



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Next St3p B.V. in Gouda

*Toezicht nieuwe jeugdhulpaanbieder*

# Rapport Next St3p

## De hulpaanbieder aan het woord

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

Wij zijn trots dat wij als relatief nieuwe aanbieder op geen enkel punt niet aan de norm hebben voldaan. Het motiveert ons als organisatie om op adequate wijze te werken aan onze verbeterpunten.

Daarnaast zijn wij trots op het feit dat de inspectie eveneens heeft geconstateerd dat onze hulp daadwerkelijk bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling van de jeugdige en de ouders. Het rapport van de Inspectie toont aan dat we beschikken over een kwalitatief managementsysteem, waarbij onze begeleidingstrajecten aansluiten bij de ontwikkelingsgerichte hulp. Hiermee tonen wij aan een betrouwbare en integere organisatie te zijn binnen de jeugdhulpverlening.

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

Na het bezoek van de inspectie hebben wij een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met een kind- en jeugdpsycholoog zodat onze medewerkers binnen de huidige begeleidingstrajecten professionele overwegingen kunnen bespreken. Verder gaat NEXT ST3P zich verdiepen in hoe zij de kwaliteit van kennis binnen de medewerkers kunnen borgen en vergroten door middel van bijvoorbeeld scholing. Ook worden er casuïstiek- en intervisiemomenten gecreëerd om kennisinhoudelijk met elkaar aan de slag te gaan.

### Wat gaan jeugdigen en ouders hiervan merken?

Ouders en jeugdigen zullen merken dat er op samenwerkingsgerichte wijze geïntervenieerd wordt op de hulpvraag die er ligt. Concreet betekent dit dat er multidisciplinair naar uitdagingen binnen het begeleidingstraject wordt gekeken en verschillende visies ondersteunend in de besluitvorming van de professional worden aangereikt.

---

## Conclusie van de inspectie

*De inspectie acht Next St3p in staat tot het bieden van verantwoorde jeugdhulp. De voorgenomen verbeteracties van Next St3p B.V. geven de inspectie vertrouwen in het aanpakken van de geconstateerde verbeterpunten. De inspectie verwacht dat Next St3p B.V. deze verbeteringen doorvoert en processen bestendigt, voordat ze hun voorgenomen verdere groei doorzet. De inspectie volgt de ontwikkelingen vanuit regulier toezicht.*



# 1 Inleiding

In februari 2024 voerde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (hierna: Inspectie) toezicht uit bij Next St3p B.V. (hierna: Next St3p) in Gouda.

## Aanleiding

De Inspectie ziet een aanbieder van jeugdhulp als 'nieuwe jeugdhulpaanbieder' tot maximaal anderhalf jaar nadat de aanbieder is gestart met het zelfstandig verlenen van jeugdhulp aan eigen jeugdigen. Voor het toezicht op nieuwe jeugdhulpaanbieders is een selectie gemaakt van de normen uit het JIJ-kader.

Doel van het toezicht was om te bepalen of Next St3p verantwoorde hulp biedt.

## Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van het 'JIJ kader – nieuwe jeugdhulpaanbieder'. Dit toetsingskader bestaat uit zeven normen die vallen onder drie thema's: ontwikkelingsgerichte hulp, de deskundige hulpverlener en goed bestuur.

Het toetsingskader is te vinden op: [www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader](http://www.igj.nl/publicaties/toetsingskaders/2021/01/05/het-jij-kader).

## Beschrijving Next St3p

Next St3p staat sinds februari 2023 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als besloten vennootschap onder het nummer 89171837. Next St3p is opgericht door drie bestuurders en richt zich op het begeleiden van jongeren en professionals binnen de jeugdzorg en het onderwijs. Next St3p begeleidt (forensische) jeugdigen die te maken hebben met complexe hulpvragen binnen meerdere leefgebieden. Er is veelal sprake van systemische problematiek, gedragsproblematiek, delinquent gedrag en/of schooluitval. Next St3p begeleidt zowel jeugdigen die jeugdhulp ontvangen vanuit een vrijwillig kader als vanuit een gedwongen kader, waar in dat laatste geval vooral sprake is van jeugdreclassering. De jeugdigen hebben de leeftijd van 12 tot en met 17 jaar. Op het moment van toezicht heeft Next St3p 20 jeugdigen in zorg, allen gefinancierd met een Jeugdwet beschikking.

