

Toezicht op hulpverlening schiet doel voorbij

Stop met al die vormen van toezicht op jeugdbescherming. Dat brengt te veel eisen en administratie met zich mee. Kwaliteit van de begeleiding moet centraal staan.

DOOR THOMAS VAN ANDEL, SIGRID VAN DE POEL EN LOBKE VAN RIJN

Een gecertificeerde instelling heeft gemiddeld te maken met meer dan veertien toezichthouders. Zo werd de hulpverlening in een Amsterdams gezin de afgelopen vier jaar maar liefst 28 keer onderbroken doordat de vader bij vier instanties meerdere klachten indiende. Zonder bevredigend resultaat voor de kinderen of de vader, en met een hoop administratie tot gevolg. Talloze instanties – nationale en gemeentelijke (kinder)ombudsmannen, gemeentelijke klachtfunctionarissen en klachtencommissies, Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), gezamenlijke inspecties, Samenwerkend Toezicht Jeugd, Autoriteit Persoonsgegevens, Keurmerkinstituut – vragen hulpverleners om verantwoording af te leggen. Deze opeenstapeling van controles leidt af van de kern van jeugdbescherming: zorgen dat kinderen veilig zijn. Daarom bepleiten wij een alternatieve inrichting van het toezicht.

VEERKRACHT

In de eigen organisatie bieden het normenkader, de raad van toezicht en een goed functionerende ondernemings- en cliëntenraad een vrij compleet toezichtkader. Sinds de decentralisatie zijn er desondanks verschillende externe toezichthouders toegevoegd. Tel daar de gemeentelijke opdrachtgevers bij op. Dat vraagt om veerkracht van instellingen en enorme inspanningen van medewerkers. Afstemming tussen toezichthouders lijkt geen prioriteit te hebben, net zo min als de inperking van de administratieve lasten. In het jeugdbeschermingssysteem zelf zijn al allerlei controles ingebouwd. Op casusniveau zijn dit bijvoorbeeld de Raad voor de Kinderbescherming, de rechtbank, de onafhankelijke klachtencommissie en de uitvoerdersoverleggen, waarin gezinnen en professionals gezamenlijk de ontwikkeling in gezinnen bespreken. Op organisatieniveau is dit het Normenkader jeugdbescherming & jeugdreclassering, dat ieder jaar wordt getoetst door een onafhankelijk instituut en een raad van toezicht. Wat is daarnaast nog nodig? Wij hebben een paar suggesties. De Inspectie Jeugdzorg biedt vanouds toezicht op casusniveau

en werkt daarin inmiddels structureel samen met de Inspecties voor de Gezondheidszorg en Veiligheid & Justitie. In het nieuwe systeem zijn gemeenten verantwoordelijk voor individuele gezinnen. Het zou dan ook passend zijn, als gecertificeerde instellingen voortaan verantwoording over individuele casussen afleggen aan gemeenten. De inspecties kunnen zich dan richten op het monitoren van gemeenten, als verantwoordelijken voor de jeugdzorg. De instellingen informeren na een calamiteit of incident de gemeente. De inspecties kunnen vervolgens controleren of gemeenten hier zelf voldoende van leren.

KEURMERK

Op organisatieniveau zou de rol van het Keurmerkinstituut verder ontwikkeld moeten worden. Deze is belast met de uitvoering van de certificering volgens het Normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het Keurmerkinstituut bezoekt nu elk jaar alle gecertificeerde instellingen voor een (her)certificering. Op de website wordt vervolgens gepubliceerd welke instellingen (voorlopig) gecertificeerd zijn. Een logisch vervolg hierop is, dat het Keurmerkinstituut op zijn website ook informatie gaat geven over de kwaliteit van instellingen. Dit geeft gemeenten essentiële informatie.

Daarnaast zou de hercertificering effectiever en efficiënter ingericht kunnen worden, door organisaties risicogestuurd te bezoeken. Organisaties kennen hun eigen manier van werken. Daarbij ontstaan organisatiespecifieke risico's. Door in het toezicht daarop te focussen, kan op een efficiëntere manier helder worden wat noodzakelijke verbeteringen zijn.

KLACHTEN

Voor instellingen en voor gezinnen is het van belang dat klachten zo zorgvuldig en zo snel mogelijk worden afgehandeld, zodat de begeleiding daarna weer op een constructieve manier voortgezet kan worden. Vóór de transitie vond de klachtbehandeling op drie niveaus plaats: gezinsmanager/teammanager, onafhankelijke klachtencommissie, Nationale Ombudsman. Nu zijn daar nog

twee organen bijgekomen: de gemeentelijke (kinder)ombudsman en het tuchtrechtreglement van de SKJ. Het komt regelmatig voor dat ouders op al deze plekken met hun klachten aankloppen. Denk bijvoorbeeld aan vechtscheidingen waarbij beide ouders afzonderlijk klachten indienen. De klachten worden steeds zorgvuldig opgepakt, maar de uitkomst leidt vaak niet tot tevredenheid van de klager.

