

Betreft: klachtenbehandeling in de Jeugdzorg .

Enkele citaten uit: Een handreiking voor een goede klachtenbehandeling in de jeugdzorg. Brochure van de nationale ombudsman d.d. 23 maart 2010 (zie bijlage):

Een goede klachtbehandeling is belangrijk voor het herstel van vertrouwen van de burger

in de overheid en dat geldt ook voor Bureau Jeugdzorg. Dit is des te meer van belang als

er sprake is van een langdurige relatie met de instantie, zoals bij Bureau Jeugdzorg vaak het geval is. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een oordeel of aanbeveling die tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn die te aanvaarden.

Een goede klachtbehandeling is ook belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme

is voor de professionals in de jeugdzorg. Zorgvuldig behandelde klachten kunnen zowel voor individuele professionals als voor de organisatie waarin zij werken *aanwijzingen voor verbetering opleveren*. Het is niet voor niets dat aan klachtbeoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties.

De Nationale ombudsman is van mening dat voor iemand die met Bureau Jeugdzorg te maken krijgt de kwaliteit van de klachtbehandeling niet afhankelijk mag zijn van de provincie waar hij woont. Op zich mogen er verschillen zijn. De geloofwaardigheid van het werk van de Bureaus Jeugdzorg is er echter mee gediend dat er wat betreft visie en essentiële uitgangspunten van de klachtprocedure geen ongerechtvaardigde verschillen tussen de instellingen zijn.

II. VISIE

Bureau Jeugdzorg staat voor kwalitatieve klachtbehandeling. Onvrede die er leeft in de

contacten tussen betrokkenen en Bureau Jeugdzorg mag de hulpverlening aan het kind

niet in de weg staan. Klachtbehandeling dient met respect voor de onvrede en oplossingsmogelijkheden van beide partijen plaats te vinden en is daarom een kwestie van maatwerk. Klachtbehandeling kan niet zonder positief effect blijven op de contacten tussen de betrokkenen en Bureau Jeugdzorg en is onderdeel van een proces tot voortdurende verbetering van het werk van Bureau Jeugdzorg.

III. UITGANGSPUNTEN VOOR GOEDE, EERLIJKE EN EENDUIDIGE KLACHTBEHANDELING BIJ DE BUREAUS JEUGDZORG

1. Wie kan klagen

Iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van een Bureau Jeugdzorg kan klagen. Bureau Jeugdzorg kent een informele en een formele klachtbehandeling.

Informele klachtbehandeling vindt plaats op uitvoerend niveau en is gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Elke uiting van onvrede van een ieder wordt adequaat door het uitvoerend niveau behandeld als klacht.

4. Gesprek bij informele klachtbehandeling

De gesprekken in het kader van klachtbehandeling op uitvoerend niveau, die in beginsel gericht zijn op conflictoplossing en relatieherstel, worden gevoerd onder leiding van een persoon die daarvoor over de juiste competenties beschikt, waaronder bemiddelingsvaardigheden.

Van het gesprek dient schriftelijk verslag te worden gedaan. Van het gespreksverslag dat ook de uitkomst van het klachtgesprek bevat, wordt een afschrift verzonden aan klager en beklaagde.

6. Uitspraak na informele klachtbehandeling

Als de klacht door middel van het gesprek niet is opgelost, en verzoeker met zijn klacht bovendien niet terecht kan bij de klachtencommissie, dient een bestuurder in deze fase, dat wil zeggen na informele behandeling van de klacht, een oordeel te geven over de klacht.

Geachte voorzitter, geachte aanwezigen,

Bovenstaand enkele citaten uit de handreiking van de ombudsman zou tot verbetering van het klachtenreglement van bureau Jeugdzorg hebben moeten leiden.

Tot mijn verbazing tref ik op de site van SBJD een Klachtreglement Cliënten van de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe met goedkeuring door het MT en een bestuurder d.d. 20-12-2010 (zie bijlage).

Met het vasthouden aan Artikel 68 lid 1 Wet op de Jeugdzorg (blz 3), is het dus niet mogelijk dat iedereen kan klagen over SBJD. Dit lijkt mij onterecht aangezien de ombudsman verder stelt, dat SBJD lering kan trekken uit een klacht. Dat de jeugdzorg een lerende organisatie is, mag worden geconcludeerd verschillende geschriften, waaronder: het actieplan professionalisering jeugdzorg, het addendum voor de jeugdzorgwerker en defence for children(zie bijlages).

Het Klachtreglement Cliënten van de SBJD heeft mij ook om andere redenen verbaasd en verontrust. Namelijk het stuk is alleen goedgekeurd door het MT terwijl een bestuurder verantwoordelijk is voor het document. Dus geen bestuurders, geen cliëntenraad, geen klachtencommissie, geen ombudsman, geen Raad van Toezicht! Je zou toch veronderstellen dat een lerende organisatie met zoveel mogelijk deskundigen in overleg gaat en graag gebruik maakt van de handreiking van een ombudsman en graag van organisaties die stukken hebben opgesteld als het actieplan professionalisering jeugdzorg en addendum voor de jeugdzorg werker.

Als financierder van jeugdzorg Drenthe hoop ik, dat de provincie haar voordeel wil doen met mijn opmerkingen, zodat alle gedupeerden van jeugdzorg Drenthe kunnen uitzien naar een betere en verantwoorde jeugdzorg dan thans het geval is in Drenthe. Zie ook mijn aandeel in de inspraaknotitie op het uitvoeringsprogramma jeugdzorg 2011!

Met vriendelijke groet,

Mevrouw H.G.REIJMERINK-Kamst (ervaringsdeskundige)
De Hietbrink 52
7824XT Emmen



Klachtrecht cliënten

Artt. 67 en 68 Wet op de Jeugdzorg

Titel: Klachtrecht cliënten	Goedkeuring door <input checked="" type="checkbox"/> MT <input type="checkbox"/> VMO <input type="checkbox"/> VM TL
Documentverantwoordelijke: Bestuurder	Datum goedkeuring: 20-12-2010
Nummer: 1.3	Datum in werking: 21-12-2010
Versie: 2.0	Datum revisie: 20-12-2011

Dit document is onderdeel van het kwaliteitssysteem van Bureau Jeugdzorg Drenthe en is beschikbaar via het intranet. Papieren versies zijn alleen geldig op de datum van afdrucken.

Klachtreglement Cliënten van de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe

Overwegende

- * dat van de zijde van de instelling gestreefd wordt naar een optimale hulp- en dienstverlening aan cliënten.
- * dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen van de kant van de instelling.
- * dat alvorens een signaal of uiting van onvrede van de cliënt als klacht wordt behandeld het daarbij de voorkeur verdient dat cliënt en betrokken medewerker, op initiatief van de desbetreffende manager, in een gesprek trachten de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen.
- * dat de cliënt het recht heeft om onmiddellijk of na een informele klachtbehandeling te kiezen voor een formele klachtbehandeling.

Gelet op

- de Wet op de Jeugdzorg

Stelt vast

- de regeling “**Klachtrecht Cliënten Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe**” op grond van Hoofdstuk XII Klachtrecht, artikelen 67 en 68 van de Wet op de Jeugdzorg.

Inleidende bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Instelling	Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe
Klacht	Het kenbaar maken van onvrede over een gedraging van <ul style="list-style-type: none"> ◆ de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe; ◆ één of meerdere voor deze stichting werkzame personen.
Klager Artikel 68 lid 1 Wet op de Jeugdzorg omschrijft de mogelijke klager	<ul style="list-style-type: none"> ◆ de jeugdige ◆ de ouder(s), ◆ de voogd, ◆ de stiefouder(s), ◆ een andere(n) die een jeugdige als behorende tot zijn /haar/hun gezin verzorgen en opvoeden, ◆ een ander, anders dan de ouder, samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent, ◆ de nabestaande(n) (art. 68lid 6 Wjz).
Verweerder	De instelling of de bij de instelling werkzame persoon over wie een klacht wordt ingediend.
Klachtencommissie	De door de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe ingestelde commissie die belast is met de behandeling van bij haar ingediende klachten, verder te noemen " <i>de commissie</i> ".
Gedraging	Enig handelen of nalaten van de instelling en/of voor haar werkzame personen, alsmede het nemen van een besluit, niet zijnde een besluit in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht, dat gevolgen heeft voor de belanghebbende /betrokkene.
Informele klachtbehandeling	Behandeling van de klacht door de direct leidinggevende volgens de beschrijving in dit reglement, in beginsel gericht op conflictoplossing en relatieherstel.
Formele klachtbehandeling	Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie volgens de beschrijving in dit reglement, en een uitspraak van bestuurder waarin deze aangeeft of hij het oordeel van de commissie deelt.

Artikel 2. Algemene bepalingen

1. De cliënt wordt bij aanvang van de hulp door de instelling zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd over de klachtenregeling.
2. Behandeling van klachten vindt niet in het openbaar plaats in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.
3. Het klachtreglement valt onder de werking van het door de instelling gehanteerde privacyreglement dat hierop onverkort van toepassing is.
4. De klager kan kiezen voor een informele of een formele klachtbehandeling. Na afronding van een informele klachtbehandeling behoudt de klager het recht om alsnog, aansluitend, te kiezen voor een formele klachtbehandeling

Artikel 3. Bijstand door vertrouwenspersoon

1. Zowel de klager als verweerder kunnen zich tijdens de behandeling laten bijstaan door een derde.

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Een klager dient een klacht in over een gedraging van de instelling en/of voor haar werkzame personen.
2. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend en wel zodanig dat duidelijk is waarover geklaagd wordt en tegen wie.
3. De klacht dient bij voorkeur zo spoedig mogelijk, nadat klager redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de gedraging, te worden ingediend. Klachten betrekking hebbend op feiten ouder dan een jaar worden niet behandeld, tenzij deze redelijkerwijze niet eerder door klager konden worden ingediend.

Artikel 5. keuze voor formele of informele klachtbehandeling

1. De klacht wordt, afhankelijk van de adressering, ontvangen door de leidinggevende van de betreffende afdeling of door de secretaris van de klachtencommissie.
2. De leidinggevende of de secretaris van de klachtencommissie doen aan klager het voorstel voor de keuze tussen een formele of informele klachtbehandeling.
3. Bij keuze van de klager voor een rechtstreekse formele klachtbehandeling stuurt de leidinggevende de klacht per direct door aan de secretaris van de klachtencommissie.
4. Bij keuze van de klager voor een informele klachtbehandeling stuurt de secretaris van de klachtencommissie de klacht per direct door aan de betreffende leidinggevende.

Informele klachtbehandeling

Artikel 6. wijze van behandeling:

1. Informele klachtbehandeling vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de leidinggevende
2. De leidinggevende nodigt de klager en overige betrokkenen uit voor een gesprek.
3. De leidinggevende zit het gesprek voor of delegeert deze taak.
4. De leidinggevende zorgt ervoor dat er een schriftelijk verslag van het gesprek gemaakt wordt. Het verslag bevat minimaal een beschrijving van waarover geklaagd werd, hoe de klacht besproken is, wat de uitkomst van de bespreking was, en of de klager tevreden is met de uitkomst van het gesprek. Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van het gesprek vermeldt het verslag bovendien of de cliënt een formele klachtbehandeling wenst en of de cliënt deze klacht zelf bij de secretaris van de klachtencommissie wil indienen dan wel kiest voor doorgeleiding van de klacht door de leidinggevende.
5. Van het verslag wordt een afschrift verzonden aan de klager, de beklagde en aan de secretaris van de klachtencommissie.
6. De secretaris van de klachtencommissie registreert de uitkomsten van de informele klachtgesprekken.

Formele klachtbehandeling

Artikel 7. De klachtencommissie

1. De commissie is bevoegd een klacht te behandelen, tenzij
 - 1.1.1. de klacht gaat over een of meer andere stichtingen.
 - 1.1.2. de klacht betrekking heeft op een indicatiebesluit, of een ander besluit krachtens de Algemene Wet Bestuursrecht
2. Een klacht wordt door de commissie behandeld, tenzij de klacht anoniem is.
3. De commissie bestaat uit tenminste drie onafhankelijke leden, waaronder een voorzitter die bij voorkeur een juridische achtergrond heeft. Deze personen zijn niet werkzaam voor of bij de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe.
4. De leden van de commissie worden voor de duur van drie jaar benoemd door de bestuurder van de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe met de mogelijkheid tot herbenoeming.
5. Gelet op de taken van de commissie, zoals genoemd in artikel 68 lid 2 sub a tot en met e, lid 7 van de Wet op de Jeugdzorg, wordt aan de commissie een griffier en een ambtelijk secretaris toegevoegd.
6. De leden van de commissie, de griffier en de ambtelijk secretaris zijn tot geheimhouding verplicht.
7. De instelling verplicht zich om de commissie toegang te verschaffen tot relevante informatie (uitgezonderd werkaantekeningen) met betrekking tot de klacht. De klager wordt geacht door de

indiening van zijn klacht hiervoor toestemming te geven. Medische informatie kan pas worden opgevraagd en aan de commissie overgelegd na schriftelijke toestemming van klager.

Artikel 8. Wijze van behandeling:

1. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht besluit de commissie c.q. de fungerend voorzitter of de klacht al dan niet in behandeling kan worden genomen.
2. De commissie verzoekt de partijen uiterlijk vier weken na de datum van ontvangst van de klacht hun visie op de klacht in een hoorzitting mondeling bij de commissie toe te lichten. De partijen worden gehoord in elkaars aanwezigheid volgens het beginsel van hoor en wederhoor.
3. Klager en verweerder kunnen bij de commissie een verzoek indienen om derden op te roepen om als getuige/deskundige te worden gehoord. De commissie doet een uitspraak omtrent dit verzoek. Zij kan zelf ook besluiten een getuige/deskundige te raadplegen, waarna partijen nog kunnen reageren.
4. Indien de klacht gericht is tegen een beslissing van de instelling, niet zijnde een beslissing in de zin van de AwB, kan de commissie de bestuurder adviseren om de uitvoering van deze beslissing gedurende de behandeling op te schorten. Voldoet de instelling niet aan dit verzoek, dan zal zij binnen drie werkdagen de commissie hierover beargumenteerd inlichten.
5. De commissie doet uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk verslag van haar bevindingen, conclusies en eventuele aanbevelingen aan de klager, verweerder en de bestuurder van de instelling. Indien niet aan deze termijn kan worden voldaan doet de commissie hen hiervan gemotiveerd mededeling onder vermelding van de termijn waarbinnen zij wèl haar verslag zal doen.

Artikel 9. De klacht afhandeling door de bestuurder

1. De bestuurder van de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe deelt de klager, verweerder en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie, schriftelijk met redenen omkleed, mee of hij het oordeel van de commissie over de (on)gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Indien het bestuurder niet mogelijk is zijn mededeling binnen de in het vorige lid genoemde termijn uit te brengen, doet hij daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager, verweerder en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn mededeling zal uitbrengen met dien verstande dat dit uitstel ten hoogste vier weken is.

Algemene bepalingen

Artikel 10. Verslaglegging

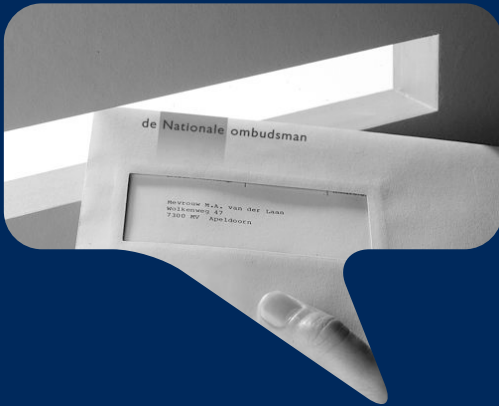
1. De Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar, op grond van artikel 68 lid 7 sub a tot en met g van de Wet op de Jeugdzorg, een openbaar verslag wordt opgesteld waarin het aantal en de aard van de informele en door de commissie formeel behandelde klachten worden vermeld. Dit verslag wordt voor 1 juni van het daarop volgend kalenderjaar gezonden aan Gedeputeerde Staten van de Provincie Drenthe, de Inspectie Jeugdzorg, de cliëntenraad van de Stichting Bureau Jeugdzorg Drenthe en de betrokken cliëntenorganisaties.
2. Over elk kalenderjaar vindt op basis van de informele en formele klachten een analyse plaats. Dit ten behoeve van een directiebeoordeling.
3. Er zal jaarlijks overleg plaatsvinden van de commissie en bestuurder van de stichting naar aanleiding van het in het vorige lid genoemde verslag.

Artikel 11. Slotbepaling

1. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de bestuurder worden de in deze regeling aan de bestuurder toegekende bevoegdheden uitgeoefend door de voorzitter van de Raad van Toezicht.
2. Over geschillen waarin dit reglement niet voorziet beslist de fungerend voorzitter.

Goede klachtbehandeling in de Jeugdzorg





datum: 23 maart 2010
nummer : 2010/045

GOEDE KLACHTBEHANDELING IN DE JEUGDZORG

een handreiking

Onderzoeksteam:

mevrouw mr. drs. N. van der Bijl
mevrouw mr. P.C. van Dorst
mevrouw mr. F.F. Wery

Ondersteuning:

mevrouw C.M. Reijndorp

BESCHOUWING

Dit project ben ik gestart met drie Bureaus Jeugdzorg die samen met mij wilden verkennen waar en hoe klachtbehandeling bij Bureaus Jeugdzorg kan worden verbeterd. Samen met Bureau Jeugdzorg Gelderland, Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland is een gezamenlijke visie op klachtbehandeling ontwikkeld en zijn daaruit voortvloeiende uitgangspunten opgesteld. Met deze uitgangspunten komen de bureaus tot een meer eenduidige klachtbehandeling. Tegelijkertijd laten de uitgangspunten ruimte voor eigen keuzes en passende klachtbehandeling die voldoende aansluit bij de dagelijkse praktijk.

Deze handreiking wordt gedragen door de drie Bureaus Jeugdzorg die zijn betrokken bij dit project. De handreiking spreekt echter alle bureaus aan. Ik vertrouw erop dat de bestuurders van alle Bureaus Jeugdzorg en de landelijk werkende instellingen, het Leger des Heils, de Stichting Gereformeerde Jeugdzorg en de William Schrikker Groep, achter deze visie en handreiking gaan staan en daadwerkelijk aan de slag gaan binnen hun eigen Bureau Jeugdzorg om te komen tot goede eerlijke en eenduidige klachtbehandeling in de Jeugdzorg!

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

INHOUDSOPGAVE

I.	Inleiding	3
II.	Visie	5
III.	Uitgangspunten klachtbehandeling Bureaus Jeugdzorg	7
IV.	Toelichting	11

I. INLEIDING

Als er problemen ontstaan rond een kind kan het nodig zijn dat Bureau Jeugdzorg wordt ingeschakeld. Vaak komt de relatie met Bureau Jeugdzorg vrijwillig tot stand, maar soms is de relatie opgelegd door de rechter in de vorm van een ondertoezichtstelling. De kinderen, hun ouders of verzorgers zijn in die situaties afhankelijk van de hulpverlening van Bureau Jeugdzorg. Zij moeten het beslissingsrecht overlaten aan Bureau Jeugdzorg, zonder de keuze te hebben of zij dit wel willen. Soms twijfelen zij of Bureau Jeugdzorg wel op een juiste manier omgaat met de kinderen en hun eigen rechten. Voor de aanvaarding van keuzes die Bureau Jeugdzorg maakt, is het vaak van doorslaggevend belang dat die keuzes rechtvaardig overkomen. Die rechtvaardigheid hangt nauw samen met de al dan niet behoorlijke wijze waarop kinderen, hun ouders of verzorgers door Bureau Jeugdzorg behandeld worden. Als het mis gaat met die behoorlijkheid kan dit leiden tot klachten over de handelwijze van Bureau Jeugdzorg.

Een goede klachtbehandeling is belangrijk voor het herstel van vertrouwen van de burger in de overheid en dat geldt ook voor Bureau Jeugdzorg. Dit is des te meer van belang als er sprake is van een langdurige relatie met de instantie, zoals bij Bureau Jeugdzorg vaak het geval is. Als klagers zich gehoord en serieus genomen voelen en het gevoel hebben dat een behoorlijke klachtbehandeling plaatsvindt, dan zullen zij ook eerder in staat zijn te luisteren naar een oordeel of aanbeveling die tegenstrijdig is met hun verwachtingen en zullen zij eerder in staat zijn die te aanvaarden.

Een goede klachtbehandeling is ook belangrijk omdat het een onmisbaar terugkoppelingsmechanisme is voor de professionals in de jeugdzorg. Zorgvuldig behandelde klachten kunnen zowel voor individuele professionals als voor de organisatie waarin zij werken aanwijzingen voor verbetering opleveren. Het is niet voor niets dat aan klachtbeoordelingen een aanbeveling verbonden kan worden. Doch afgezien van concrete aanbevelingen vormt klachtbehandeling een goede aanleiding voor de zelfreflectie die passend is voor professionals en professionele organisaties.

Op dit moment zijn er bij de klachtbehandeling bij de Bureaus Jeugdzorg opmerkelijke verschillen. Die verschillen betreffen zowel de vraag wie waarover kan klagen, als de procedure die gevolgd wordt. Het is ook niet altijd duidelijk wat de visie is van het Bureau Jeugdzorg op klachtbehandeling en hoe zich dat vertaalt in de inrichting van de klachtprocedure en in de uitvoeringspraktijk zoals de toegankelijkheid van de klachtprocedure en het onderwerp van de klacht. De Nationale ombudsman is van mening dat voor iemand die met Bureau Jeugdzorg te maken krijgt de kwaliteit van de klachtbehandeling niet afhankelijk mag zijn van de provincie waar hij woont. Op zich mogen er verschillen zijn. De geloofwaardigheid van het werk van de Bureaus Jeugdzorg is er echter mee gediend dat er wat betreft visie en essentiële uitgangspunten van de klachtprocedure geen ongerechtvaardigde verschillen tussen de instellingen zijn. De Nationale ombudsman heeft daarom besloten een onderzoek in te stellen naar klachtbehandeling door Bureaus Jeugdzorg en de landelijk werkende instellingen.¹

¹ Leger des Heils, Stichting Gereformeerde Jeugdzorg, William Schrikker Groep.