De organisatie is gevestigd in een kantoor in Gouda waar geen cliënten worden ontvangen. Next St3p biedt ambulante begeleiding aan jongeren. De hulpverlening vindt veelal plaats bij de jeugdigen thuis en in diens omgeving. Next St3p biedt zorg via maatwerkcontracten met verschillende gemeenten en in sommige gevallen vanuit het persoonsgebonden budget (PGB).

De organisatie heeft daarnaast sinds dit jaar een aanbesteding voor gemeente Haarlemmermeer en is bezig het aantal aanbestedingen uit te breiden.

De drie bestuurders zijn, naast hun bestuurlijke taken, zelf ook werkzaam vanuit een eenmanszaak in de uitvoering van de hulpverlening door Next St3p. Een van de bestuurders richt zich voornamelijk op de begeleiding, training en voorlichting aan leerlingen, docenten en ouders in het onderwijs. De andere twee bestuurders richten zich op de jeugdhulp. Alle drie de bestuurders hebben werkervaring in de jeugdhulp en in detentiecentra voor jongeren. Twee van de bestuurders zijn SKJ geregistreerd. Een bestuurder is in de eindfase van zijn hbo-opleiding social work. Naast de bestuurders zijn er zeven medewerkers met een zzp-overeenkomst werkzaam voor Next St3p. Het merendeel van deze medewerkers is SKJ-geregistreerd, de overige zijn bezig de SKJ-registratie te behalen. Next St3p werkt veelal samen met een vaste groep zzp'ers.

## 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 enkel positieve punten:

- Norm 1.5 De hulp aan jeugdigen en ouders draagt bij aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.
- Norm 3.4 De bestuurder biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

De inspectie constateerde ruimte voor verbetering op de volgende normen:

- Norm 1.1 Wensen, behoeften en mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij hulpverleners.
- Norm 2.3 Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.
- Norm 3.2 De bestuurder richt de organisatie zodanig in dat deze redelijkerwijs leidt tot verantwoorde hulp.

Verbetering is nodig op de volgende normen:

- Norm 2.1 Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen.
- Norm 3.3. De bestuurder verbetert, in een lerend, werkklimaat, continu zijn prestaties en de resultaten van de hulp.






In reactie op het rapport erkennen de bestuurders dat verbetering op enkele punten nodig is en laten zij weten dat voor alle verbeterpunten reeds acties zijn ondernomen. Zij hebben een samenwerkingsovereenkomst opgesteld met een kind- en jeugdpsycholoog zodat de medewerkers binnen de huidige begeleidingstrajecten professionele overwegingen kunnen bespreken. Verder gaat NEXT ST3P zich verdiepen in hoe zij de kwaliteit van kennis binnen de medewerkers kunnen borgen en vergroten door middel van bijvoorbeeld scholing. Ook worden er casuïstiek- en intervisiemomenten gecreëerd om kennisinhoudelijk met elkaar aan de slag te gaan.

### Vervolg

De inspectie heeft vertrouwen in de getroffen maatregelen en ziet dat Next St3p hard werkt aan de aangegeven verbeterpunten. De inspectie verwacht dat Next St3p B.V. de verbeteringen verder doorvoert en processen bestendigt, voordat ze hun voorgenomen verdere groei doorzet. De inspectie volgt de ontwikkelingen vanuit regulier 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 wensen, behoeften, mogelijkheden van jeugdigen, ouders en netwerk zijn bekend bij de hulpverleners. De inspectie ziet echter wel een aandachtspunt met betrekking tot het ophalen van een integraal beeld van de jeugdige en diens omgeving.

