



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Stichting OpenDoor in Zeeland

Toezicht Jeugdigen in Jeugdhulp (JIJ)

Rapport Stichting OpenDoor

De hulpaanbieder aan het woord

Op deze punten uit het rapport zijn we trots:

Wij zijn als Stichting OpenDoor erg trots op de goede beoordeling met betrekking tot de inzet voor de jongeren en alles wat daarmee te maken heeft. Daar gaat ons werk over, daar moet het ook over gaan. Wij willen goede zorg verlenen. Het is fijn om te zien dat in het rapport wordt opgemerkt dat wij integraal werken met de jongeren, het gezin en de partners en dat we ook op die punten goed scoren. Het is voor ons een bevestiging van onze visie en aanpak.

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

Stichting OpenDoor is snel gegroeid. We waren al bezig met het opzetten van een medezeggenschapsraad. Daarnaast hebben we besloten een onafhankelijke vertrouwenspersoon ter beschikking te stellen. Ook zal de directie niet meer plaatsnemen in de klachtencommissie. Dat was wel zo, omdat we graag het gesprek aan gaan om te leren en onszelf zien als onafhankelijk orgaan binnen de stichting. Ten slotte verbeteren we het stellen van doelen. Hierbij zullen wij deze meer concretiseren.

Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ze hebben een kortere lijn richting een vertrouwenspersoon en de klachtencommissie. Door de oprichting van een medezeggenschapsraad kunnen wij onze dienstverlening nog verder verbeteren. Ten slotte zullen we samen kritischer kijken naar de gestelde doelen. Dat zal wel altijd maatwerk zijn.

Conclusie van de inspectie

De inspectie ziet dat OpenDoor een hulpaanbod heeft dat ontwikkelingsgericht aansluit bij de jeugdigen en dat zij samenwerking zoekt met ketenpartners om per jeugdige aan te sluiten bij diens wensen, behoeften en mogelijkheden.

De inspectie is positief over de stappen die OpenDoor neemt om de hulp verder te verbeteren en vertrouwt erop dat OpenDoor de aandachts- en verbeterpunten doorvoert in de organisatie.

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en blijft ontwikkelingen volgen in het reguliere toezicht.



1 Inleiding

In september 2023 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: inspectie) aangekondigd toezicht op de jeugdhulp van Stichting OpenDoor in de jeugdhulpregio Zeeland.

Aanleiding

De aanleiding voor het toezicht is een thematisch toezicht dat de inspectie uitvoert in de jeugdhulpregio Zeeland. Bij dit thematisch toezicht kijkt de inspectie naar hoe de toeleiding naar de jeugdhulp in de regio is geregeld en of dit leidt tot de hulp die de jeugdigen nodig hebben. Daarnaast kijkt de inspectie ook naar belemmeringen en oplossingen in de samenwerking met betrekking tot de kwaliteit van de jeugdhulp.

Voor dit thematisch toezicht is bij verschillende jeugdhulpaanbieders in Zeeland toezicht uitgevoerd, waaronder bij Stichting OpenDoor. In de instellingsrapporten van de jeugdhulpaanbieders worden geen uitspraken gedaan over bevindingen met betrekking tot toeleiding en samenwerking die de regio Zeeland als geheel betreffen. Deze terugkoppeling zal op een andere manier plaatsvinden. In dit rapport wordt uitsluitend de kwaliteit van de hulp van Stichting OpenDoor aan jeugdigen uit Zeeland beschreven.

De inspectie heeft Stichting OpenDoor bezocht, omdat de inspectie een beeld wil krijgen van de ambulante begeleiding, geboden aan jeugdigen met complexe problematiek in de jeugdhulpregio Zeeland. Daarnaast is Stichting OpenDoor nog niet eerder bezocht door de inspectie.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Stichting OpenDoor verantwoorde hulp biedt.

Opzet van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JII-kader', waaruit acht normen geselecteerd zijn die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur. De inspectie richt zich op een beperkt aantal normen, vanwege de aard en het doel van het thematisch toezicht.

Het volledige toetsingskader is te vinden op:

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

Beschrijving Stichting OpenDoor

Stichting OpenDoor (hierna: OpenDoor) staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder het nummer 57648107 en heeft haar hoofdvestiging in Roosendaal. OpenDoor biedt ambulante begeleiding en dagbesteding aan jeugdigen en (jong)volwassenen vanaf tien jaar met een indicatie

vanuit de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Wet langdurige zorg (Wlz). OpenDoor biedt op het moment van toezicht aan 198 jeugdigen vanuit de Jeugdwet hulp. Daarvan komt ongeveer een derde deel uit Zeeland.

