

Waarheidsvinding in de jeugdzorg

Inleiding

Deze publicatie is bedoeld om de dialoog te bevorderen tussen cliënten en professionals in de jeugdzorg over het onderwerp waarheidsvinding. We doen ook aanbevelingen die behulpzaam zijn om cliënten met hulpverleners en raadsonderzoekers in gesprek te brengen. In deze folder leest u wat opvallende thema's waren in gesprekken die we hebben gehouden met sleutelfiguren uit de jeugdzorg. De citaten van de mensen die we gesproken hebben, laten zien hoe zij zaken herkennen en meedenken over verbetering. Hun uitspraken laten ook zien dat de jeugdzorg cliënten correct wil bejegenen, maar daar niet altijd toe in staat is.

Aanleiding

Veel cliënten in de jeugdzorg dringen aan op feitenonderzoek bij onderzoeken door de Raad voor de Kinderbescherming. Ze missen waarheidsvinding zoals gebruikelijk is bij onderzoeken door justitiële instanties. Cliënten zijn het ook vaak oneens met de voorstelling van zaken door hulpverleners in rapportages. Het ontbreekt hen in veel gevallen aan voldoende mogelijkheden rapportages of onderzoeksverslagen aan te passen of te wijzigen. Pogingen van ouders en jongeren om hun kant van het verhaal te doen, stranden op hulpverleners en raadsonderzoekers die vasthouden aan hun professioneel perspectief. Met andere woorden: de waarheid van de hulpverleners is niet gelijk aan de waarheid van cliënten.

>>

Waarheidsvinding in de jeugdzorg

Doelen

Op basis van de ervaringen van de deelnemers aan het project en in dialoog met vertegenwoordigers vanuit de jeugdzorg, nagaan hoe de waarheid zoveel mogelijk benaderd kan worden. Aanbevelingen doen over werkwijzen of voor-schriften, waardoor meer sprake is van een feitenanalyse en van de problemen en minder van persoonlijke waarnemingen en als feiten gepresenteerde hypothesen. De uiteindelijk doelen zijn voorkomen van strijd, recht doen aan de visie van ouders en zo goed mogelijke zorg voor het kind.

Werkwijze

Leden van de werkgroep Waarheidsvinding van de cliënten-tafel van het Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg (LCFJ) zijn in gesprek gegaan met een kinderrechter, twee medewerkers van de Inspectie Jeugdzorg, drie directeuren en een gezins-voogd van Bureau Jeugdzorg, een medewerker van Defence for Children International, het Hoofd Beleid en een beleids-medewerker van de Raad voor de Kinderbescherming, ambtenaren van de directie Jeugd van het Ministerie Volksgezondheid Welzijn en Sport en van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, een advocaat die gespecialiseerd is in familierecht en een stafmedewerker van de William Schrikkergroep.

Algemene indruk/ ervaringen cliënten met de gesprekken

Het onderwerp waarheidsvinding leeft maar is lang taboe geweest. De eerste reacties als we een afspraak probeerden te maken waren soms wat terughoudend, maar alle gesprekken verliepen in een goede sfeer en er ontstond wederzijds begrip. Bij de professionals die wij gesproken hebben is er duidelijk gehoor voor de knelpunten die cliënten aandragen. De geïnterviewden waren open en betrokken. Ze weten wat er speelt in de jeugdzorg en vooral ook wat niet goed gaat. Men is zich bewust dat zaken verbeterd moeten worden, zoals de kwaliteit van de rapportages en de communicatie met cliënten. En bestuurders geven soms ook toe dat ze niet overal

verstand van hebben. Ook is ons duidelijk geworden dat vertegenwoordigers van de ministeries op afstand staan van het uitvoerend niveau van de jeugdzorg en dat hun invloed beperkt is. Van de medewerkers van de Inspectie leerden wij dat zij ook zelfstandig onderzoek doen naar bejegening van cliënten, omdat ze daar veel individuele klachten over krijgen.