Als een jongere gebruik wil maken van het zorgaanbod van Next St3p, dan vult de verwijzer een aanmeldformulier in. In het aanmeldformulier wordt de hulpvraag gesteld en wordt er vanuit verschillende invalshoeken informatie gevraagd over de jeugdige, zijn of haar netwerk en relevante voorgeschiedenis. Als het aanmeldformulier binnenkomt wordt dit gescreend door een van de bestuurders van Next St3p. Zij gaan daarna aan de slag met matching.

Uit gesprekken met het bestuur, medewerkers, jeugdige, en een ouder hoort de inspectie dat bij aanvang van de hulp een uitgebreid intake gesprek plaatsvindt. Dit gesprek vindt plaats met de jeugdige, diens ouders en/of verzorgers, de hulpverlener en een bestuurder van Next St3p. De bestuurder vertelt dat ze een meer compleet beeld krijgen door met twee personen van Next St3p aanwezig te zijn. Er is daardoor ruimte om tijdens de intake te observeren en achteraf de bevindingen uit de intake met elkaar te bespreken. Indien nodig vindt er daarnaast afstemming plaats met netwerkpartners zoals de school of andere betrokken hulpinstanties. In de dossiers leest de inspectie de uitkomsten hiervan onvoldoende terug. De achtergrondinformatie van de jeugdige en diens netwerk is in de begeleidingsplannen onvoldoende beschreven en vertaald naar wat dit betekent voor de begeleiding bij Next St3p.

De ouder en de jeugdige geven aan dat de hulpverleners van Next St3p een goed en compleet beeld hebben van de jeugdige en dienst omgeving, waarbij ook de problemen van ouders besproken kunnen worden. Uit verschillende gesprekken blijkt dat Next St3p op een laagdrempelige wijze contacten onderhoud en goed bereikbaar is. Zo vertelt een ouder via een Whatsappgroep dagelijks contact te hebben. Uit gesprekken met het bestuur, medewerkers, jeugdige, en een ouder hoort de inspectie dat de cliënten van Next St3p veelal uit een dynamische (gezin)situatie komen. Ook horen we van al deze partijen dat de jeugdige centraal staat bij de uitvoering van de hulp.

#### *Aandachtspunt*

Een aandachtspunt is om bij de start van zorg op verschillende leefgebieden de achtergrond van het gezin/systeem te achterhalen en dit navolgbaar vast te leggen in de begeleidingsplannen.



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



Door de inspectie wordt op dit thema gezien dat de hulp aan jeugdigen en ouders bijdraagt aan een gezonde ontwikkeling in een zo thuis mogelijke omgeving.

De hulpverlening is ambulante en vindt altijd plaats thuis bij de jeugdigen, of op een plek waar de jeugdige zich prettig voelt. Soms komt het voor dat de hulp plaatsvindt bij een andere instelling zoals beschermd wonen. Momenteel begeleidt Next St3p ook een jongere vanuit een plaatsing in een jeugdgevangenis. De hulpverlening start op tijdens de detentie met als doel de terugkeer naar buiten de jeugdgevangenis goed te begeleiden en om alvast te werken aan een goede vertrouwensband.

Uit gesprekken met het bestuur, een hulpverlener en een voormalig gedragswetenschapper blijkt dat Next St3p altijd uitgaat van de sterke kanten en krachten van de jeugdige. Ze werken aan het vergroten van het zelfvertrouwen van de jeugdige vanuit een positieve aanpak. Hierbij wordt gedacht in kansen en mogelijkheden en niet vanuit problemen. Next St3p probeert zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld/interesses van de jeugdige om vanuit daar aan de doelen te werken.

"Mijn hulpverlener spreekt met mij over alles wat mij bezighoudt. Er is aandacht voor wat goed gaat maar ook aandacht voor wat minder goed gaat. Samen kijken we hoe ik dingen kan veranderen en aanpakken om dit te verbeteren. Hij begrijpt mij en helpt mij zoals ik het graag wil."

*Quote Jeugdige*



'Vandaag zag ik veel spanning bij mijn client, dus hij wilde mij eigenlijk niet zien. Ik heb toch een ingang gecreëerd door te zeggen dat ik kort even langs kwam met wat eten. Door vertrouwen bij hem te kweken, om te laten zien dat ik er voor hem ben, lukt het om ingewikkelde zaken te bespreken.'