De jeugdigen bij OpenDoor hebben te maken met onder andere gedragsproblematiek, psychische problematiek en/of een lichtverstandelijke beperking. Daarnaast hebben zij vaak een verhoogd risico om in aanraking te komen met politie en justitie of zijn dat al geweest, dreigen buiten het onderwijs of de arbeidsmarkt te vallen en hebben soms moeite in contact te blijven met de hulpverlening. Hierdoor worden zij in hun dagelijks functioneren belemmerd. OpenDoor noemt de jeugdigen die bij hen onder begeleiding zijn 'talenten'.

De hulpverlening aan de jeugdigen bestaat uit individuele contacten en (motiverende) gesprekken, sport- en outdooractiviteiten, schoolbegeleiding- en activiteiten en trainingen, zoals agressieregulatietrainingen en sociale vaardigheidstrainingen. Daarnaast organiseert OpenDoor het project 'Ex-CHANGE. Tijdens dit project gaan enkele jeugdigen tussen de twaalf en achttien jaar voor een week op reis naar Marokko onder begeleiding van begeleiders van OpenDoor. Een voor- en natraject zijn daaraan verbonden. Het doel van deze reis is om de jeugdigen kennis te laten maken met een andere cultuur en levensstijl en van daaruit verandering te bewerkstelligen in hun eigen leven.

OpenDoor biedt haar hulpverlening in West-Brabant West, West-Brabant Oost, Zeeland en op Goeree-Overvlakke in de woon- of schoolsituatie van de jeugdigen, op een locatie van OpenDoor of op een andere plek die aansluit bij de jeugdige. In Zeeland beschikt OpenDoor over locaties in Terneuzen, Vlissingen, Goes en Tholen. Dit zijn (delen van) sportlocaties met sportvoorzieningen, maar ook kookmogelijkheden en plekken waar geconcentreerd gewerkt kan worden. In West-Brabant zit een dagbestedingslocatie van OpenDoor waar Zeeuwse jeugdigen ook gebruik van kunnen maken. OpenDoor streeft naar een goede verbinding tussen onderwijs en jeugdhulp. Daarom heeft OpenDoor samenwerkingsafspraken met scholen en zijn begeleiders van OpenDoor ook op die scholen actief.

Bij OpenDoor werken op het moment van toezicht 52 medewerkers, waarvan 24 in loondienst. De andere medewerkers zijn zzp'er. De directie bestaat uit twee directeuren. Samen met drie beleidsmedewerkers vormen zij het managementteam van OpenDoor. Verder zijn een gedragswetenschapper, een jobcoach en twee systeemtherapeuten werkzaam voor OpenDoor. Drie casemanagers houden daarnaast zicht op de casuïstiek en begeleiding door de trajectbegeleiders. De hulpverlening aan de talenten wordt ten slotte vormgegeven door 29 trajectbegeleiders, 7 onderwijsbegeleiders en 7 assistent-begeleiders. Vooral trajectbegeleiders begeleiden jeugdigen uit Zeeland.

De hoofdaannemer van OpenDoor is Stichting Inzet voor Zorg. De hoofdaannemer speelt een belangrijke rol in de contractering en indicaties van de hulp van OpenDoor. Daarnaast is een GZ-psycholoog van Stichting Inzet voor Zorg beschikbaar voor OpenDoor bij incidenten en voor advies in casuïstiek.

2 Conclusie

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

Analyse

De inspectie constateerde op de volgende normen alleen positieve punten:

- Wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners (norm 1.1).
- De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving (norm 1.5).
- Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen (norm 2.1).
- Hulpverleners bieden samenhangende en waar nodig integrale hulp aan jeugdigen en hun ouders (norm 2.4).
- De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp (norm 3.2).

Verbetering is nodig op de volgende norm:

- De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen (norm 3.4).

Verbetering is mogelijk op de volgende normen:

- Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht (norm 2.3).
- De bestuurder verbetert, in een lerend werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp (norm 3.3).

