bij Veilig Thuis, maar uit het dossier blijkt dat er al meerdere maanden vermoedens zijn van een onveilige thuissituatie.
In een ander dossier leest de inspectie over veiligheidsrisico's bij een jongere. De inspectie ziet een uitgebreide verklarende analyse en een goede onderbouwing voor de inzet van ggz-hulp. Uit het dossier wordt duidelijk dat er een wachtlijst is voor ggz-hulp, maar het is onduidelijk of en welke overbruggingshulp nodig is. Uit het dossier blijkt niet dat er huisbezoeken plaatsvinden, dat de jongere of de ouders worden gesproken en hoe de veiligheidsrisico's gemonitord worden. Het dossier bevat geen veiligheidsplan. In een ander dossier leest de inspectie ook over veiligheidsrisico's in een gezin. Ook deze jongere wacht op ggz-hulp. In deze casus is wel een veiligheidsplan gemaakt, maar ook hier is onduidelijk of, en zo ja, hoe, de veiligheid en de veiligheidsafspraken gemonitord worden.
In een ander dossier leest de inspectie niets terug over de Veilig Thuis-meldingen die gedaan zijn over het gezin. De meldingen betreffen zorgen over escalaties tussen een ouder kind uit het gezin en een van de ouders. Het is onduidelijk of de zorgen van Veilig Thuis bekend zijn bij de gezinsprofessional van het jongere kind. Uit de Veilig Thuis meldingen die zijn overgedragen aan Oog voor Thuis blijkt dat het jongere kind veel last heeft van de onveiligheid in het gezin. Uit het dossier van dit kind bij Oog voor Thuis blijkt niet dat er aandacht is voor veiligheid, er is enkel dyslexiehulp ingeschakeld.

De gedragswetenschappers vertellen dat het aan de gezinsprofessionals is om in te schatten of expertise van een gedragswetenschapper nodig is in een casus. In de procesbeschrijving veiligheid staat wanneer afstemming met een gedragswetenschapper vereist is, bijvoorbeeld als er sprake is of vermoedens zijn van mishandeling, huiselijk geweld, automutilatie of suïcidale uitspraken. Gedragswetenschappers vertellen dat zij vaak bij suïciderisico's worden betrokken bij het opstellen van een veiligheidsplan. Uit een groot deel van de dossiers waar veiligheidsrisico's spelen die de inspectie inzag, blijkt niet dat een gedragswetenschapper betrokken is.

De inspectie hoort ook over risico's voor kinderen die niet door hun ouders aangemeld worden bij Oog voor Thuis, bijvoorbeeld als een school zorgen heeft over de ontwikkeling van een kind. Een medewerker geeft aan te willen dat Oog voor Thuis meer outreachend zou werken in het belang van de kinderen. De medewerker hoort regelmatig dat een kind in de ontwikkeling wordt bedreigd en hulp nodig heeft, maar dat ouders niet willen meewerken. Er wordt dan geen hulp of een ander vervolg ingezet vanuit Oog voor Thuis.

Samenwerking Veilig Thuis

Als Veilig Thuis na een melding, en eventueel een onderzoek, inschat dat een kind of een gezin hulp nodig heeft, dragen zij over aan Oog voor Thuis. Hier zijn gezinnen bij waar huiselijk geweld of kindermishandeling speelt of waar er sprake is van andere risico's voor de ontwikkeling van het kind.
Uit gesprekken met medewerkers blijkt dat er onduidelijkheid is over de taak- en rolverdeling tussen Veilig Thuis en Oog voor Thuis. Ook vertellen medewerkers dat als ouders niet mee willen werken, zij dan afsluiten en terugmelden bij Veilig Thuis. Hier zijn ook gezinnen bij waar de medewerkers van Oog voor Thuis zorgen hebben over de veiligheid en/of ontwikkeling van de kinderen, vertellen zij. Het is voor de medewerkers onduidelijk wat Veilig Thuis dan met de terugmelding doet.
Een medewerker vertelt dat als ouders geen hulp willen zij een terugmelding doet bij Veilig Thuis, maar dat Veilig Thuis dit niet oppakt en het dossier gesloten houdt. 'Het is dan klaar' geeft de medewerker aan. Nadat dan een tweede Veilig Thuis melding over het gezin wordt doorgezet naar Oog voor Thuis belt de medewerker naar Veilig Thuis om aan te geven dat ze het al geprobeerd heeft, maar dat het niet is gelukt hulp in te zetten. Het is dan aan Veilig Thuis om te bepalen wat zij doen, geeft de medewerker aan.
Gevraagd waar de verantwoordelijkheid ligt als ouders geen hulpvraag hebben na betrokkenheid van Veilig Thuis geeft de bestuurder aan dat Oog voor Thuis niet verantwoordelijk is voor de veiligheid van de kinderen, dat zijn de ouders geeft hij aan.

