

## 17.128Tb Beslissing van het College van Toezicht van het Kwaliteitsregister Jeugd van 15 augustus 2018

In deze zaak dient klager over een raadsonderzoeker een klacht in die uit 9 klachtonderdelen bestaat. Eén daarvan vindt het College van Toezicht deels gegrond, de overige ongegrond. Het College legt aan beklagde geen maatregel op. Dit zijn de overwegingen van het College bij het klachtonderdeel dat het gegrond vindt:

“Klager verwijt beklagde voorts dat hij niet is geïnformeerd over de Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker. Het College stelt vast dat artikel F van de Beroepscode van toepassing is. Dat artikel gaat over informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening en luidt als volgt: *‘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.’* In de toelichting staat vermeld: *‘Het verschaffen van informatie vindt plaats op basis van wetgeving, kwaliteitskaders, instellingsbepalingen en beroepswaarden. Met informatie op basis van beroepswaarden wordt ten minste bedoeld: ... informatie over deze code en het daaraan gekoppelde tuchtrecht ...’*. Vast staat dat beklagde klager hier niet over heeft geïnformeerd en artikel F dat wel vereist. Het klachtonderdeel is dan ook gegrond. Het College constateert dat het kennelijk geen beleid is binnen de RvdK cliënten te wijzen op de Beroepscode. Het College is van oordeel dat hier (ook) een verantwoordelijkheid op instellingsniveau ligt.”

### **Dit is het oordeel van het College:**

“Het College komt op grond van het voorgaande tot de slotsom dat klachtonderdeel II deels gegrond is. Beklaagde had klager moeten wijzen op de Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker. Dat beklagde dat heeft nagelaten, maakt dat artikel F (‘Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening’) is geschonden. Echter gelet op de overwegingen van het College dat hier (ook) een verantwoordelijkheid ligt op instellingsniveau, dat beklagde pas drie weken na de start aan het onderzoek is toegevoegd en dat klager niet in zijn belang is geschaad nu hij de weg naar de tuchtrechter heeft gevonden, is er sprake van een geringe verwijtbaarheid. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard. Dit leidt ertoe dat het College geen maatregel oplegt.”

Hierna volgt een annotatie, geschreven door Gerard J. van Egmond.

Gerard van Egmond studeerde pedagogiek, werkte lang als directeur voor de Landelijke Raad voor de Kinderbescherming en is nu algemeen directeur bij 's Heerenloo Onderwijs.

### ***Wat wil klager duidelijk maken?***

Bij het bestuderen van de klacht, de overwegingen en de uitspraak heb ik mijzelf de vraag gesteld wat klager ons duidelijk wil maken en of dat met deze klacht en de beslissing nu ook is gelukt. Gelukkig is het voor mij niet mogelijk in het hoofd van klager te kijken, maar een paar signalen zijn wel af te leiden uit het geheel van zijn klacht.

Klager voelt zich in het onderzoek niet als gelijkwaardig aan de andere gezag dragende ouder behandeld, zich achter gesteld en ook niet gehoord.

Of dat feitelijk zo is, is dan voor de beleving van klager niet meer relevant.

Dat brengt ons bij beklagde. Van een jeugdprofessional mag worden verwacht dat hij/zij zich bewust is van emotie(s) die een dergelijk onderzoek bij een ouder teweeg kan brengen. Dat die emoties kunnen spelen bij een ouder is niet de bedoeling van de jeugdprofessional en het is als zodanig ook niet verwijtbaar.

Klager zat, door de scheiding, in een turbulente periode in zijn leven. Een raadsonderzoek is, zeker dan, een ingrijpende gebeurtenis.

Daarom is transparantie en objectivering zo noodzakelijk.

### ***Wat vraagt de professionele standaard?***

Transparantie begint al voordat het onderzoek feitelijk is gestart. Namelijk met het verstrekken van informatie over wat betrokkenen te wachten staat, dus hoe het onderzoek er uit ziet, wie er onderzoeken en hoe betrokkene zijn inbreng kan hebben en hoe en waar hij eventuele klachten kan indienen.

Objectivering is zo mogelijk nog lastiger. Het vraagt om continue bewaking van je positie, onpartijdigheid, en om eenduidigheid van informatie. Let wel, het gaat niet om de beleving van klager over de informatie maar om onderbouwing van de feiten en duidelijkheid als het een mening betreft.

### ***Hoe motiveert het College het oordeel?***

Het College stelt dat aan de informatieplicht niet volledig is voldaan en dat dat mede verwijtbaar is aan de instelling waar beklagde werkzaam is.

Moeten wij hier nu uit afleiden dat, als een instelling iets wel of iets niet in haar werkwijze heeft opgenomen, je als jeugdprofessional dan minder verantwoordelijk bent? Mijns inzien niet.

Als jeugdprofessional blijf je verantwoordelijk voor je handelen, ook als dat in een organisatie net anders is geregeld. In het kader van objectivering zou je moeten vastleggen dat je het punt, namelijk waar het 'schuurt' tussen professionele standaard en instellingswerkwijze, bespreekbaar gemaakt hebt binnen je organisatie.

Het College weegt in de beslissing ook mee dat beklagde later in het onderzoek is betrokken, namelijk toen de uitvoering van het onderzoek al was gestart. Dat klager niet alle informatie direct bij de start heeft ontvangen, vindt het College maar voor een deel verwijtbaar aan beklagde en omdat het belang van klager, nu hij de weg naar de tuchtrechter heeft gevonden, op dit punt niet is geschaad, legt het College geen maatregel op.

### ***Wat zijn de leerpunten?***

Mijns inziens zit ook hier een leerpunt: neem niet automatisch aan dat dingen lopen zoals zij idealiter of volgens de intern gekozen procedures zouden moeten lopen. Met andere woorden,

stel je op de hoogte van wat er ligt en wat er gedaan is, ten opzichte van wat gedaan had moeten zijn.

Een klager, hoe lastig hij het ons soms ook maakt, heeft recht op onze professionele inzet, houding en verantwoording. Daarin past het om ook grenzen te stellen en deze zonodig te verduidelijken, zowel naar de klager als naar onze eigen organisatie en collega's, en in tweespraak met onszelf. Dat is reflectie.

***Wat is de conclusie?***

Deze casus levert twee leerpunten op:

1. stel procedures intern aan de orde wanneer die procedure in de praktijk blijkt te botsen met je beroepscode en dus met je professionele verantwoordelijkheid.
2. Voorkom de automatische piloot en check de gegevens en de procedures waarmee jij moet werken op transparantie en volledigheid.