

## 18.062T Beslissing van het College van Toezicht van het Kwaliteitsregister Jeugd van 24 oktober 2018

Het College van Toezicht, hierna te noemen: het College, heeft in de onderhavige zaak beraadslaagd en beslist in de volgende samenstelling:

mevrouw mr. drs. L.C. Mulder, voorzitter,  
mevrouw U. Hammer, lid-beroepsgenoot,  
mevrouw N.J. Antonissen, lid-beroepsgenoot,

over de door:

[klaagster], hierna te noemen: klaagster, wonende te [woonplaats],

ingediende klacht tegen:

[beklaagde], hierna te noemen: beklagde, voorheen werkzaam als ambulante (jeugd)hulpverlener A, bij [instelling] van de gemeente [plaats], hierna te noemen: [instelling].

Als secretaris is opgetreden mevrouw mr. S.M.C. van Papenrecht.

Klaagster wordt in deze zaak bijgestaan door haar gemachtigde de heer mr. A.W. Hoogland, werkzaam bij Prins & Koster Advocaten te Den Helder.

Beklaagde wordt in deze zaak bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw mr. E. Lam, werkzaam bij Suez Advocaten te Amsterdam.

### 1 Het verloop van de procedure

1.1 Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen ontvangen op 17 mei 2018;
- het verweerschrift met bijlagen ontvangen op 2 juli 2018.

1.2 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 12 september 2018 in aanwezigheid van klaagster, beklagde en de hiervoor genoemde gemachtigden. Als toevoerder aan de zijde van beklagde is aanwezig geweest haar manager en een supervisor.

1.3 Na afloop van de mondelinge behandeling heeft de voorzitter aan partijen medegedeeld dat de beslissing over zes weken verstuurd zal worden.

## 2 De feiten

Op grond van de stukken en van hetgeen tijdens de mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, gaat het College van de volgende feiten uit:

2.1 Klaagster is moeder van haar minderjarige dochter geboren in 2016, hierna te noemen: dochter.

2.2 Klaagster en haar ex-partner, hierna te noemen: vader, zijn kort na de geboorte van de dochter uit elkaar gegaan. Het ouderlijk gezag over de dochter wordt uitgeoefend door klaagster. De vader heeft de dochter erkend. De hoofdverblijfplaats van de dochter is bij klaagster. Er is geen gerechtelijke omgangsregeling vastgesteld tussen vader en zijn dochter.

2.3 Klaagster en de dochter hebben eind april 2017 de gezamenlijke woning verlaten.

2.4 Op 1 mei 2017 heeft vader zich gemeld bij [instelling]. Er is gesproken over zijn zorgen en de huidige situatie.

2.5 Beklaagde is werkzaam als ambulante (jeugd)hulpverlener A bij [instelling] en is van 1 mei 2017 tot en met 17 juli 2017 betrokken bij de hulpverlening in het vrijwillig kader.

2.6 Op 4 mei 2017 is beklagde samen met vader op huisbezoek gegaan bij klaagster. Doel van het bezoek waren de zorgen van vader te bespreken en te kijken of klaagster open stond voor hulp en ondersteuning.

2.7 Klaagster heeft op 11 mei 2017 een gesprek met beklagde, vader en een collega van beklagde gehad. De collega van beklagde was aanwezig als ondersteuner van klaagster.

2.8 Op 15 mei 2017 heeft klaagster een klacht ingediend over beklagde bij de toenmalige teamleider van [instelling]. De teamleider heeft op 18 mei 2017 telefonisch de klacht afgehandeld. Besloten is dat beklagde alleen ondersteuning verleent aan vader en dat klaagster haar eigen ondersteuner kiest. Gezamenlijke onderwerpen van klaagster en vader worden besproken bij de al betrokken relatietherapeut.

2.9 Beklaagde heeft op 6 juni 2017 gepoogd een melding bij Veilig Thuis te doen. Vanwege onduidelijkheid over de woonplaats van klaagster is deze melding niet doorgezet.

2.10 Op 7 juni 2017 heeft beklagde contact opgenomen met klaagster over de melding en duidelijkheid te krijgen over de woonplaats van klaagster en haar dochter.

2.11 Beklaagde heeft op 8 juni 2017 een e-mail gestuurd aan klaagster met de vraag in welke gemeente zij staat ingeschreven.