Medewerkers vertellen dat zij regelmatig de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling volgen en in het kader daarvan advies vragen aan Veilig Thuis. Medewerkers vertellen dat zij niet vaak een melding doen bij Veilig Thuis, omdat zij de melding dan na een eventuele interventie van Veilig Thuis weer terugkrijgen voor hulpverlening bij het wijkteam. Zij geven aan dat zij eerder kiezen voor het indienen van een verzoek tot onderzoek bij de Raad voor de Kinderbescherming. Medewerkers vertellen dat er een tijd twee medewerkers van Veilig Thuis op het kantoor van Oog voor Thuis werkten, dit maakte de samenwerking makkelijker. Het is voor de medewerkers onduidelijk waarom deze Veilig Thuis medewerkers er niet meer zijn.

Spoedteam

Oog voor Thuis heeft een spoedteam dat vooral veiligheidszaken oppakt. Het spoedteam bestaat op dit moment uit twee medewerkers, maar wordt binnenkort uitgebreid naar zes medewerkers, vertelt de coördinator veiligheid. Het spoedteam gaat middels een kortdurende interventie van drie tot zes maanden met het gezin aan de slag. Dit is vergelijkbaar met ambulante spoedhulp, vertelt de coördinator veiligheid. De medewerkers van het spoedteam hebben meer uren voor een gezin en hebben daardoor de mogelijkheid om meerdere keren per week naar het gezin toe te gaan. Deze tijd heeft een reguliere gezinsprofessional niet, hoort de inspectie terug van medewerkers.
Het spoedteam wordt aangestuurd door de coördinator veiligheid. In de teams zijn er aandachtfunctionarissen huiselijk geweld en kindermishandeling. Wat hun rol precies is, is voor medewerkers nog onduidelijk. De coördinator veiligheid is bezig om dit uit te werken, vertellen medewerkers.

Norm 2.2

Norm	Oordeel
Hulpverleners bieden passende hulp aan de jeugdigen en ouders, conform geldende professionele richtlijnen.	-

De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. Oog voor Thuis werkt met een gezinsplan, maar als er meerdere kinderen uit één gezin hulp krijgen wordt voor ieder kind een afzonderlijk gezinsplan opgesteld. Dit kost veel tijd, bemoeilijkt de regievoering en kan ervoor zorgen dat hulp gefragmenteerd wordt ingezet.

Er is niet altijd voldoende zicht op de verschillende leefgebieden van gezinnen omdat Oog voor Thuis zich met name richt op de hulpvraag van ouders.

Oog voor Thuis biedt zelf hulp aan gezinnen, maar kan ook doorverwijzen naar een externe jeugdhulp aanbieder. Het is uit het dossieronderzoek en de gesprekken met medewerkers onvoldoende duidelijk geworden welke hulp er vanuit Oog voor Thuis geboden wordt aan de gezinnen. Voor de extern ingezette hulp geldt dat oog voor Thuis geen zicht heeft op hoe de hulp loopt en hoe het gaat met het kind. Als de indicatie voor de ingezette zorg afloopt, is het aan ouders of aan de jeugdhulpaanbieder om aan te geven of en waarom de indicatie voor de hulp verlengd moet worden. Als dit niet gebeurt, wordt de hulp niet verlengd.