Met het aannemen van de motie Langkamp² heeft ook de Tweede Kamer benadrukt dat een goede, eerlijke en eenduidige klachtenafhandeling bij de Bureaus Jeugdzorg van groot belang is. De Tweede Kamer acht het onwenselijk dat de klachtafhandeling per Bureau Jeugdzorg verschilt. In zijn reactie op deze motie heeft minister Rouvoet verwezen op het onderhavige onderzoek van de Nationale ombudsman, dat toen reeds was gestart.

De Nationale ombudsman wil op basis van zijn expertise een bijdrage leveren aan goede, eerlijke en eenduidige klachtenafhandeling bij de Bureaus Jeugdzorg. Samen met Bureau Jeugdzorg Gelderland, Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant en Bureau Jeugdzorg Zuid-Holland heeft de Nationale ombudsman in verschillende bijeenkomsten gebrainstormd over de vereisten en dilemma's bij kwalitatief goede klachtbehandeling door Bureau Jeugdzorg. Met deze drie bureaus is een gezamenlijke visie op klachtbehandeling ontwikkeld en zijn daaruit voortvloeiende uitgangspunten opgesteld voor kwalitatief goede klachtbehandeling. Op deze wijze wordt duidelijk aan welke uitgangspunten elk Bureau Jeugdzorg, dat voor kwalitatief goede klachtbehandeling staat, moet voldoen. Dat neemt niet weg dat deze uitgangspunten ruimte laten voor eigen keuzes en passende klachtbehandeling die voldoende aansluit bij de dagelijkse praktijk.

² TK 2008-2009, 31866, nr. 7

II. VISIE

Bureau Jeugdzorg staat voor kwalitatieve klachtbehandeling. Onvrede die er leeft in de contacten tussen betrokkenen en Bureau Jeugdzorg mag de hulpverlening aan het kind niet in de weg staan. Klachtbehandeling dient met respect voor de onvrede en oplossingsmogelijkheden van beide partijen plaats te vinden en is daarom een kwestie van maatwerk. Klachtbehandeling kan niet zonder positief effect blijven op de contacten tussen de betrokkenen en Bureau Jeugdzorg en is onderdeel van een proces tot voortdurende verbetering van het werk van Bureau Jeugdzorg.

III. UITGANGSPUNTEN VOOR GOEDE, EERLIJKE EN EENDUIDIGE KLACHTBEHANDELING BIJ DE BUREAUS JEUGDZORG

1. Wie kan klagen

Iedereen die geconfronteerd wordt met een concrete gedraging van een Bureau Jeugdzorg kan klagen. Bureau Jeugdzorg kent een informele en een formele klachtbehandeling. Informele klachtbehandeling vindt plaats op uitvoerend niveau en is gericht op conflictoplossing en relatieherstel. Elke uiting van onvrede van een ieder wordt adequaat door het uitvoerend niveau behandeld als klacht.

Formele klachtbehandeling bestaat uit behandeling van de klacht door een externe klachtencommissie en een uitspraak van de directeur waarin hij aangeeft of hij het oordeel van de commissie deelt. Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid wordt door de klachtencommissie gekeken naar de inhoud van de klacht. Spreekt uit de aard van de klacht een zeker belang of relevante mate van betrokkenheid bij het kind, dan is de klacht in beginsel ontvankelijk.

2. Waarover kan worden geklaagd

In beginsel kan over alle gedragingen van Bureau Jeugdzorg geklaagd worden voor zover het om de behoorlijkheid van handelen gaat.

- Op uitvoerend niveau, waarbij de nadruk ligt op conflictoplossing en relatieherstel, kan elke gedraging van Bureau Jeugdzorg onderwerp zijn van klachtbehandeling.
- De klachtencommissie behandelt klachten over gedragingen van Bureau Jeugdzorg voor zover deze de behoorlijkheid raken.

3. Binnen welke termijn kan worden geklaagd

Een klacht dient binnen een termijn van één jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden te worden ingediend. Als er sprake is van een voortgezette gedraging of als de gedraging pas later merkbaar effect heeft, kan worden afgeweken van de jaartermijn. Het is dan wel van belang dat de klager niet onnodig lang heeft gewacht met het indienen van de klacht.

4. Gesprek bij informele klachtbehandeling

De gesprekken in het kader van klachtbehandeling op uitvoerend niveau, die in beginsel gericht zijn op conflictoplossing en relatieherstel, worden gevoerd onder leiding van een persoon die daarvoor over de juiste competenties beschikt, waaronder bemiddelingsvaardigheden. Van het gesprek dient schriftelijk verslag te worden gedaan. Van het gespreksverslag dat ook de uitkomst van het klachtgesprek bevat, wordt een afschrift verzonden aan klager en beklagde.

5. Registratie

Met het oog op het monitoren van de informele klachtbehandeling zorgt Bureau Jeugdzorg voor registratie van de uitkomst van het informele klachtgesprek.

6. Uitspraak na informele klachtbehandeling

Als de klacht door middel van het gesprek niet is opgelost, en verzoeker met zijn klacht bovendien niet terecht kan bij de klachtencommissie, dient een bestuurder in deze fase, dat wil zeggen na informele behandeling van de klacht, een oordeel te geven over de klacht.

7. Geen getrapte klachtbehandeling

Ondanks het bestaan van een informele en een formele fase verloopt klachtbehandeling door Bureau Jeugdzorg niet per se getrapt. Een klager heeft de mogelijkheid van directe toegang tot de klachtencommissie. Bij ontvangst van een klacht zal de ontvanger (Bureau Jeugdzorg of de klachtencommissie) met verzoeker overleggen welke klachtbehandeling passend is. Aan de hand van de aard van de klacht en het belang van de klager zal allereerst worden bekeken of klachtbehandeling op uitvoerend niveau, gericht op conflictoplossing en relatieherstel mogelijk is.

Indien dit niet het geval is zal de klachtencommissie worden gevraagd een oordeel te geven.

8. Doorgeleiding van klachten

Indien de klacht is aangemeld bij de klachtencommissie, vervolgens eerst is behandeld op uitvoerend niveau en klager aangeeft daarmee niet tevreden te zijn, dan draagt Bureau Jeugdzorg de klacht over aan de klachtencommissie. In die gevallen dat de klager direct geklaagd heeft op uitvoerend niveau en niet tevreden is met de behandeling van zijn klacht, biedt Bureau Jeugdzorg aan de klacht door te sturen aan de klachtencommissie.

9. Beschikbaarheid stukken

Tijdens behandeling van de klacht beschikken alle partijen op basis van gelijkwaardigheid over dezelfde stukken. Ook klager ontvangt derhalve de contactjournaals, plannen van aanpak en dergelijke die Bureau Jeugdzorg aan de klachtencommissie overlegt.

10. Verweer

De klachtencommissie vraagt schriftelijk verweer aan Bureau Jeugdzorg. Dit verweer wordt door de klachtencommissie voor de zitting toegezonden aan de klager.

De klachtencommissie geeft diegene die de klacht heeft voorgelegd tijdens de zitting het laatste woord.

11. Onderzoek naar toedracht

De klachtencommissie baseert haar oordeel niet alleen op de schriftelijke stukken maar onderzoekt zo veel mogelijk de ware toedracht. Zij streeft optimaal naar het reconstrueren van de feiten.

12. Oordeel klachtencommissie

De klachtencommissie kan een klacht, indien ontvankelijk, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren. Wanneer kan worden vastgesteld of aannemelijk moet worden geacht dat de onderzochte gedraging zich niet heeft voorgedaan, met andere woorden,

dat de klacht feitelijke grondslag mist, acht de commissie de klacht niet gegrond. Wanneer niet kan worden vastgesteld of de onderzochte gedraging zich heeft voorgedaan, dan onthoudt de klachtencommissie zich (op dit punt) van een oordeel.

Het oordeel is goed gemotiveerd en wordt, eventueel vergezeld van individuele of structurele aanbevelingen aan Bureau Jeugdzorg, toegezonden aan de klager, de beklagde en de leidinggevende van de beklagde. Daarnaast wordt het oordeel gestuurd aan de Raad van Bestuur van Bureau Jeugdzorg.

13. Uitspraak bestuurder

In beginsel neemt de bestuurder het oordeel van de klachtencommissie over. De bestuurder is in dat geval verantwoordelijk voor de motivering van de klachtencommissie, immers met het overnemen van het oordeel maakt hij de motivering tot de zijne.

14. Afwijken van het oordeel van de klachtencommissie

Het oordeel van de klachtencommissie bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de Stichting.

Een bestuurder kan afwijken van aanbevelingen als daar goede bestuurlijke afwegingen aan ten grondslag liggen. Indien de bestuurder afwijkt van aanbevelingen of aanbevelingen niet opvolgt, deelt hij dit gemotiveerd mee aan zowel de klachtencommissie als aan de klager.

De bestuurder kan in uitzonderlijke gevallen ook afwijken van het oordeel van de klachtencommissie. Indien de bestuurder zich niet kan vinden in de motivering van de klachtencommissie deelt de bestuurder dit gemotiveerd mee aan zowel de klachtencommissie als aan de klager. De bestuurder mag niet op eigen gezag afwijken van de feiten zoals vastgesteld in de klachtprocedure. Indien de bestuurder afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie omdat na de zitting nieuwe feiten naar voren zijn gekomen, dient er opnieuw hoor en wederhoor plaats te vinden. Dit kan in de vorm van een schriftelijke ronde of in de vorm van een tweede zitting bij de klachtencommissie.

15. Voortvarend

Bureau Jeugdzorg draagt zorg voor een voortvarende behandeling van de klacht. Dit betekent dat de afdoeningstermijn van zes plus vier weken, zoals door de verschillende Bureaus Jeugdzorg genoemd in hun klachtenregelingen, ook uitgangspunt is, dan wel maximaal met vier weken wordt verlengd, wanneer vooraf informele klachtbehandeling plaatsvindt.

16. Terugkoppeling

De bestuurder draagt zorg voor terugkoppeling van de klachten en de oordelen naar de werkvloer. Om een maximaal leereffect te bereiken worden zowel de klachten die informeel zijn afgedaan als de klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld nabesproken op teamniveau en op managementniveau.

17. Monitoring

De informele klachten en de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie worden door de Raad van Bestuur van de stichting gemonitord. De gegevens over de klachten worden gebruikt als managementinformatie om structurele verbeteringen in de organisatie te bewerkstelligen. Hiertoe wordt periodiek een rapportage gemaakt waarin patronen in klachten worden erkend en de maatregelen die zijn toegezegd naar aanleiding van een oordeel op een klacht worden gevolgd. Deze periodieke monitor wordt vervolgens besproken in de diverse gremia van het Bureau Jeugdzorg.

IV. TOELICHTING

Algemeen

Er bestaan op dit moment veel varianten van klachtbehandeling binnen Bureau Jeugdzorg. Er is sprake van de mogelijkheid van een bemiddelingsgesprek op uitvoerend niveau, maar een klager kan ook direct een oordeel vragen aan de klachtencommissie. Vaak wendt iemand zich direct tot de klachtencommissie. Deze wijst dan eerst op de mogelijkheid van een bemiddelingsgesprek, waarna eventueel alsnog een oordeel kan worden gevraagd aan de klachtencommissie. Het gebeurt ook dat de klachtencommissie direct aangeeft dat klager geen toegang heeft tot de klachtencommissie. Deze persoon kan met zijn klacht dan alleen op uitvoerend niveau terecht. De verschillende routes worden nu vooral ingegeven door de relatie van de klager tot het kind.

Om de kwaliteit van klachtbehandeling te verhogen zou Bureau Jeugdzorg deze al bestaande varianten op een andere manier kunnen inzetten, namelijk door zich te laten leiden door de aard van de klacht en het belang van de klager. Dit betekent dat Bureau Jeugdzorg moet investeren in het versterken van de informele klachtbehandeling³, met name in de fase van informatie inwinnen bij de klager. Zodra iemand bij Bureau Jeugdzorg een klacht indient, is het van belang te achterhalen wat het verhaal is achter de klacht. Waarom klaagt iemand? Wat wil iemand bereiken? Is er wel sprake van een klacht of gaat het eigenlijk om andere belangen? Is iemand het wellicht niet eens met de hulpverlening door Bureau Jeugdzorg? Heeft hij meer informatie nodig over bijvoorbeeld zijn rechten en plichten? Voelt hij zich onheus bejegend? Wil hij een uitspraak over een principiële kwestie? Op basis van de antwoorden op deze en andere vragen kan een passende vorm van behandeling van de klacht worden gezocht. In sommige gevallen zal iemand verwezen worden naar een bezwaarcommissie of naar een rechter omdat alleen via die weg het belang van de klager daadwerkelijk gediend kan worden.

Bureau Jeugdzorg is niet overgeleverd aan de procedure, in plaats daarvan beschikt zij over een soort menukaart met verschillende mogelijkheden waaruit de klager, gelet op zijn belang en de aard van de klachten, in overleg met Bureau Jeugdzorg een goede keuze kan maken.

Bovenstaande gedachtegang vormt de basis van hetgeen in de uitgangspunten is uitgewerkt. De visie en de uitgangspunten gelden, tenzij anders vermeld, voor klachtbehandeling door Bureau Jeugdzorg zowel op uitvoerend niveau als voor klachtbehandeling door de klachtencommissie.

1. Wie kan klagen

In de Memorie van Toelichting bij de Wet op de Jeugdzorg staat beschreven: "Klager is degene die in de klachtregeling van de stichting of zorgaanbieder als zodanig is aangewezen. In ieder geval zullen degenen die in het wetsvoorstel cliënt zijn ook klager

³ De term informele klachtbehandeling bevat geen waardeoordeel. De term wordt door bestuursorganen veelal gebruikt voor een pragmatische benadering van de klacht. De informele klachtbehandeling, waarbij op korte termijn persoonlijk contact wordt opgenomen met de klager om de kou uit de lucht te halen, leidt in veel gevallen tot een snelle oplossing voor beide partijen.

zijn." Dit betekent dat Bureau Jeugdzorg in ieder geval toegang tot de klachtencommissie moet openstellen voor degenen die als cliënt zijn aangewezen ingevolge artikel 68 van de Wet op de Jeugdzorg. De opsomming in de wet is echter geen limitatieve opsomming. Niets weerhoudt Bureau Jeugdzorg ervan om ook andere personen toegang te geven tot klachtbehandeling bij de klachtencommissie.

Er wordt bij de Bureaus Jeugdzorg een zekere angst gevoeld om de "deuren open te gooien" voor een ieder die een klacht wil indienen. Deze angst is voorstelbaar, maar mag natuurlijk geen reden zijn om de toegang tot klachtbehandeling te versmallen. Het ligt veel meer voor de hand om een passende klachtbehandeling te zoeken bij de aard van de klacht en het belang van de klager, dan om op voorhand al iemand van klachtbehandeling door de klachtencommissie uit te sluiten vanwege de persoon van de klager. Overigens is deze handelwijze op een aantal plekken al praktijk in gevallen dat uitsluiting van de persoon gelet op de aard van de klacht, niet juist lijkt.

Voor klachten van professionals (scholen, ketenpartners etc.) geldt het volgende. In de regel zal de aard van dergelijke klachten niet vragen om behandeling door de klachtencommissie. Klachten van professionals handelen vaak over samenwerkingsverbanden die niet soepel verlopen, knelpunten kennen en verbeterd moeten worden. Een passende behandeling van dergelijke klachten lijkt een constructief gesprek op uitvoerend niveau of, afhankelijk van de inhoud van de klacht, met een bestuurder. In het geval een professional echter een klacht indient waarbij niet zozeer de werkrelatie maar zijn of haar directe betrokkenheid bij het kind een rol speelt, geldt dezelfde situatie als voor alle andere klagers. Ook hier geldt dus steeds dat aan de hand van de aard van de klacht wordt beoordeeld door wie en op welke manier de klacht het beste opgepakt kan worden.

2. Waarover kan worden geklaagd

Over de inhoud van een rechterlijke uitspraak kan niet worden geklaagd bij de klachtencommissie. Wel kan de klachtencommissie een oordeel geven over de uitvoering van die rechterlijke uitspraak door Bureau Jeugdzorg op grond van de behoorlijkheid.

In beginsel stelt een klachtencommissie zich voorts terughoudend op als een klacht bijvoorbeeld het beleid van Bureau Jeugdzorg betreft. Echter zodra er een vermoeden is van een behoorlijkheidsgebrek in dat beleid, is de klachtencommissie wel degelijk bevoegd om daarover te oordelen.

De behoorlijkheid omvat onder meer: zorgvuldigheid, voortvarendheid, rechtszekerheid et cetera. Voor meer informatie over de behoorlijkheid en welke normen deze omvat, wordt korthedshalve verwezen naar de behoorlijkheidswijzer van de Nationale ombudsman.

3. Binnen welke termijn kan worden geklaagd

De termijn van één jaar is vastgesteld analoog aan de Algemene wet bestuursrecht.

4. Gesprek bij informele klachtbehandeling

De rol van gespreksbegeleider kan worden vervuld door iemand die over de daarvoor vereiste capaciteiten, zoals bemiddelingsvaardigheden, beschikt. Te denken valt

bijvoorbeeld aan een groepje personen binnen Bureau Jeugdzorg, getraind in conflictoplossing en agressiebeheersing, die kunnen worden ingezet om de rol van gespreksbegeleider bij een dergelijk klachtgesprek te vervullen.

5. Registratie

Borging van deze procedure kan plaatsvinden via een kwaliteitssysteem of via HKZ.

6. Uitspraak na informele klachtbehandeling

Omdat er een onderscheid bestaat tussen de klachten die kunnen worden voorgelegd op uitvoerend niveau en klachten die door de klachtencommissie worden behandeld, en sommige klagers/klachten derhalve geen toegang hebben tot een oordeel van de klachtencommissie, is het belangrijk dat er ook op uitvoerend niveau een volwaardige klachtbehandeling plaatsvindt. Dit betekent onder meer dat ook bij een uitsluitend informele klachtbehandeling, die niet naar tevredenheid van verzoeker is afgerond, de bestuurder een oordeel geeft over de klacht.

7. en 8. Geen getrapte klachtbehandeling en doorgeleiding van klachten

Met het bestaan van informele klachtbehandeling en formele klachtbehandeling is het belangrijk ervoor te waken dat er in feite toch getrapte klachtbehandeling plaatsvindt. In ieder geval kan de schijn van getrapte klachtbehandeling worden gewekt door van de klager te verlangen dat hij zijn klacht zelf, na informele klachtbehandeling, opnieuw voorlegt aan de klachtencommissie. Dit kan een onnodige drempel zijn voor klagers. Bureau Jeugdzorg dient daarom in ieder geval doorzending van de klacht aan te bieden. Uiteraard bestaan er situaties waarin de klager de voorkeur geeft zelf contact op te nemen met de klachtencommissie.

9. en 10. Beschikbaarheid stukken en verweer

Bureau Jeugdzorg dient zorg te dragen voor een goede voorbereiding van de zitting opdat beide partijen op basis van gelijkwaardigheid aan de zitting kunnen deelnemen. Dit houdt onder meer in dat alle partijen beschikken over dezelfde stukken en Bureau Jeugdzorg haar verweer zorgvuldig voorbereidt.

Van Bureau Jeugdzorg mag worden verwacht dat het een klager de gelegenheid biedt zijn standpunt naar voren te brengen en te verdedigen, en het daaraan eventueel tegenovergestelde standpunt van een bestuursorgaan te bestrijden. Hierbij past dat de klachtencommissie klager tijdens de zitting het laatste woord geeft.

11. Onderzoek naar toedracht

Het reconstrueren van feiten houdt onder meer in dat een klachtencommissie indien nodig extra stukken opvraagt en/of getuigen hoort.

12. Oordeel klachtencommissie

Als de feiten, ondanks de inspanningen van de klachtencommissie niet duidelijk worden, kan er beter 'geen oordeel' worden gegeven dan dat de verklaring van de medewerker van Bureau Jeugdzorg het voordeel van de twijfel krijgt.

13. Uitspraak bestuurder

Uit de brief aan de klager moet blijken dat de bestuurder zich het oordeel eigen maakt. Herstel van vertrouwen is belangrijk. Daarom neemt de bestuurder de verantwoordelijkheid ten aanzien van het gebeurde zelf. De bestuurder erkent bij een gegronde klacht wat fout is gegaan en verbindt daaraan (indien van toepassing) gevolgen.

14. Afwijken van het oordeel van de klachtencommissie

Het vereiste van hoor en wederhoor impliceert transparantie. Deze transparantie is ook gewenst in de bestuurlijke fase van de uitspraak op de klacht. Dit betekent dat er bij nieuwe feiten een nieuwe hoor en wederhoor-ronde moet plaatsvinden.

Dit geldt niet als de bestuurder wil afwijken van het oordeel omdat hij het niet eens is met de motivering. In dergelijke gevallen luistert de motivering van de bestuurder uiteraard zeer nauw.

15. Voortvarend

Het is voor de klager van belang dat hij ervan op aan kan dat zijn klacht zo voortvarend mogelijk wordt behandeld. Immers de klacht kan de hulpverlening aan het kind in de weg staan.

16. Terugkoppeling

Het herstel van vertrouwen van de klager is een belangrijke doelstelling van klachtbehandeling. Minstens zo belangrijk is het terugkoppelen van klachten naar de organisatie omwille van het leereffect. Daarnaast wordt met deze terugkoppeling bevorderd dat er op een open manier over klachten gesproken wordt, hetgeen uiteindelijk zal leiden tot een cultuur waarin medewerkers klachten zien als een gratis advies.

17. Monitoring

Klachten bevatten waardevolle informatie. Door middel van de monitor wordt er een verbinding gelegd tussen de klachten. Vooral structurele problemen worden op deze manier zichtbaar. Om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen en om ervoor te zorgen dat alle relevante signalen komen bovendrijven dienen niet alleen de klachten die zijn behandeld door de klachtencommissie, maar ook de klachten die zijn afgedaan op het informele niveau worden meegenomen in de monitor.