2.12 Op 19 juni 2017 heeft beklagde aan klaagster en vader een e-mail gestuurd dat zij bij Veilig Thuis [plaatsnaam] een melding gaat doen. Op 22 juni 2017 heeft beklagde de melding gedaan.

2.13 Klaagster heeft op 17 juli 2017 een klacht ingediend bij [instelling]. Beklaagde heeft vanaf dat moment de hulpverlening aan vader stop gezet en overgedragen aan een collega.



2.14 Op 23 oktober 2017 heeft klagster bij de klachtencommissie Jeugd [regio] een klacht ingediend. Op 6 december 2017 is er een uitspraak gedaan, gevolgd door een reactie van [instelling] op 8 februari 2018 en op 26 april 2018.

2.15 Beklaagde is als jeugdzorgwerker sinds 19 april 2016 geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd, hierna te noemen: SKJ.

### 3 De klacht, het verweer en de beoordeling

3.1 Het College wijst allereerst op het volgende:

3.1.1 Bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen gaat het er niet om of dat handelen beter had gekund. Het gaat om een beantwoording van de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. Hierbij wordt rekening gehouden met hetgeen ten tijde van het klachtwaardig handelen in de beroepsgroep als norm of standaard was aanvaard.

3.1.2 Het College toetst het beroepsmatig handelen van de bij SKJ geregistreerde professional aan de algemene tuchtnorm. Het College is niet bevoegd om klachten over het handelen en nalaten van andere personen of van de instelling te toetsen.

3.1.3 Hierna worden de in het klaagschrift genoemde klachtonderdelen een voor een besproken en beoordeeld. Per klachtonderdeel worden de klacht en het verweer, zakelijk en verkort, weergegeven waarna per klachtonderdeel het oordeel van het College volgt. Het geheel eindigt met een conclusie.

#### 3.2 Klachtonderdeel I

3.2.1 Klagster stelt dat beklagde onzorgvuldig heeft gehandeld, doordat zij klagster niet heeft geïnformeerd over de melding bij Veilig Thuis. De e-mail die beklagde op 8 juni 2017 als vooraankondiging heeft gestuurd, heeft klagster nooit ontvangen omdat er een foutief e-mailadres is gebruikt. Nadat klagster alsnog kennis heeft genomen van de inhoud van de e-mail blijkt voor haar niet dat het hier ging om een vooraankondiging van de zorgmelding.

3.2.2 Beklaagde heeft aangevoerd dat zij over het doen van de melding vooraf overleg heeft gehad met Veilig Thuis. Op 7 juni 2017 heeft beklagde klagster telefonisch op de hoogte gebracht over de melding en heeft dit op 8 juni 2017 per e-mail schriftelijk aangekondigd. Beklaagde heeft wederom op 19 juni 2017 per mail haar voornemen uitgesproken en op 22 juni 2017 is de nieuwe melding gedaan. Het was voor beklagde de eerste keer dat zij een melding heeft gedaan bij Veilig Thuis. Vanaf de start van de hulpverlening heeft beklagde overleg gehad met Veilig Thuis over de te nemen stappen. Ook heeft zij waar mogelijk overleg gehad met haar teamleider en collega's.

Beklaagde is ten tijde van de hulpverlening in gesprek gegaan met de ondersteuner van klagster over de zorgen die zij had en om zo mogelijk met klagster en vader in gesprek te gaan. De ondersteuner van klagster deelde de zorgen van beklagde niet waardoor een gesprek niet mogelijk was. Ook gaf de ondersteuner aan verder geen inhoudelijke informatie over klagster te willen delen. Omdat beklagde niet langer informatie van de kant van klagster kreeg heeft zij besloten om Veilig Thuis in te schakelen zodat een onafhankelijke derde onderzoek kon doen naar de veiligheid en opvoedsituatie van de dochter.



Hierbij wil beklagde benadrukken dat zij dit besluit heeft genomen op basis van voornamelijk informatie van vader.