De aanbieder heeft laten weten met de aandachts- en verbeterpunten aan de slag te gaan. Zo is de klachtenregeling aangepast, zodat jeugdigen en ouders direct toegang hebben tot de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Daarnaast worden jeugdigen en ouders geïnformeerd over de mogelijkheid tot het betrekken van een meer onafhankelijke vertrouwenspersoon. Een directeur geeft in gesprek met de inspectie namelijk aan dat met Jeugdstem contact gezocht gaat worden om te bekijken hoe jeugdigen en ouders het beste geïnformeerd kunnen worden over hun rol als vertrouwenspersoon. Verder zullen de doelen meer geconcretiseerd worden en zal de voortgang hierin meer terugkomen. Tijdens de evaluaties van de hulp zullen de begeleiders daar meer aandacht voor hebben. De gedragswetenschapper van OpenDoor gaat hier op sturen en zorgt dat dit meer ingebed is in de organisatie bij begeleiders en casemanagers. Ten slotte zal OpenDoor vanaf 1 januari 2024 beschikken over een medezeggenschapsraad.






De inspectie ziet dat OpenDoor een hulpaanbod heeft dat ontwikkelingsgericht aansluit bij de jeugdigen en dat zij samenwerking zoekt met ketenpartners om per jeugdige aan te sluiten bij diens wensen, behoeften en mogelijkheden. De inspectie is positief over de stappen die OpenDoor neemt om de hulp verder te verbeteren en vertrouwt erop dat OpenDoor de aandachts- en verbeterpunten doorvoert in de organisatie.

Vervolg

De inspectie acht de aanbieder in staat om verantwoorde hulp te bieden en vertrouwt erop dat OpenDoor concrete verbetermaatregelen doorvoert om aan alle normen te voldoen en blijft ontwikkelingen volgen in het reguliere toezicht.

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



**Gezonde
ontwikkeling**



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

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



De medewerkers vertellen dat bij de start van de hulp de wensen, behoeften en mogelijkheden van de jeugdige in kaart worden gebracht. Daarvoor organiseert een trajectbegeleider volgens de trajectbegeleiders en de gedragswetenschapper bij aanmelding een kennismakingsgesprek met de jeugdige. In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat ook ouders hierbij aanwezig zijn. Om tot een goede matching met de trajectbegeleider te komen, worden volgens een medewerker de interesses, hobby's en wat de jeugdige zou willen leren verzameld. In de cliëntdossiers ziet de inspectie de sterke kanten, krachten en interesses van de jeugdige terug. Ook aandachtspunten, leerbaarheid en houding van de jeugdige ten aanzien van de hulpverlening ziet de inspectie beschreven staan in de cliëntdossiers.

Jeugdigen vertellen aan de inspectie dat hun trajectbegeleider goed op de hoogte is van wat er speelt en waar ze graag hulp bij willen. Een ouder geeft aan dat ook gevraagd wordt naar hoe het thuis gaat door de trajectbegeleider.

Daarnaast vertelt een verwijzer dat OpenDoor bij aanmelding informatie opvraagt over uitgevoerde diagnostiek van de jeugdige, maar ook of er bijvoorbeeld drugs- of alcoholproblematiek speelt. In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat veranderingen in het beeld van de jeugdigen bijgehouden wordt in rapportages van de contactmomenten tussen de trajectbegeleider en de jeugdige.



"De trajectbegeleider kent de leefwereld van mijn kind goed." *ouder*

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

OpenDoor biedt hulp die bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling door zo goed mogelijk aan te sluiten bij de jeugdigen en hen te motiveren zich te ontplooiën en positieve ervaringen op te doen. De trajectbegeleiders vertellen bijvoorbeeld met de jeugdigen activiteiten uit te voeren die aansluiten bij hun interesses en hun problematiek, zoals sport- of muziekactiviteiten.

Daarnaast geeft een verwijzer aan dat OpenDoor ook meegaat bij spannende maar noodzakelijke afspraken voor de jeugdige, wanneer niemand uit het netwerk dit kan doen.

Een van de directeuren vertelt dat de begeleiding zoveel mogelijk in de omgeving van de jeugdige plaatsvindt, bijvoorbeeld op school, in de woonsituatie of op een (openbare) locatie in de buurt van de jeugdige. Jeugdigen worden daarbij volgens een directeur en de trajectbegeleiders opgehaald en gebracht door de trajectbegeleider voor de begeleiding op een locatie of naar school. Tijdens de dagbesteding maar ook tijdens de ambulante begeleiding bereiden (traject)begeleiders volgens een directeur jeugdigen voor en motiveren hen om weer in te stromen in een vorm van onderwijs, wanneer dat noodzakelijk is.