Deze monitor wordt vervolgens besproken in de diverse periodieke overleggen zoals het tweejaarlijks overleg tussen de bestuurder en de klachtencommissie, het overleg tussen de bestuurder en de vestigingsmanagers en het overleg met de cliëntenraad.



de Nationale
ombudsman

de Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Telefoon (070) 356 35 63
Fax (070) 360 75 72
www.nationaleombudsman.nl



Actieplan Professionalisering Jeugdzorg: de resultaten

Professionele jeugdzorg... met uitstekend opgeleide hulpverleners, een overzichtelijke beroepsstructuur, versterking van de beroepsregistratie, doordachte beroepsethiek en actuele bij- en nascholingsmogelijkheden. Sinds 2007 is met succes aan dit doel gewerkt binnen het Actieplan Professionalisering Jeugdzorg. Dankzij de inbreng van beroepsverenigingen en werkgevers, opleidingsinstellingen, de overheid én cliëntenorganisaties ligt er nu een bruikbare beroeps- en opleidingsstructuur. Hiermee wordt gericht geïnvesteerd in kwalitatief hoogwaardige jeugdzorg en het imago van de sector.

Deze investering is waardevol: professionals in de jeugdzorg doen belangrijk werk en dragen hierbij grote verantwoordelijkheden. Het is van groot belang dat zij optimaal worden opgeleid, toegerust en gefaciliteerd, zodat hun professionaliteit – en daarmee hun autonomie, vakmanschap en beroepstrots – wordt versterkt. Dit komt de kwaliteit van hun werk ten goede.

In deze factsheet leest u een beknopte samenvatting van de behaalde resultaten en producten van het Actieplan. Ook blikken we kort vooruit op de toekomst.

Vier hoofdoelen

Het Actieplan Professionalisering Jeugdzorg was gericht op:

1. het ontwikkelen van een overzichtelijke en samenhangende beroepenstructuur;
2. het verbeteren van de beroepsuitoefening door sterke beroepsverenigingen en de invoering van beroepsregistratie;
3. het verder opbouwen van kennis over beroepsethiek, beroepscodes en tuchtrecht voor de gehele jeugdzorg;
4. het actualiseren van de beroepsopleidingen en de bij- en nascholingsmogelijkheden.

Op basis van deze doelen zijn de volgende resultaten behaald.

De vakbekwame professional

De basis voor professionalisering in de jeugdzorg ligt onder andere in het ontwerpen van een beroepenstructuur. Er zijn competentieprofielen ontwikkeld voor de 'jeugdzorgwerker' en voor de 'gedragswetenschapper in de jeugdzorg'. Op basis hiervan kunnen beroepsopleidingen hun curricula vormgeven, actualiseren en afstemmen op vragen uit de praktijk. Daarnaast biedt de beroepenstructuur handvatten aan werkgevers bij de vormgeving van nascholingsbeleid en competentie management.

De professional in opleiding

Er is gewerkt aan een overzicht van de stand van zaken bij mbo/hbo-opleidingen waar studenten voor de jeugdzorg worden opgeleid. Op welke wijze kan het opleidingsaanbod beter worden afgestemd op actuele ontwikkelingen in het werkveld? Waar liggen vragen, leemtes en kansen? Cruciaal bleek de verbinding tussen professionals, opleiders en werkgevers. Daarnaast zijn aanbevelingen gedaan om de (post-master)opleidingsmogelijkheden voor gedragswetenschappers in de jeugdzorg te verbeteren.



Juli 2007

Start Actieplan Professionalisering Jeugdzorg

In het Haagse Nieuwspoort biedt Ella Kalsbeek aan minister voor Jeugd en Gezin André Rouvoet het Actieplan Professionalisering Jeugdzorg aan.

Februari 2008

Wervingscampagne

Via www.benijdesterkste.schakel.nl. Om de relevante beroepsverenigingen onder de aandacht te brengen van beroepskrachten in de jeugdzorg, is een wervingscampagne opgezet. De campagne loopt tot juni 2010.

September 2008

Publicatie Jeugdzorg in kaart

Van alle voorzieningen, beroepen en functies in de jeugdzorg geeft deze publicatie een overzicht.

Mei 2009

Rapport Opleiden voor de jeugdzorg

Dit rapport geeft een duidelijk advies en een implementatieplan om opleidingen in het hoger onderwijs beter aan te laten sluiten bij de vragen en de praktijk van het werkveld.

Juni 2009

Rapport De inzet van gedragswetenschappers

Dit rapport beschrijft de rol en positie van academisch opgeleide beroepsbeoefenaars in de jeugdzorg. Ook zijn er aanbevelingen geformuleerd voor het opleiden van deze professionals.

'Dankzij de constructieve inbreng van een groot aantal partijen zijn we erin geslaagd een stevig fundament neer te zetten voor de noodzakelijke professionalisering van de jeugdzorg. Dat biedt alle werkers in deze sector nieuwe ontwikkelingsperspectieven, die de kwaliteit van de hulpverlening direct ten goede komen. Ik hoop dan ook dat alle betrokken partijen de komende jaren met succes verder bouwen op dit fundament.'

Ella Kalsbeek, voorzitter stuurgroep Actieplan Professionalisering Jeugdzorg.

De georganiseerde professional

De organisatiegraad van professionals in de jeugdzorg is vergroot door het stimuleren van het lidmaatschap bij een van de beroepsverenigingen: NIP, NVO, NVMW en Phorza. Het bevorderen van de organisatiegraad van hbo-professionals in de jeugdzorg (maatschappelijk werkers, sociaal agogen) vroeg extra aandacht, omdat die bij de start van het Actieplan Professionalisering Jeugdzorg bijzonder laag was.

De reflectieve professional

Er is kennis opgebouwd en ontwikkeld over de betekenis van beroepscode en tuchtrecht voor de beroepen waar dit (via de beroepsverenigingen) al geregeld is. Daarnaast is gewerkt aan de ontwikkeling van een kwalitatief hoogwaardig verenigingstuchtrecht toegespitst op medewerkers voor die beroepen in de jeugdzorg waarbij dit nog niet was gerealiseerd. Duidelijk is geworden hoe beroepsethiek kan bijdragen aan professioneel handelen in de dagelijkse praktijk.



Juni 2009

Structuur voor landelijke dekking van beroepscode en tuchtrecht

Met argumentensessies zijn scenario's in kaart gebracht voor de organisatiestructuur van beroepscode en tuchtrecht in de jeugdzorg. De voorkeur is uitgesproken voor een model dat uitgaat van private beroepsregisters, bijbehorende beroepscode en verenigingstuchtrecht.

Augustus 2009

Competentieprofielen
Voor jeugdzorgwerkers (hbo-niveau) en gedragswetenschappers in de jeugdzorg (wo-niveau) zijn twee landelijk geldende competentieprofielen opgesteld: *Jeugdzorgwerker* en *Gedragswetenschapper in de jeugdzorg*.

November 2009

Verzoek aan Minister voor Jeugd en Gezin
Beroepsverenigingen, cliënten en werkgevers verzoeken de Minister erkenning van beroepen in de jeugdzorg in de vorm van wettelijke verplichting tot registratie bij één van de beroepsregisters. De minister heeft dit advies overgenomen en de Tweede Kamer is in mei 2010 akkoord gegaan.

Februari 2010

Databank Na- en Bijscholing online:
www.nji.nl/scholing
Alle na- en bijscholingsmogelijkheden die relevant zijn voor de beroepsuitoefening in de jeugdzorg en die geaccrediteerd zijn voor (her)registratie zijn samengebracht in één overzichtelijke databank.

Juni 2010

Vaststelling Landelijk Uitstroomprofiel jeugdzorgwerker
Het uitstroomprofiel jeugdzorgwerker bevat de afspraken tussen het hbo en het werkveld over de inhoud van een uitstroomvariant jeugdzorg voor de sociaalagogische opleidingen. Met dit uitstroomprofiel worden studenten beter voorbereid op het werk in de jeugdzorg.

'Als het actieplan oplevert dat de opleidingen professionals afleveren die voldoende zijn toegerust om de moeilijke klus te klaren, dat werkgevers hun medewerkers verder begeleiden en voldoende gelegenheid geven om bekwaam te worden en te blijven en dat medewerkers zelf verantwoordelijkheid nemen voor de ontwikkeling van hun vak: dan is het geslaagd. Vergeet niet dat de kwaliteit van een organisatie met name bepaald wordt door de kwaliteit van de medewerkers.'

Ben van Bruxvoort, stuurgroep professionalisering MOgroep Jeugdzorg.

De lerende professional

Om alle kwalitatief goede bij- en nascholingsmogelijkheden voor professionals in de jeugdzorg inzichtelijk te maken is één database ontwikkeld, de Databank Na- en Bijscholing. De kwaliteitsbeoordeling van de scholing vindt plaats via accreditatie door de beroepsregisters.

De erkende professional

Hoewel de maatschappelijke verantwoordelijkheid van professionals in de jeugdzorg groot is, en de kwaliteit van de geboden hulpverlening direct samenhangt met de inbreng van professionals, zijn zij niet wettelijk erkend en geldt er evenmin een verplichte beroepsregistratie. Daarom is gewerkt aan erkenning van de beroepen in de vorm van een wettelijke verplichting tot beroepsregistratie.



Juni 2010

Toelatingscriteria Kamer Jeugdzorg bekend
In het Beroepsregister van Agogisch en Maatschappelijk werkers (BAMw) wordt een specifieke Kamer Jeugdzorg ingericht, waardoor de kwaliteit van het handelen van jeugdzorgwerkers wordt getoetst. Zie ook www.beroepsregister-bamw.nl.

Juni 2010

Rapport Aansluiting werkveld-mbo-hbo
Er is meer duidelijkheid ontstaan over de rol en de specifieke inbreng van beroepskrachten in de jeugdzorg met een mbo-opleiding en over de mogelijkheden om de aansluiting tussen mbo-opleidingen en het werkveld verder te verbeteren.

Juni 2010

Eindrapportage Beroepscode en tuchtrecht
Aan de hand van casuïstiek heeft kennisopbouw- en ontwikkeling plaatsgevonden op het gebied van beroeps-codes en tuchtrecht in de jeugdzorg en is helder gemaakt op welke manier beroeps-ethiek een bijdrage kan leveren aan professionalisering.

Eind 2010

Addendum en gezamenlijk tuchtrecht hbo'ers
Er komt een addendum op de beroeps-codes specifiek voor jeugdzorgwerkers. Er komt een gemeenschappelijk tuchtrecht en -college voor BAMw-geregistreerden.

Begin 2011

Kamer Jeugdzorg bij het BAMw actief
Jeugdzorgwerkers kunnen zich inschrijven bij de Kamer Jeugdzorg.

Begin 2013

Wettelijke borging van registratie en tuchtrecht in de Wet op de Jeugdzorg
Er wordt bij wet vastgelegd dat jeugdzorgwerkers en gedragswetenschappers geregistreerd moeten staan bij een beroepsregister.

Te verwachten in 2010, 2011, 2012 en 2013

Uitwerking in de beroepspraktijk

Verbeterde aansluiting tussen hbo-opleiding en praktijk

Relevante hbo-opleidingen voor de jeugdzorg zijn nauwer gaan samenwerken met jeugdzorginstellingen in dezelfde regio. Hierdoor kunnen per regio andere accenten worden gelegd in de afstemming van het opleidingsaanbod op specifieke vragen vanuit de praktijk. Er ontstaan zo meer mogelijkheden voor stages en uitwisselingen tussen docenten en beroepskrachten. Ook inhoudelijk is het onderwijs beter afgestemd op de praktijk en de landelijk ontwikkelde competentieprofielen voor beroepskrachten in de jeugdzorg. In het Landelijk uitstroombroefiel voor de jeugdzorgwerker kunnen hbo-studenten nu veel gericht werken aan het zich eigen maken van de competenties zoals die in het nieuwe competentieprofiel van de jeugdzorgwerker zijn beschreven. De verdere ontwikkeling en verdieping van deze competenties vindt plaats tijdens het werken in de praktijk in combinatie met cursorisch onderwijs, literatuurstudie en supervisie. Om beginnende beroepsbeoefenaars hierbij te ondersteunen, werken werkgevers en opleidingen plannen uit voor een inwerkjaar in de praktijk, waarin net afgestudeerde beroepskrachten aanvullende scholing op de werkvloer kunnen krijgen en een mentor of coach krijgen toegewezen.

Nieuw perspectief voor continue deskundigheidsbevordering

Nadat beginnende beroepskrachten hun opleiding met succes hebben afgerond, worden zij opgenomen in één van de beroepsregisters. Jeugdzorgwerkers vinden elkaar in de Kamer Jeugdzorg van het BAMw. Jeugdzorgwerkers die al werkzaam zijn in de jeugdzorg worden eveneens opgenomen in deze kamer, waar nodig met een erkenning van eerder verworven competenties (EVC). Gedragswetenschappers in de jeugdzorg kunnen nadat ze aan de (post-master) vereisten voldaan hebben, opgenomen worden in de registers Orthopedagoog-Generalist van de NVO of kinder- en jeugdpsycholoog van het NIP. De jeugdzorginstellingen stemmen hun personeels- en opleidingsbeleid af op de (her)registratie van de professional bij het beroepsregister. De (her)registratie-eisen van de beroepsregisters zijn uitgangspunt voor de deskundigheidsbevordering van medewerkers via werkervaring, intervisie, supervisie en bij- en nascholing. De twee competentieprofielen in de jeugdzorg zijn daarbij ondersteunend. Voor informatie

over passende scholingsmogelijkheden kunnen professionals en jeugdzorginstellingen terecht in de Databank Na- en Bijscholing van het Nederlands Jeugdinstituut. In deze databank is geaccrediteerde scholing gekoppeld aan specifieke thema's en aandachtsgebieden binnen de jeugdzorg.

Beroepsregistratie in het belang van professionals én cliënten

Bij registratie in een beroepsregister verbinden professionals zich aan de bij hun beroep horende beroepscode. Zij onderschrijven daarmee de beroepsethische en morele normen, en verplichten zichzelf te werken volgens deze normen en de laatste professionele inzichten en standaarden. Het addendum jeugdzorgwerker, een gezamenlijke toespitsing van de beroepscode van de beroepsverenigingen NVMW en Phorza, biedt hbo-professionals in de jeugdzorg een normatief kader specifiek toegesneden op de jeugdzorg. De gedragswetenschapper is gebonden aan de beroepscode van NIP of NVO. De beroepscode bieden een toetsingskader voor het handelen van de professional en een klachtstructuur voor cliënten en andere direct betrokkenen. Tuchtrechtspraak is een instrument om de beroepsnormen en het beroepsmatig handelen verder te verbeteren. Bij klachten wordt de professional gevraagd het handelen te verantwoorden aan een college van beroepsgenoten, ethici en juristen. Zo borgen professionals binnen de sector zelf de kwaliteit van hun beroepsbeoefening. Met de wettelijke eis dat werkers in de jeugdzorg geregistreerd staan bij een beroepsregister, biedt het geheel van registratie, beroepscode en tucht recht cliënten de zekerheid dat de kwaliteit van de geleverde hulp wordt geborgd.

Toekomst

Door het ministerie voor Jeugd en Gezin is budget beschikbaar gesteld om de resultaten van het actieplan te implementeren. Najaar 2010 is de start van de daadwerkelijke implementatie. Het fundament is gelegd: de komende jaren staan de veldpartners in de jeugdzorg –werkgevers, beroepsverenigingen, opleidingen en cliënten- voor de uitdaging om op dit fundament een stevig huis te bouwen.

Meer informatie

Meer informatie over de resultaten van het Actieplan Professionalisering Jeugdzorg kunt u vinden op de website www.nji.nl/professionaliseringjeugdzorg.

Colofon

Actieplan Professionalisering Jeugdzorg: de resultaten

Auteurs

Leden projectgroep Actieplan Professionalisering Jeugdzorg

Tekstredactie

Wybo Vons journalistieke producties BV

© 2010 Nederlands Jeugdinstituut



**‘Dat ze je naam kennen’
*Een onderzoek naar de mening van
jongeren die te maken hebben met
jeugdzorg in Nederland***

Stichting Defence for Children International Nederland-ECPAT Nederland

postbus 11103
2312 HS Leiden
telefoon: +31 (0)71 516 09 80
fax: +31 (0)71 516 09 89
e-mail : info@defenceforchildren.nl / info@ecpat.nl
website: www.defenceforchildren.nl / www.ecpat.nl



*Dit onderzoek is mede mogelijk
gemaakt door Stichting Kinderpostzegels Nederland*

Voorwoord: Kinderen hebben het recht gehoord te worden.

In het begin van de twintigste eeuw gaf de beroemde Pools-joodse arts Janusz Korczak leiding aan het weeshuis 'Dom Sierot'. In dit weeshuis werden de regels opgesteld door een kinderparlement, dat bestond uit ongeveer twintig democratisch gekozen kinderen. Met deze maatregelen deed Korczak recht aan, het ruim vijftig jaar later geïntroduceerde, artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag. We hebben met elkaar afgesproken dat kinderen het recht hebben om te worden gehoord bij alle beslissingen die hen aangaan. Het is dan ook cruciaal dat de hulpverlening aansluit bij de wensen en behoeften van kinderen. Wat Korczak ruim een halve eeuw geleden al wél begreep, is voor de Nederlandse regering nog altijd een struikelblok. Zo gaven zij onlangs opdracht om de Wet op de jeugdzorg te evalueren, maar werd vergeten om de jongeren zelf te raadplegen. Een gemiste kans.

'Ik zou willen dat je wat meer inspraak hebt als jongere, soms kan het niet, dat snap ik, maar het zou fijn zijn als er wel serieus naar geluisterd wordt, of het wordt in ieder geval in overweging genomen', aldus een van de ondervraagde jongeren uit ons onderzoek.

Een als vriendelijk verzoek verpakte noodkreet waar we niet aan voorbij mogen gaan. Kinderen hebben het recht gehoord te worden, daarom hebben wij dit onderzoek gedaan. Wij hopen dat het bijdraagt aan het verbeteren van de inspraak van jongeren bij het jeugdzorgbeleid. Korczak ging ons voor, laten we in zijn voetsporen treden.

Sjoera Dijkers
Directeur Defence for Children

Inhoud

Inhoud

Inleiding.....	7
Rechten van elk kind	8
Basisnormen voor de jeugdzorg.....	9
Norm 1: Een jeugdzorg vrij van discriminatie	9
Norm 2: Een jeugdzorg met inspraak	9
Norm 3: Een jeugdzorg met kwaliteit	10
Norm 4: Een jeugdzorg met voldoende middelen	11
Aanpak van het onderzoek.....	12
Uitslagen	13
Onderzoeksgroep.....	13
Tevredenheid	13
Wachten.....	15
Participatie	19
Uit huis geplaatste kinderen	21
Conclusie	23
Vragenlijst	25

Inleiding

Elk jaar komen er in Nederland zo'n 100 000 kinderen in aanraking met jeugdzorg. Bij hen is sprake van opvoedingsproblematiek, psychische problematiek of andere problemen thuis.

Om deze jongeren goed te kunnen helpen is het belangrijk dat de organisatie van de jeugdzorg goed loopt. De basis hiervoor is gelegd in de Wet op de jeugdzorg (Wjz).

Nu de Wjz 5 jaar in werking is, heeft de regering een onderzoek laten doen naar de doeltreffendheid en de effecten van de wet. Dit onderzoek is uitgevoerd door de onderzoeksbureaus *BMC* en *Van Montfoort*. De resultaten hiervan worden binnenkort besproken in de Tweede Kamer.

In het onderzoeksrapport van *BMC* en *Van Montfoort* is echter nauwelijks aandacht voor de mening van kinderen die te maken hebben met jeugdzorg. En dat terwijl zij toch de belangrijkste personen in de jeugdzorg zijn! Want beslissingen die worden genomen binnen de jeugdzorg zijn beslissingen die juist het kind aangaan. Pas als kinderen zich begrepen voelen, kan effectief hulp worden verleend. De kwaliteit van de hulpverlening neemt alleen toe wanneer deze beter aansluit bij de behoefte en belevingswereld van de cliënten.¹

Om die reden heeft Defence for Children een onderzoek gedaan onder jongeren die te maken hebben met jeugdzorg. In dit rapport worden de uitkomsten van de evaluatie onder jongeren besproken. Het doel van dit rapport is de stem van jongeren over jeugdzorg duidelijker te laten horen in discussies over jeugdzorg. De uitkomsten van dit onderzoek geven weer hoe de jonge respondenten de hulpverlening hebben ervaren; de gegevens zijn vooral bruikbaar als aanvulling op de evaluatie van de kwaliteit van de gehele jeugdzorg.

Het belang van dit onderzoek ligt dan ook niet in de data die worden gegeven over de jeugdzorg, hier zijn immers genoeg onderzoeken naar gedaan. Dit rapport geeft een inkijk in de belevingswereld en de ervaringen van kinderen die zelf te maken hebben gehad met jeugdzorg. Zo is bijvoorbeeld aan de jongeren gevraagd met hoeveel hulpverleners zij contact hebben. De antwoorden op deze vraag laten zien hoeveel hulpverleners er volgens het kind zelf betrokken zijn; dit kan afwijken van het daadwerkelijk aantal hulpverleners dat zich met hem of haar bemoeit.

Evaluatie van de zorg vanuit het perspectief van het kind is, volgens Defence for Children, een waardevolle toevoeging op conclusies vanuit andere betrokken partijen die eerder de zorg evalueerden. Het uitgangspunt is een zo'n compleet mogelijk beeld te krijgen van de stand van zaken in de jeugdzorg op dit moment en waar nodig de zorg te verbeteren.

Uiteindelijk is er één gezamenlijk doel: de zorg voor de kinderen die het zo hard nodig hebben optimaliseren. Want ieder kind heeft recht op passende jeugdzorg.

¹ Zie ook de Quality 4 Children kwaliteitsstandaarden voor de jeugdzorg, www.q4c.nl

Rechten van elk kind

Leidraad van het werk van Defence for Children is het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) waarin alle rechten van kinderen staan. Nederland heeft het Verdrag ondertekend en heeft zich daarmee verantwoordelijk gesteld voor de waarborging van deze rechten voor alle kinderen.