3.2.3 Het College overweegt het volgende. Op beklagde rust op grond van de meldcode de plicht om klaagster te informeren over haar voornemen om een melding te doen bij Veilig Thuis. Het College realiseert zich dat beklagde voor een lastige afweging stond. Gebleken is dat tijdens de betrokkenheid van beklagde het niet altijd makkelijk was om te communiceren met klaagster. Op basis van het verweer (onder 20) waarin beklagde stelt op 7 juni 2017 aan klaagster te hebben laten weten dat ze een melding heeft gedaan, concludeert het College dat thans niet in geding is dat op 6 juni 2017 de melding is gedaan. Los van het feit of de overgelegde e-mail is aangekomen bij klaagster, kan het College uit de door beklagde gekozen bewoording ook niet afleiden dat het hier om een vooraankondiging zou zijn gegaan. Ook zijn in het dossier geen aanknopingspunten gevonden waaruit blijkt dat klaagster vooraf is geïnformeerd. Mede gezien de wijze waarop de informatievoorziening richting klaagster had moeten gebeuren, acht het College dit handelen van beklagde niet bevorderlijk voor het vertrouwen in de jeugdzorg.

Uit de overgelegde stukken is gebleken dat beklagde op 8 juni 2017 heeft geprobeerd een e-mail te sturen aan klaagster. Vanwege het gebruik van een foutief e-mailadres heeft klaagster deze e-mail niet ontvangen. Desgevraagd heeft beklagde ter zitting toegelicht geen alternatieve manier van informeren te hebben overwogen. Zij heeft gekozen om te communiceren via de e-mail nu communicatie met klaagster of via de contactpersoon van klaagster was uitgesloten. Naar het oordeel van het College had het op de weg van beklagde gelegen, en was het zorgvuldiger geweest als beklagde was nagegaan of zij beschikte over een correct e-mailadres.

Het klachtonderdeel is gegrond.

### 3.3 Klachtonderdeel II

3.3.1 Klaagster is van mening dat beklagde onzorgvuldig heeft gehandeld bij het opstellen van de melding voor Veilig Thuis. Beklagde heeft vermoedelijke diagnoses beschreven, waarvan onduidelijk is waarop deze zijn gebaseerd en door wie deze diagnoses zijn gesteld. Voorts heeft beklagde in haar melding een aantal beweringen gedaan, welke onvoldoende onderbouwd zijn. Tenslotte heeft beklagde in de melding irrelevante forse uitlatingen opgenomen, welke onnodig kwetsend en/of denigrerend zijn geweest voor klaagster.

3.3.2 Beklagde heeft aangevoerd dat zij kan begrijpen dat het gegeven dat beklagde een melding heeft gedaan, voor klaagster ingrijpend is en is zich ervan bewust dat zij niet de bevoegdheid heeft om diagnoses te stellen en heeft dat ook niet gedaan. Wel had zij het vermoeden dat er mogelijk sprake zou kunnen zijn van persoonlijkheids- of gedragsproblematiek. Achteraf bezien is beklagde van mening dat zij in de melding wel erg uitgebreid is geweest en beter een schifting had moeten maken van wel of niet noodzakelijke informatie voor een melding. Beklagde had zich hierbij moeten beperken tot het benoemen van feitelijke informatie. Vermoedens over persoonlijkheids- of gedragsproblematiek en termen als manipulatief gedrag had zij weg moeten laten. Ook had bij de gegeven informatie duidelijk de bron vermeld moeten worden. Zodat voor de ontvanger van de informatie, Veilig Thuis, duidelijk was van wie de informatie afkomstig was. Beklagde had de behoefte om zo volledig mogelijk te zijn. Ze kan zich voorstellen dat bepaalde informatie uit de melding kwetsend en grievend zijn geweest. Wel is beklagde



van mening dat als zij de melding anders had opgesteld, er mogelijk nog steeds informatie in had gestaan die door klaagster als kwetsend wordt ervaren, maar die voor het doen van de melding noodzakelijk was. Het was in ieder geval geenszins de bedoeling van beklaagde om klaagster te kwetsen. Beklaagde heeft lering getrokken uit deze klacht en is nu meer alert op zaken als het vermelden van de bron en welke informatie wel en niet noodzakelijk is met betrekking tot de verslaglegging.