*Quote Hulpverlener*



Van een ouder hoort de inspectie dat er vanaf de start van de hulp een goede klik met de hulpverlener is. De hulpverlener heeft wekelijks contact met de jeugdige en heeft altijd een positieve insteek. De ouder geeft aan dat de hulpverlener aansluit aan bij de belevingswereld van haar kind. Ze ondernemen veel dingen samen zodat de jeugdige door positieve ervaringen op te doen zelfvertrouwen opbouwt. Daarnaast moedigt de hulpverlener de jeugdige aan om na te denken over de toekomst. In het kader daarvan worden er bezoeken aan mogelijke vervolgopleidingen gebracht. Deze ouder ziet een positieve verandering bij haar kind sinds de inzet van Next St3p.



## 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.



**Veiligheid**



**Methodisch handelen**



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.	

Hulpverleners maken professionele afwegingen over de veiligheid van jeugdigen, maar de betrokkenheid van een gedragswetenschapper en vertaling van de afwegingen naar de hulpverlening ontbreekt.

### *Gedragswetenschapper*

De inspectie hoort van de bestuurders dat Next St3p op het moment van toezicht geen beschikking heeft over een gedragswetenschapper. Tot december 2023 was er een gedragswetenschapper op oproepbasis beschikbaar. Er is geen gedragswetenschapper betrokken bij het inschatten van veiligheidsrisico's en het maken van veiligheidsafspraken. De inspectie hoort van de bestuurders dat zij het ook belangrijk vinden de beschikking te hebben over een gedragswetenschapper. Het bestuur vertelt dan ook bezig te zijn met een selectieprocedure voor een gedragswetenschapper die op structurele basis bij Next St3p betrokken zal zijn.



### *Risicotaxatie*

Hulpverleners maken, met een eigen ontwikkeld risicotaxatie instrument, afwegingen over de veiligheid van jeugdigen. Uit een steekproef van dossiers blijkt dat er in twee van de drie bekeken dossiers een risicotaxatie aanwezig is. Bij aanvang van de hulp vindt een risicotaxatie op meerdere leefgebieden plaats. Uit gesprekken en aan de hand van een steekproef in dossiers is het echter niet duidelijk hoe de beschreven risico's beoordeeld worden en wie wat doet in geval van onveiligheid. Ook ziet de inspectie niet terug in dossiers hoe in de begeleiding aandacht wordt

besteed aan het verminderen van de risico's. De inspectie ziet en hoort tijdens het bezoek wel dat er in geval van onveiligheid korte lijnen zijn met relevante ketenpartners over hoe te handelen.

#### Verbeterpunten

- De inspectie verwacht op korte termijn de betrokkenheid van een gedragswetenschapper. Dit gezien de zorgzwaarte van de jeugdigen die zorg ontvangen vanuit Next St3p. De inzet van een gedragswetenschapper draagt bij aan een multidisciplinaire aanpak om afwegingen over de veiligheid van jeugdigen te maken en de behoeften van de jeugdige optimaal te ondersteunen.
- De beoordeling van de risicotaxatie ontbreekt waardoor deze niet voldoende vertaald wordt naar concrete hulpverleningsdoelen.

Norm 2.3		Oordeel
	Hulpverleners handelen methodisch en ontwikkelingsgericht.	

Hulpverleners werken aan de hand van doelen aan ontwikkelingsgerichte hulp, al ziet de inspectie enkele aandachtspunten.

In alle onderzochte dossiers ziet de inspectie de aanwezigheid van een begeleidingsplan en een overzichtelijke, doelmatige dossiervorming. Een hulpverlener beschrijft de doelen vanuit de jeugdige en deze zijn concreet geformuleerd. Een van de bestuurders leest mee met het begeleidingsplan. Een ouder vertelt dat doelen in samenspraak worden opgesteld en elke drie maanden worden geëvalueerd met de hulpverlener, jeugdige, ouders en jeugdconsulent. De inspectie ziet deze termijn terug in de dossiers. Ook ziet de inspectie dat de evaluatiemomenten formeel worden vastgelegd in een evaluatieverslag waarin voldoende inzichtelijk wordt gemaakt hoe men aan de doelen heeft gewerkt en wat hierin is bereikt.