Volgens Defence for Children, is het essentieel dat de mening van het kind wordt meegenomen in de evaluatie van de Wjz. Dit is in overeenstemming met artikel 12 uit het Kinderrechtenverdrag: ieder kind heeft het recht om gehoord te worden bij alle beslissingen die hem aangaan. Dat betekent dat alle kinderen het recht hebben om hun mening te geven én dat hun mening wordt meegewogen bij de beslissing.

Volgens artikel 12 van het Kinderrechten verdrag hebben alle kinderen het recht om gehoord te worden bij alle beslissingen die hen aangaan.

Toch wordt, vanwege de jonge leeftijd en status, regelmatig vergeten om de mening van kinderen serieus in overweging te nemen. Bovendien wordt voorbijgegaan aan het feit dat kinderen naast recht op bescherming ook recht op participatie hebben. Dat betekent niet dat kinderen het beleid bepalen, maar wel dat ze mogen meedenken en meebeslissen als er beleid opgesteld wordt dat hen direct raakt, zoals het beleid in de jeugdzorg.

In het Kinderrechtenverdrag zijn naast beschermingsrechten, zoals het recht op goede levensomstandigheden en het recht om niet geslagen te worden, ook zelfbeschikkings- en inspraakrechten vastgelegd.

Zelfbeschikkingsrechten geven kinderen het recht om zelfstandig bepaalde rechten uit te oefenen. Voorbeelden van de zelfbeschikkings en inspraakrechten zijn het recht op participatie (art. 12 IVRK); het recht op vrijheid van meningsuiting (art. 13 IVRK); het recht op vrijheid van vereniging en vergadering (art. 15 IVRK); de bescherming van de privacy (art. 16 IVRK), het recht

op informatie (art. 17 IVRK) en het recht op vrije deelneming aan het culturele en artistieke leven (art. 31 IVRK).

Daarmee geeft het Kinderrechtenverdrag belangrijke richtlijnen voor het beleid in de jeugdzorg. Het bevat algemene criteria die richting geven aan de kwaliteit van de voorzieningen die een land moet bieden. Hierbij moet zowel aandacht zijn voor bescherming, als voor participatie. Zo heeft het Kinderrechtenverdrag een inhoudelijke boodschap voor de beleidsmakers in de jeugdzorg en voor de mensen in het werkveld.

Basisnormen voor de jeugdzorg

Om ervoor te zorgen dat het kind in de jeugdzorg altijd zelf op de eerste plaats komt, heeft Defence for Children op basis van het Kinderrechtenverdrag een viertal basisnormen voor de jeugdzorg in Nederland opgesteld.

Uitgangspunt hiervoor is artikel 3 van het Kinderrechtenverdrag: bij alle maatregelen waar kinderen bij betrokken zijn, moet het belang van het kind de eerste overweging vormen. Andere overwegingen zoals financiële belangen, of de belangen van de ouders komen vanzelfsprekend altijd op een tweede plaats.

Norm 1: Een jeugdzorg vrij van discriminatie

Artikel 2 van het Kinderrechtenverdrag geeft een verbod op discriminatie. Dit discriminatieverbod is van toepassing op alle rechten uit het Kinderrechtenverdrag. De rechten uit het Verdrag gelden daarom voor alle kinderen op het Nederlands grondgebied, zonder uitzondering. De Nederlandse staat heeft zich ertoe verplicht om hen de zorg en bescherming te bieden die nodig zijn voor hun welzijn. Dit verbod op discriminatie geldt zowel voor discriminatie van kinderen onderling, als discriminatie van kinderen ten opzichte van volwassenen.

Uit de Wetsevaluatie van *BMC* en *Van Montfoort* blijkt dat vooral met betrekking tot vreemdelingenkinderen en straatkinderen het verbod op discriminatie niet altijd goed wordt nageleefd.

'ze geloofde alles wat mijn moeder zei. En denken oh hij is een puber dus hij liegt' Jongen (17)

Norm 2: Een jeugdzorg met inspraak

Artikel 12 is een van de belangrijkste artikelen uit het Kinderrechtenverdrag. Hierin staat dat kinderen het recht hebben op inspraak in alle beslissingen die hen aangaan. Kortom, bij alle beslissingen die worden genomen in de jeugdzorg moeten kinderen de kans krijgen om hun mening te geven. Deze mening moet worden meegewogen bij de uiteindelijke beslissing. Heel nauw verbonden met dit recht is het recht op informatie (art. 17 IVRK). Om een mening te kunnen vormen, moeten kinderen namelijk goed ingelicht worden over alle mogelijke beslissingen en de eventuele gevolgen hiervan.

Ook het VN-Kinderrechtencomité hecht grote waarde aan dit artikel 12. Het Comité heeft dan ook onlangs een 'General Comment' geschreven over het recht van het kind om gehoord te worden. Dit General Comment beschrijft hoe de tekst van artikel 12 in de praktijk moet worden uitgelegd en begrepen: het recht van het kind om gehoord te worden is een van de 'fundamentele waarden' uit het Verdrag. Dat betekent dat dit recht niet zomaar terzijde mag worden geschoven. Het VN-Kinderrechtencomité wijst er dan ook op dat in de eerste zin van artikel 12 het woord verzekeren wordt gebruikt; lidstaten *verzekeren* dat het recht voor alle kinderen om gehoord te worden wordt nageleefd. Het is dus een plicht van staten om ervoor te zorgen dat kinderen gehoord worden bij beslissingen die hen aangaan.

'Als ik Minister voor Jeugd en Gezin zou zijn zou ik ervoor zorgen dat je wat meer inspraak hebt als jongere. Soms kan het niet, dat snap ik, maar het zou fijn zijn als er wel serieus naar geluisterd wordt, of het in ieder geval in overweging wordt genomen Meisje (17)

Participatie beschrijft, zo stelt het VN-Kinderrechtencomité, een voort-durend proces. In dit proces wordt de basis gelegd voor een dialoog tussen kinderen en volwassenen, en wordt er informatie uitgewisseld. Participatie is daarom geen eenmalige actie, maar een intensieve, voortdurende dialoog

tussen kinderen en volwassenen over alle zaken die kinderen aangaan. Kinderen en volwassenen moeten daarom in gesprek blijven over belangrijke beslissingen in het leven van kinderen en samen op zoek gaan naar de beste weg.

De mate waarin de mening van het kind moet meewegen in een beslissing over het kind, is afhankelijk van de leeftijd en rijpheid van het kind. Hoe groter de impact van een beslissing is op het leven van een kind, des te belangrijker is het om de rijpheid van het kind zorgvuldig te beoordelen.

Het recht van het kind om gehoord te worden geldt niet alleen op individueel niveau, maar ook op collectief niveau. Wanneer beslissingen over een groep kinderen worden genomen, moeten de betreffende kinderen dus ook de kans krijgen om hun mening te geven. Deze verplichting, die de Nederlandse overheid is aangegaan, maakt het extra vreemd dat in de evaluatie van de Wjz zo weinig aandacht is voor de mening van kinderen.

Norm 3: Een jeugdzorg met kwaliteit

De overheid is er - volgens lid 2 van artikel 3 van het Kinderrechtenverdrag- voor verantwoordelijk dat kinderen de bescherming en zorg krijgen die ze nodig hebben. Over de kwaliteit van deze zorg staat in lid 3 van het artikel dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor deze zorg moeten voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen. Er moeten ten minste normen zijn voor de veiligheid, de gezondheid en het aantal personeelsleden en hun geschiktheid. Ook moet er bevoegd toezicht zijn op de jeugdzorg. Regels over de kwaliteit van en het toezicht op de jeugdzorg worden in de Nederlandse wetgeving geregeld in artikel 13 tot en met 17 van de Wet op de jeugdzorg.

Ook hebben alle kinderen het recht om zich, zowel lichamelijk als geestelijk, ten volste te ontwikkelen (art. 6 IVRK). De ontwikkeling van het kind moet daarom centraal staan in de jeugdzorg. Voor de ontwikkeling van het kind is continuïteit en stabiliteit in de opvoeding heel belangrijk. Daarom is in artikel 20 van het Kinderrechtenverdrag, het artikel over kinderen die (tijdelijk) niet bij hun eigen ouders kunnen wonen, geregeld dat bij beslissingen over de woonplek van een kind altijd rekening moet worden gehouden met de wenselijkheid van continuïteit en stabiliteit in de opvoeding. Volgens het artikel moet daarbij ook rekening worden gehouden met de etnische, culturele en religieuze achtergrond van het kind en zijn ouders (art. 20 lid 3 IVRK).

Daarnaast hebben uit huis geplaatste kinderen, volgens artikel 9 van het Kinderrechtenverdrag, recht op contact met hun ouders, tenzij dit niet in hun belang is.

Bovendien staat in artikel 25 van het Kinderrechtenverdrag dat zij recht hebben op een regelmatige evaluatie van de uithuisplaatsing.

Kinderen die slachtoffer zijn van verwaarlozing, exploitatie of misbruik moeten door de jeugdzorg worden geholpen om dit te verwerken. Dat moeten ze kunnen doen in een omgeving die 'bevorderlijk is voor de gezondheid, het zelfrespect en de waardigheid van het kind' (art. 39 IVRK).

Norm 4: Een jeugdzorg met voldoende middelen

De jeugdzorg moet in staat zijn om altijd de bescherming en zorg te bieden die kinderen nodig hebben. Dat staat in artikel 3 lid 2 van het Kinderrechtenverdrag. Daarom moet er geld beschikbaar zijn om een goed werkend jeugdzorgsysteem op te zetten en te onderhouden. Ook moet worden bekeken hoe dit geld het beste ingezet kan worden om de hulpverlening goed te laten functioneren. Bovendien moeten er voldoende hulpverleners zijn die tijd en aandacht kunnen besteden aan kinderen en hun ouders en moeten de wachtlijsten weggewerkt worden zodat kinderen en ouders op het juiste moment de hulp krijgen die ze nodig hebben (art. 4 IVRK). In artikel 18 van het Kinderrechtenverdrag staat dan ook dat er voldoende voorzieningen moeten zijn om ouders te ondersteunen bij de opvoeding en verzorging van hun kinderen.

In dit onderzoek is onderzocht of de jongeren zelf van mening zijn dat de jeugdzorg voldoet aan de door Defence for Children opgestelde normen. De eerste norm - een jeugdzorg zonder discriminatie - is echter lastig te toetsen omdat de jongeren die hier vooral tegenaan lopen moeilijk te bereiken zijn. Zo geven *BMC* en *Van Montfoort* aan dat met name straatkinderen en vreemdelingenkinderen slecht worden bereikt door jeugdzorg. Vanwege wisselende woonplekken en taalproblemen zijn er niet veel jongeren uit deze groep die de vragenlijst van Defence for Children hebben ingevuld.

Over de kwaliteit van de jeugdzorg, de mogelijkheden tot inspraak en de inzet van voldoende middelen in de jeugdzorg zijn er wel resultaten. Deze zullen naar voren komen bij de uitslagen van dit onderzoek.

'Ik wil graag meer contact met mijn moeder, vader, zus en broer. Dat mag niet van de voogd en mijn ouders moeten luisteren naar de voogd omdat ze anders het gezag afpakt' Meisje (12)

Aanpak van het onderzoek.

Voor de verzameling van de data heeft Defence for Children een evaluatieformulier met vragen verspreid onder jongeren die te maken hebben met jeugdzorg (zie bijlage). De vragen zijn gebaseerd op kwesties waarmee jongeren in het verleden de Helpdesk van Defence for Children hebben benaderd. Zo werden bijvoorbeeld vaak vragen gesteld over de manier waarop jongeren hun mening naar voren kunnen brengen bij beslissingen in de jeugdzorg. De meest voorkomende thema's zijn in de vragenlijst opgenomen.

De vragen in de lijst zijn onderverdeeld in de thema's: tevredenheid, wachtlijsten, hulpverlening, participatie en uithuisplaatsing. De vraag naar tevredenheid is met name gesteld om te bepalen welke van de andere thema's het meest invloed hebben op het thema tevredenheid over de jeugdzorg. De vragen over uithuisplaatsing zijn uiteraard alleen beantwoord door de jongeren die ook daadwerkelijk uit huis zijn geplaatst.

Bij sommige vragen is ervoor gekozen om de jongeren de kans te geven meerdere antwoorden in te vullen. Hiervoor is alleen gekozen als redelijkerwijs kon worden verwacht dat meerdere antwoorden van toepassing waren, zoals bij de vraag op welke plek(ken) de jongere woonde gedurende de tijd dat hij of zij uit huis was geplaatst.

Ook is bij een aantal vragen gekozen om geen antwoordmogelijkheden te geven. Enerzijds om de jongeren niet teveel te sturen in hun antwoord, anderzijds om een beter inzicht te krijgen in de belevingswereld van de jongeren zelf.

Om hen de vrijheid te geven ook zelf thema's aan te dragen die de jongeren van belang vinden, is aan het eind van de vragenlijst een open vraag gesteld waarin wordt gevraagd wat zij zelf zouden veranderen als zij het voor het zeggen hadden in de jeugdzorg.

De vragenlijsten zijn via verschillende kanalen verspreid: via publicatie in de Housekrant, een tijdschrift voor alle jongeren in Nederland die in een instelling verblijven, via de nieuwsbrief van het Landelijk Cliëntenplatform en uiteraard via de eigen website van Defence for Children. Daarnaast zijn verschillende cliëntenraden en Bureaus jeugdzorg benaderd met de vraag of zij de vragenlijst wilden verspreiden.

Het grootste aantal reacties werd verzameld via de Housekrant. Dat betekent dat een relatief groot aantal jongeren is bereikt dat uit huis is geplaatst.

In totaal deden 230 jongeren mee aan het onderzoek. Hun antwoorden, meningen en reacties over de jeugdzorg zijn samengevat in dit rapport.

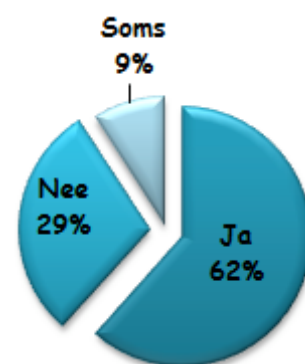
Uitslagen

Onderzoeksgroep

Aan de enquête deden 230 kinderen mee, waarvan 137 meisjes en 90 jongens. Drie jongeren vulden hun geslacht niet in. De helft van de jongeren die de enquête invulden is 16 jaar of ouder. Vijf procent van de deelnemers is 11 jaar of jonger; 16 procent is 12 of 13; 29 procent is 14 of 15 jaar oud.

Met de vragenlijst zijn vooral uit huis geplaatste jongeren bereikt: 42 procent van de jongeren geeft aan uit huis te zijn geplaatst; 29 procent van de jongeren die de vragenlijst invulde, ontvangt jeugdzorg in een vrijwillig kader; 18 procent staat onder toezicht van jeugdzorg en bij 11 procent is de voogdij van de ouders overgeheveld naar het Bureau jeugdzorg

Heb je wat gehad aan Jeugdzorg?



Tevredenheid

In de jeugdzorg draait het om kinderen. Het is daarom belangrijk dat de jeugdzorg aansluit bij de wensen en behoeften van de jongeren, alleen dan kan effectief hulp worden geboden. Uit de enquête blijkt dat het merendeel van de jongeren (62 procent) vindt dat de inzet van jeugdzorg hen heeft geholpen. 29 procent van de jongeren antwoordt echter dat ze niets aan de jeugdzorg hebben gehad. Hoewel het grootste deel van de jongeren dus positief staat tegenover jeugdzorg, vindt Defence for Children het zorgelijk dat een op de drie jongeren van mening is dat ze niet zijn geholpen door jeugdzorg.

De inzet van jeugdzorg kan ingrijpende gevolgen hebben voor het leven van een kind. Een uithuisplaatsing, een gezinsvoogd die opeens beslist dat de levensstijl moet veranderen en rechtszittingen waarin de kinderrechter beslissingen neemt over de toekomst van kinderen en jongeren kunnen veel indruk maken. Juist daarom is het belangrijk dat kinderen en jongeren het nut zien van deze beslissingen en dit ook zo ervaren waardoor ze zelf daadwerkelijk verbetering bemerken.

Tevredenheid naar geslacht en leeftijd in percentages

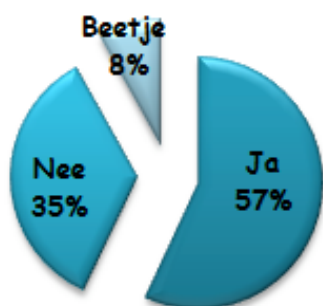
Heb je wat gehad aan jeugdzorg?	ja	Nee	Soms
Meisjes jonger dan 15	52	33	15
Jongens jonger dan 15	66	32	2
Meisjes 15 jaar en ouder	66	22	12
Jongens 15 jaar en ouder	56	40	4

Naar voren komt dat meisjes onder de 15 jaar relatief meer ontevreden zijn over de zorg dan de oudere meisjes. Bij de jongens is juist het tegenovergestelde het geval: hier is de oudere groep jongens (boven de 15 jaar) meer tevreden over de zorg.

Verschillende factoren blijken van invloed te zijn op de tevredenheid van de jongeren. In ieder geval is het belangrijk dat jongeren de hulp krijgen die ze nodig hebben. In de praktijk blijkt dat vaak gebruik wordt gemaakt van 'vervangende zorg'. Deze zorg wordt door jeugdzorg geïndiceerd, als de zorg die het beste bij de jongere past nog niet beschikbaar is.

Vanwege de wachtlijsten in de jeugdzorg wordt regelmatig gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Zo blijkt uit het jaarbericht Kinderrechten van 2009 dat op 1 januari 2009 2104 kinderen en jongeren 'vervangende zorg' kregen aangeboden. Gelukkig lijkt hier verbetering in te komen. Minister Rouvoet van Jeugd en Gezin presenteerde op 1 oktober 2009 nieuwe cijfers waaruit blijkt dat op die datum nog 1680 jongeren vervangende zorg kregen.

Krijg je de hulp die je nodig had?



Dat is een positieve ontwikkeling, ook omdat uit de jongerenenquête blijkt dat als jongeren de zorg krijgen die ze nodig hebben ze vaker tevreden zijn over jeugdzorg, dan jongeren die dat niet krijgen. 85 procent van de jongeren die aangeven de juiste zorg te krijgen, geeft ook aan tevreden te zijn

over de jeugdzorg.

Het aantal hulpverleners waarmee jongeren te maken krijgen heeft tevens invloed op de tevredenheid. Zo is van de jongeren die aangeven meer dan 15 hulpverleners te hebben gehad, slechts 43 procent tevreden over de jeugdzorg. Het meest tevreden over de jeugdzorg zijn de jongeren die contact hebben met 2 tot 5 hulpverleners.

Ook het luisteren naar de mening van kinderen en jongeren heeft invloed op de tevredenheid. Van de jongeren die aangeven dat er goed naar hun mening wordt geluisterd, is 81 procent tevreden over de geboden zorg. Terwijl van de groep die vindt dat er niet naar goed hem of haar wordt geluisterd in de jeugdzorg maar 37 procent tevreden is. De tevredenheid stijgt dus wanneer jongeren het gevoel hebben dat er beter naar ze wordt geluisterd. Omdat maar 44 procent vindt dat er goed naar hen wordt geluisterd, valt er op dit terrein nog wel wat winst te boeken.

Invloed van het aantal hulpverleners op de tevredenheid

	Tevreden	Een beetje tevreden	Niet tevreden
0-2hulpverleners	60,5%	9,9%	29,6%
2-5 hulpverleners	67,9%	5,4%	26,8%
5-10 hulpverleners	61,5%	9,6%	28,8%
10-15 hulpverleners	58,3%	8,3%	33,3%
> 15 hulpverleners	42,9%	21,4%	35,7%

Wachten

De wachtlijsten binnen de jeugdzorg vormen al tijden een groot probleem. Hier wordt gelukkig hard aan gewerkt. Toch zijn er nog altijd kinderen die langer dan negen weken moeten wachten op de zorg die ze nodig hebben. Nederland is dan ook begin 2009 op de vingers getikt door het VN-kinderrechtencomité vanwege de lange wachtlijsten in de jeugdzorg. Het Comité raadt de Nederlandse regering aan om uitgebreid te onderzoeken waarom het maar niet lukt om de wachtlijsten weg te werken.²

Volgens artikel 18 van het Kinderrechtenverdrag moet de staat de ouders 'passende zorg en bijstand verlenen' bij de opvoeding van hun kinderen. Door de wachtlijsten in de jeugdzorg moeten veel ouders en kinderen te lang wachten op deze hulp.

Een jaar geleden is onderzoek gedaan naar de wachtlijstproblematiek binnen de jeugdzorg³. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de meerderheid van de wachtenden op jeugdzorg tijdens de wachtperiode geen vervangende zorg ontvangt. Een van de doelstellingen bij de invoering van de Wjz was dat het aanbod aan jeugdzorg zou worden gestuurd door de vraag naar jeugdzorg. Nu blijkt dat veel jongeren geen zorg krijgen of niet de juiste zorg krijgen, is duidelijk dat deze doelstelling niet is gehaald.

Ook de jongeren geven aan dat zij vaak moeten wachten op de juiste hulp. Tweederde van de jongeren die de vragenlijst invulde, heeft wel eens gewacht op jeugdzorg (66 procent). Van hen heeft 22 procent langer dan 30 weken gewacht op hulp. Dat percentage komt overeen met de onderzoeksresultaten van het onderzoek naar de wachtenden in de jeugdzorg.⁴ Dat is zorgelijk omdat dit jongeren zijn voor wie Bureau jeugdzorg heeft besloten dat zij hulp nodig hebben. Deze jongeren zijn extra kwetsbaar en hebben recht op passende zorg. Een wachttijd van ruim een half jaar is dan veel te lang.