Wat is het effect geweest van dit project?

Het onderzoek heeft een bevorderend effect gehad op de dialoog die het LCFJ voorstaat. Door anders in gesprek te gaan met mensen op verantwoordelijke posities in de jeugdzorg, wordt de afstand tot de eigen ervaring groter en konden de deelnemers meer algemene conclusies trekken over hoe de jeugdzorg functioneert. Het project levert een genuanceerde blik op de jeugdzorg die leidt tot minder zwart-wit denken. De gesprekken hebben de wederzijdse beeldvorming tussen hulpverleners en de cliënten beïnvloed.



Aanbevelingen

➡ **Kwaliteitscriteria vanuit cliënten ontwikkelen voor rapportages en onderzoeken:** Gegevensanalyse om feiten boven tafel te krijgen zoals bij justitieel onderzoek zou ook door de Raad voor de Kinderbescherming gebruikt moeten worden. Daarnaast pleiten we er voor dat duidelijk aangegeven wordt in rapportages of iets een mening is of een feit. Een mening moet nader onderzocht worden en daar is dialoog voor nodig. In onderzoeksverslagen kunnen de verschillende invalshoeken naast elkaar staan. Feiten moeten van zoveel mogelijk betrokkenen worden verzameld. Gepresenteerde feiten in onderzoeken moeten getoetst zijn en kloppen. Een criterium kan ook zijn dat er instemming is van de cliënt over de inhoud. Hoor en wederhoor wordt bijvoorbeeld al als criterium gehanteerd door onderzoekers van de Raad voor de Kinderbescherming.

➡ **Contact met geestelijke gezondheidszorg verbeteren:** Rapporten van psychologen of psychiaters waarin oordelen of diagnoses staan over ouders of kinderen, die een rol spelen bij beslissingen van jeugdzorg, moeten ter inzage zijn en er moet gelegenheid zijn om aan te vullen of correcties aan te brengen.

➡ **Kwaliteit van hulpverlening verhogen:** De werkgroep wil meer aandacht voor bejegeningaspecten in de interne opleidingen van medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming en Bureaus Jeugdzorg, omdat die een grote invloed hebben op open en gelijkwaardige wederzijdse communicatie. Het aangaan van een dialoog met cliënten over moeilijke onderwerpen moet bevorderd worden. Cliënten-raden zouden nadrukkelijker betrokken kunnen worden bij het organiseren van thema-avonden en enquêtes waar ook medewerkers aanwezig zijn; Er moet speciale aandacht zijn voor de voorlichting aan kinderen, over rechten en de wat je kunt verwachten van jeugdzorg.

➡ **Juridische bijstand van cliënten verbeteren:** Alle cliënten moeten het recht krijgen op een gespecialiseerde advocaat als hun zaak voor de rechter komt en financiële mogelijkheden krijgen om hier een beroep op te doen. We

bepleiten het oprichten van een fonds om vandaaruit proefprocessen mogelijk te maken, met als doel betere wettelijke regelingen. Het is ook noodzakelijk dat advocaten voldoende ervaring opdoen met het familierecht. Cliënten moeten nadrukkelijker geattendeerd worden op de onafhankelijke vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure. Cliënten kunnen zich bij hun contacten met de Raad voor de Kinderbescherming laten bijstaan door iemand in wie zij vertrouwen hebben: dat kan ook een familielid, vriend, advocaat of hulpverlener zijn.

➡ **De mogelijkheden voor een second opinion of contra-expertise moeten vergroot en vergemakkelijkt worden:** Cliënten moeten makkelijker de mogelijkheid krijgen om onjuistheden aan te kaarten en te wijzigen via een scheidsgerecht of geschilleninstituut.