3.3.3 Het College oordeelt als volgt. Het College constateert dat beklaagde in de melding uitspraken heeft gedaan over de psychische gesteldheid van klaagster en ook anderszins, waartoe zij op basis van eigen waarnemingen niet toe bevoegd is, dan wel waarover zij niet haar bronnen heeft vermeld. Weliswaar heeft beklaagde in haar verweer gereflecteerd op haar handelen en erkent dat zij onzorgvuldig is geweest bij het opstellen van de melding voor Veilig Thuis. Zij had zich bij de melding echter moeten beperken tot het benoemen van feitelijk noodzakelijke informatie en duidelijk moeten zijn in haar bronvermeldingen. Beklaagde heeft toegelicht behoefte te hebben gehad om zo volledig mogelijk te zijn in haar verslaglegging richting Veilig Thuis. Met de erkenning en reflectie geeft beklaagde achteraf blijk van een juist professioneel handelen. Dit laat onverlet dat beklaagde onzorgvuldig is geweest in het opstellen van de melding voor Veilig Thuis. Het klachtonderdeel is gegrond.

### 3.4 Klachtonderdeel III

3.4.1 Klaagster is van mening dat beklaagde onzorgvuldig is geweest in de uitvoering van haar werkzaamheden als maatschappelijk werker, in relatie tot klaagster. Allereerst heeft beklaagde nagelaten klaagster voorafgaande aan het huisbezoek van 4 mei 2017 te informeren over het doel van haar bezoek. Beklaagde is onaangekondigd en onverwachts op huisbezoek gekomen. Ten tweede heeft beklaagde nagelaten haar rol ten opzichte van klaagster duidelijk te maken. Ten derde heeft beklaagde zich tijdens het huisbezoek van 4 mei 2017 intimiderend opgesteld jegens klaagster. Ten vierde heeft beklaagde de privacy van klaagster geschonden door een ‘burgercheck’ te doen terwijl zij daar als maatschappelijk werker niet toe bevoegd is. Tot slot is beklaagde onzorgvuldig omgegaan met privacygevoelige informatie, door e-mailberichten met vertrouwelijke informatie te versturen naar een verkeerd e-mailadres.

3.4.2 Beklaagde voert tegen het eerste en tweede verwijt aan dat vader zorgen had dat klaagster afwezig zou zijn indien beklaagde vooraf contact zou opnemen met klaagster. De door vader gegeven informatie gaf bij beklaagde zorgen over de veiligheid en opvoedsituatie van dochter. Beklaagde heeft toen advies gevraagd bij Veilig Thuis en gezamenlijk hebben zij besloten om het bezoek van beklaagde op 4 mei 2017 niet aan te kondigen. Gezamenlijk is geconcludeerd dat het belangrijk is dat beklaagde ook klaagster zou kunnen spreken om een goed beeld van de situatie te kunnen krijgen. Beklaagde realiseert zich dat zij klaagster heeft overrompeld. Bij de voordeur heeft beklaagde de reden van haar bezoek toegelicht waarna klaagster haar heeft binnen gelaten. Achteraf bezien vindt beklaagde dat zij niet op deze wijze contact had moeten zoeken met klaagster en dat deze start voor klaagster het verdere contact heeft gekleurd. Beklaagde biedt hiervoor haar verontschuldiging aan. Zij betwist echter dat zij de reden van haar bezoek niet zou hebben aangegeven en geen visitekaartje zou hebben willen afgeven. Bij de voordeur heeft beklaagde toegelicht wie zij was en de reden van haar bezoek. Ook kan beklaagde zich herinneren dat zij haar visitekaartje bij klaagster heeft achtergelaten.

Beklaagde herkent zich niet in het verwijt dat zij zich intimiderend zou hebben opgesteld. Maar dat neemt niet weg dat klaagster dat mogelijk wel zo heeft ervaren. Beklaagde heeft zich vooraf onvoldoende gerealiseerd welke impact het huisbezoek zou kunnen hebben op klaagster nu het een onaangekondigd



bezoek betref en zij mogelijk al minimaal vertrouwen in hulpverlening zou hebben. De door klaagster aangehaalde uitlatingen van beklagde tijdens het huisbezoek herkent beklagde niet.

Beklagde heeft, omdat zij werkzaam is voor de gemeente, op grond van de Jeugdwet en WMO 2015 de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid om vast te stellen of een jeugdige of ouder woonplaats heeft binnen de gemeente om zo te bepalen of een gemeente verantwoordelijk is voor de in te zetten hulp. In het kader van de zorgmelding was het van belang om vast te stellen in welke gemeente klaagster en haar dochter stonden ingeschreven. Beklagde heeft hiermee conform wet- en regelgeving gehandeld.