“De gestelde doelen zijn haalbaar en concreet. Deze doelen zijn ook echt samen met ons opgesteld. Afgelopen week zijn ze nog geëvalueerd en bijgesteld, wij zijn heel tevreden over de hulpverlening.”  
*Quote Ouder*



Bestuurders en een hulpverlener vertellen dat ze werken vanuit de relatie met de jeugdige en het systeem. Dit wordt bevestigd in het gesprek met de voormalig gedragswetenschapper. Een voorbeeld wordt gegeven waaruit blijkt dat een hulpverlener adequaat werkt aan terugkeer naar school van de jeugdige, door met zowel de jeugdige als de ouder met tussenstappen naar re-integratie te werken. Uit verschillende gesprekken blijkt dat er niet wordt gewerkt aan de hand van een specifieke methode.

De inspectie leest in het begeleidingsplan geen koppeling naar praktijk waarmee wordt aangegeven hoe de begeleiding bijdraagt aan het behalen van de doelen. De inspectie ziet niet in alle dossiers dat een toekomstperspectief is opgenomen, waarin bijvoorbeeld wordt geformuleerd hoe wordt teruggewerkt naar re-integratie naar school.

#### *Aandachtspunten*

- Next St3p dient concreter vast te leggen welke interventies in de begeleiding worden ingezet om doelen te bereiken en wat dit betekent voor het toekomstperspectief van de jeugdigen.
- Next St3p werkt met een vaste groep zzp'ers. Next St3p dient te overwegen deze hulpverleners adequate scholing aan te bieden om de doelgroep zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Hierdoor is de gebruikte methodiek niet afhankelijk van de ervaring en opleiding van de zzp'er, maar wordt een eenduidige begeleidingsstijl toegepast.



## Thema 3: Goed bestuur

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

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



In onderstaande tabel leest u per norm een toelichting op het oordeel van de inspectie.

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

De inspectie constateert dat contractuele constructies en (het zicht op) de doorontwikkeling van medewerkers aandacht vraagt.

De inspectie hoort van de bestuurders dat zij, naast hun bestuurlijke taken voor Next St3p, zelf ook werkzaam zijn vanuit een eenmanszaak in de uitvoering van de hulpverlening door Next St3p. De inspectie ziet een risico op belangenverstremgeling, omdat de eigenaar van de eenmanszaak wordt ingehuurd door de B.V. waar hijzelf aandeelhouder van is. Hierdoor zit bij contractonderhandelingen de bestuurder van de B.V. "aan dezelfde kant van de tafel" als de eigenaar van de eenmanszaak.

De inspectie hoort van de bestuurders dat er naast hen zeven medewerkers met een zzp-overeenkomst werkzaam zijn voor Next St3p. De bestuurders vertellen dat het merendeel van deze medewerkers SKJ-geregistreerd is, de overige zijn bezig om een SKJ-registratie te behalen. De inspectie ziet dit terug in de personeelsdossiers. Tijdens de controle van personeelsdossiers heeft de inspectie de Verklaring Omtrent het Gedrag (hierna: VOG's) gecontroleerd op aanwezigheid. De VOG's van de gecontroleerde personeelsdossiers zijn conform wetgeving aanwezig, dat wil zeggen op een tijdig moment en met betrekking op een juist functieprofiel.

Next St3p hanteert exclusiecriteria, namelijk jeugdigen met een matige of forse verstandelijke beperking en/of lichamelijke beperking. De bestuurders vertellen over plannen om in de toekomst het hulpaanbod uit te breiden, zoals het opzetten van een dag- en woonvoorziening voor jeugdigen

welke zijn uitgevallen op school. Op dit moment is hun visie dat Next St3p gestaag kan groeien. Een bestuurder vertelt dat ze bewust niet te snel groeien, zodat de kwaliteit van zorg er niet onder lijdt.