➡ **Behoeft van cliënten aan persoonlijke belangenbehartigers honoreren:** Hoewel dit punt niet direct uit de interviews kwam, is het wel een veel gehoorde verzuchting van de deelnemers aan de werkgroep. Vaak werd gememoreerd aan de eerste keer dat met een hulpverlener of advocaat of raadsonderzoeker gesproken is: "Had ik maar iemand bij me gehad die dit al vaker had meegemaakt en later samen met mij had kunnen bespreken wat er was gezegd. Je bent vaak vol met emoties en de helft van het gesprek gaat langs je heen. Toch worden er vaak al belangrijke dingen besproken en beslist na zo'n eerste keer."

➡ **Ervaringsdeskundigheid inzetten:** Ervaren cliënten die hun problematiek achter zich hebben gelaten kunnen maatjes zijn voor minder ervaren cliënten. Ze kunnen als persoonlijke belangenbehartigers aanwezig zijn bij gesprekken met de jeugdzorg en met cliënten delen waar zij op moeten letten, zoals bijvoorbeeld het Oudernetwerk doet. Er zou meer aandacht moeten komen voor opleidingen voor ervaringsdeskundigen in de jeugdzorg. Ervaringsdeskundigen kunnen ook trainingen geven aan werkers over bejegening. De werkgroep waarheidsvinding kan de voor de Ontregelconferentie ontwikkelde workshop ook op andere plaatsen aanbieden.

Thema's uit de interviews

1 Waarheidsvinding in de jeugdzorg

"Feiten moeten centraal staan en niet het 'niet-pluisgevoel' van werkers' - zelfstandig advocaat familierecht.

"Wij doen niet aan waarheidsvinding. Waarheidsvinding hoort bij de politie. Bureau Jeugdzorg is wat betreft de Onder Toezicht Stelling een partner die een maatregel van rechtswege uitvoert"

- directeur Bureau Jeugdzorg

"Het is de taak van de raad onderzoek te doen en daarbij hoor- en wederhoor toe te passen. Indien nodig worden er meerdere bronnen geraadpleegd om informatie te verifiëren/objectiveren. We leggen niets terzijde, ook als onterecht ervaren beschuldigingen aan het adres van de ouders worden onderzocht." - **hoofd beleid Raad voor de Kinderbescherming**

"Raadsonderzoekers moeten fatsoenlijk onderzoek kunnen doen, maar soms moeten ze uit het oogpunt van veiligheid van een kind direct ingrijpen. Verificatie blijft dan soms uit, maar er wordt altijd multidisciplinair in een team een besluit genomen, nooit door iemand alleen. Direct uit huis halen van kinderen gebeurt bij hoge uitzondering en dat zijn voor ons ook spannende en bijzondere momenten."

- hoofd beleid Raad voor de Kinderbescherming

"Ik ben het eens met ombudsman Brenninkmeijer die stelt dat het voor de veiligheid van een kind belangrijk is om weten hoe het daadwerkelijk zit. We hebben daarvoor ook vanuit de omgeving van het kind informatie nodig" - **gezinsvoogd**

2 Instellingen werken onvoldoende samen, delen informatie te weinig en vooral de instellingen in de geestelijke gezondheidszorg stellen zich afwijzend op

"Al dat overleg met veel partijen kan ophouden als direct actie nodig is. Ook de administratieve handelingen die nodig zijn om je werk vergoed te krijgen zijn toegenomen en ingewikkelder geworden" - **directeur Bureau Jeugdzorg**

"Ouderschapsonderzoek is een mogelijkheid, waarbij de advocaat contact opneemt met een psychiater en deze gevraagd wordt iets te zeggen over de psychische gesteldheid van de ouder"

- medewerker Defence for Children International.

3 Rapportages bevatten onjuiste informatie

"Neem het voorbeeld dat de Raad onderzoek doet naar een kind. Zij bellen de school en de leerkracht noemt enkele aandachtspunten over het kind. Als vervolgens dat aandachtspunt als "zorgpunt" in de rapportage komt, is dit erg beladen voor ouders"

- zelfstandig advocaat familierecht.