Een beleidsmedewerker vertelt dat OpenDoor zelf geen vrijheidsbeperkende maatregelen toepast in de hulpverlening. Wel heeft OpenDoor volgens de beleidsmedewerker jeugdigen in zorg die een enkelband dragen als voorwaarde na het plegen van een delict. De controle daarop vindt plaats door de (jeugd)reclassering. De trajectbegeleiders moeten hier in de begeleiding rekening mee houden.

De inspectie ziet tijdens het bezoek aan een locatie van OpenDoor dat jeugdigen goed contact hebben met hun trajectbegeleider en andere medewerkers van OpenDoor in een positieve sfeer. De locatie sluit aan bij de hulpvragen van de jeugdigen, door de aanwezigheid van een sportruimte maar ook verschillende plekken waar de trajectbegeleiders met de jeugdigen kunnen praten of samen een school- of begeleidingsopdracht kunnen uitvoeren.



"Een jeugdige is met diens trajectbegeleider geconcentreerd bezig met een trainingsmodule over agressieregulatie. Daarna gaan de trajectbegeleider en jeugdige samen voetballen in de sportzaal. Er is plezier te zien tussen beiden. Vervolgens wordt de trainingsmodule afgesloten en brengt de trajectbegeleider de jeugdige terug naar de behandelgroep waar deze verblijft. Er wordt door alle aanwezige medewerkers afscheid genomen van de jeugdige en de trajectbegeleider door middel van een 'boks'." *observatie inspecteur*



Thema 2: De kundige hulpverlener

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

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



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

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



De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat voor iedere jeugdige recent risico's breed in kaart zijn gebracht middels een risico-inventarisatie. Onderwerpen die de inspectie in deze inventarisatie ziet zijn bijvoorbeeld fysieke agressie naar begeleiders/docenten/volwassenen of fysieke agressie naar leeftijdsgenoten/andere deelnemers, medische risico's, suïciderisico's, middelengebruik en risico's op seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Wanneer risico's als hoog worden beoordeeld door de trajectbegeleider, geeft de gedragswetenschapper aan dat zij betrokken wordt en het vervolg bespreekt met de trajectbegeleider en casemanager. Een trajectbegeleider vertelt de risico-inventarisatie aan te passen, wanneer gedurende het traject nieuwe risico's naar boven komen. De trajectbegeleider geeft hiervan ook een voorbeeld in het gesprek met de inspectie. Om de risico's te verminderen, vertelt een trajectbegeleider bijvoorbeeld een veiligheidsplan op te stellen samen met de jeugdige en betrokkenen. Een verwijzer vertelt bijvoorbeeld hierbij betrokken te worden.

Een directeur vertelt dat risico's ook in kaart worden gebracht en besproken worden, wanneer een jeugdige aangemeld wordt voor het Ex-CHANGE project. Samen met de gedragswetenschapper en de GZ-psycholoog van Stichting Inzet voor Zorg bekijkt het managementteam of de jeugdige voldoende passend is voor het project en de veiligheid voldoende geborgd is tijdens de reis. De medewerkers bekijken volgens een directeur bijvoorbeeld of de jeugdige voldoende kan profiteren

van het project en wat de invloed op de groepsdynamiek en de combinatie van verschillende problematieken zal zijn op de groep.

Uit de gesprekken blijkt dat de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling voldoende bekend is bij de medewerkers van OpenDoor. De gedragswetenschapper vertelt altijd betrokken te worden wanneer signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling naar voren komen en de meldcode ingezet wordt. Medewerkers geven tijdens de gesprekken voorbeelden waarin de meldcode is gevolgd.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

De inspectie ziet in de cliëntdossiers en hoort van de trajectbegeleiders dat de hulpverleners vanaf de start van de hulp planmatig werken en de voortgang van de resultaten van de hulp minimaal iedere zes maanden wordt geëvalueerd met betrokkenen.