Ook werd in het rapport van een jaar geleden aangegeven dat ruim de helft van de jongeren tijdens de wachttijd geen contact had met een hulpverlener. De jongeren die de enquête invulden, geven een positiever beeld. 83 procent van de jongeren zegt tijdens het wachten contact te hebben gehad met een hulpverlener. De meeste jongeren hebben dan contact met de gezinsvoogd of iemand anders van Bureau jeugdzorg (76 procent). Op welke hulp jongeren hebben gewacht, betrof een open vraag. Zo konden de jongeren in hun eigen woorden weergeven op welke hulp ze hadden gewacht. Op deze vraag werd het meest het antwoord 'een behandeling' genoemd (20 procent). Vaak moeten jongeren die in instellingen verblijven, intern nog wachten op een behandeling. Er is dan al wel plek voor hen in de instelling, maar vanwege verschillende redenen wordt de behandeling nog niet gestart. Defence for Children ontvangt vaak signalen van jongeren

² Zie www.kinderrechten.nl

³Hoeksma, Homans en Menting, *Onderzoek naar wachtenden in de provinciale jeugdzorg*, Enschede 26 januari 2009.

⁴ Hoeksma, Homans en Menting 2009, p. 57. Uit dossieronderzoek in dit rapport bleek dat 33 jongeren korter en 8 jongeren langer dan 6 maanden wachtten op de juiste hulp.

die wachten op de uitslag van een persoonlijkheidsonderzoek, alvorens de behandeling kan beginnen

Kinderen en jongeren die uit huis geplaatst zijn, hebben volgens het Kinderrechtenverdrag recht op bijzondere bescherming en bijstand. Ook mogen kinderen alleen van hun ouders worden gescheiden als dit echt noodzakelijk is. Als een uithuisplaatsing langer duurt dan noodzakelijk, door wachtlijsten voor de passende behandeling, is dit dus in strijd met het Kinderrechtenverdrag.

De hulpverlening

Gezinsvoogden hebben de wettelijke taak om te waken over de veiligheid van kinderen die onder toezicht staan. Zij bieden niet zelf intensief hulp, dat is de taak van de 'zorgaanbieders'. De zorgaanbieders zijn de instellingen die hulp verlenen. De gezinsvoogd bekijkt welke zorg het beste bij een jongere past, en verwijst de jongere en zijn familie naar deze instelling.

Er zijn regelmatig lange wachtlijsten bij de zorgaanbieders en de juiste hulp is vaak niet beschikbaar, waardoor de gezinsvoogden in een lastige situatie belanden. Zij zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van de kinderen, maar kunnen er niet voor zorgen dat de kinderen op de juiste plek terechtkomen. Ook zijn de gezinsvoogden vaak verantwoordelijk voor de veiligheid van een groot aantal kinderen en moeten ze veel formulieren invullen om alles volgens de regels te laten verlopen. Er blijft dus weinig tijd over voor huisbezoekjes en intensief contact met de jongeren.

Ook de jongeren die de enquête invulden, lopen er tegenaan dat de gezinsvoogden weinig tijd meer hebben voor persoonlijk contact en geven aan dat ze veel meer hadden verwacht van de gezinsvoogd. Zo vindt maar 29 procent dat de gezinsvoogd altijd goed bereikbaar is. Bij 71 procent van de jongeren was de gezinsvoogd helemaal niet, of maar soms goed bereikbaar. Kortom, het contact tussen gezinsvoogd de jongere kan veel beter. 36 van de 191 adviezen aan Minister Rouvoet gaan over dit onderwerp. Ook vinden de jongeren het vervelend dat de gezinsvoogden vaak geen tijd hebben om snel af te spreken, te laat komen of de naam van de jongeren niet goed kennen. Daarnaast worden de vele wisselingen van personeel door de jongeren genoemd als knelpunt. De jongeren geven dan ook vaak aan dat zij behoefte hebben aan persoonlijke erkenning. Deze persoonlijke erkenning is noodzakelijk om een vertrouwensband op te bouwen met de hulpverlening. Zonder deze vertrouwensband heeft hulpverlening weinig kans van slagen.

Ruim een derde van de jongeren geeft aan met slechts 0 tot 2 hulpverleners contact te hebben. De term hulpverlener werd daarbij uitgelegd als 'een persoon die als taak heeft jou te helpen met het oplossen van problemen'.

Als de jongeren minister voor jeugd en Gezin zouden zijn, zouden ze ervoor zorgen dat:

** 'voogden beter naar je luisteren en niet zo'n 9 tot 5 mentaliteit hebben'*

** 'de gezinsvoogd een assistent krijgt zodat er altijd iemand aanwezig is die er naar je luistert en er voor je is.'*

** 'de gezinsvoogd altijd 1x per week contact met zijn of haar jongere moet opnemen zodat de jongere het gevoel heeft dat hij/zij geholpen wordt en niet vergeten wordt'*

** 'de gezinsvoogd niet steeds te laat kwam, want wanneer ze kwam ging het goed'*

** 'jongeren geen zwangere gezinsvoogd toegewezen krijgen en helemaal niet tot 2 keer aan toe!'*

** 'gezinsvoogden meer contact onderhouden, dat doen ze namelijk niet!'*

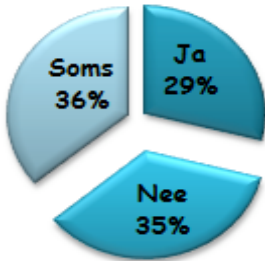
** 'er betere voogden zijn die op tijd komen, een keer met je weg gaan en je naam kennen'*

** 'zorgen voor meer werknemers in de jeugdzorg, je hebt steeds een afspraak na een tijdje, ze kunnen vaak niet.'*

Het meest tevreden over de jeugdzorg waren de jongeren die aangaven contact te hebben met 2 tot 5 hulpverleners, 68 procent van hen is tevreden over de jeugdzorg.

Was de gezinsvoogd altijd goed bereikbaar?

Van de jongeren die uit huis zijn geplaatst heeft de grootste groep contact met 5 tot 10 hulpverleners (31 procent). Een klein percentage van de jongeren gaf aan contact te hebben met meer dan 15 hulpverleners, opvallend is dat dit vooral meisjes zijn (77 procent). Van geeft slechts 43 procent aan tevreden te zijn over de jeugdzorg.



Gezinsvoogden bepalen welke hulpverlening het meest geschikt is voor de jongeren. Ook kunnen zij besluiten om de rechter toestemming te vragen voor bijvoorbeeld een uithuisplaatsing. Zij nemen dus belangrijke beslissingen in het leven van de jongeren. Toch zijn het niet altijd de gezinsvoogden die aan de jongeren uitleg geven over de beslissingen. Uit de enquête blijkt dat jongeren vooral

worden geïnformeerd door hun ouders of voogd over deze beslissingen. Het is de taak van de gezinsvoogd om de minderjarige te begeleiden en ondersteunen, daaronder valt niet alleen het vinden van de juiste zorg, maar ook het informeren en communiceren met de jongeren.

Participatie

Op het punt van jongeren- participatie kan nog veel worden verbeterd. Van de 191 adviezen aan de Minister waren er maar liefst 57 gericht op het verbeteren van de participatie van jongeren in de jeugdzorg.

Het VN-Kinderrechtencomité heeft onlangs nog eens benadrukt hoe belangrijk het recht op participatie is voor de realisatie van kinderrechten. De mening van kinderen en jongeren kan waardevolle inzichten bevatten die bijdragen aan de versteviging van kinderrechten. Bovendien is het meedenken en meebeslissen belangrijk voor de ontwikkeling van kinderen. Zo leren zij zelf een mening te vormen en de gevolgen van hun beslissingen te overzien. Alleen als de kinderen zelf begrijpen waarom bepaalde beslissingen worden genomen, kan hulpverlening effectief worden ingezet; dat betekent overigens niet dat kinderen het altijd eens moeten zijn met de genomen beslissing.

Ook uit de reactie van jongeren op een aantal stellingen in de enquête blijkt dat de jongeren vaak niet tevreden zijn over de manier waarop zij worden betrokken in de besluitvorming. 84 procent van de jongeren geeft aan het erg belangrijk te vinden om te kunnen meedenken en meebeslissen over een oplossing voor zijn of haar problemen. Echter slechts 53 procent van de jongeren vindt ook dat ze daadwerkelijk mee mogen denken en beslissen over een oplossing. Opvallend is ook dat 88 procent van de jongeren aangeeft het belangrijk te vinden dat er goed naar hun mening wordt geluisterd. Slechts 44 procent van de jongeren vindt echter dat er ook echt naar hun mening wordt geluisterd.

'Als ik de minister zou zijn, zou ik alle kinderen in de jeugdzorg met elkaar laten praten' Meisje (13)

Ook werd aan de jongeren de vraag gesteld of ze op de hoogte zijn van hun rechten. 54 procent van de jongeren vindt dat hij of zij goed op de hoogte is van zijn of haar rechten, terwijl 78 procent van de jongeren aangeeft graag op de hoogte te willen zijn van zijn of haar rechten. Deze uitkomst onderschrijft - helaas - de uitkomsten van een recent onderzoek door de Europese Commissie waaruit blijkt dat Nederlandse kinderen van alle kinderen in Europa het minst bekend zijn met hun rechten⁵.

Stellingen. 1= helemaal mee oneens; 2=oneens; 3=niet mee oneens, niet mee eens; 4= mee eens; 5= helemaal mee eens

	1	2	3	4	5
1. Ik wil kunnen meedenken en meebeslissen over een oplossing voor mijn problemen	5%	2 %	11%	25%	58%
2. Ik mag meedenken en meebeslissen over een oplossing voor de problemen	10%	15%	22%	24%	29%
3. Ik wil goed geïnformeerd worden over wat er zou kunnen gebeuren	4%	0%	7%	22%	66%
4. Ik word goed geïnformeerd over er wat er kan gebeuren	14%	19%	29%	24%	14%

⁵ Europese Commissie, *The rights of the child analytical report*, 2009 zie: ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_235_en.pdf

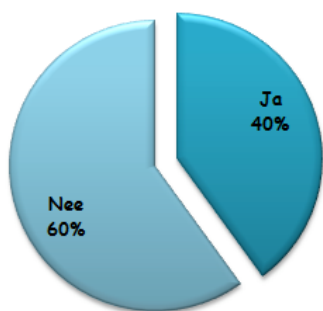
5. Er wordt goed naar mijn mening geluisterd	14%	21%	22%	23%	21%
6. Ik vind het belangrijk dat er goed naar mijn mening wordt geluisterd	4%	3%	5%	17%	71%
7. Ik weet wat mijn rechten zijn	11%	10%	26%	25%	29%
8. Ik wil graag weten wat mijn rechten zijn	9%	4%	8%	22%	56%

Uit huis geplaatste kinderen

Artikel 9 van het Kinderrechtenverdrag bepaalt dat kinderen niet van hun ouders mogen worden gescheiden, tenzij het niet in het belang van het kind is om thuis te blijven wonen. Als kinderen bijvoorbeeld thuis worden mishandeld of als de ouders zelf zoveel problemen hebben dat zij de opvoeding even niet meer aankunnen, kan de kinderrechter besluiten het kind uit huis te plaatsen. Bij de beslissing of een kind uit huis wordt geplaatst, moeten alle belanghebbenden - dus ook de kinderen - de kans krijgen om hun mening te geven (artikel 9 lid 2).

Bij iedere uithuisplaatsing moeten dus zorgvuldig alle belangen worden afgewogen waarbij het belang van het kind het zwaarst weegt. Opvallend resultaat van de enquête is dat meer dan de helft van de jongeren (60 procent) aangeeft niet met een deskundige te hebben gesproken voordat ze uit huis geplaatst werden. Dat wil niet zeggen dat de meerderheid van de jongeren uit huis wordt geplaatst zonder dat zij met een deskundige hebben gesproken, maar wel dat de jongeren zelf niet het gevoel hebben met iemand te hebben gesproken die deskundig is.

(Gedrags)deskundige
gesproken?



Voor de acceptatie van de beslissing tot uithuisplaatsing is het belangrijk dat jongeren het gevoel hebben serieus te zijn genomen in het beslisproces, en dat de beslissingen worden genomen door personen die deskundig zijn op dit gebied.

Het in stand houden van het netwerk van de jongere

Volgens lid 3 van artikel 9 hebben kinderen die uit huis zijn geplaatst recht op regelmatig contact met hun ouders, tenzij dat niet in het belang van de kinderen is. Zo kan er bijvoorbeeld een bezoeksregeling worden afgesproken tussen de kinderen en hun ouders, of mogen zij geregeld met elkaar bellen.

Nog niet alle jongeren zijn tevreden over het contact met het thuisfront. 20 procent van hen is het niet eens, of helemaal niet eens met de stelling dat zij goed contact konden onderhouden met hun familie. Waar het gaat om het contact met vrienden ligt dit percentage op 32 procent.

In artikel 25 van het Kinderrechtenverdrag staat dat de uithuisplaatsing van een kind regelmatig moet worden geëvalueerd. Omdat kinderen en hun ouders alleen mogen worden gescheiden als dat echt noodzakelijk is, moet dan steeds worden gekeken of het kind alweer naar huis kan. Voor kinderen is het erg belangrijk dat er niet te veel grote veranderingen in hun leven zijn, daarom wordt in artikel 20 van het Kinderrechtenverdrag bepaald dat altijd rekening moet worden gehouden met de 'wenselijkheid van continuïteit in de opvoeding'. Dat betekent dat kinderen zo min mogelijk van de ene naar de ander woonplek moeten verhuizen. Ook moet er rekening worden gehouden met de achtergrond van het kind, zodat bijvoorbeeld kinderen uit een streng gereformeerd gezin niet opeens in een gezin met heel andere geloofsopvattingen wordt geplaatst. Bovendien kan het helpen om kinderen zoveel mogelijk bij gezinnen binnen hun eigen netwerk te plaatsen zodat zij niet teveel nieuwe gezichten tegenkomen en bijvoorbeeld naar de zelfde school kunnen blijven gaan.

Op de vraag waar de jongere woonde toen hij of zij uit huis was geplaatst kruist 30 procent meer dan één antwoordmogelijkheid aan; zij hebben dus op verschillende plekken gewoond. Met het oog op de continuïteit in de opvoeding is het niet wenselijk dat kinderen vaak verhuizen van de ene woonplek, naar de andere. 37 procent van de jongeren heeft ingevuld dat ze bij familie of kennissen wonen, of daar hebben gewoond.

Conclusie

In dit rapport is de mening van kinderen en jongeren over de jeugdzorg beschreven. Het geeft een interessante inkijk in de belevingswereld van kinderen die te maken hebben (gehad) met jeugdzorg. Het belangrijkste signaal van de jongeren is dat ze zich te weinig serieus genomen voelen door de jeugdzorg. Veel jongeren schrijven dan ook in hun advies aan de minister (open vraag in de enquête) dat zij vinden dat er beter moet worden geluisterd naar de kinderen.

Een manier om kinderen te laten zien dat zij serieus worden genomen, is het contact met de hulpverlening verstevigen. Vaak zijn deze opmerkingen gericht aan de gezinsvoogd. Zij zouden

vaker bereikbaar moeten zijn, op tijd moeten komen op afspraken en de naam van de jongeren moeten kennen.

'Ik vind dat de gezinsvoogd een assistent moet krijgen zodat er altijd iemand aanwezig is die naar je luistert' Meisje (17)

Het is niet verwonderlijk dat de jongeren meer verwachten van de gezinsvoogd. Al jaren geven de gezinsvoogden aan overbelast te zijn door de vele gezinnen die zij onder hun hoede hebben en de grote berg papierwerk die zij moeten verwerken. 71 procent van de jongeren vindt dan ook dat de gezinsvoogd niet altijd goed bereikbaar is. De suggestie van een van de jongeren om de gezinsvoogd een assistent te geven, is daarom zo gek nog niet.

Volgens de huidige wetgeving hebben gezinsvoogden de taak om te waken over de veiligheid van het onder toezicht gestelde kind. Het is echter niet hun taak om zelf hulp te verlenen binnen een gezin. Bovendien hebben gezinsvoogden hier geen tijd en middelen voor. Voor de hulp (of behandeling, zoals de jongeren dat zelf aangeven) zijn zij afhankelijk van de zorgaanbieders. Gezinsvoogden lopen te vaak aan tegen wachtlijsten bij de zorgverleners, waardoor zij in een lastige, onwenselijke situatie belanden die ze niet kunnen beïnvloeden.

Door de beperkingen waar de gezinsvoogd aan is gebonden en de lange wachtlijsten krijgen jongeren vaak niet op het juiste moment de juiste zorg. Dat is zorgelijk omdat dit kan leiden tot verergering van de problemen. Bij sommige jongeren kan dit zelfs leiden tot een uithuisplaatsing. Wachtlijsten blijven dus een groot, cruciaal probleem

Met name de communicatie over de beslissing tot uithuisplaatsing lijkt beter te kunnen. Zo geeft 60 procent van de jongeren aan niet met een deskundige te hebben gesproken voordat hij of zij uit huis werd geplaatst. Dat hoeft niet te betekenen dat daadwerkelijk meer dan de helft van de jongeren uit huis wordt geplaatst zonder met een deskundige te spreken; dat betekent wel dat de jongeren zelf niet het gevoel hebben te zijn gehoord door iemand die zij als deskundige beschouwen. Verschillende jongeren geven dan ook als advies aan minister Rouvoet om jongeren alleen met een 'goede reden' uit huis te plaatsen. Wellicht dat door een verbetering in de communicatie met de jongeren meer wederzijds begrip kan worden verkregen.

81 procent van de jongeren die vinden dat er goed naar hen geluisterd wordt in de jeugdzorg, is tevreden over de geboden zorg. Dat is aanmerkelijk meer dan de 62 procent

die nu aangeeft tevreden te zijn over jeugdzorg. De uitdaging die artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag biedt aan iedereen die met kinderen te maken heeft, het luisteren naar, en serieus nemen van kinderen, lijkt dus ook op dit gebied een sleutel naar verbetering te zijn.

Deze evaluatie is als pilot uitgezet om een beeld te krijgen van de ervaringen van kinderen en jongeren met de jeugdzorg. Uit het rapport komen opvallende resultaten naar voren: jongeren worden, naar hun mening, veel te weinig betrokken in de besluitvorming over de zorg die zij krijgen. En daarnaast, minstens zo belangrijk voor het welslagen van een intensief zorgtraject: de jongeren hebben behoefte aan (meer) persoonlijke erkenning.

Opmerkingen als: *'Ik zou ervoor zorgen dat ze je naam kennen'* geven aan dat jongeren zich nog te weinig serieus genomen voelen door de jeugdhulpverlening. Dat staat een effectieve hulpverlening absoluut in de weg, volgens Defence for Children. Een versterking van de participatie van jongeren in de jeugdzorg zal een belangrijke bijdrage leveren aan de verbetering van de jeugdhulpverlening. Defence for Children raadt de minister dan ook aan om nader onderzoek uit te zetten naar de ervaringen van kinderen en jongeren met de jeugdzorg én naar mogelijkheden om de participatie in de jeugdzorg te verbeteren.

Vragenlijst

Jeugdzorg: Jouw mening telt!



Vragenlijst Jeugdzorg

- Hoe oud ben je?

11 en jonger	5%
12 of 13	16%
14 of 15	29%
16 en ouder	50%

- Ik ben een

Meisje	60 %
Jongen	40 %

- Via welke organisatie krijg jij jeugdzorg?

Bureau jeugdzorg	77%
William Schrikkergroep	6 %
Leger des Heils	3 %
Nidos	0 %
Anders:	14 %

- Op welke manier is jeugdzorg bij jullie betrokken?

Vrijwillig	29 %
Er is een gezinsvoogd	18%
Je hebt een voogd	11 %
Je bent uit huis geplaatst	42 %

- Heb je wat gehad aan jeugdzorg?

Ja	62%
Nee	29%
Soms	9%

- Krijg je de hulp die je nodig had?

Ja	57 %
Nee	35 %
Beetje	8 %

- Met hoeveel hulpverleners heb je contact?

0 tot 2	36%
2 tot 5	24%
5 tot 10	23%
10 tot 15	10%
meer dan 15	6%

- Heb je wel eens op een wachtlijst gestaan voordat je hulp kreeg?

Ja	66%
Nee	34%

namelijk

0-10 weken	38%
10-15 weken	17 %

15-30 weken	25%
30-50 weken	8 %
50-100 weken	8 %
Meer dan 100 weken	6 %

9. Op welke hulp heb je gewacht?

Behandeling/ groep	20%
Jeugdzorg algemeen	16%
Uithuisplaatsing	14%
Gezinsvoogd/thuishulp	12%
Kamertraining	7%
Vervolgplek	7%
Fasenhuis	7%
Gesloten Jeugdzorg	4%
Crisisopvang	4%
Onderzoek	2%
Pleeggezin	3%
Gezinshuis	2%
Leefgroep	2%

10. Heb je contact gehad met een hulpverlener toen je wachtte op hulp?

Ja	83%
Nee	17%

11. Met welke hulpverlener had je contact toen je wachtte op hulp?

Iemand van Bureau jeugdzorg	37%
Gezinsvoogd of voogd	39%
Zorgaanbieder	6%
iemand van BJZ en gezinsvoogd of voogd	3%
Iemand van BJZ en zorgaanbieder	2%
Pleegzorg	2%
Overig	11%

12. Was er iemand die duidelijk aan jou uitlegde welke belangrijke beslissingen er werden genomen door de jeugdzorg en waarom deze beslissingen werden genomen?