"Er zijn ruim tweeduizend mensen in dienst bij de Raad voor de Kinderbescherming, waar gewerkt wordt, worden wel eens fouten gemaakt. De raad hanteert methodes en heeft instrumenten, er zijn kwaliteitscriteria, de raad is een moderne effectieve organisatie"

- hoofd beleid Raad voor de Kinderbescherming.

4 Gezinsvoogden met voldoende tijd en ervaring

"Het is echt not done dat gezinsvoogden cliënten opzadelen met drukte en stress; er moet genoeg tijd zijn als cliënten hun voogd willen spreken" - **stafmedewerker William Schrikkergroep**

"Bij ons moet een gezinsvoogd minimaal vijf jaar ervaring hebben als hulpverlener; na drie gesprekken met ouders wordt pas een definitieve keuze gemaakt" - **directeur Bureau Jeugdzorg.**

Citaat: 'Ik ben weleens teleurgesteld als ons de tijd ontbreekt om mensen goed te helpen" - **directeur Bureau Jeugdzorg.**

5 Plan van Aanpak samen met de cliënt opstellen

"In de jeugdzorg wordt veel gewerkt met Signs of Safety, waarbij in samenwerking met de omgeving van de cliënt een plan wordt gemaakt" - **medewerker Inspectie jeugdzorg**

"De mening van de cliënt moet in het Plan van Aanpak staan; ouders moeten er hun handtekening onder zetten; helaas komt het voor dat dit in de haast wel eens niet goed gaat"- **stafmedewerker William Schrikkergroep.**

"We bespreken een zaak, maar staan te weinig stil bij wat één en ander voor ouders betekent" - **gezinsvoogd.**

6 Rehabilitatie van cliënten als onderzoekstraject is afgesloten

"We herkennen het knelpunt dat mensen telkens opnieuw hun verhaal moeten vertellen en dat wat in het rapport staat mensen blijft achtervolgen; daarom gaan wij uit van wat nu goed gaat, omdat dat voor ouders motiverend is om te horen."

- stafmedewerker William Schrikkergroep.

7 Objectieve houding en een uitgestoken hand

"Geef als werker geen oordeel, beantwoord niet de schuldvraag, ontwikkel partnerschap en houd voortdurend de veiligheid van het kind in het oog." - **directeur Bureau Jeugdzorg.**

8 Het belang van transparante deskundigheidsbevordering van werkers

"Het introduceren van tuchtrecht voor jeugdzorgwerkers maakt dat hulpverleners elkaar kunnen toetsen en zo normen en waarden kunnen ontwikkelen over de ideale hulpverlening"

- ambtenaar Ministerie van VWS

"VWS wil stimuleren dat hulpverleners meer vertrouwen hebben in de eigen kracht van het netwerk van een gezin in problemen. De oplossing die wordt aangedragen moet meer op maat zijn"

- ambtenaar Ministerie van VWS

9 Cliënten betrekken bij kwaliteitsbeleid

"Analyse en afhandeling van klachten van de Raad komt ook op internet en is voor cliënten inzichtelijk" - **ambtenaar Ministerie van Veiligheid en Justitie**

"Bij een project over bejegening wordt samengewerkt met het LCFJ; goede tip om ook met cliëntenraden te praten over hun bejegening door de bestuurder." - **medewerker Inspectie Jeugdzorg**

Citaat: 'Je moet niet veranderen, maar verbeteren. Niet weer een nieuwe wet maken, maar de kwaliteit van de hulpverlening omhoog" - **kinderrechter**





December 2011/Werkgroep Waarheidsvinding Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg, Jaap Meeuwsen (beleidsmedewerker), Lennie Haarsma (extern adviseur).

Landelijk Cliëntenforum Jeugdzorg
adres: Churchillaan 11 3527 GV Utrecht tel: 030-2843225 mail: info@lcfj.nl web: www.lcfj.nl