In de hulpverleningsplannen ziet de inspectie dat doelen worden geformuleerd die aansluiten op de begeleidingshulpvraag van de jeugdige. Deze zijn alleen niet altijd concreet en meetbaar. Hierdoor ziet de inspectie een risico op dat de hulp niet volledig doeltreffend is en het onvoldoende duidelijk is waar precies aan gewerkt wordt. Zo ziet de inspectie in een cliëntdossier dat lange tijd dezelfde globale doelen blijven staan in de hulpverleningsplannen. Ook zag de inspectie niet in ieder dossier dat op de doelen wordt gerapporteerd om de voortgang inzichtelijk te maken. Een beleidsmedewerker vertelt dat dit wel de bedoeling is en de casemanagers daar de trajectbegeleiders ook op sturen.

De trajectbegeleiders vertellen dat het hulpverleningsplan binnen zes weken wordt opgesteld. De casemanager leest volgens hen mee en stelt vragen of denkt mee over de inhoud van het plan. De doelen van de hulp komen vaak vanuit de gemeente, maar de trajectbegeleiders vertellen ook 'talentdoelen' op te stellen. Daarin komen de doelen van de gemeente terug maar deze zijn opgesteld in overleg met de jeugdige. In de cliëntdossiers ziet de inspectie dat jeugdigen en ouders zichtbaar akkoord geven op het hulpverleningsplan.



In de cliëntdossiers is volgens de inspectie sprake van continue dossiervoering, doordat (tussen)evaluaties, hulpverleningsplannen, dagrapportages, notulen van overleggen en zorgovereenkomsten terug te vinden zijn in de dossiers.



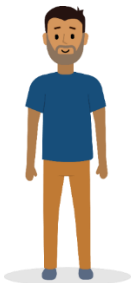
“Ik zou wat meer zelfvertrouwen willen en mijn grenzen beter willen aangeven. Daar werk ik aan bij OpenDoor.” *jeugdige*

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat OpenDoor de doeltreffendheid van de hulpverlening laat terugkomen in de opgestelde doelen en de rapportages. De doelen dienen daarom haalbaar, concreet en ontwikkelingsgericht te zijn.

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

De trajectbegeleiders vertellen dat zij intensief samenwerken met andere hulpverleners en verwijzers wanneer deze betrokken zijn en geven hier voorbeelden van. Een verwijzer geeft aan goed contact te hebben met de medewerkers van OpenDoor en regelmatig betrokken te worden bij de hulp.



“We bellen vaak om te sparren, bijvoorbeeld als er onveiligheid speelt in het gezin. Alles wordt afgestemd vanuit OpenDoor, waardoor altijd helder is wie wat doet.” *verwijzer*

De inspectie ziet en hoort tijdens het toezicht van de medewerkers dat laagdrempelig contact wordt gezocht met ketenpartners, waaronder (sport)scholen. Dit komt mede doordat OpenDoor aanwezig is op deze locaties. Daardoor hoort de inspectie dat de lijnen kort zijn.

Een directeur vertelt dat samengewerkt wordt met andere jeugdhulp- of zorgorganisaties, zodat de inzet van OpenDoor een meerwaarde kan zijn op andere hulpverleningstrajecten, zoals multisysteemtherapie (MST) of een gesloten plaatsing.

De inspectie hoort in de gesprekken met medewerkers dat de jeugdigen zo een vertrouwensband kunnen behouden met de trajectbegeleider van OpenDoor en vanuit die rol de jeugdigen blijvend kunnen ondersteunen. Een trajectbegeleider en een verwijzer vertellen dat OpenDoor zich sterk maakt voor de continuïteit van de hulp, ook wanneer het wenselijk is dat OpenDoor nog betrokken

blijft als de jeugdige 18 jaar wordt middels verlengde jeugdhulp of ondersteuning vanuit de Wmo. Zij geven hier ook voorbeelden van in de gesprekken met de inspectie.



Thema 3: Goed bestuur

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

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



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

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

Een directeur vertelt dat de voorwaarde om een medewerker aan te nemen bij OpenDoor de persoonlijke match is met de doelgroep die OpenDoor begeleidt. Dit zijn vaak medewerkers met kennis van de cultuur en leefwereld van de jeugdigen en daarbij passend kunnen aansluiten.