Oog voor Thuis heeft een multi problem team voor gezinnen met problemen op meerdere leefgebieden. Dit vind de inspectie positief. Het multi problem team werkt in de gezinnen samen met Tom in de buurt en is intensief bij de gezinnen betrokken.

Bevindingen

Gezinsplan

Zoals onder norm 1.1 beschreven maakt de triageprofessional een start met het opstellen van het gezinsplan, door hierin de informatie uit de intake op te nemen en doelen op te stellen. Gezinsprofessionals moeten deze doelen uit het plan verder uitwerken en hulp bieden aan het gezin. Medewerkers vertellen dat er in de praktijk niet echt sprake is van een gezinsplan, maar een plan voor het kind. In gezinnen waar meerdere kinderen hulp krijgen, moeten zij voor ieder kind een eigen plan aanmaken. Zij hebben begrepen dat dit verplicht is vanwege de privacy, vertellen zij. Een medewerker vertelt over een gezin met elf kinderen. Als daar een mail binnenkomt die gaat over het gezin, moet zij de mail in elf dossiers plakken. Een andere medewerker vertelt dat zij hulp biedt aan meerdere kinderen uit een groot gezin en daarom in één gezin werkt met meerdere gezinsplannen.
Dit kost niet alleen veel tijd, geeft zij aan, het bemoeilijkt ook de regievoering over alle hulp die een gezin krijgt en kan ervoor zorgen dat hulp gefragmenteerd wordt ingezet.

Alphense werkwijze

Indien een gezin jeugdhulp nodig heeft, wordt het gezin doorverwezen naar een gespecialiseerde jeugdhulpaanbieder of wordt de hulp geboden door een gezinsprofessional van Oog voor Thuis. Ook een combinatie hiervan is mogelijk, vertellen medewerkers. In de methodiekbeschrijving van de ‘Alphense werkwijze’ leest de inspectie concreet terug hoe er gewerkt dient te worden door de gezinsprofessionals, waarbij de hulp verdeeld is in drie fasen. Voor iedere fase staan in te zetten oefeningen weergegeven. Uit de dossiers maakt de inspectie niet op dat er op deze wijze gewerkt wordt. In meerdere dossiers is niet duidelijk wat de gezinsprofessional doet in/met het gezin. Daardoor blijft onduidelijk of de hulp aansluit bij de problematiek.

Dit geldt met name voor casussen waar ook externe jeugdhulp is ingezet. Ook uit de gesprekken met medewerkers wordt onvoldoende duidelijk welke hulp zij bieden als zij met een gezin aan de slag gaan. Eén medewerker vertelde enthousiast over de wijze waarop zij de methodiek toepast als gezinsprofessional. Een aantal andere medewerkers geven aan de methodiek passend en nuttig te vinden, maar dat de procesbeschrijving er pas sinds kort is. Zij denken dat dit gaat helpen om eenduidig te werken binnen Oog voor Thuis.

Gezinsgerichte hulp

De Alphense Werkwijze is gezinshulpverlening, leest de inspectie in de methodiek beschrijving. Zoals beschreven onder norm 1.1 ziet en hoort de inspectie terug dat Oog voor Thuis erg gericht is op de hulpvraag van ouders. Er is niet altijd voldoende zicht op de andere leefgebieden van gezinnen. Gedragswetenschappers geven aan dat het daarnaast voorkomt dat de Oog voor Thuis medewerkers vinden dat de problematiek (deels) bij ouders ligt, maar dat ouders alleen hulpverlening voor hun kind willen.
Voor hulp voor volwassenen is er de organisatie Tom in de buurt. Medewerkers vertellen dat het onduidelijk voor hen is wanneer iets een opvoedvraag betreft en wanneer Tom in de buurt ingeroepen kan worden voor ouderproblematiek.
Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat de voorlopers van Oog voor Thuis aansloten bij de verdeeltafel, die bedoeld is om vanuit één 'voordeur' te kijken wie een aanmelding voor hulp het beste kan oppakken en in welke samenstelling. Oog voor Thuis sluit niet aan bij deze verdeeltafel. Medewerkers vinden het belangrijk dat de samenwerking met Tom in de buurt verstevigd wordt.