Ja	70 %
Nee	30%

13. Wie legde jou uit welke belangrijke beslissingen er door de jeugdzorg werden genomen?

Ouders	34%
Gezinsvoogd	23%
Voogd	14%
Gezinsvoogd samen met voogd	2%
Advocaat	3%
Pleegouders	1%
Groepsleider	5%
Groepsleider en voogd	2%
Groepsleider en gezinsvoogd	2%
Case manager Bjz	6%

Case manager en groepsleider	1%
Anders	7%

14. Was de (gezins)voogd altijd goed bereikbaar?

Ja	29 %
Nee	35 %
Soms	36 %

15. Stellingen over de Jeugdzorg. Geef bij iedere stelling aan of je het eens bent met de stelling of niet. Je kunt kiezen uit cijfer 1 tot en met 5. (1= helemaal mee oneens; 2=oneens; 3=niet mee oneens, niet mee eens; 4= mee eens; 5= helemaal mee eens)

	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
9. ik wil kunnen meedenken en meebeslissen over een oplossing voor mijn problemen	5%	2 %	11%	25%	58%
10. ik mag meedenken en meebeslissen over een oplossing voor de problemen	10%	15%	22%	24%	29%
11. ik wil goed geïnformeerd worden over wat er zou kunnen gebeuren	4%	0%	7%	22%	66%
12. ik word goed geïnformeerd over er wat er kan gebeuren	14%	19%	29%	24%	14%
13. Er wordt goed naar mijn mening geluisterd	14%	21%	22%	23%	21%
14. Ik vind het belangrijk dat er goed naar mijn mening wordt geluisterd	4%	3%	5%	17%	71%
15. Ik weet wat mijn rechten zijn	11%	10%	26%	25%	29%
16. Ik wil graag weten wat mijn rechten zijn	9%	4%	8%	22%	56%

Voor kinderen die uit huis zijn geplaatst

1 Waar woonde je toen je uit huis geplaatst was?

in een internaat/tehuis	28%
in een instelling voor gesloten jeugdzorg	3%
in een justitiële jeugdinrichting	2%
bij een pleeggezin	15%
(leren)zelfstandig op kamers	1%
in de crisisopvang	20%
bij kennissen of familie	20%
in een leefgroep	2%
Anders:	9%

2 Stellingen: Geef bij iedere stelling aan of je het eens bent met de stelling of niet. Je kunt kiezen uit cijfer 1 tot en met 5. (1= helemaal mee oneens; 2=oneens; 3=niet mee oneens, niet mee eens; 4= mee eens; 5= helemaal mee eens)

- Ik kon goed contact onderhouden met mijn familie	13%	7%	20%	23%	37%
- ik kon goed contact onderhouden met mijn vrienden	20%	12%	13%	20%	35%

3 Heb je met een (gedrags)deskundige gepraat voordat je uit huis werd geplaatst?

ja	40%
nee	60%

Open vraag:

Als ik de minster voor Jeugd en Gezin zou zijn zou ik het volgende veranderen in de jeugdzorg:

- *De belangrijkste suggesties van de jongeren:*

- *Er moet meer geluisterd worden naar kinderen. (57 keer genoemd)
- *De wachtlijsten moeten korter. (44 keer genoemd)
- *Meer verwachten van de gezinsvoogd (36 keer genoemd)
- *Er moet betere uitleg komen. (27 keer genoemd)
- *Er moet alleen uit huis worden geplaatst worden (15 keer genoemd)
als er een goede reden is
- *Er moet meer contact zijn met thuis (15 keer genoemd)

-

De andere genoemde onderwerpen zijn:

- *Er moet meer geld naar jeugdzorg (11 keer genoemd)
- *De instelling moet gezelliger worden ingericht (10 keer genoemd)
- *Er moet vaker wat leuks worden georganiseerd (10 keer genoemd)
- *De leiding in de instelling moet beter (6 keer genoemd)
- *Minder wisseling in personeel (1 keer genoemd)
- *De groepen in de instellingen moeten anders worden samengesteld (1 keer genoemd)

Omdat sommige jongeren meer dan 1 suggestie hadden, is het aantal adviezen per onderwerp bij elkaar opgeteld, hoger dan het totaal aantal jongeren dat een advies schreef.

Eindconcept 5 oktober 2010

Versie 5 oktober 2010

Addendum voor de jeugdzorgwerker

Zelfstandig te lezen, te gebruiken en te toetsen ethische code voor de beroepsvariant jeugdzorgwerker als Addendum bij de beroepscode voor de maatschappelijk werker en de sociaalagogisch werker.

Een uitgave van:

de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers / NVMW

en

Phorza, beroepsvereniging voor sociaalagogische professionals.

Utrecht, 2010

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Colofon	..
Voorwoord	..
Preambule	
Begrippenlijst	
Artikelen:	
Hoofdstuk 1. Algemeen	
Hoofdstuk 2. Relatie met de jeugdige cliënt en ouders/opvoeders	
Hoofdstuk 3. Samenwerking in de hulp- en dienstverlening	
Hoofdstuk 4. Relatie met de organisaties	
Hoofdstuk 5. Relatie tot beroepsgenoten	
Hoofdstuk 6. Relatie met de samenleving	
Bijlage:	
Samenvatting overeenkomstige artikelen uit de beroepscode NVMW en Phorza	

Dit Addendum voor de jeugdzorgwerker is een uitgave van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) en: Phorza, beroepsvereniging voor sociaalagogische professionals.

COLOFON

Het *Addendum voor de jeugdzorgwerker* is een uitgave van:
de *NVMW*, de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers en
Phorza, beroepsvereniging voor sociaalagogische professionals.

Utrecht, 2010.

Samenstelling: Jaap Buitink en Jan Ebskamp.
Adviezen: Lydia Janssen en Jos Kole.

Eindverantwoordelijkheid: NVMW & Phorza.

AUTEURSRECHTEN

© 2010 NVMW en Phorza.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidstape of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

BESTELLEN

Deze uitgave is verkrijgbaar in iedere erkende boekhandel in Nederland. Tevens is zij te downloaden of te bestellen bij:

NVMW

www.nvmw.nl

Leidseweg 80

3531 BE Utrecht

Tel. 030 294 86 03 (werkdagen van 09.00 uur tot 14.15 uur)

Phorza

www.phorza.nl

Postbus 257

1000 AG Amsterdam

Bezoekadres:

Nieuwe Keizersgracht 45

1018 VC Amsterdam

Tel. 020 4277526 (werkdagen van 08.30 tot 18.00 uur)

Voorwoord

Hierin - in nadere redactionele uitwerking - opnemen:

De *NVMW* (Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk werkers) en *Phorza* (beroepsvereniging voor sociaalagogisch werkers) namen het initiatief tot het schrijven van het Addendum voor de jeugdzorgwerker na een brief van toenmalig minister voor jeugd en gezin, minister Rouvoet, waarin hij de Tweede Kamer liet weten dat wat hem betreft beroepsregistratie verplicht moet worden voor jeugdzorgwerkers en de voorwaarde van werkgevers en overheid samen dat er ook één stuk zou komen met de collectieve normen en waarden voor de jeugdzorgwerker.

NVMW en Phorza zegden toe een 'Addendum' als zelfstandig te lezen, te gebruiken en door het tuchtrecht te toetsen specificatie op hun respectievelijke beroepscode te ontwikkelen. Een Addendum specifiek dus voor de 'beroepsvariant jeugdzorgwerker'; variant van de beroepen maatschappelijk werker en sociaalagogisch werker.

Het Addendum wordt verplichtend voor:

- 1) jeugdzorgwerkers die vallen onder de wet op de jeugdzorg.
- 2) jeugdzorgwerkers in de Justitiële Jeugdzorg
- 3) maatschappelijk werkers en sociaalagogisch werkers die zich verplicht of vrijwillig laten registreren in het beroepsregister voor agogisch en maatschappelijk werkers / kamer jeugdzorgwerker.

Voor alle andere maatschappelijk werkers en sociaalagogisch werkers die werken met kinderen, jeugdigen en hun systeem, is het werken volgens het Addendum niet verplicht. Maar inschrijving is wel aan te raden, omdat de rechter het ook als ethische leidraad zal gebruiken. Het is daarbij niet relevant of men werkt in de vrijwillige of gedwongen hulpverlening of in de gesloten jeugdzorg. Het Addendum is gericht op alle situaties.

Preambule Addendum Jeugdzorgwerker

Ideaal

Jeugdzorg is een kwestie van beschaving. Wie in de jeugdzorg werkt, in welk beroep dan ook, draagt namens de samenleving en de overheid zorg voor jeugd en jongeren als hun eerst verantwoordelijke ouders of verzorgers daarom vragen of daartoe niet of onvoldoende in staat zijn. Opdat de fundamentele kinderrechten van deze kwetsbare jonge mensen gerespecteerd worden en zij tot hun recht komen; Opdat zij beschermd worden als dat nodig is; Opdat zij optimaal de kans krijgen zich te ontwikkelen tot gezonde zelfstandige mensen die verantwoordelijkheid kunnen dragen voor zichzelf, anderen en de samenleving. De centrale doelstelling bij dit alles is voor de jeugdige te komen tot veiligheid, bescherming en ontwikkeling. Hoe moeilijk haalbaar dit soms ook kan zijn, dit is het ideaal van de jeugdzorg waar we naar streven.

Inspiratiebron, leidraad en toetssteen

Goed werk in de jeugdzorg getuigt van professionele deskundigheid en vindt plaats binnen de geldende wettelijke kaders. Daarnaast komt goed werk in de jeugdzorg overeen met de beroepsethische opvattingen die professionals in de sector er op na houden. De *beroepscodes* van de beroepsorganisaties vormen daarvan een bindende uitdrukking. Op hoofdlijnen stemmen deze beroepscodes overeen zodat sprake is van een (m.n. *beroepsethische*) consensus binnen de jeugdzorg.

Wie in de jeugdzorg werkt en geregistreerd staat in het BAMw-register neemt dit Addendum als inspiratiebron, leidraad en toetssteen voor eigen morele reflectie en oordeelsvorming omtrent zijn beroepsmatig handelen en zijn werkhouding. Hij is bereid zich tegenover cliënten, collega's, leidinggevend en de samenleving te verantwoorden in termen van het Addendum. Hij onderwerpt zich aan tuchtrechtspraak wanneer tuchtrechtelijke toetsing van zijn handelen en houding als jeugdzorgwerker gevraagd wordt.

Het Addendum vormt geen handleiding met precieze richtlijnen, maar is een ethische leidraad die professionals vanuit hun verantwoordelijkheid aanzet tot continue nadenken over het professionele handelen. Het Addendum staat naast wet- en regelgeving, richtlijnen en organisatorische kaders. Vanzelfsprekend kunnen tussen deze kaders spanningen ontstaan. Het Addendum kan deze spanningen niet wegnemen of uitsluiten, het behoort tot de professionele vaardigheden om in dit spanningsveld te opereren.

Kernkwaliteiten en voorwaarden

Wie werkt in de jeugdzorg kan te maken krijgen met ingewikkelde situaties en moeilijke vragen. Het getuigt van professionaliteit om daar goed mee om te gaan.

Een professionele jeugdzorgwerker beschikt over de competenties die in het competentieprofiel van de jeugdzorgwerker geformuleerd zijn. Daarnaast beschikt een jeugdzorgwerker over professionele en persoonlijke kwaliteiten, zoals:

- *betrokkenheid* bij het welzijn en de ontwikkeling van jeugd en jongeren en hun sociale omgeving.
- *betrouwbaarheid* voor cliënten en relevante anderen.
- *moed* om, zo nodig, lastige beslissingen te nemen en om er *doortastend* naar te handelen.
- *bezonnenheid* en zelfstandig *oordeelsvermogen* om bij tegenstrijdige belangen en conflicterende normen en waarden, afgewogen en te verantwoorden beslissingen te nemen, in overleg met cliënten en in samenspraak met collega's. Daarbij is het ideaal van de jeugdzorg richtinggevend.

Met deze kernkwaliteiten kunnen jeugdzorgwerkers hun *verantwoordelijkheid* nemen voor goede jeugdzorg. Voorwaarde is wel dat ze de *ruimte* en het *vertrouwen* krijgen om naar

eigen deskundig inzicht te oordelen en te handelen, dat zij de eigen kracht en verantwoordelijkheid van jeugdigen, hun ouders/opvoeders en andere betrokkenen serieus nemen en stimuleren en dat ze de volmacht van de samenleving en de overheid krijgen.

In het competentieprofiel 'jeugdzorgwerker' wordt beschreven welke competenties de jeugdzorgwerker dient te hebben om zijn werk adequaat uit te voeren. In dit Addendum voor de jeugdzorgwerker wordt beschreven welke onderliggende waarden en normen hier aan ten grondslag liggen, wat er van een beroepskracht mag worden verwacht en welke intenties en principes een beroepskracht dient te bezitten. Addendum en competentieprofiel vullen elkaar aan.

Ondanks alle kwaliteitsmaatregelen kan nooit worden voorkomen dat er toch dingen misgaan. Wij leven niet in een totaal maakbare samenleving, dus ook niet in een totaal maakbare jeugdzorg.

Landschapskenmerken van de jeugdzorg

De jeugdzorg heeft enkele *kenmerken* die de beroepsethiek, resp. het gehele beroepsmatig handelen in deze sector een eigen kleur geven. Ze hangen mede samen met de *professionele relatie* tussen jeugdzorgwerkers, cliënten en hun sociale omgeving:

- De jeugdige cliënt maakt bijna altijd deel uit van een sociale omgeving met andere mensen, in het bijzonder met ouders, verzorgers en eventueel andere gezinsleden. De wettelijke vertegenwoordigers hebben daarbij een specifieke zorgverantwoordelijkheid voor en gezag over de jeugdige cliënt. Ook genoemde mensen uit die sociale omgeving kunnen cliënt zijn van de jeugdzorgwerker.
- Wie ook de cliënt is van de werker en welke specifieke zorgverantwoordelijkheid voor en gezag over het kind deze cliënt ook heeft, voor de jeugdzorgwerker vormen, mede gelet op het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK), in het bijzonder artikel 3, de belangen van het kind de eerste overweging.
- Jeugdzorg speelt zich vaak bij uitstek af op het speelveld van meerdere, vaak tegengestelde belangen. Wanneer de jeugdzorgwerker niet alleen de jeugdige maar ook leden uit bijvoorbeeld het gezinssysteem als cliënt heeft, neemt hij een houding aan van meervoudige partijdigheid. Dat betekent dat hij in dergelijke gevallen het gemeenschappelijk belang van het gezin behartigt, maar daarbij de belangen van het kind voorop stelt zonder die van andere leden van het gezin uit het oog te verliezen. Zo zal, bijvoorbeeld, een gezinsvoogd die een Ondertoezichtstelling (OTS) professioneel uitvoert, deze houding van meervoudige partijdigheid aannemen.
- De professionele relatie tussen de jeugdzorgwerker en zijn cliënt(en) ontstaat lang niet altijd door vrije keus en op initiatief van de cliënt(en) zelf. Jeugd en jongeren die bescherming nodig hebben, kunnen bijvoorbeeld ook cliënt worden zonder daar zelf om gevraagd te hebben. Regelmatig ontstaat een professionele relatie door een door de rechter opgelegde maatregel en zijn cliënten niet vrij deze op eigen initiatief te verbreken. Dat geldt in het bijzonder voor jeugdzorgwerkers in de justitiële hulp- en dienstverlening; zoals bij beperking van het ouderlijk gezag door de kinderechter, bij informatie-uitwisseling in strafrechtelijk kader of bij adviezen voor het Hof of rechtbank in gezags- en omgangszaken.
- Het gezag dat de professionele jeugdzorgwerker heeft in verhouding tot zijn cliënt(en) berust in belangrijke mate op zijn professionele deskundigheid. Wanneer de jeugdzorgwerker echter op gezag van autoriteiten optreedt, is deze een jeugdzorgwerker met bestuursrechtelijke bevoegdheden. Of cliënten dat nu erkennen of niet. Een begeleider in de gesloten jeugdzorg of justitiële jeugdinrichting werkt bijvoorbeeld met jongeren die daar op gezag van de (kinder)rechter verblijven.
- In de jeugdzorg is vaak sprake van *ketenzorg* waarbij *achtereenvolgens* verschillende hulpverleners een professionele relatie met dezelfde cliënt(en) aangaan. Daarnaast komt het vaak voor dat verschillende professionals *tegelijkertijd* een professionele relatie met

dezelfde cliënt(en) aangaan. Goede samenwerking, informatie-uitwisseling en overdracht is bij dergelijke 'meervoudige professionaliteit' van groot belang. Vertrouwelijkheid tussen elk van de betrokken professionals en zijn cliënt(en) is dat echter ook. Meervoudige professionaliteit in de jeugdzorg vereist daarom zorgvuldige regie, goede afstemming en transparante verdeling en toeschrijving van (eind)verantwoordelijkheden.

- In de jeugdzorg zijn meerdere beroepen actief in verschillende voorzieningen en functies. Deze functies hebben ieder hun unieke karakter en focus. Zo zijn sommige jeugdzorgwerkers hoofdzakelijk preventief bezig om op voorhand te voorkomen dat er problemen ontstaan, zij bieden gezinnen ondersteuning bij de opvoeding. Andere jeugdzorgwerkers zijn hoofdzakelijk bezig de hulpvraag helder te krijgen en de gewenste hulp- of dienstverlening vast te stellen, bijvoorbeeld door middel van een indicatiebesluit of advies aan de (kinder)rechter. Weer andere jeugdzorgwerkers houden zich primair bezig met het uitvoeren van interventies om een onwenselijke situatie op te lossen (zie competentieprofiel jeugdzorgwerker pag. 18). De beroepsethische normen in dit Addendum zijn onverminderd van toepassing op alle taken.

Deze kenmerken samen maken de jeugdzorg tot een gecompliceerd beroepsethisch landschap, op macro en op micro (instellingsniveau).

Als de jeugdzorgwerker over de genoemde kernkwaliteiten beschikt kan hij goed werk verrichten in dit landschap.

Tuchtrechtspraak in de jeugdzorg

Het klachtrecht in de jeugdzorg is geregeld in de Wet op de jeugdzorg. Door het indienen van een klacht kan een cliënt opkomen voor zijn belangen, met een beoogd positief effect op de kwaliteit van de zorg. Dit kunnen klachten zijn over procedures of gedragingen van alle voor de betreffende organisatie werkzame personen. Een goede interne klachtbehandeling voorkomt verdere stappen van de cliënt.

Als cliënten daarna of daarnaast het idee hebben dat specifiek jeugdzorgwerkers niet werken of handelen conform hun *beroepswaarden*, zoals vastgelegd in dit Addendum, dan kunnen ze een schriftelijke klacht indienen bij het College van Toezicht, een onafhankelijk tuchtcollege.

Met tuchtrechtspraak borgen professionals zelf de kwaliteit van hun beroepsbeoefening. Door de tuchtrechtspraak voor jeugdzorgwerkers die ingeschreven zijn in het BAMw-register te bundelen, wordt eenheid en transparantie van kwaliteitsborging in de sector en een gelijke beoordeling van jeugdzorgwerkers nagestreefd, ongeacht of ze nu een opleiding maatschappelijk werker of sociaal agogisch werker hebben. Dit Addendum, een gezamenlijke toespitsing van de beroepsberoepscode van respectievelijk Phorza en NVMW, vormt het toetsingskader voor dit gebundelde tuchtrecht. De leidende gedachte achter dit toetsingskader is het in de eerste alinea beschreven ideaal van de jeugdzorg.

Vorm en inhoud

In het vervolg worden artikelsgewijs normen geformuleerd voor de jeugdzorgwerker. Bij de tuchtrechtelijke toetsing voor geregistreerde jeugdzorgwerkers zijn deze normen leidend. Er is nauwe verwantschap tussen dit Addendum voor de jeugdzorgwerker en de generieke beroepscode van respectievelijk NVMW en Phorza. Veel jeugdzorgwerkers hebben een opleiding maatschappelijk werker of sociaal agogische werker. Bij de ontwikkeling van dit Addendum is daarom gebruik gemaakt van beide beroepscode. De inhoud en indeling van de artikelen komt bijvoorbeeld in grote lijnen overeen met de volgorde en inhoud van artikelen uit die beroepscode.

Tuchtrechtspraak voor jeugdzorgwerkers zal alleen toetsen op grond van de artikelen uit dit specifieke Addendum en niet op grond van verwante artikelen uit de generieke beroepscode.

Dit Addendum voor de jeugdzorgwerker functioneert niet alleen als tuchtrechtelijk toetsingsinstrument maar ook als ethische leidraad bij het werk in de jeugdzorg. Zo bezien is

dit Addendum geënt op de beroepsethiek van maatschappelijk werkers en sociaalagogisch werkers. Deze beroepsethiek vormt de noodzakelijke voedingsbodem van dit Addendum. Ter informatie van jeugdzorgwerkers worden daarom deze beroepscode's samengevat in de bijlage bij dit Addendum . Deze samenvattingen spelen geen rol in de tuchtrechtspraak voor jeugdzorgwerkers.

Begrippenlijst

In dit Addendum komen enkele kernbegrippen herhaaldelijk voor. Ze worden hier omschreven.

BAMw

Het Beroepsregister van Agogisch en Maatschappelijk Werkers/BAMw toetst of de geregistreerde zich aantoonbaar schoolt, competenties onderhoudt en continu bij blijft op zijn of haar vakgebied.

Beroepsstandaard

Het geheel van door de beroepsverenigingen erkende en vastgelegde afspraken omtrent goede beroepsbeoefening (in technische, ethische en methodische zin), ondermeer het Beroepsprofiel of Competentieprofiel en de Beroepscode; voor de jeugdzorgwerker dit Addendum.

Cliënt(en)

De perso(o)n(en) die de morele opdrachtgever is (zijn) en met wie de jeugdzorgwerker een professionele relatie aangaat. De jeugdzorgwerker kan met meerdere personen tegelijk een professionele relatie aangaan, bijvoorbeeld wanneer hij niet alleen de jeugdige maar ook diens ouders/opvoeders of andere betrokkenen professionele hulp verleent. Hierbij is een onderscheid mogelijk tussen vrijwillige jeugdzorg en justitiële jeugdzorg, waarbij in dit laatste geval de samenleving. i.c. de daartoe ingestelde instituten, opdrachtgever is. De jeugdige kan dan echter ook als morele opdrachtgever worden geduid.

Cliëntsysteem

De groep van aan elkaar gerelateerde personen die in het leven van de cliënt(en) een (belangrijke) rol spelen. Leden van het cliëntsysteem hoeven niet per definitie zelf ook cliënt te zijn, ook al is dat wel vaak het geval. In de jeugdzorg zijn gezin en familie dikwijls het cliëntsysteem van de jeugdige primaire cliënt.

Pleegouders

Pleegouders zijn uitvoerende zorgaanbieders die de zorg hebben voor een bij hen geplaatst niet-eigen kind. Vanuit de optiek van dit Addendum zijn pleegouders geen jeugdzorgwerkers, maar behoren zij tot het cliëntsysteem.

Sociale omgeving

De wijde kring van personen waarin het leven van cliënten zich afspeelt. Deze kring omvat meer personen dan een cliëntsysteem en is minder scherp afgegrensd.