Daarnaast geeft een directeur aan dat het beschikken over SKJ-registratie of het willen en kunnen behalen van een SKJ-registratie belangrijk is. OpenDoor stimuleert volgens een directeur de medewerkers in het volgen van opleidingen en het eventueel uitvoeren van een EVC-traject om de SKJ-registratie te behalen. De inspectie ziet dit ook terug in de personeelsdossiers door de aanwezigheid van behaalde diploma's en certificaten.



Daarnaast ziet de inspectie in de personeelsdossiers dat de verklaring omtrent het gedrag (VOG's) van de medewerkers die actief zijn in Zeeland aanwezig is en past bij de functie. Van de medewerkers die na 2019 zijn begonnen bij OpenDoor was ook voor de start van de werkzaamheden een VOG aanwezig.

Het scholings- en begeleidingsaanbod geldt voor zowel de medewerkers in loondienst als zzp'ers volgens een beleidsmedewerker. Deze vertelt daarnaast dat intervisie voor alle medewerkers in loondienst verplicht is en ook wordt aangeboden aan de zzp'ers.

Iedere trajectbegeleider is volgens een directeur en de trajectbegeleiders gekoppeld aan een SKJ-geregistreerde casemanager. Een directeur vertelt dat het contact en de input van de casemanagers afhankelijk is van de ervaring en de SKJ-registratie van de trajectbegeleider. Dit contact kan dagelijks zijn of eens in de twee weken. Wanneer een trajectbegeleider geen SKJ-registratie heeft, werkt deze onder verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreerde trajectbegeleider. Met de inzet van de casemanagers en SKJ-geregistreerde trajectbegeleiders voldoet OpenDoor volgens een directeur aan de norm verantwoorde werktoedeling.

Een directeur geeft aan dat OpenDoor in principe altijd mee kan denken of zij iets kunnen betekenen voor een jeugdige. Wanneer de veiligheid van de trajectbegeleider in het geding komt door de achtergrond of het gedrag van de jeugdige, is dit een contra-indicatie. OpenDoor denkt volgens de gedragswetenschapper mee met een passend aanbod wanneer OpenDoor geen begeleiding kan bieden.

Stichting Inzet voor Zorg is als hoofdaannemer intensief betrokken bij OpenDoor en ondersteunt OpenDoor volgens de accountmanager in de contractering en het contact met gemeenten om te zorgen dat de jeugdigen de meest passende vorm van hulp kunnen krijgen.

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

De inspectie ziet tijdens het toezicht dat medewerkers onderling positief contact hebben, elkaar makkelijk weten te vinden en durven aan te spreken. De medewerkers vertellen dit ook aan de inspectie in de gesprekken.

Medewerkers geven aan dat ze op de hoogte zijn van het doen van meldingen bij incidenten en calamiteiten. In interne documenten ziet de inspectie een stapsgewijze beschrijving wie wat moet doen bij een melding. Dit komt overeen met wat de medewerkers vertellen aan de inspectie.

Een beleidsmedewerker vertelt dat de casemanager altijd meeleest met de trajectbegeleider bij het invullen van de incidentmelding. De gedragswetenschapper geeft aan een signaal te krijgen wanneer een incidentmelding is gedaan. Ze neemt dan direct contact op met de desbetreffende trajectbegeleider om direct advies te geven hoe te handelen in de begeleiding.

De trajectbegeleiders vertellen dat zij bij incidenten en calamiteiten ook schakelen met de gedragswetenschapper. De incidentmelding wordt volgens de gedragswetenschapper inhoudelijk beoordeeld door de GZ-psycholoog van Stichting Inzet voor Zorg. Daarover heeft de GZ-psycholoog dan contact met de medewerkers van OpenDoor volgens een beleidsmedewerker.

De inspectie ziet tijdens het toezicht dat verbeterpunten uit een halfjaarlijkse analyse van de meldingen, incidenten en calamiteiten worden bijgehouden in een verbeterregister.



Een directeur vertelt dat OpenDoor beschikt over een cliëntenraad met drie leden. Deze wordt begeleid door een medewerker van OpenDoor. De cliëntenraad wordt door het bestuur geïnformeerd over bijvoorbeeld de cliënttevredenheidsonderzoeken die uitgevoerd worden door OpenDoor. Daarnaast geeft een directeur aan dat de cliëntenraad punten agendeert bij het bestuur waarvan zij vinden dat deze belangrijk zijn of waar zij tegenaan lopen. Jeugdigen worden volgens een directeur bij de intake geïnformeerd over de aanwezigheid van de cliëntenraad.