Multi problem team

Voor gezinnen die kampen met problemen op meerdere leefgebieden kan het multi problem team worden ingezet. Gezinsprofessionals uit het multi problem team werken in iedere casus samen met een medewerker van Tom in de buurt. Een medewerker vertelt dat een gezinsprofessional en een medewerker van Tom in de buurt gemiddeld vier tot zes maanden intensief bij een gezin betrokken zijn, met als doel stressfactoren in beeld te brengen en zoveel mogelijk aan te pakken. Bijvoorbeeld financiële problematiek of veiligheidsproblematiek. Pas daarna heeft het zin om jeugdhulp of hulp voor ouders in te zetten vertelt de medewerker, eerder is daar bij ouders geen ruimte voor.
Een medewerker vertelt dat zij regelmatig moet uitleggen aan het management en het bestuur wat het belang is van het multi problem team. Zij geeft aan dat in visie documenten staat dat het multi problem team 'vooralsnog' bestaat. Dit terwijl het multi problem team veel bereikt in gezinnen, geeft zij aan.

Team Beheer

Zoals in norm 1.3 beschreven gaat een gezin over naar Team Beheer als zij door Oog voor Thuis wordt doorverwezen naar een jeugdhulpaanbieder en er geen gezinsprofessional van Oog voor Thuis met het gezin aan de slag is. Er is vanuit Oog voor Thuis dan geen zicht op hoe het gaat met het kind en of de hulp (nog steeds) aansluit bij wat het kind en gezin nodig heeft. Medewerkers vertellen dat zij niet aansluiten bij evaluaties en ook geen evaluaties ontvangen van de ingezette jeugdhulpaanbieder.

Als de indicatie voor de ingezette zorg afloopt, is het aan ouders of aan de jeugdhulpaanbieder om aan te geven of en waarom de indicatie voor de hulp verlengd moet worden. Als dit niet gebeurt, wordt de hulp niet verlengd.
In een van de dossiers van Team Beheer las de inspectie over een kind met ernstige problematiek. Omdat ouders en de betrokken jeugdhulpaanbieder geen verlenging voor de zorg hebben aangevraagd, is het dossier door Oog voor Thuis gesloten.

Uit het dossier maakte de inspectie op dat er geen contact was gezocht met het gezin of de jeugdhulpaanbieder. Het was onduidelijk of de hulp van de grond was gekomen, hoe het met het kind gaat en of wel of geen hulp meer nodig was voor het gezin.

Behandelteam

De bestuurder vertelt dat Oog voor Thuis een behandelteam heeft, bestaande uit twee behandelaren die diagnostiek, cognitieve gedragstherapie en systeemtherapie kunnen bieden. Ook zijn er een aantal gedragswetenschappers, die ook aan een wijkteam zijn gekoppeld, die diagnostiek en behandeling kunnen bieden. Medewerkers vertellen dat nog verder uitgewerkt moet worden wanneer een behandeling vanuit Oog voor Thuis wordt gegeven en wanneer een kind voor behandeling wordt doorverwezen naar een gespecialiseerde jeugdhulpaanbieder.

Norm 2.3

Norm	Oordeel
Hulpverleners handelen planmatig met ontwikkelingsgerichte doelen.	-

De aanbieder voldoet grotendeels niet aan de norm. Niet in alle plannen staan concreet uitgewerkte doelen. Door het ontbreken van evaluatieverslagen is onduidelijk of gezinsprofessionals (met een passende frequentie) de voortgang en resultaten van de hulp evalueren. Voor casuïstiek ondergebracht bij Team Beheer geldt dat er geen zicht is op hoe de ingezette hulp loopt.

De rol van de gedragswetenschappers verschilt per wijkteam. Gezinsprofessionals hebben casuïstiek overleg, hier sluit de gedragswetenschapper bij aan. Het inbrengen van casuïstiek is niet verplicht. Niet alle gezinsprofessionals kloppen op tijd zelf aan voor advies bij een gedragswetenschapper.