Wettelijke vertegenwoordiger

De ouder(s) van de minderjarige cliënt, die het ouderlijk gezag over hem uitoefent of uitoefenen, dan wel diens voogd.

Artikelen Addendum voor de jeugdzorgwerker

Hoofdstuk 1. ALGEMEEN

A. Jeugdige cliënt tot zijn recht laten komen

De jeugdzorgwerker bevordert dat de jeugdige cliënt in zijn opvoeding en ontwikkeling tot zijn recht komt en werkt daartoe samen met diens sociale omgeving.

Toelichting:

- Meer nog dan voor volwassen cliënten is de sociale omgeving voor het welzijn en de ontwikkeling van jeugd en jongeren van groot belang.
De jeugdzorgwerker verstaat onder het bevorderen van het tot zijn recht komen van de cliënt, dat hij en diens sociale omgeving actief bijdragen aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid, resp. zelfredzaamheid van de cliënt.
De jeugdzorgwerker baseert zich zoveel mogelijk op de eigen kracht van de jeugdige en diens sociale omgeving.

B. Bevordering deskundigheid

De jeugdzorgwerker oefent zijn beroep deskundig uit op basis van actuele kennis en in nauwe aansluiting op ontwikkelingen in de jeugdzorg.

Toelichting:

- De jeugdzorg is sterk in ontwikkeling, dit vraagt van de jeugdzorgwerker speciale aandacht om recente kennis, inzichten en maatschappelijke behoeften bij zijn deskundigheidsbevordering te betrekken. Met name de groeiende culturele verscheidenheid vraagt extra aandacht.
Het deskundig uitoefenen van het beroep is gebaseerd op de beroepsstandaard (zie begrippenlijst).

C. Bereid iedere cliënt te helpen

De jeugdzorgwerker toont ten aanzien van iedere cliënt gelijke bereidheid te helpen bij opvoedings- en ontwikkelingsvragen.

Toelichting:

- Gelijke bereidheid impliceert dat iedereen gelijke kansen behoort te krijgen tot het aangaan van een professionele relatie. Dit betekent dat de jeugdzorgwerker geen onderscheid maakt op grond van ras, etniciteit, seksuele geaardheid, aard van de problemen, geslacht, handicap, ziekte, levens- of politieke overtuiging bij het aangaan van de relatie.
- Gelijke bereidheid impliceert ook dat de jeugdzorgwerker zelf het initiatief kan nemen voor het aangaan van een professionele relatie.

D. Bevorderen van het vertrouwen in de jeugdzorg

De jeugdzorgwerker bevordert door het naleven van de beroepsnormen - en door daar persoonlijk verantwoording over af te leggen - het vertrouwen in de jeugdzorg.

Toelichting:

- De jeugdzorg wordt gekenmerkt door een gecompliceerd beroepsethisch landschap (zie preambule). De sector wordt eveneens gekenmerkt door een kwetsbaar imago. Daarom is het belangrijk dat elke jeugdzorgwerker zich bewust is van zijn verantwoordelijkheid een bijdrage te leveren aan het vertrouwen in de jeugdzorg. De basis voor die bijdrage ligt in het werken vanuit de beroepswaarden en –normen, zoals geformuleerd in de beroepsstandaard.
- De jeugdzorgwerker legt verantwoording af over de naleving van dit artikel conform met name art. S.

Hoofdstuk 2. RELATIE MET DE JEUGDIGE CLIENT EN OUDERS/OPVOEDERS

E. Respect

De jeugdzorgwerker respecteert de persoon van de cliënt:

- **de jeugdige cliënt met diens kwetsbaarheid, groeiende zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid**
- **de ouders /opvoeder met zijn eigen verantwoordelijkheid en opvoedingsvisie, voor zover niet in strijd met wettelijke kaders.**

Toelichting:

- 'Respect' kan in situaties waarin het welzijn van kwetsbare jeugdigen wordt bedreigd ook actieve 'bescherming' betekenen.
- De jeugdzorgwerker zal – ook in geval van ontheffing van uit de ouderlijke macht – binnen de wettelijke kaders zoeken naar mogelijkheden om de ouderrol vorm te geven.
- Indien de rechter het gezag van de ouders heeft beperkt blijft de jeugdzorgwerker binnen de wettelijke kaders zoeken naar mogelijkheden om de ouderrol vorm te geven.
- De jeugdzorgwerker respecteert dat ieder gezin binnen de grenzen van de wet eigen keuzes maakt in de opvoeding en ontwikkeling van jeugdigen.

F. Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening

De jeugdzorgwerker verschaft de jeugdige cliënt en diens wettelijke vertegenwoordigers de voor een goede professionele relatie relevante informatie zoveel mogelijk in een voor de cliënt(en) begrijpelijke taal.

Toelichting:

- Het verschaffen van informatie vindt plaats op basis van wetgeving, kwaliteitskaders, instellingsbepalingen en beroepswaarden.
Met informatie op basis van beroepswaarden wordt ten minste bedoeld:
 - De mogelijkheden en vormen van de hulp- en dienstverlening en eventuele kosten
 - Informatie over dit Addendum en het daaraan gekoppelde Tuchtrecht.
 - De (rechts)positie van de cliënt (met name in de gedwongen

- (jeugd)hulpverlening of jeugdzorg), zoals privacy, dossier, klachten, etc.
 - Informatie over in- of externe ketensamenwerkingsverbanden (met als consequentie dat mogelijk meerdere professionals een relatie aan kunnen gaan met de cliënt).
 - Informatie over wie waar voor verantwoordelijk is.
- Alle informatievoorziening vindt plaats in voor de cliënt(en) zoveel mogelijk begrijpelijke en duidelijke taal en in afstemming met de sociale omgeving, zoals bedoeld in artikel A; daarbij gaat de jeugdzorgverlener na of de jeugdige cliënt en diens wettelijke vertegenwoordigers de informatie hebben begrepen.

G. Overeenstemming/instemming omtrent hulp- en dienstverlening

De jeugdzorgwerker overlegt met de jeugdige cliënt en/of met diens ouders/opvoeders om tot overeenstemming/instemming te komen over de hulp- en dienstverlening of andere (wettelijk opgelegde) taken.

Toelichting:

- In geval van door de rechter opgelegde jeugdzorg, bijvoorbeeld een gedwongen plaatsing, is er meestal geen sprake van overeenstemming/instemming. Waar mogelijk zal de jeugdzorgwerker bij de jeugdige cliënt (en zo nodig diens ouders/opvoeders en andere betrokkenen) proberen een proces op gang te brengen met als doel mee te werken aan de hulp -en dienstverlening.
- Wettelijk bepaalde leeftijdsgrenzen bepalen of de jeugdzorgwerker met de jeugdige cliënt zelf en/of met diens wettelijke vertegenwoordiger(s) overlegt.

H. Macht en afhankelijkheid in de professionele relatie

De jeugdzorgwerker wendt het gezag en de invloed die hij ten opzichte van cliënt(en) heeft ten positieve aan en misbruikt deze niet. Hij is zich er van bewust dat de (jeugdige) cliënt mogelijk zeer afhankelijk van hem is.

Toelichting:

- De professionele relatie tussen jeugdzorgwerker en jeugdige cliënt is meer nog dan de professionele relatie met een volwassen cliënt asymmetrisch, zeker in het geval van gedwongen hulpverlening. De jeugdzorgwerker heeft gezag en invloed, de jeugdige cliënt is (soms) sterk van hem afhankelijk.
- Mocht het gebruik van fysieke machtsmiddelen als uiterste middel noodzakelijk zijn, dan verantwoordt en beargumenteert de jeugdzorgwerker dit, als zijnde geen machtsmisbruik.

I. Beëindiging van de professionele relatie

De jeugdzorgwerker is verantwoordelijk voor een zorgvuldige afsluiting van de hulpverlening als hij niet (meer) kan voldoen aan de hulpvraag. Hij verantwoordt zijn beslissing tegenover de cliënt, begeleidt deze eventueel bij een verwijzing en is bereid tot nazorg.

Toelichting:

- Onder een 'zorgvuldige afsluiting van de hulpverlening' wordt verstaan dat de jeugdzorgwerker de hulpverlening niet onnodig laat voortduren als voldoende aan de hulpvraag is voldaan en hij er op toeziet dat de cliënt met voldoende eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid tot zijn recht kan komen (zie norm A).
- Met name in de jeugdzorg is sprake van een grote mate van afhankelijkheid in de relatie tussen jeugdige cliënt en hulpverlener. Een zorgvuldige afsluiting betekent o.a. dat de jeugdzorgwerker vanuit vakmatig of persoonlijk oogpunt de grenzen van zijn mogelijkheden bewaakt in relatie tot datgene wat de cliënt vraagt of nodig heeft.
- Onder het niet meer kunnen voldoen aan de hulpvraag wordt ook verstaan dat de jongere meerderjarig is geworden, een kindbeschermingsmaatregel is opgeheven of een justitiële titel wordt beëindigd, bijvoorbeeld in geval van schorsing, voorlopige hechtenis of niet verlengen van een 'Plaatsing in een Inrichting voor Jeugdigen' (zgn. pij-maatregel).
- De jeugdzorgwerker geeft in zijn verantwoording over de beslissing aan de cliënt aan in welke mate de afsluiting of verwijzing bijdraagt aan het belang van de jeugdige cliënt.

J. Vertrouwelijkheid

De jeugdzorgwerker behandelt informatie over de jeugdige cliënt, diens ouders/opvoeders en hun omstandigheden vertrouwelijk.

- **Hij informeert zijn cliënt in geval van door wet- en regelgeving verplichte rapportage aan of overleg met derden**
- **Hij vraagt toestemming aan zijn cliënt en/of aan zijn wettelijke vertegenwoordiger als hij meent dat het noodzakelijk is om met derden vertrouwelijke informatie uit te wisselen**
- **Toestemming is in het geval van een (voorbereiding of uitvoering van een) kindbeschermingsmaatregel of opname in een justitiële jeugdinrichting niet vereist.**

Toelichting:

- De doorgaans grotere kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de jeugdige cliënt legt extra nadruk op vertrouwelijkheid.
- Wettelijk bepaalde leeftijdsgrenzen bepalen of de jeugdzorgwerker aan de jeugdige cliënt zelf en/of met diens wettelijke vertegenwoordiger(s) toestemming vraagt.
- De jeugdzorgwerker legt uit waarom en aan wie gegevens (moeten) worden verstrekt, voor zover nodig voor het realiseren van de overeengekomen doelstelling van de hulpverlening.
- De Jeugdzorgwerker wisselt slechts cliëntgegevens uit in overleg- en samenwerkingscontacten, indien de andere hulpverleners eveneens een functionele professionele relatie met dezelfde cliënt hebben en de cliënt hiervan op de hoogte is bijvoorbeeld bij overleg binnen de instelling.
Bij externe samenwerkings- en overlegsituaties vindt verstrekking van informatie plaats op basis van toestemming van de cliënt (of wettelijke vertegenwoordiger) en voor zover noodzakelijk voor de te bieden hulp of het afstemmen van de hulp.

- Krijgt de jeugdzorgwerker geen toestemming voor dit overleg of kan toestemming niet worden gevraagd, dan verstrekt hij slechts gegevens van een cliënt aan een derde indien:
 - de cliënt of een gezinslid in een ernstige situatie verkeert en dringend op hulp of bescherming is aangewezen en
 - deze hulp en bescherming alleen kan worden gerealiseerd door het aan een derde verstrekken van informatie.Zie hierover ook norm K.
- In het kader van justitiële hulp- en dienstverlening vindt overleg plaats, zoals is geregeld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (met in achtname het eerste punt van dit artikel).

K. Vermoeden kindermishandeling

De jeugdzorgwerker bespreekt een vermoeden van fysieke, seksuele en/of psychische kindermishandeling met de betrokken minderjarige en relevante betrokkenen uit het cliëntsysteem, tenzij dit alles niet in het belang van de minderjarige is.

Toelichting:

- De jeugdzorgwerker handelt bij een vermoeden van fysiek of psychisch geweld conform de beroepsstandaard (m.n. relevant overleg).
- De jeugdzorgwerker past de geldende meldcode toe als het vermoeden blijft bestaan of wordt bevestigd en meldt zijn vermoeden bij een regulier meldpunt.

L. Beroep op plicht om vertrouwelijk om te gaan met informatie

De jeugdzorgwerker doet indien hij door een rechter als getuige wordt opgeroepen een beroep op zijn plicht om vertrouwelijk om te gaan met informatie over de cliënt, indien hij meent dat hij daartoe, alle belangen afwegend, toe verplicht is.

Toelichting:

- De rechter beoordeelt of de jeugdzorgwerker terecht een beroep doet op zijn plicht om vertrouwelijk om te gaan met informatie over zijn cliënt.

M. Verslaglegging / dossiervorming

De jeugdzorgwerker geeft de jeugdige cliënt desgevraagd de gelegenheid tot inzage in en aanvulling of correctie van het dossier, voor zover nodig na overleg met en instemming van de ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s).

Toelichting:

- Verslaglegging en dossiervorming vinden plaats conform de beroepsstandaard.
- Bij het toepassen van deze norm weegt de jeugdzorgwerker zorgvuldig af of inzage in het dossier er toe bijdraagt dat de jeugdige cliënt tot zijn recht komt (zie artikel A).
- Bij aanvullingen en/of correctie (inclusief verwijderingen) van tekst in het dossier, geeft de jeugdzorgwerker aan van wie aanvullingen en/of correcties afkomstig zijn.
- De jeugdzorgwerker let er op dat de cliënt geen privacygevoelige informatie over derden in het dossier kan inzien.

- Afhankelijk van de leeftijd van de jeugdige cliënt worden ouder(s) en/of wettelijke vertegenwoordiger(s) wel of niet betrokken bij de inzage in het dossier.
- M.n. in de vrijwillige hulp- en dienstverlening wordt de cliënt in de informatieverstopping attent gemaakt op de mogelijkheid tot inzage. Dit wordt veelal geregeld in het kader van kwaliteitsbeleid.
- In de gedwongen hulpverlening kan op basis van wettelijke bepalingen worden afgeweken van deze norm. De Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en specifieke regels in strafrechtzaken gelden als minimumgrens bij het kunnen voldoen aan dit artikel.

Hoofdstuk 3. SAMENWERKING IN DE HULP- EN DIENSTVERLENING

N. Samenwerking in de hulp- en dienstverlening

De jeugdzorgwerker zet zich in voor een goede en efficiënte samenwerking en een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden en draagt daarmee bij aan een transparante en eenduidige regie van de hulpverlening.

Toelichting:

- In de jeugdzorg is sprake van ketenhulpverlening. Mede gelet op de extra afhankelijke positie van de jeugdige cliënt, heeft de jeugdzorgwerker mede de verantwoordelijkheid om er voor zorg te dragen dat duidelijk is wie de regie/coördinatie heeft, wie inhoudelijk eindverantwoordelijk, wie aanspreekpunt is voor de cliënt en dat het tijdspad duidelijk is.
In geval de jeugdzorgwerker de casemanager is bij betreffende cliënt, draagt hij die verantwoordelijkheid zelf en draagt hij tevens zorg voor een regelmatige evaluatie van de samenwerking.

O. Beroepsuitoefening en samenwerking

De jeugdzorgwerker draagt vanuit zijn eigen deskundigheid bij aan de ketenhulpverlening, erkent daarbij de grenzen van zijn eigen expertise en is bereid zijn professionele oordelen ter discussie te stellen.

Toelichting:

- De inzet en erkenning van de eigen beroepsdeskundigheid van de jeugdzorgwerker is essentieel voor de kwaliteit van de jeugdzorg en draagt bij aan goede samenwerking zoals in norm N genoemd.

Hoofdstuk 4. RELATIE MET DE ORGANISATIE

P. Aanvaarding organisatie als beleidskader

De jeugdzorgwerker aanvaardt de organisatie als het kader voor zijn beroepsuitoefening en werkt mee aan de beleidsdoelstellingen voor zover in overeenstemming met de beroepsstandaard.

Toelichting:

- In geval dat de jeugdzorgwerker een tegenstrijdigheid signaleert, overlegt hij dit met collega's en stelt hij dit via de gebruikelijke kanalen binnen de instelling aan de orde.

- Met name bij de aanvaarding van een functie toetst de jeugdzorgwerker of deze functie overeenkomt met zijn beroepsstandaard. In de jeugdzorg betekent dit vooral of hij artikel A. kan realiseren: het bevorderen dat de (jeugdige) cliënt in zijn opvoeding en ontwikkeling tot zijn recht komt.

Q. Toetsing beroepsmatig en functioneel handelen aan de waarden en normen van het beroep

De jeugdzorgwerker toetst bij het ontwikkelen en uitvoeren van het beleid van zijn organisatie of dit overeenkomt met de beroepsstandaard.

Toelichting:

- Dit artikel legt de nadruk op het blijvend toetsen of functie en beroepsstandaard overeenkomen. Het legt daarmee een belangrijke verantwoordelijkheid bij de jeugdzorgwerker om dit te beoordelen en is daarmee een echte kwaliteitsnorm: als functie en beroepsstandaard niet (meer) overeenkomen kan de kwaliteit van het werk onder druk komen te staan.
- Zodra de jeugdzorgwerker signaleert dat er een spanning is tussen functie en beroepsstandaard bespreekt hij dit met beroepsgenoten en leiding en wijst hij op de gevolgen voor de (m.n. jeugdige) cliënten.

R. Verantwoording aan werkgever

De jeugdzorgwerker verantwoordt zijn werk aan de leiding van de organisatie en verstrekt relevante gegevens voor de ontwikkeling en evaluatie van het beleid.

Toelichting:

- De verantwoording betreft gevraagde en ongevraagde rapportages over niet tot individuele personen herleidbare gegevens ten behoeve van beleidsontwikkeling en het kunnen realiseren van de gezamenlijke doelstelling: verantwoorde zorg aan cliënten.

Hoofdstuk 5. RELATIE TOT BEROEPGENOTEN

S. Collegiale toetsing en beroepsethische reflectie

De jeugdzorgwerker toetst zijn beroepsmatig handelen aan het professioneel en beroepsethisch oordeel van zijn collega's.

Toelichting:

- De jeugdzorgwerker is er zich van bewust dat in de hulpverlening aan jeugdige cliënten maatschappelijke normen en waarden een grote rol spelen.
- Beroepsethische reflectie in collegiaal verband zal er toe bijdragen dat de jeugdzorgwerker beter toegerust is om zorgvuldig en verantwoord met morele kwesties in de jeugdzorg om te gaan.

T. Schending vertrouwen in het beroep en de jeugdzorg door een collega

De jeugdzorgwerker is attent op signalen die erop wijzen dat collega's met het schenden van de beroepsstandaard het vertrouwen in de jeugdzorg schaden en onderneemt relevante stappen.

Toelichting:

- Het schenden van de beroepsstandaard houdt bijvoorbeeld in dat een collega jeugdzorgwerker onvoldoende de normen in dit Addendum naleeft en daarmee de belangen van de jeugdige cliënt schaadt.
- De jeugdzorgwerker gaat zorgvuldig om met betreffende signalen: hij zal deze met betreffende collega bespreken. En indien nodig daarna ook met andere collega's en/of deskundigen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan meldt hij dit aan de leidinggevende (indien het een collega betreft binnen eigen organisatie). Mocht ook dat niet tot verbetering leiden dan kan via de beroepsvereniging of beroepsregister een beroep worden gedaan op het College van Toezicht. Over deze en over andere stappen die hij zet, licht hij zijn collega in.
- Deze norm ligt in het verlengde van artikel D en is daarmee in het belang van het vertrouwen in de jeugdzorg.

U. Medewerking aan professionalisering van de jeugdzorg

De jeugdzorgwerker ondersteunt - en werkt mee aan - activiteiten die ten goede komen aan de professionalisering van de jeugdzorg.

Toelichting:

- Elke jeugdzorgwerker beseft dat een gezamenlijke investering in de voorwaarden voor een goede beroepsuitoefening noodzakelijk is om de kwaliteit en het imago van de jeugdzorg te verbeteren.
- De jeugdzorgwerker draagt via het ter beschikking stellen van kennis aan -, en het begeleiden van - stagiaires eveneens bij aan de professionalisering van de jeugdzorg.

Hoofdstuk 6. RELATIE MET DE SAMENLEVING

V. Ondersteuning maatschappelijke activiteiten

De jeugdzorgwerker signaleert en ondersteunt maatschappelijke activiteiten die de emancipatie van kinderen en jongeren met een geestelijke, lichamelijke en/of maatschappelijke beperking of achterstand bevorderen.

Toelichting:

- Mede afgeleid van art. 1 impliceert dit artikel dat de jeugdzorgwerker meewerkt aan onderzoek en voorlichting over de beoogde emancipatie. Dit alles vanuit en gerelateerd aan zijn professionele deskundigheid en werk.

W. Signalering misstanden in de jeugdzorg

De jeugdzorgwerker signaleert misstanden in de jeugdzorg en beijvert zich er voor dat de hulpverlening in de jeugdzorg zo toegankelijk mogelijk is.

Toelichting:

- De jeugdzorgwerker gaat in overleg met collega's en leidinggevende zo nodig over tot passende actie in geval van misstanden.

- De jeugdzorgwerker draagt door realisering van deze norm bij aan de imagoverbetering van de jeugdzorg in de samenleving (zie ook norm X).

X. Voorlichting over de jeugdzorg

De jeugdzorgwerker werkt actief mee aan een juiste beeldvorming over de jeugdzorg.

Toelichting:

- De jeugdzorgwerker draagt bij aan het realiseren van deze norm door relevante meningen en informatie te geven en daarbij de kernwaarden in de jeugdzorg uit te dragen.
- Realisering van deze norm gaat niet zonder overleg en afstemming met collega's en niet zonder bijdragen aan gezamenlijke acties voor een bijdrage aan een juiste beeldvorming over de jeugdzorg.
- Onder jeugdzorg dient in eerste instantie de eigen deelsector worden verstaan. Bijdragen aan de beeldvorming van de eigen deelsector dragen ook bij aan verbetering van de beeldvorming van de totale jeugdzorg.