De bestuurders vertellen dat ze zijn voorbereid als een hulpverlener uitvalt. In dat geval wordt een passende vervanger gezocht binnen de vaste pool van medewerkers en gebruik gemaakt van een overdrachtsformulier. Uit de gesprekken met de bestuurders en een medewerker blijkt dat er te allen tijde een bestuurder bereikbaar is.

Uit het gesprek met de bestuurders blijkt dat de hulpverleners (zzp'ers) zelf verantwoordelijk zijn voor hun scholing. Next St3p faciliteert geen opleidingsmogelijkheden en informeert niet bij de hulpverleners hoe zij voldoen aan hun registratieverplichtingen en het bijhouden van hun kennis. Op het moment van toezicht ontbreekt een gedragswetenschapper, welke een belangrijke rol speelt in de ondersteuning van de hulpverleners. De inspectie hoort van de bestuurders en de voormalig gedragswetenschapper dat vorig jaar een gedragswetenschapper bij Next St3p betrokken was op oproepbasis. Op het moment van toezicht is het bestuur bezig met een selectieprocedure voor een gedragswetenschapper die op structurele basis bij Next St3p betrokken zal zijn.

#### Verbeterpunten

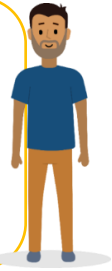
- In de Governancecode Zorg staat beschreven dat integriteit zich onder meer vertaalt in het voorkomen van ongewenste belangenverstremming. Belangenverstremming is een situatie waarin een bestuurder of toezichthouder meerdere belangen of functies heeft die elkaar raken of beïnvloeden. De inspectie verwacht dat Next St3p de constructie waarbij de bestuurders hun eigen eenmanszaak inhuren heroverweegt en hier duidelijke afspraken over vastlegt.
- Zoals in norm 2.1 beschreven verwacht de inspectie de betrokkenheid van een gedragswetenschapper. De gedragswetenschapper dient ook een rol te hebben in de doorontwikkeling van hulpverleners.
- Next St3p dient zicht te houden op de kwaliteit van de betrokken hulpverleners. De inspectie verwacht dat Next St3p monitort hoe de betrokken hulpverleners hun scholing en kennis bijhouden, dit vastlegt in de personeelsdossiers en hier zo nodig op acteert.

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

De bestuurders hebben aandacht voor een lerend werkklimaat en het verbeteren van de prestaties, maar de inspectie ziet nog een aantal verbetermogelijkheden.

De bestuurders vertellen dat ze transparantie belangrijk vinden en dat ze actief vragen om feedback bij medewerkers, ouders en verwijzers. In een gesprek met een medewerker wordt dit bevestigd. Ook vertelt het bestuur dat ze jaarlijks een tevredenheidsonderzoek houden onder medewerkers, ouders en verwijzers. De inspectie heeft de uitkomsten van het onderzoek ingezien en leest positieve feedback van alle ondervraagden. Eén ondervraagde benoemt dat niet alle gestelde doelen behaald zijn, maar is wel tevreden over de inzet van Next St3p. Next St3p zegt te onderzoeken wat maakt dat het de begeleider en de cliënt niet is gelukt om aan alle gestelde doelen te werken.

“De bestuurders stellen zich heel erg open op. Ze vragen om feedback wanneer ze in het groeiproces van de organisatie ergens tegenaan lopen.” *Hulpverlener*



Next St3p is ISO9001 gecertificeerd. De bestuurder vertelt dat ze jaarlijks tegenspraak ontvangen in de vorm van een externe audit. Daarnaast heeft Next St3p een cliëntenraad waar drie jongeren in zitten. De bestuurders vertellen dat ze zoekende zijn hoe ze de cliëntenraad kunnen inzetten voor tegenspraak. De cliëntenraad komt één keer per jaar bij elkaar.