Bij Oog voor Thuis mogen gedragswetenschappers sinds kort niet meer in de dossier kijken. Zij mogen alleen advies geven op geanonimiseerde zaken. Dit maakt het geven van een goed en passend advies moeilijk en kan veiligheidsrisico's met zich meebrengen voor de gezinnen.

Bevindingen

Dossiers

Zoals onder norm 2.2 beschreven wordt uit de dossiers veelal niet duidelijk waar de hulp die Oog voor Thuis biedt in een gezin uit bestaat. De kwaliteit van de gezinsplannen is wisselend, ziet de inspectie. Niet in alle plannen staan doelen opgenomen en in plannen waar doelen zijn opgenomen, zijn deze niet altijd voldoende concreet uitgewerkt. Het is dan onduidelijk wie wat gaat doen om het doel te bereiken.

Evaluaties

In een groot deel van de dossiers die de inspectie inzag zijn geen duidelijke evaluaties zichtbaar. Het is onduidelijk of de gezinsprofessionals (met een passende frequentie) de voortgang en resultaten van de hulp evalueren.
Zoals beschreven onder norm 2.2 geldt voor alle casuïstiek die is ondergebracht bij Team Beheer dat Oog voor Thuis niet aansluit bij evaluaties van de ingezette hulp. Ook ontvangt Oog voor Thuis geen afschrift van de evaluatie. Uit de dossiers en gesprekken met medewerkers blijkt dat er geen zicht is op hoe de ingezette hulp loopt.

Rol gedragswetenschappers en managers

Uit de gesprekken met medewerkers blijkt dat niet voor iedereen duidelijk is wat ieders rol en verantwoordelijkheid is. Ook zijn er verschillen tussen de overlegstructuren van de verschillende wijkteams. Gezinsprofessionals uit een aantal teams vertellen dat zij eens per maand werkbegeleiding hebben, waarbij alle casuïstiek wordt doorgesproken met een gedragswetenschapper. Gezinsprofessionals van andere teams vertellen dat zij dit niet doen. Zij hebben een overleg waarbij zowel de manager als de gedragswetenschapper aansluit, waarbij weliswaar de casuïstiek wordt doorgelopen, maar enkel om te bepalen of het loopt, afgesloten kan worden of overgedragen kan worden naar Team Beheer. Hiernaast is er in een aantal teams werkbespreking, dit is een gesprek tussen de gezinsprofessional en de manager waarin besproken wordt hoe het met je gaat en hoe je functioneert.

Eens in de twee weken hebben gezinsprofessionals casuïstiekoverleg, vertellen zij. Dit is met het team, daarbij sluit de gedragswetenschapper aan en kan de gezinsprofessional casuïstiek inbrengen. Het inbrengen van casuïstiek is niet verplicht, vertellen medewerkers en er zijn casussen die daardoor nooit met een gedragswetenschapper besproken worden. De gedragswetenschappers geven aan dat niet alle gezinsprofessionals op tijd bij hen aankloppen voor advies.

Een aantal medewerkers vertellen dat kortgeleden vanuit de directie en een jurist is aangegeven dat gedragswetenschappers niet meer in de dossiers mogen kijken. En dat gezinsprofessionals casuïstiek alleen geanonimiseerd mogen voorleggen aan gedragswetenschappers. Medewerkers en gedragswetenschappers maken zich hier zorgen over. Niet weten over welk gezin het gaat en daardoor de historie van de hulpverlening en eerder gegeven advies niet kunnen meewegen, maakt het geven van een goed en passend advies moeilijk. Dit kan veiligheidsrisico’s met zich meebrengen voor de gezinnen, geven medewerkers aan. Een medewerker geeft aan dat iedereen de Jeugdwet anders interpreteert; de directie, de afdeling kwaliteit, en de jurist. Ook vindt de nieuwe jurist weer wat anders dan de vorige jurist en dit ervaart de medewerker als heel lastig, geeft zij aan.