Zie bijlage:

Samenvatting overeenkomstige artikelen uit de beroepscode NVMW en Phorza

Bijlage

Samenvatting overeenkomstige artikelen uit de beroepscode NVMW en Phorza

Hieronder volgen samenvattingen van de overeenkomstige artikelen uit de beroepscode voor resp. maatschappelijk werkers (NVMW) en sociaalagogisch werkers (Phorza).

De volgorde is gelijk aan die van de artikelen uit het Addendum.

Hoofdstuk 1. ALGEMEEN

A. Jeugdige cliënt tot zijn recht laten komen

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* en de *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* benadrukken het tot hun recht komen van cliënten in wisselwerking met hun omgeving.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* zegt daarbij dat de maatschappelijk werker actief bijdraagt aan een zo groot mogelijke eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De maatschappelijk werker streeft het 'tot recht komen' niet alleen na in de directe hulpverlening aan cliënten, maar ook in algemene zin; om mensen als persoon en als burger tot hun recht te laten komen.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* stimuleert de zelfredzaamheid van de cliënt; de 'cliënt centraal' is uitgangspunt van handelen.

Betreft Beroepscode MW art. 1 / Beroepscode SA art. 1.1 & 1.5.

B. Bevordering deskundigheid

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* wijst op het belang van het aantoonbaar onderhouden van de beroepscompetenties; de maatschappelijk werker houdt hierbij rekening met veranderingen in de maatschappelijke behoeften en ontwikkelingen binnen het beroep.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* vraagt met name verdieping in de culturele achtergronden en bijbehorende normen en waarden, die het gedrag van cliënten beïnvloeden.

Beide beroepscode's wijzen op het Beroepsregister van Agogisch en Maatschappelijk werkers (BAMw), waarmee zij het onderhouden van de deskundigheid kunnen aantonen.

Betreft Beroepscode MW art. 3 / Beroepscode SA art. 1.2 & 1.3.

C. Bereid iedere cliënt te helpen

De gelijke bereidheid tot helpen is voor beide disciplines een norm.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* wijst daarbij op de context van de organisatie of de (maatschappelijke) opdracht als bepalende factoren hoe de maatschappelijk werker werkelijk een professionele relatie aan kan gaan. Tevens impliceert deze norm dat de maatschappelijk werker ook zelf het initiatief kan nemen voor het aangaan van een professionele relatie.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* benadrukt dat de sociaalagogisch werker met de norm geen ongerechtvaardigd onderscheid maakt op grond van ras, etniciteit, nationaliteit, seksuele geaardheid, geslacht, godsdienst, handicap, chronische ziekte, levensovertuiging of politieke overtuiging. Hij respecteert dat iedere cliënt op basis hiervan, binnen de grenzen van de wet, zijn leven vormt geeft.

Betreft Beroepscode MW art. 4 / Beroepscode SA art. 1.4.

D. Bevorderen van het vertrouwen in de jeugdzorg

Beide beroepscode's leggen nadruk op het actief meewerken aan het winnen en behouden van het vertrouwen in het beroep. Beide beroepscode's zeggen ook dat professionals dat niet alleen doen door een zorgvuldige beroepsuitoefening, maar dat dit ook hun gedrag in hun maatschappelijk of privéleven daarbuiten betreft.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* stelt dat de maatschappelijk werker de beroepscode accepteert en als richtinggevend naleeft, ook als toetssteen voor zijn professioneel handelen. Hij waakt er voor dat zijn deskundigheid niet wordt gebruikt voor belangen die in strijd zijn met de doelstelling van het beroep.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* benadrukt in dit verband de persoonlijke verantwoordelijkheid voor het eigen beroepsmatig handelen, waarover de sociaalagogisch werker

verantwoording dient af te leggen en welke hij niet kan overdragen aan collega's.
Betreft Beroepscode MW art. 2 / Beroepscode SA art. 1.6 & 1.7.

Hoofdstuk 2. RELATIE MET DE JEUGDIGE CLIENT EN OUDERS/OPVOEDERS

E. Respect

De essentie van de artikelen over respect in beide beroepsberoepscode's is hetzelfde: de hulpverlener respecteert de persoon van de cliënt.

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker erkent daarnaast de eigen verantwoordelijkheid en keuzevrijheid van handelen van de cliënt, binnen de grenzen van de wet. Daarbij let de maatschappelijk werker erop dat de cliënt de consequenties van zijn keuzen overziet en daarmee niet de keuzevrijheid en het welzijn van anderen belemmert.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker geeft naast het tonen van respect voor de persoon van de cliënt ook aan dat de werker respect toont voor de identiteit en eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Dat doet de sociaalagogisch werker door zorgvuldige hulpverlening, voortvloeiende uit de beroepsberoepscode en de geldende professionele standaarden.

Betreft Beroepscode MW art. 5 / Beroepscode SA art. 2.1 & 2.14.

F. Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening

Beide beroepsberoepscode's hechten belang aan een adequate informatie aan de cliënt (Informed Consent).

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker vraagt de maatschappelijk werker er voor zorg te dragen dat de realisering van deze norm overeenkomt met wetgeving, kwaliteitskaders, instellingsbepalingen en beroepswaarden (m.n. de beroepscode zelf).

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker verschaft informatie in de context van een professionele relatie.

Betreft Beroepscode MW art. 7 / Beroepscode SA art. 2.2.

G. Overeenstemming/instemming omtrent hulp- en dienstverlening

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker legt bij deze norm nadruk op het feit dat instemming pas reëel is als de cliënt op de hoogte is van de aard van de relatie en de werkwijze van de maatschappelijk werker. Bij gedwongen of voorwaardelijke hulpverlening wordt de instemming mede bepaald door de voorwaarden die hierbij worden gesteld door de wetgever en/of andere instanties.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker benadrukt het belang van goed overleg met de cliënt over niet alleen de start van de hulpverlening maar ook tijdens de hulpverlening. Wanneer de cliënt niet in staat is zijn eigen wil geheel of gedeeltelijk te bepalen, dan overlegt de sociaalagogisch werker met de wettelijke vertegenwoordiger of naaste familie of contactpersoon.

Betreft Beroepscode MW art. 8 / Beroepscode SA art. 2.3, 2.4, 2.15 & 2.16.

H. Macht en afhankelijkheid in de professionele relatie

Beide beroepsberoepscode's hebben hier een grote mate van overeenstemming. Alhoewel de formuleringen nuanceren aangeven.

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker accentueert het nalaten misbruik te maken van het uit zijn deskundigheid en/of positie voortvloeiend overwicht in de professionele relatie. Misbruik is het gebruiken van de professionele relatie voor privédoeleinden, zoals eigen materieel of immaterieel gewin en bevrediging van eigen behoeften en verlangens.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker legt de nadruk in eerste instantie bij de inspanning om een goede werkrelatie op te bouwen en te onderhouden en vandaar uit machtsmisbruik te voorkomen. De sociaalagogisch werker zal er op toe zien dat de professionele relatie niet vermengd wordt met vriendschappelijke of seksuele relaties.

Betreft Beroepscode MW art. 6 / Beroepscode SA art. 2.5 & 2.6.

I. Beëindiging van de professionele relatie

Beide beroepsberoepscode wijzen bij deze norm op het belang van openheid:

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* zegt dat de maatschappelijk werker bevordert dat wanneer hij niet (meer) kan voldoen aan de vraag van de cliënt deze elders passende hulp krijgt. Hij verantwoordt zijn beslissing tegenover de cliënt en begeleidt een eventuele verwijzing.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* stelt dat de sociaalagogisch werker duidelijk aan de cliënt laat weten wanneer hij niet aan zijn wensen kan voldoen.

Betreft Beroepscode MW art. 9 / Beroepscode SA art. 2.7.

J. Vertrouwelijkheid

Beide beroepsberoepscode geven met resp. vier en drie artikelen aan veel waarde te hechten aan de normen over vertrouwelijkheid en geheimhouding.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* benadrukt dat toestemming van de cliënt tot het opheffen van de geheimhoudingsplicht, niet betekent dat de maatschappelijk werker conform die toestemming handelt: hij weegt eerst zorgvuldig alle belangen en waarden af alvorens te beslissen of hij daadwerkelijk volgens die toestemming kan en wil handelen.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* geeft aan dat respect voor de privacy van de cliënt ook inhoudt dat de sociaalagogisch werker niet onaangekondigd een ruimte instapt waar de cliënt zich bevindt en dat hij er voor zorgt dat persoonlijke gesprekken niet hoorbaar zijn voor derden.

Beide beroepscode hebben in een apart artikel aangegeven dat alleen in uitzonderlijke gevallen de plicht tot geheimhouding vervalt, namelijk als 'levensbelangen van cliënt of van anderen worden bedreigd' (*Beroepscode voor de maatschappelijk werker*) of als 'ernstige schade voor de cliënt of een ander dreigt' (*Beroepscode voor de sociaal agoog*). Deze uitzonderlijke gevallen zijn voor de jeugdzorgwerker uitgewerkt in artikel K.

Betreft Beroepscode MW art. 10, 11, 12 & 13 / Beroepscode SA art. 2.11, 2.12 en 2.17.

K. Vermoeden kindermishandeling

Een koppeling van norm K met de resp. beroepsberoepscode gaat voor een deel niet op. De overeenkomst tussen bovenstaande norm en die in de *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* (2.17) is het uitgangspunt dat er bij een vermoeden eerst wordt gesproken met de minderjarige cliënt en betrokkenen.

Norm K in deze gedragsberoepscode stelt dat dit niet kan als dit niet in het belang is van de minderjarige.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* stelt als norm dat de maatschappelijk werker buiten medeweten en toestemming van de cliënt mag handelen als levensbelangen van de cliënt of anderen (ook die van de bij de hulpverlening betrokken hulpverleners) in het geding zijn. Hij verantwoordt zijn handelen tegenover de cliënt. Maar dat kan ook achteraf zijn.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* stelt dat de sociaalagogische werker een vermoeden dat een cliënt betrokken is bij kindermishandeling, kinderporno of huiselijk geweld dit met de cliënt en mogelijke betrokkenen bespreekt.

Beide beroepsberoepscode zeggen dat als het vermoeden blijft bestaan melding bij een meldpunt volgt en de professional in geval van handelen buiten toestemming altijd overleg voert:

- de *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* zegt met beroepsgenoten en/of deskundigen;
- de *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* zegt met een deskundige collega of een leidinggevende.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* zegt daarnaast dat handelen buiten medeweten of toestemming van de cliënt ook mogelijk is als de cliënt niet in staat is zijn wil te bepalen.

Ook benadrukt deze *Beroepscode* het belang van zorgvuldig professioneel handelen in dergelijke situaties; naast professioneel overleg ook een afweging van wettelijke kaders en waarden en belangen die in het geding zijn

Betreft Beroepscode MW art. 13 / Beroepscode SA art. 2.17.

L. Beroep op plicht om vertrouwelijk om te gaan met informatie

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* geeft aan dat de maatschappelijk werker zich bij de rechter op zijn geheimhoudingsplicht beroept indien het afleggen van een getuigenis of beantwoording van bepaalde vragen strijdig is met die plicht.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* geeft geen expliciete aandacht aan de geheimhoudingsplicht. Maar voor de sociaalagogisch werker geldt uiteraard hetzelfde.

Betreft Beroepscode MW art. 14.

M. Verslaglegging / dossiervorming

Verslaglegging en dossiervorming vinden plaats conform de beroepsstandaard. In beide beroepscodes worden deze punten, naast de mogelijkheid tot inzage in het dossier, uitgewerkt. Beide beroepscodes stellen dat de hulpverlener er voor zorgt dat vertrouwelijke gegevens niet toegankelijk zijn voor derden en dat cliënt en/of diens vertegenwoordiger(s) naast inzage ook de mogelijkheid hebben om gegevens eventueel aan te passen.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* benoemt met een aparte norm (15) impliciet ook de functie van het dossier; nl. dat de maatschappelijk werker relevante gegevens verzamelt voor de voortgang van het hulpverleningsproces. In het geval dat inzage ernstig nadeel op zou kunnen leveren voor de cliënt, kan de cliënt een professionele vertrouwenspersoon aanwijzen, die namens cliënt inzage kan krijgen.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* geeft specifieke aandacht aan de zorgvuldigheid van de vastlegging van gegevens: zonder persoonlijke vooringenomenheid, alleen na doorgesproken te zijn met de cliënt en diagnoses alleen indien gesteld door bevoegde personen, met vermelding van naam en data.

Betreft Beroepscode MW art. 15, 16, 17 & 18 / Beroepscode SA art. 2.13.

Hoofdstuk 3. SAMENWERKING IN DE HULP- EN DIENSTVERLENING ¹

N. Samenwerking in de hulp- en dienstverlening

Samenwerking t.b.v. een optimale hulpverlening is voor beide beroepsberoepscodes een norm.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* geeft – naast het belang van medewerking aan een goede regie en afstemming van de hulpverlening - speciale aandacht aan de positie van vrijwilligers en mantelzorgers en het belang van de maatschappelijk werker om in de samenwerking met hen de beroepswaarden zo nodig te verduidelijken. Deze beroepscode vermeldt dat wanneer meerdere hulpverleners van dezelfde of een andere discipline een functionele professionele relatie met dezelfde cliënt hebben, geldt dat – als de cliënt daarvan op de hoogte is – wel gegevens kunnen worden uitgewisseld; bijv. in geval van een instellingsgeheimhoudingsplicht.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* geeft eveneens aandacht aan samenwerking met vrijwilligers, maar ook met stagiaires: het in onderling overleg afstemmen van werkzaamheden. De sociaalagoog zal in de samenwerking met vrijwilligers en stagiaires eveneens aandacht geven aan beroepshouding en beroepsberoepscode. Deze beroepscode accentueert verder het belang van het tonen van respect voor de specifieke bijdrage van andere disciplines.

Betreft Beroepscode MW art. 19 / Beroepscode SA art. 3.1, 3.2 en 3.3.

O. Beroepsuitoefening en samenwerking

De essentie van dit artikel is de inbreng van de beroepsdeskundigheid in de samenwerking. Beide beroepscodes geven daar andere accenten aan.

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* stelt dat de maatschappelijk werker zwijgt over vertrouwelijke informatie die hij in de samenwerking verkrijgt. Tenzij het over misstanden bij personen of organisaties gaat met wie hij samenwerkt. Dan is actie – na overleg - gerechtvaardigd. Daarnaast

¹ De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* heeft geen apart hoofdstuk over samenwerking met andere hulp- en dienstverleners, maar heeft dit aspect verwerkt in een hoofdstuk dat ook gaat over de relatie met collega's. Dit aspect is in de *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* weer opgenomen in een apart hoofdstuk over de verhouding tot beroepsgenoten.

Dit betekent dat een enkel artikel uit de *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* behalve in dit hoofdstuk ook in het hoofdstuk over de relatie met beroepsgenoten staat.

zegt deze *Beroepscode* dat de maatschappelijk werker geen medewerking verleent aan werkzaamheden van anderen als deze in strijd zijn met de *Beroepscode*.
De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* accentueert het belang om beroepskrachten uit andere disciplines constructief aan te spreken op hun verantwoordelijkheid en feedback van anderen open te ontvangen. En daarin ook knelpunten, die nadelig zijn voor de cliënt, bespreekbaar te maken.
Betreft Beroepscode MW art. 19, 20 & 21 / Beroepscode SA art. 3.2 & 3.5.

Hoofdstuk 4. RELATIE MET DE ORGANISATIE

P. Aanvaarding organisatie als beleidskader

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker vult deze norm aan door aan te geven dat de maatschappelijk werker te allen tijde toetst of de arbeidsverbintenis hem in staat stelt zijn beroep conform *Beroepscode* en *Beroepsprofiel* kan uitoefenen.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker vult de norm nog aan met de toelichting dat de sociaalagogisch werker zich goed op de hoogte stelt of het inzetten van zijn deskundigheid in overeenstemming is met de doelstelling van het beroep.

Betreft Beroepscode MW art. 22 / Beroepscode SA art. 4.1.

Q. Toetsing beroepsmatig en functioneel handelen aan de waarden en normen van het beroep

Beide beroepsberoepscode wijzen er op dat professionals, om hun functie goed en verantwoord uit te kunnen voeren, handelings- of discretionaire ruimte nodig hebben:

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker wijst in een toelichting op het krachtenveld waarin professionals werken; een krachtenveld waarin diverse overheden, inclusief opdrachtgever en wetgever, eisen en grenzen stellen. Daartegenover vragen maatschappelijk werkers die samenleving en opdrachtgever zich te realiseren dat ze professionele autonomie nodig hebben om de afgesproken taken op een kwalitatief verantwoorde manier uit te voeren.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker benadrukt dat de sociaalagogisch werker aan de directie kenbaar maakt dat hij in de uitvoering van het beleid niet in kan gaan tegen zijn beroepsberoepscode. *De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* geeft ook aan dat de sociaalagogisch werker bij eventuele stiptheidsacties, werkonderbrekingen of stakingen altijd bereid blijft de noodzakelijke dienstverlening te waarborgen.

Betreft Beroepscode MW art. 23 / Beroepscode SA art. 4.2 & 4.5.

R. Verantwoording aan werkgever

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker vult aan dat vorm en inhoud van de verantwoordingsplicht afhangt van de positie van de betreffende daartoe aangestelde functionaris. Hiermee wordt bedoeld op de mate waarin bijvoorbeeld vertrouwelijke gegevens kunnen worden verstrekt.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker geeft aparte aandacht aan de sociaalagogisch werker in een leidinggevende functie: deze heeft de verantwoordelijkheid om regelmatig het werk met zijn medewerkers te evalueren.

Betreft Beroepscode MW art. 24 & 25 / Beroepscode SA art. 4.3 & 4.4.

Hoofdstuk 5. RELATIE TOT BEROEPGENOTEN

S. Collegiale toetsing en beroepsethische reflectie

De Beroepscode voor de maatschappelijk werker benadrukt dat het voor elke maatschappelijk werker een morele plicht is een (blijvend) lerende professional te zijn, na- en bijscholing te volgen, vakliteratuur bij te houden, continu te reflecteren met beroepsgenoten, kennis te delen en te leren van casussen. Hierbij geeft deze beroepscode specifiek aandacht aan het reflecteren op, en het discussiëren over, ethische dilemma's: morele oordeelsvorming.

De Beroepscode voor de sociaalagogisch werker stelt dat realisering van deze norm niet gaat zonder een kwetsbare en assertieve opstelling. En dat kritiek op collega's alleen rechtstreeks met betreffende

collega's kan worden besproken. De sociaalagogisch werker zal de cliënt beschermen tegen eventuele onethische of incompetentie dienstverlening van collega's door deze daarop aan te spreken.
Betreft Beroepscode MW art. 26 / Beroepscode SA art. 3.4.

T. Schending vertrouwen in het beroep en de jeugdzorg door een collega

In de vervolgstappen van deze norm maken de twee beroepsberoepscode deels een andere keuze: De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* stelt dat als de bezwaren blijven bestaan, de maatschappelijk werker – na overleg met deskundige beroepsgenoten en de leidinggevende van de collega (indien binnen eigen organisatie) - de bezwaren inbrengt bij het College van Toezicht van zijn beroepsvereniging. Uiteraard brengt hij zijn betreffende beroepsgeenoot op de hoogte.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* stelt dat als er geen bevredigende oplossing volgt, dat de sociaalagogisch werker dit meldt aan een lid van de directie of lid van de raad van bestuur van de instelling.

Betreft Beroepscode MW art. 27 / Beroepscode SA art. 3.6.

U. Medewerking aan professionalisering van de jeugdzorg

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* legt de nadruk op bijdragen aan de ontwikkeling van het beroep, zoals kennisontwikkeling en kennisdelen. Samen investeren in de toekomst van het beroep is een gedeelde verantwoordelijkheid, stelt deze Beroepscode. Gewezen wordt op mogelijkheden binnen eigen organisatie en daarbuiten, zoals beroepsvereniging, opleidingen of kennis- en wetenschappelijke instituten.

De *Beroepscode voor sociaalagogisch werker* stelt dat de werker *die* activiteiten van de beroepsgroep ondersteunt die voorwaarden scheppen voor een goede beroepsuitoefening, bijvoorbeeld door medewerking te verlenen aan onderzoek, publicaties en acties.

Betreft Beroepscode MW art. 28 / Beroepscode SA art. 5.1.

Hoofdstuk 6. RELATIE MET SAMENLEVING

V. Ondersteuning maatschappelijke activiteiten

De beide beroepscode hebben een vrijwel identieke norm als norm V.

Betreft Beroepscode MW art. 30 / Beroepscode SA art. 5.2.

W. Signalering misstanden in de jeugdzorg

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* gaat verder: de signalering is gericht op ontwikkelingen en gebreken in de samenleving als geheel of bij instanties die zijn werk raken. Hij neemt hierover een beargumenteerd standpunt in en spreekt zich hierover uit. Deze beroepscode legt uit dat dit in het algemeen belang en in het belang van de (potentiële) cliënt is. Te denken valt aan onderwerpen die de ontwikkeling of emancipatie van mensen in hun sociale context belemmeren. De maatschappelijk werker werkt e.e.a. uit in dialoog met beroepsgenoten, binnen de eigen organisatie of in samenwerking met de beroepsorganisatie.

Betreft Beroepscode MW art. 29.

X. Voorlichting over de jeugdzorg

De *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* legt bij deze norm de nadruk op het vanuit de professie bieden van relevante informatie en het uitdragen van meningen die bijdragen aan de verwezenlijking van de centrale waarde en het imago van het eigen beroep. Aangevuld wordt dat het hier kan gaan om collectieve belangenbehartiging en/of collectieve pleitbezorging, zowel in lokaal, regionaal als landelijk verband.

De *Beroepscode voor de sociaalagogisch werker* legt de nadruk op ondersteuning van activiteiten van de beroepsgroep om voorwaarden voor een goede beroepsuitoefening te scheppen. Met aandacht voor beroepsontwikkeling, ondersteuning van de beroepsvereniging om het werk inhoudelijk te verbeteren door onderzoek, publicaties en acties.

Betreft Beroepscode MW art. 31 / Beroepscode SA art. 5.1.