Tot slot is beklagde zich er niet van bewust dat er iets verkeerd is gegaan in het e-mail verkeer met klaagster. Zij heeft aan vader het e-mail adres gevraagd, omdat klaagster haar in het telefoongesprek van 7 juni 2017 te kennen had gegeven dat zij beklagde niet meer wenste te spreken en beklagde haar (nader) wilde informeren over de zorgmelding.

3.4.3 Het College overweegt het volgende. Het klachtonderdeel is opgebouwd uit verschillende onderdelen en wordt per onderdeel beoordeeld.

Het College is van oordeel dat de keuze die beklagde op 4 juni 2017 heeft gemaakt om onaangekondigd en onverwachts op huisbezoek te gaan bij klaagster onzorgvuldig is geweest. Beklagde heeft ter zitting nogmaals gereflecteerd en aangegeven voortaan partijen uit te nodigen op een neutrale locatie. Het College oordeelt dat het handelen van beklagde niet bevorderlijk is geweest voor de start van de hulpverlening voor klaagster en evenmin bevorderlijk voor het vertrouwen in de jeugdzorg. Beklagde heeft gereflecteerd op haar handelen en heeft daarbij erkend dat het een verkeerde keuze is geweest om onaangekondigd op huisbezoek te gaan. Met deze erkenning geeft beklagde achteraf blijk van een juist professioneel handelen. Het maakt echter het oordeel van het College, dat beklagde hier onzorgvuldig heeft gehandeld, niet anders. Dit gedeelte van het klachtonderdeel is gegrond.

Over het verloop van het gesprek op 4 mei 2017 spreken klaagster en beklagde elkaar tegen. De vraag of beklagde haar rol aan klaagster heeft uitgelegd en of het gesprek op klaagster intimiderend is overgekomen kan het College daarom niet vaststellen. Het College kan zich voorstellen dat klaagster zich op 4 juni 2017 overrompeld heeft gevoeld en niet precies heeft onthouden wat beklagde heeft gezegd. Beklagde heeft gereflecteerd op haar handelen en aangegeven dat zij kan begrijpen dat klaagster zich zo heeft gevoeld. Het College volgt de uitspraak van de klachtencommissie waarin zij uitspreken dat beklagde zich in zo'n situatie moet realiseren dat snel de schijn van partijdigheid gewekt kan worden. Het College heeft echter in het dossier geen aanknopingspunten gevonden die de stellingen van klaagster ondersteunen. Dit gedeelte van het klachtonderdeel is ongegrond.

Het College kan beklagde volgen in haar verweer over het vaststellen van de woonplaats van klaagster. Uit de overgelegde stukken is niet gebleken dat beklagde buiten haar wettelijke bevoegdheid is getreden. Dit gedeelte van het klachtonderdeel is ongegrond.

Voor het laatste gedeelte van dit klachtonderdeel, het gebruik van een foutief e-mailadres, stelt het College vast dat hier in klachtonderdeel één een oordeel over is gegeven. Voor de inhoudelijke beoordeling van dit punt verwijst het College naar alinea 3.2.3. Het College betreft dit gedeelte niet in de beoordeling van dit klachtonderdeel.



### 3.5 Conclusie

3.5.1 Het College komt op grond van het voorgaande tot de slotsom dat beklaagde met betrekking tot klachtonderdelen I, II en (deels) III een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Artikel D (bevorderen van het vertrouwen in de jeugdzorg), artikel E (Respect) en artikel F (informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening) van de Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker zijn naar het oordeel van het College geschonden. Het College neemt in de beoordeling van deze zaak mee dat beklaagde in haar verweer en tijdens de mondelinge behandeling gereflecteerd heeft op haar handelen. Zij heeft een aantal gemaakte fouten oprecht erkend, hetgeen het College van belang acht en waardeert. Gelet op het voorgaande acht het College de maatregel van een waarschuwing passend.

## 4 De beslissing

Dit alles overwegende komt het College tot de volgende beslissing:

- verklaart klachtonderdeel III (deels) ongegrond;
- verklaart klachtonderdelen I, II en III (deels) gegrond;
- legt aan beklaagde op een waarschuwing.

Aldus gedaan door het College en op 24 oktober 2018 aan partijen toegezonden.

mevrouw mr. drs. L.C. Mulder  
voorzitter

mevrouw mr. S.M.C. van Papenrecht  
secretaris