Thema 3: Goed bestuur

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

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

Norm 3.2

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

De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. Alle medewerkers van Oog voor Thuis een hbo-opleiding afgerond en beschikken over een SKJ-registratie. Medewerkers zijn getraind in de methodiek die Oog voor Thuis gebruikt en een herhaaltraining staat gepland. De vaste medewerkers van Oog voor Thuis hebben daarnaast over het algemeen veel ervaring in de jeugdhulp.

Er is een tekort aan vast personeel. De inspectie verwacht dat Oog voor Thuis aandacht blijft hebben voor het aantrekken van vast personeel. Tevens verwacht de inspectie dat Oog voor Thuis aandacht blijft hebben voor het verkorten van de wachtlijsten. De inspectie concludeert dat er verbeteringen nodig zijn in het proces rondom het tijdig aanvragen van VOG's.

Bevindingen

Norm verantwoorde werktoedeling

Uit de medewerkerslijst blijkt dat alle triageprofessionals en alle gezinsprofessionals een hbo-opleiding hebben afgerond en in het bezit zijn van een SKJ-registratie. Naast gezinsprofessionals zijn er ook gezinsondersteuners werkzaam bij Oog voor Thuis. Zij zijn niet SKJ-geregistreerd, maar werken altijd samen met en onder begeleiding van een SKJ-geregistreerde medewerker, vertellen medewerkers.

Scholing

Medewerkers vertellen dat zij getraind zijn in de methodiek Gezin Centraal en dat deze training verplicht was voor alle medewerkers. Binnenkort staat er een herhaaltraining gepland. Ook vertellen medewerkers dat zij recent zijn getraind in Samenwerken aan veiligheid, de-escalerend werken en gesprekstechnieken.
Sinds de start van Oog voor Thuis, begin 2024, is er nog geen scholingsplan voor de medewerkers. Van OR leden hoort de inspectie dat er recent een scholingsplan is opgesteld, dat ter instemming aan de OR is voorgelegd.

Personeelsbestand

Medewerkers vertellen dat er vanaf de start van Oog voor Thuis, begin 2024, vacatures zijn en het moeilijk is om medewerkers te krijgen. Ook de bestuurder van Oog voor Thuis geeft aan dat er een tekort is aan vast personeel. In de aangeleverde medewerkerslijst ziet de inspectie terug dat 35% van de medewerkers inhuur betreft.

Medewerkers vertellen dat het ingehuurde personeel veelal voor een korte periode aan Oog voor Thuis verbonden is, terwijl het inwerken van deze medewerkers veel tijd en energie kost. De medewerkers die in vaste dienst zijn hebben over het algemeen veel ervaring in de jeugdhulp en zijn al langere tijd verbonden aan Oog voor Thuis en haar voorgangers.

Wachtlijst

Uit de gesprekken met de bestuurder en medewerkers blijkt dat er goed zicht is op de wachttijden per wijkteam.

Voor alle vijf wijkteams is een wachtlijst voor de intake van ongeveer zes weken. Voor wijkteam BAZ is er een wachtlijst van ongeveer drie maanden. Ook is er bij alle teams een wachtlijst voor ondersteuning door een gezinsprofessional, variërend van twee tot acht weken. Medewerkers geven aan dat wachttijden erg schommelen en per maand verschillen, maar zien over het algemeen dat de wachtlijsten voorheen hoger waren.

Verklaringen Omtrent het Gedrag

De inspectie heeft acht personeelsdossiers gecontroleerd op aanwezigheid van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). In al deze dossiers was een VOG aanwezig. Van een van deze medewerkers dateerde de VOG van enkele weken na de startdatum. Van de andere medewerker dateerde de VOG van enkele maanden na de startdatum.

Norm 3.3

Norm	Oordeel
De bestuurder verbetert continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.	+
De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De bestuurder en het management hebben zicht op wat er goed gaat en wat verbeterd moet worden binnen Oog voor Thuis. De inspectie concludeert dat er in het afgelopen jaar in korte tijd veel verbeteringen zijn doorgevoerd en dat medewerkers hier niet altijd voldoende in zijn meegenomen. Ten tijde van het toezicht ligt er een verbeterplan waarbij aandacht is voor de implementatie. Medewerkers en de OR worden hierbij betrokken. De inspectie concludeert dat er verbetering nodig is wat betreft het registreren en analyseren van incidenten.	