Wij pleiten ervoor terug te gaan naar de drie niveaus van voor de decentralisatie. Een klacht wordt in eerste instantie ingediend bij een gezins- of teammanager. De teammanager organiseert vervolgens een bemiddelingsgesprek met de klager en de gezinsmanager. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan een onafhankelijke klachtencommissie de klacht grond of ongegrond verklaren. Als dat nog steeds niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klager een ombudsman benaderen. Dit kan de lokale ombudsman zijn óf de nationale, maar niet allebei. Hierover moeten nationale en lokale ombudsmannen duidelijke afspraken maken. Overigens denken wij dat het goed zou zijn als gemeenten, in plaats van de instellingen, de onafhankelijke klachtencommissies zouden inrichten. Zo kunnen ze hun rol als opdrachtgever van de gecertificeerde instellingen inhoud geven aan de hand van de informatie die ze uit de klachten krijgen.

TUCHTRECHT

Een andere nieuwe speler in de klachtafhandeling sinds de transitie, is het tuchtrecht dat wordt uitgevoerd door de SKJ. Wij juichen professionalisering toe; registratie draagt daar aan bij. Maar gezinsmanagers ervaren het tuchtrecht als een enorm verzwarende factor voor het toch al zware werk dat zij doen. Bovendien staat het haaks op de multidisciplinaire en gezamenlijke werkwijze en besluitvorming: er zijn altijd meerdere gezinsmanagers, de teammanager en de gedragsdeskundige betrokken bij het nemen van essentiële besluiten. Dit betekent dat de organisatie verantwoording zou moeten afleggen, niet het individu.

Wij pleiten ervoor om het tuchtrecht af te schaffen. In plaats van een externe tuchtrechtprocedure mag naast SKJ-registratie van instellingen verwacht worden dat zij zelf het functioneren van individuele medewerkers in de gaten houden. Het Normenkader jeugdbescherming & jeugdreclassering is er vervolgens om te toetsen of instellingen inderdaad maatregelen treffen als medewerkers niet functioneren. Als een medewerker de normen van de organisatie, en daarmee ook die van de samenleving overschrijdt, volstaat het tuchtrecht niet meer. Dan kan er individueel vervolgd worden.

KWALITEIT

Op al deze terreinen kan het toezicht op de jeugdbescherming nog verbeterd worden. Zo ontstaat een manier van werken die veel minder druk legt op de individuele medewerker en die de kwaliteit van de jeugdzorg bevordert. En daarmee de veilige ontwikkeling van kinderen. ●

De auteurs werken bij Jeugdbescherming Regio Amsterdam.



COLUMN JOOST VAN DEN BRAAK

Ongehoorzaam

Bijna tien jaar geleden begon ik met een vragenrubriek in *Jeugd-enCo*, de Helpdesk. Daarna schreef ik jarenlang, om het nummer, op persoonlijke titel een column. Twee hoofdredacteurs en twee eindredacteurs maakte ik mee. Hoog tijd om ook van columnist te wisselen.

Wat mij opviel in dit decennium? Ontwikkeling lijkt vaak op een processie: een of twee stapjes vooruit, dan weer een terug. Daar ligt dan ook de werkelijke uitdaging voor de jeugdzorg: iets meer stapjes vooruit dan achteruit zetten, zodat per saldo vooruitgang wordt geboekt. Verder werden er manieren van werken ingevoerd die lang niet altijd doordacht waren. Dat was vaak te merken aan de onduidelijke of ongelukkige termen die hiervoor werden bedacht. Sprekende voorbeelden: 'drang en dwang' (is drang niet gewoon dreigen met dwang?), 'goed en goed genoeg' (is goed genoeg geen vermomde bodemeis?) en 'doorzettingsmacht' (??). En dan waren er nog talloze woorden die veel gebezigd werden en daarna verdwenen, zoals de 'zorgprogrammering'.

De mantra bij dit alles is: het kind staat centraal. Maar waar blijft de instelling die publiekelijk zegt: we verlenen eerst de hulp die nodig is en de tijd die overblijft besteden we aan bureaucratie zoals registratie? Waarom vindt hulp pas plaats nadat eerst aan bureaucratische voorwaarden en vereisten is voldaan? Waarom is er, met andere woorden, zo weinig sprake van ongehoorzaamheid in de transformatie?

Mijn advies: stel als sector (of als blad) een prijs in voor de meest ongehoorzame instelling. Noem het de *first things first*-prijs: eerst het kind en dan de papieren.

Wat voor ontwikkelingen zich ook voordoen, één ding moet altijd centraal blijven staan: de werkrelatie hulpverlener-cliënt. Want dáár gebeurt het. Daar wordt gecommuniceerd, daar worden bondgenootschappen gesloten, daar is sprake van solidariteit, daar wordt met (familie)netwerken gewerkt, daar vindt de vernieuwing in de jeugdzorg plaats.

Tot slot een wens. Jeugdzorg of jeugdhulp moet weer een gerespecteerd vak worden, waarin mensen werken die trots zijn op hun werk en die met inzet en plezier hun werk doen. Dat realiseren is een opgave voor de hele jeugdsector. ●

Joost van den Braak is zelfstandig adviseur. Tot voor kort werkte hij bij Van Montfoort. Dit is zijn laatste column.