De inspectie ziet in een bekeken dossier en hoort van bestuurders en medewerkers dat incidenten worden geregistreerd in ZilliZ. Een bestuurder bespreekt incidenten achteraf met de hulpverlener. Een hulpverlener vertelt dat het daarnaast met de jeugdige en eventueel andere betrokkenen zoals een wijkteam wordt besproken. De inspectie leest in het kwaliteitshandboek een incidentenprocedure. Ook staat er vermeld wanneer incidenten bij de inspectie gemeld moeten worden, wat bestuurders mondeling niet wisten te vertellen. Next St3p analyseert de incidenten niet op overstijgend niveau.

De inspectie hoort dat het bestuur wekelijks individueel contact heeft met de hulpverleners om de casussen waar de desbetreffende hulpverlener bij betrokken is te bespreken. Het bestuur en een hulpverlener vertellen dat er geen structureel teamoverleg is waar het gehele team bij elkaar komt. Er vindt ook geen intervisie plaats. Wel hoort de inspectie van de voormalig gedragswetenschapper dat zij vorig kwartaal drie keer is ingehuurd om casuïstiek met een hulpverlener te bespreken. Het bestuur vertelt dat ze voornemens zijn casuïstiekbesprekingen en intervisie te faciliteren zodra een nieuwe gedragswetenschapper start. Een medewerker juicht dit toe: “Fijn om met meerderen naar een ingewikkelde casus te kunnen kijken, dan wordt het ook een gezamenlijke verantwoordelijkheid.”

#### *Aandachtspunten*

- De inspectie verwacht dat Next St3p kennisuitwisseling en teamleren faciliteert, door bijvoorbeeld structurele teamoverleggen te houden en intervisie te organiseren.
- De inspectie verwacht dat Next St3p incidenten analyseert op overstijgend niveau zodat hier rode draden uit gehaald kunnen worden waar de organisatie vervolgens structurele verbetermaatregelen voor kan ontwikkelen.

**Norm 3.4****Oordeel**

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



Next St3p biedt jeugdigen en hun ouders de mogelijkheid voor hun individuele belangen op te komen.

Next St3p is aangesloten bij Er Is Iets Missegegaan en voldoet daarmee aan de verplichting aangesloten te zijn bij een klachtencommissie. De inspectie ziet op de website dat de klachtenregeling uitgelegd staat. Uit deze uitleg blijkt niet dat jeugdigen en/of ouders rechtstreeks de klachtencommissie kunnen benaderen zonder eerst in overleg met Next St3p te gaan. De inspectie leest dat twee dagen na het toezichtbezoek de tekst op de website is aangepast, waardoor te lezen is dat men rechtstreeks contact met de klachtencommissie kan opnemen. De klachtenregeling voorziet daarmee in een rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke klachtencommissie. Verder is Next St3p aangesloten bij Jeugdstem. Een medewerker en jeugdige vertellen dat de klachtenregeling bij de intake wordt besproken. Ook is de jeugdige ervan op de hoogte dat gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijke vertrouwenspersoon bij Jeugdstem.

## Bijlage: Verantwoording van het toezicht

De inspectie voerde het toezicht bij Next St3p uit op 21 februari 2024. 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:

- Een gesprek met een jeugdige.
- Een (telefonisch) gesprek met een ouder.
- Een gesprek met drie leden van het dagelijks bestuur van Next St3p.
- Gestructureerde interviews met:
  - een medewerker
  - een (voormalig betrokken) gedragswetenschapper
  - een netwerkpartner (mentor woning jeugdige)
- De check van vier dossiers op de aanwezigheid van de Verklaring Omtrent het Gedrag van medewerkers, waarbij de inspectie op basis van een aantal criteria zelf de dossiers heeft geselecteerd.
- De check van drie dossiers van jeugdigen, onder andere op de aanwezigheid van een plan en risico-inschattingen en -beoordelingen. Hierbij was een medewerker aanwezig. De inspecties hebben zelf de dossiers geselecteerd.
- Analyse van de volgende documenten:
  - Kwaliteitshandboek
  - Aanmeldformulier
  - Tevredenheidsonderzoek ouders, verwijzers en medewerkers
  - Checklist aanstelling medewerkers



Duidelijk. Onafhankelijk. Eerlijk.

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