Bevindingen

Ontwikkelingen kwaliteitsverbetering

Uit de gesprekken met medewerkers en de bestuurder blijkt dat de bestuurder en het management weten wat goed gaat binnen Oog voor Thuis en wat er binnen Oog voor Thuis verbeterd moet worden. Medewerkers vertellen dat er in het afgelopen jaar veel verbeteringen werden doorgevoerd en dat dit te snel gebeurde. Medewerkers geven aan dat er dan iets door de bestuurder werd gezegd, zonder dat duidelijk was wat precies de status en werkwijze was. Zij hadden het gevoel dat zij hier onvoldoende in mee werden genomen en dat er onvoldoende tijd werd uitgetrokken om verbetermaatregelen goed te implementeren, vertellen medewerkers.

Medewerkers geven aan dat zij een stijgende lijn zien sinds de oprichting van Oog voor Thuis. Medewerkers vertellen dat er nu, na lange tijd, een plan ligt om verbeteringen door te voeren en dat er wordt gewerkt aan implementatie. Een aantal medewerkers zijn hoopvol en geven aan dat de juiste weg is ingeslagen. Bij een aantal andere medewerkers moet het vertrouwen in het bestuur en het management groeien, geven zij aan. Er werden veel veranderingen aangekondigd die onvoldoende uitgewerkt waren, waarna een deel van de aangekondigde veranderingen weer werd ingetrokken.

Medewerkers geven aan dat er steeds meer duidelijkheid komt, bijvoorbeeld door de Koersdagen waarbij medewerkers betrokken worden bij het verbeterplan en middels het project de Basis op Orde. Zo is er nu een procesbeschrijving primair proces, vertellen medewerkers.
Belangrijke punten waarop nog meer duidelijkheid nodig is zijn volgens medewerkers; de rol- en taakverdeling binnen de organisatie, bijvoorbeeld van de gedragswetenschappers en de managers, het voeren van wel of geen regie in de gezinnen (beschreven onder norm 1.3) en de ontwikkelingen rondom de triage (beschreven onder norm 1.1).

Intern toezicht en medezeggenschap

Recent is er een nieuwe raad van commissarissen geïnstalleerd, vertelt de bestuurder en Oog voor Thuis heeft een actieve ondernemingsraad (OR). De OR vertelt dat het een jonge OR betreft die in ontwikkeling is. De OR wordt ondersteund door een extern persoon die onder meer twee opleidingsdagen verzorgt. De belangrijkste doelen van de opleiding zijn leren zich goed te verhouden tot de organisatie en het bestuur en het goed vertegenwoordigen van de medewerkers. De OR bestaat uit zeven leden die een afvaardiging zijn uit alle geledingen van Oog voor Thuis.

De OR heeft de afgelopen twee jaar ‘achter de feiten aangelopen’, bijvoorbeeld omdat veranderingen al door werden gevoerd, terwijl de OR instemmingsrecht had. Dit gaat nu de goede kant op, hoort de inspectie.

Leren van incidenten

Uit de gesprekken met medewerkers komt naar voren dat voor hen niet duidelijk is wat de organisatie beschouwt als incident dat geregistreerd moet worden. Uit de gesprekken en uit het dossieronderzoek blijkt dat incidenten niet worden geregistreerd en geanalyseerd met als doel van het incident te leren en incidenten in de toekomst te voorkomen.

Norm 3.4

Norm	Oordeel
De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun belangen op te komen en benut dit in de organisatie.	+
De aanbieder voldoet grotendeels aan de norm. De cliëntenraad van Oog voor Thuis heeft veel vacatures, maar de organisatie investeert in het werven van nieuwe leden. Oog voor Thuis is aangesloten bij een klachtencommissie. Op de website staat uitleg over hoe gezinnen een klacht kunnen indienen en hoe zij hierbij ondersteund kunnen worden door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Gezinnen worden onvoldoende actief geïnformeerd over de mogelijkheid een klacht in te dienen en de mogelijkheid een beroep te doen op een onafhankelijk vertrouwenspersoon.	