OpenDoor beschikt ook over een Raad van Toezicht waarin volgens een directeur leden zitten met verschillende achtergronden in het onderwijs en de hulpverlening. Een directeur vertelt dat de leden van de Raad van Toezicht ook regelmatig binnenlopen op de locaties en meedraaien in projecten van OpenDoor.

Ten slotte vertelt een directeur dat op dit moment geen formele medezeggenschap is georganiseerd voor medewerkers. OpenDoor is volgens een directeur bezig met het opzetten van een ondernemingsraad die binnen nu en volgend jaar gerealiseerd moet zijn.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat OpenDoor, gezien het aantal personeelsleden, op basis van de Wet op de ondernemingsraden formele in- en tegenspraak organiseert voor medewerkers middels een ondernemingsraad.

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

De inspectie ziet in de cliëntdossiers dat jeugdigen en ouders worden geïnformeerd over de klachtenregeling en tekenen voor ontvangst daarvan.

OpenDoor is volgens een beleidsmedewerker aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, zodat er toegang is tot een onafhankelijke klachtencommissie. Daarnaast blijkt uit interne documenten en gesprekken met de medewerkers dat een vertrouwenspersoon via Stichting Inzet voor Zorg beschikbaar is voor jeugdigen en ouders van OpenDoor. Deze vertrouwenspersoon is niet in dienst bij OpenDoor. In het klachtenreglement van OpenDoor ziet de inspectie dit ook beschreven. Daarnaast staat in dit klachtenreglement dat cliënten terecht kunnen bij een 'klachtencommissie' waar de leden bestaan uit de twee directeurs van OpenDoor en de vertrouwenspersoon van Stichting Inzet voor Zorg. Een beleidsmedewerker vertelt dat dit gezien kan worden als een gesprek met de directie bij een klacht voordat de cliënt naar de klachtencommissie wordt verwezen.

In het klachtenreglement leest de inspectie ook dat de indiener van de klacht pas terecht kan bij de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg, wanneer beide partijen in het gesprek met de directie er niet uit komen.

Verbeterpunt:

De inspectie verwacht dat jeugdigen en ouders direct toegang hebben tot de onafhankelijke klachtencommissie en dat dit ook wordt verteld aan jeugdigen en ouders. Een klachtencommissie met de leden van de directie van OpenDoor is niet onafhankelijk. Daarom verwacht de inspectie dat de terminologie aangepast wordt in het klachtenreglement en in de communicatie met jeugdigen en ouders.

Aandachtspunt:

Daarnaast vraagt de inspectie aandacht voor de onafhankelijkheid van de vertrouwenspersoon via Stichting Inzet voor Zorg. Deze is in dienst van de hoofdaannemer en daardoor mogelijk niet volledig onafhankelijk van OpenDoor. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft voor alle jeugdigen en (pleeg)ouders in Nederland die te maken hebben met jeugdhulp een gratis onafhankelijk vertrouwenspersoon ter beschikking gesteld, verenigd in Stichting Jeugdstem. Deze vertrouwenspersonen werken volledig onafhankelijk van de jeugdhulpaanbieder en kunnen daardoor hun taak volgens de Jeugdwet uitvoeren.

Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Stichting OpenDoor aangekondigd uit op 25 september 2023. 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 twee jeugdigen
- Een telefonisch gesprek met een ouder
- Een gesprek met de twee directeurs en drie beleidsmedewerkers van Stichting OpenDoor en de accountmanager van Stichting Inzet voor Zorg
- Gestructureerde interviews met:
 - Twee trajectbegeleiders
 - Een gedragswetenschapper
 - Een verwijzer
- De check van zes dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, werkzaam in Zeeland, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van vijf 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.
- Inzage in het kwaliteitsmanagementsysteem OpenDoor onder begeleiding van een beleidsmedewerker
- Observatie van de locatie in Tholen
- Observatie van begeleidingsmomenten tussen jeugdigen en trajectbegeleiders op de locatie
- Analyse van de volgende documenten:
 - Klachtenreglement OpenDoor
 - Instructie veilig incidenten en calamiteiten melden
 - Flyer 'informatie voor cliënten' vanuit Inzet voor Zorg
 - Infographic OpenDoor
 - Website OpenDoor
 - Flyer en plan Ex-CHANGE project

Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

www.igj.nl