Bevindingen

Klachtenregeling

Oog voor Thuis is aangesloten bij de externe klachtencommissie Jeugdhulp Zuid-Holland. Op de website van Oog voor Thuis leest de inspectie dat gezinnen een klacht kunnen indienen door een klachtenformulier in te vullen via de website of dat zij direct een klacht kunnen indienen bij de externe klachtencommissie.

Op de website staat ook uitleg over de mogelijkheid gebruik te maken van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Medewerkers vertellen dat kinderen en ouders een klacht kunnen indienen, maar dat zij niet weten hoe een klacht kan worden ingediend en wie de klacht oppakt. Medewerkers geven aan dat zij de gezinnen bij de start van de hulp niet informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen. Volgens hen zou het goed zijn als er een informatiebrochure wordt verstrekt aan de gezinnen, waar informatie over de werkwijze van Oog voor Thuis staat opgenomen en over de wijze waarop een klacht ingediend kan worden.

Cliëntenraad

Oog voor Thuis heeft een cliëntenraad. Op de website leest de inspectie dat er veel vacatures zijn voor de cliëntenraad. De OR geeft aan dat organiseren van een krachtige cliëntenraad belangrijk is, maar dat dit geen prioriteit lijkt binnen het bestuur en de organisatie. Gezinsprofessionals zouden bijvoorbeeld niet vragen of ouders deel willen uitmaken van de cliëntenraad.

In reactie op het conceptrapport geeft Oog voor Thuis aan dat het bestuur en de organisatie wel degelijk prioriteit geven aan het organiseren van een krachtige cliëntenraad. Daarbij merkt Oog voor Thuis het volgende op: “De afdeling Communicatie heeft in november van de bestuurder het signaal ontvangen dat het aantal leden voor de raad onder het minimum dreigde te zakken. Er is daarna in samenwerking met de cliëntenraad een wervingscampagne ontwikkeld.” Zo is er een video gemaakt, posters in de wachtruimte opgehangen, een campagne vertoont op sociale media kanalen, een advertentie geplaatst in de plaatselijke krant en een intranet bericht met de oproep op een flyer en video te delen met cliënten. De campagne heeft twee nieuwe leden opgeleverd en de komende maanden wordt er opnieuw geworven.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Oog voor Thuis uit op 19 en 26 februari 2026. Om tot een gefundeerd oordeel te komen, gebruikte de inspectie voor het toezicht verschillende informatiebronnen. De inspectie heeft de informatie uit deze bronnen met elkaar vergeleken en gewogen en is zo tot haar oordeel gekomen.

Tijdens het toezicht heeft de inspectie de volgende bronnen geraadpleegd:

- Gesprek met een ouder
- Gesprekken met zeven gezinsprofessionals
- Gesprekken met twee triage professionals
- Gesrprek met de coördinator veiligheid
- Gesprek met twee gedragswetenschappers
- Gesprek met drie managers
- Gesprek met een afvaardiging van de OR
- Gesprek met de bestuurder en de coördinator kwaliteit
- Controle van acht personeelsdossiers op onder andere diploma's en de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers. De inspectie heeft hierbij op basis van een aantal criteria zelf de gecontroleerde personeelsdossiers geselecteerd.
- Controle van twintig cliëntdossiers op onder andere de aanwezigheid van een hulpverleningsplan en risico-inventarisaties en -taxaties. Hierbij waren twee medewerkers van Team Beheer aanwezig. De inspectie heeft zelf de cliëntdossiers geselecteerd.
- Een analyse van de volgende documenten:
    - De Alphense Werkwijze
    - Protocol meldcode
    - Procesbeschrijving Veiligheid
    - Handleiding overgang 18- 18+
    - Opdracht aan overheids-bv Oog voor Thuis
    - Samenwerking VT en OvT
    - Overzicht werkvoorraad dd 25-02-2026

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl