

EVALUATIE PROFESSIONEEL TOEZICHT SKJ



KLANT
AUTEUR(S)
DATUM
VERSIE

Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
Annemarijn Onstenk, Renee van Haaren en Maarten Batterink
13 maart 2025
Definitief

Inhoudsopgave

	Samenvatting	3
1	Inleiding	7
1.1	Achtergrond en aanleiding	7
1.2	Onderzoeksaanpak	9
1.3	Leeswijzer	10
2	De bedoeling van het Professioneel Toezicht	12
2.1	Het doel van het Professioneel Toezicht	12
2.2	In het jeugddomein is veel onbekendheid over het Professioneel Toezicht	13
2.3	In het nieuwe Professioneel Toezicht staat het leereffect bij professionals meer centraal	13
2.4	Het behaalde leereffect is echter nog beperkt	15
2.5	De mening over mediation verschilt sterk	19
3	De wettelijke taak van SKJ	21
3.1	De wettelijke taak van SKJ	21
3.2	SKJ kan met het Professioneel Toezicht voldoen aan de wettelijke taak	21
3.3	Het goed functioneren van het Reglement Professioneel Toezicht kent een aantal voorwaarden	22
4	Evaluatie van het proces van Professioneel Toezicht	26
4.1	Verbeteringen van het Professioneel Toezicht naar aanleiding van aanbevelingen van de vorige evaluatie	26
4.2	Bevindingen over het proces van Professioneel Toezicht die naar voren komen in deze evaluatie	34
5	Conclusies en aanbevelingen	39
5.1	Conclusies	39
5.2	Aanbevelingen voor de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht	41
5.3	Conclusies en aanbevelingen met betrekking tot het gehele stelsel	46

Samenvatting

Achtergrond en aanleiding van de evaluatie

De Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is verantwoordelijk voor het kwaliteitsregister voor jeugdprofessionals in Nederland en onderhoudt een stelsel van Professioneel Toezicht, waaronder de uitvoering van het tuchtrecht in de jeugdzorg. Het tuchtrecht in de jeugdzorg is ontstaan als onderdeel van ontwikkelingen gericht op de versterking van de professionalisering in de jeugdzorg, mede naar aanleiding van ernstige incidenten. SKJ heeft als wettelijke taak het waarborgen dat de in het kwaliteitsregister jeugd opgenomen beroepsbeoefenaren handelen conform de voor hen geldende professionele standaarden.

Het huidige stelsel van Professioneel Toezicht is ingericht naar aanleiding van een evaluatieonderzoek dat in 2020 in opdracht van SKJ is uitgevoerd. Dat onderzoek had als doel te beoordelen hoe het tuchtrecht in de daaraan voorafgaande vijf jaar had gefunctioneerd en of de beoogde doelen werden behaald. Op basis van de aanbevelingen uit dat onderzoek zijn verschillende veranderingen doorgevoerd en processen opnieuw ingericht. Per 1 november 2022 is een nieuw reglement in werking getreden: het Reglement Professioneel Toezicht (RPT) en het bijbehorende Proces Reglement Professioneel Toezicht (PPT). De wens van SKJ is om deze nieuwe inrichting te evalueren. SKJ heeft Significant Public gevraagd om deze evaluatie uit te voeren.

Aanpak

De evaluatie van het Professioneel Toezicht van SKJ werd uitgevoerd van juli 2024 tot en met november 2024. De aanpak bestond uit:

- a. Deskresearch: Analyse van beschikbare documenten zoals wettelijke documenten, reglementen, rapporten van eerdere onderzoeken en evaluaties, en brieven gericht aan SKJ.
- b. Interviews: 11 interviews met verschillende betrokkenen bij het Professioneel Toezicht, waaronder bestuur, afdelingshoofd, secretarissen, en vertegenwoordigers van het ministerie van JenV en VWS.
- c. Vragenlijsten: Drie vragenlijsten verspreid onder SKJ-geregistreerde professionals, klagers en werkgevers om hun ervaringen met het Professioneel Toezicht te verzamelen.
- d. Focusgroepen: 7 focusgroepen met verschillende stakeholders, waaronder klagers, professionals, beroepsverenigingen, gemachtigden, bestuurders van gecertificeerde instellingen, en vertegenwoordigers van IGJ, VNG en NJI.

Deze triangulatie van methoden en bronnen heeft bijgedragen aan de validiteit van deze evaluatie. De uitkomsten van de vragenlijsten en interviews werden geanalyseerd en gebruikt als input voor de focusgroepen. Deze aanpak zorgde voor een breed en diepgaand inzicht in de werking van het nieuwe reglement en de ervaringen van verschillende betrokkenen. Dit inzicht heeft betrekking op de situatie eind 2024, daarmee zo'n 2 jaar na de invoering van het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht en het nieuwe Proces Reglement Professioneel Toezicht.

Conclusies

In deze evaluatie van het Professioneel Toezicht zijn verschillende aspecten van het huidige stelsel onderzocht. De grootste verandering in het Professioneel Toezicht door het nieuwe Reglement

Professioneel Toezicht (RPT) en Proces Reglement Professioneel Toezicht (PPT), is de nadruk op leeropbrengst via de Commissie van Consultatie.

Uit de evaluatie blijkt dat het beoogde lerend effect in de praktijk nog beperkt wordt bereikt. Klachtafhandeling door SKJ zet, ongeacht de route, een aanzienlijk deel van de professionals waarover een klacht is ingediend aan tot reflectie. Desondanks ervaart een belangrijk deel van de professionals met ervaringen met een klacht te weinig een positief leerklimaat, wat essentieel is voor effectief leren van klachten. Daarnaast heeft SKJ in het veld een negatief imago, wat het behalen van de gestelde doelen met betrekking tot leren extra belemmert. Daarbij is het nieuwe Professioneel Toezicht waarbij de focus meer op leren ligt nog onbekend bij veel professionals. Een grote groep professionals, waarvan het grootste deel zelf geen klacht heeft gehad, geeft bovendien aan niet te leren van klachten die zijn behandeld door SKJ.

De wettelijke taak stelt SKJ in staat om professionals te toetsen op hun handelen en om passende maatregelen te nemen bij normoverschrijding. Het Voorportaalcollege speelt een cruciale rol in het Professioneel Toezicht, omdat daar wordt bepaald of en zo ja via welke route een klacht wordt behandeld. Voor verschillende betrokkenen die met SKJ te maken krijgen zijn de ontvankelijkheidsvereisten die het Voorportaalcollege toepast om te bepalen of een klacht ontvankelijk is en zo ja welke route vervolgens passend is, niet altijd goed navolgbaar. Dit wekt daarmee de schijn dat er ruimte is voor interpretatie van de criteria. Klagers en hun gemachtigden of hun adviseurs kunnen daardoor niet goed inschatten wat er van een klachtenprocedure mag worden verwacht en of het passend is om een klacht in te dienen. Dit vormt een risico voor het functioneren van het Professioneel Toezicht.

Verschillende respondenten waaronder de bestuurders van de GI's vinden dat het huidige systeem van normhandhaving onvoldoende functioneert. Zij wijzen erop dat zowel klagers als veel professionals ontevreden zijn over de uitkomst van klachtenprocedures en dat een klachtprocedure een te grote en negatieve impact heeft op de professionals (ook als er geen sanctie wordt opgelegd).

Verschillende respondenten gaven in deze evaluatie aan dat het huidige stelsel van Professioneel Toezicht niet goed aansluit bij de ontwikkeling in het veld, waarin steeds meer samenwerking plaatsvindt en beslissingen gezamenlijk door verschillende professionals van verschillende organisaties worden genomen. Het toetsen van het handelen van een individuele professional, zoals nu gebeurt bij het Professioneel Toezicht, lijkt volgens respondenten niet goed te passen bij deze ontwikkeling. Tegelijkertijd is (multidisciplinaire) samenwerking juist onderdeel van de professionele richtlijnen en codes waar nu op wordt getoetst. Op basis van deze evaluatie kan hierover geen definitieve conclusie worden getrokken, maar het wordt aanbevolen dat betrokken partijen (SKJ, de beroepsverenigingen, de werkgevers waaronder GI's en vertegenwoordigers van klagers) hierover in gesprek gaan. Een belangrijk uitgangspunt hierbij moet zijn dat er een passende plaats is voor normhandhaving, waar ouders en andere partijen terecht kunnen als zij vinden dat er sprake is van ernstige schending van de professionele normen.

Samenvattend, hoewel de intentie van het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht goed is en met dit nieuwe reglement invulling is gegeven aan een aantal aanbevelingen uit de vorige evaluatie, zijn er nog aanzienlijke uitdagingen in de praktijk. Het vergroten van een positief leerklimaat en het verbeteren van het imago van SKJ zijn cruciaal om de doelen van het Professioneel Toezicht te bereiken en de professionalisering in de jeugdzorg te bevorderen. Wij constateren in deze evaluatie echter ook dat SKJ het Professioneel Toezicht continu verbetert door processen te optimaliseren en serieus aan de slag te gaan met feedback. Dit alles leidt tot een duidelijke doorontwikkeling van het Professioneel Toezicht.

Aanbevelingen

De bevindingen van deze evaluatie bieden verschillende aanknopingspunten voor verdere doorontwikkeling van het Professioneel Toezicht. Op basis van deze evaluatie doen we de volgende aanbevelingen (deze beschrijven we in meer detail in paragraaf 5.2):

- a. Zet gerichte acties in om waar mogelijk de heersende angst onder professionals voor SKJ te verminderen. Het gaat zowel om eenduidige communicatie vanuit de verschillende betrokken partijen (SKJ, beroepsgroepen, werkgevers) als om het aanpassen van de taal en de naam van de leerroute;
- b. Stel duidelijke en eenduidige ontvankelijkheidsvereisten op die het Voorportaalcollege hanteert om klachten niet-ontvankelijk en kennelijk (on)gegrond te verklaren en communiceer - met een duidelijke onderbouwing voor het besluit - over de ontvankelijkheid en gekozen route van klachtbehandeling;
- c. Betrek de input van professionals eerder in de procedures, dit kan een grote frustratie bij professionals wegnemen;
- d. Realiseer een grotere leeropbrengst door actiever gebruik te maken van eerdere uitspraken en adviezen. Hiervoor zijn verschillende partijen aan zet;
- e. Zet gerichte acties in die bijdragen aan het vergroten van het gevoel van veiligheid van professionals, zoals een terugkoppeling naar aanleiding van een procedure met de Commissie van Consultatie waarmee voldoende veiligheid wordt geboden voor de betreffende professional. Zet daarnaast in op meer fysieke bijeenkomsten met de Commissie van Consultatie en het organiseren van een klachtenfunctionaris;
- f. Overweeg om een terugkoppeling op de opvolging van gemaakte afspraken die voortkomen uit mediation of een klachtprocedure van de Commissie van Consultatie te organiseren;
- g. Zet onverminderd in op het verkorten van de doorlooptijden van de klachtprocedures (waar mogelijk);
- h. Zet in op verbetering van de informatievoorziening naar (potentiële) klagers en maak het indienen van een klacht bij SKJ eenvoudiger, onder andere door de informatievoorziening te verbeteren en door het inzetten van een klachtenfunctionaris;
- i. Ga met het veld in gesprek over hoe het Professioneel Toezicht zich moet verhouden tot het individueel handelen en gezamenlijke besluitvorming.

Een belangrijke conclusie van deze evaluatie is dat het beoogde doel dat jeugdprofessionals leren van Professioneel Toezicht in de huidige inrichting nog onvoldoende wordt behaald. Een belangrijke oorzaak hiervoor zien wij in dat de twee doelen van SKJ moeilijk te verenigen zijn en spanningen veroorzaken binnen het Professioneel Toezicht. Toezicht en leren wordt momenteel samengebracht in één systeem, terwijl deze op gespannen voet met elkaar staan.

De aanbevelingen die wij doen dragen bij aan een efficiëntere en betere werking van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht en kunnen eraan bijdragen dat een groter leereffect wordt gerealiseerd. Tegelijkertijd is het de vraag of het doorvoeren van bovenstaande aanpassingen voldoende zal zijn om de onderliggende spanning tussen toezicht en leren aan te pakken. Deze tegenstrijdigheid lijkt namelijk fundamenteel van aard, waardoor het de vraag is of aanpassingen en optimalisatie van de huidige inrichting dit punt kan oplossen.

Het is daarom belangrijk dat er - parallel aan de optimalisatie van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht - ruimte in het veld ontstaat voor een bredere dialoog over de wijze waarop omgegaan wordt met de spanning tussen toezicht en leren die met het huidige systeem wordt ervaren. We bevelen aan om met partijen in het veld het gesprek te voeren over de wijze waarop het Professioneel

Toezicht op de langere termijn vormgegeven moet worden en hoe dit het beste past in het in ontwikkeling zijnde jeugdzorglandschap. Er moet dan met elkaar worden gekeken naar het gehele landschap van klachtafhandeling in de jeugdzorg. Van belang is dat er dan ook aandacht is voor het waarborgen van rechtsbescherming voor ouders en voor rechtsgelijkheid (in het decentrale jeugdzorgstelsel). Ook van belang is dat er mogelijkheden blijven bestaan voor klagers om (ergens) in beroep te gaan tegen een uitkomst van een klachtencommissie.

Bovenstaande vraagt om een breed gedragen visie op tucht als kwaliteitsinstrument, op het landschap van klachtbehandeling en -instanties in de jeugdzorg en op de plaats van Professioneel Toezicht daarbinnen. Ook de vraag over het toetsen op het individuele handelen in relatie tot de praktijk van 'samen beslissen' kan hierin een plek krijgen. Alleen door breder te kijken (inclusief naar andere ontwikkelingen in het veld zoals het Toekomstscenario en de Hervormingsagenda Jeugd) en door dit gezamenlijk met alle betrokken partijen te onderzoeken, heeft dit kans van slagen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

De Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (hierna: SKJ) is als stichting verantwoordelijk voor het kwaliteitsregister voor jeugdprofessionals in Nederland en is er onder andere op gericht om een stelsel van Professioneel Toezicht te onderhouden, waaronder de uitvoering van het tuchtrecht in de jeugdzorg. Het tuchtrecht in de jeugdzorg is ontstaan als onderdeel van ontwikkelingen gericht op de versterking van de professionalisering in de jeugdzorg. In deze ontwikkeling speelden een aantal ernstige incidenten een belangrijke rol, waaronder het overlijden van een jeugdige in 2004 en de strafzaak tegen haar gezinvoogdes in 2007¹.

SKJ heeft als wettelijke taak het waarborgen dat de in het kwaliteitsregister jeugd opgenomen beroepsbeoefenaren handelen conform de voor hen geldende professionele standaarden. Daarnaast voorzien de statuten van SKJ in binding van geregistreerde beroepsbeoefenaren aan een adequaat systeem van normhandhaving op grond waarvan passende maatregelen kunnen worden genomen tegen beroepsbeoefenaren die niet voldoen aan de voor hen geldende standaarden². Naar aanleiding van het evaluatieonderzoek uit 2020 vindt normhandhaving plaats door middel van Professioneel Toezicht. Wanneer er klachten zijn over het handelen van een jeugdprofessional, behandelt SKJ deze klachten. Indien een klacht gegrond is, kan het College van Toezicht een maatregel opleggen aan de professional.

Het huidige stelsel van Professioneel Toezicht is ingericht naar aanleiding van een evaluatieonderzoek (Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg) dat in 2020 in opdracht van SKJ is uitgevoerd. In dit onderzoek is onderzocht hoe het tuchtrecht in de daaraan voorafgaande vijf jaar had gefunctioneerd en of de beoogde doelen met het instellen van het tuchtrecht werden behaald. Vanuit de aanbevelingen die in het evaluatieonderzoek zijn benoemd, zijn verschillende veranderingen doorgevoerd en zijn processen opnieuw ingericht. Het nieuwe procesverloop is opgenomen op de website van SKJ³. Per 1 november 2022 is een nieuw reglement in werking getreden: het Reglement Professioneel Toezicht (RPT). Ook het bijbehorende Proces Reglement Professioneel Toezicht (PPT) is vanaf die datum van kracht gegaan. De allerbelangrijkste wijzigingen ten opzichte van het eerdere tuchtreglement waren:

- a. Een klacht wordt ingediend via een eenvoudig, verkort, formulier;
- b. Het Voorportaalcollege bepaalt de wijze van klachtbehandeling;
- c. Er zijn drie wijzen waarop een klacht behandeld kan worden: bij de mediator, Commissie van Consultatie, of door het College van Toezicht;
- d. De Commissie van Consultatie behandelt alleen klachten over jeugd- en gezinsprofessionals. De Commissie van Consultatie behandelt dus geen klachten over pedagogen en psychologen.

In de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht worden de binnengekomen klachten voorgelegd aan het Voorportaalcollege. Het Voorportaalcollege beoordeelt of de klacht ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond is. In het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht zijn er drie manieren waarop een klacht behandeld kan worden⁴:

- i. **Mediation:** Mediation is altijd op vrijwillige basis. De mediator koppelt naar het Voorportaalcollege terug of partijen in de mediation tot een passende behandeling van de

¹ [Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg | Nivel.](#)

² [wetten.nl - Regeling - Besluit Jeugdwet - BWBR0035779.](#)

³ [Stroomschema-reglement-professioneel-toezicht-versie-1.0.pdf \(skjeugd.nl\).](#)

⁴ Reglement Professioneel Toezicht.

klacht zijn gekomen. Met inachtneming van die terugkoppeling beslist het Voorportaalcollege over de (verdere) afhandeling van de klacht.

- ii. **Commissie van Consultatie:** De Commissie van Consultatie gaat in gesprek met beide partijen om hun visie te horen op wat er volgens hen is gebeurd, en beziet of er een leeropbrengst is voor de jeugdprofessional. Als dat zo is, dan gaat de Commissie het gesprek hierover aan met de jeugdprofessional. De Commissie van Consultatie koppelt middels een advies naar het Voorportaalcollege terug of de klacht als afgehandeld kan worden beschouwd. De uiteindelijke beslissing over de afhandeling van de klacht is aan het Voorportaalcollege.
- iii. **College van Toezicht:** Als een klacht gaat over een mogelijk ernstige schending van de algemene tuchtnorm verwijst het Voorportaalcollege de klacht door naar het College van Toezicht. Een tuchtrechtelijke beoordeling vraagt een goed gedocumenteerd dossier. Daarom wordt de klager gevraagd om een toelichtend klachtformulier in te dienen. De klager moet op dit formulier de klacht uitgebreid toelichten en onderbouwen, zo mogelijk met bijlagen. Na indiening van het toelichtend klachtformulier volgt opnieuw een check door het Voorportaalcollege. Als de klacht aan alle vereisten voldoet, wordt verweer opgevraagd bij de jeugdprofessional. Vervolgens neemt het College van Toezicht de klacht in behandeling en geeft het College een oordeel over de klacht.

Naast de aanbevelingen vanuit het evaluatieonderzoek uit 2020 spelen er ook verschillende knelpunten in de jeugdzorg, zoals personeelstekorten, hoge werkdruk, hoge administratieve lastendruk en het gebrek aan beschikbare zorg. Dergelijke knelpunten hangen samen met aanhoudende uitdagingen, zoals het behouden en werven van gekwalificeerde professionals en met kwaliteit en verantwoordelijkheden in de hulpverlening. Inmiddels wordt er gewerkt aan de hervormingsagenda jeugd, gericht op het verbeteren van de jeugdzorg en het gezamenlijk oppakken van dergelijke uitdagingen. Dergelijke ontwikkelingen hebben ook impact op het (werk van) SKJ.

De nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht is ondertussen ruim twee jaar geleden in werking getreden. De wens van SKJ is daarom ook om deze nieuwe inrichting te evalueren. In de gesprekken, voorafgaand aan het opstellen van deze evaluatie, is de doelstelling van het onderzoek ter sprake gekomen. Vanuit dit gesprek hebben wij een viertal onderzoeksvragen opgesteld.

De onderzoeksvragen van deze evaluatie luiden:

1. In hoeverre zorgt de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht ervoor dat de bedoeling van Professioneel Toezicht wordt behaald?
2. In hoeverre zorgt de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht ervoor dat SKJ kan blijven voldoen aan de wettelijke taak van SKJ?
3. In hoeverre zijn de aanbevelingen uit het eerder uitgevoerde evaluatieonderzoek uit 2020 gerealiseerd? En in hoeverre is het urgent om eventueel niet opgevolgde aanbevelingen alsnog uit te voeren?
4. Welke aanpassingen zijn wenselijk dan wel noodzakelijk om de kwaliteit van de uitvoering van het Professioneel Toezicht verder te bestendigen ofwel door te ontwikkelen? Hierbij wordt gekeken naar:
 - i. De uitvoeringspraktijk;
 - ii. De rechtsbescherming;
 - iii. Het reglement.

SKJ heeft benadrukt met deze evaluatie een leereffect te beogen in plaats van dat de focus ligt op het beoordelen van het Professioneel Toezicht. De insteek is daarom op basis van ervaringen vooral vooruit te kijken: op welke manier kan het Professioneel Toezicht nog verder worden verbeterd? Het beoogde

leereffect dient te worden bereikt door zowel medewerkers van SKJ te betrekken (intern) als betrokkenen die buiten SKJ werkzaam zijn en andere stakeholders (extern).

1.2 Onderzoeksaanpak

Het onderzoek is uitgevoerd in juli 2024 tot en met november 2024. De uitgevoerde activiteiten van ons onderzoek, waarop de bevindingen in deze rapportage zijn gebaseerd, waren:

- a. **Deskresearch** waarin we beschikbare documenten hebben bestudeerd zoals wettelijke documenten en reglementen, rapporten van eerdere onderzoeken en evaluaties, brieven gericht aan SKJ en interne documenten. Daarnaast hebben we aanvullende brieven ontvangen vanuit de GI-bestuurders en de werkgevers van de Leading Coalition Brabant. Hieruit kregen we een eerste beeld van de inrichting van het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht en de eerste ervaringen hiermee.
- b. **11 Interviews** met verschillende personen die betrokken zijn (geweest) bij het Professioneel Toezicht. We spraken met de directeur bestuurder en het afdelingshoofd, betrokkenen bij de totstandkoming van het nieuw reglement, secretarissen van de drie routes en het Voorportaalcollege, Raad van Professionals, leden van Commissie van Consultatie en College van Toezicht, ministerie JenV en VWS en één werkgever. SKJ heeft deze respondenten aangedragen⁵. Via deze interviews hebben we de uitkomsten van de deskresearch getoetst en aangevuld.
- c. **3 vragenlijsten**: we hebben drie vragenlijsten ontwikkeld die zijn uitgezet onder SKJ-geregistreerde professionals, klagers⁶ en werkgevers. De vragenlijsten waren gericht op de ervaringen van het Professioneel Toezicht. SKJ heeft de vragenlijsten verstuurd naar de respondenten. De vragenlijst voor professionals is verspreid via een nieuwsbrief en door middel van een directe mail aan alle SKJ-geregistreerde professionals. Ook klagers zijn via een mail van SKJ uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Tot slot is de vragenlijst voor werkgevers door Jeugdzorg Nederland op een interne pagina geplaatst waar alle werkgevers toegang toe hebben.

Professionals: Ruim 1.409 professionals hebben op de vragenlijst gereageerd⁷. Van de 1.409 jeugdprofessionals, heeft een zeer beperkte groep (9,51%, n=134) ooit via SKJ een klacht ontvangen. Meer dan de helft (55,6%, n=74) van deze professionals heeft de klacht ontvangen tussen 1 november 2022 en november 2024 én heeft dus ervaring met het Reglement Professioneel Toezicht. De overige groep jeugdprofessionals (47,4%, n=63) had een klacht ontvangen voor de ingangsdatum van het Reglement Professioneel Toezicht. De vragenlijst was zo opgezet dat professionals alleen voor hen relevante vragen voorgeschiedt kregen. Ook konden respondenten vragen overslaan als zij hierop geen antwoord konden geven. Hierdoor varieert de respons per vraag.

Klagers: de vragenlijst is door 100 klagers ingevuld. Van de 100 klagers, heeft meer dan de helft (55%, n=55) één keer een klacht over een jeugdprofessional bij SKJ ingediend. (33%, n=33) van de klagers heeft 2 tot 3 keer een klacht ingediend en (12%, n=12) heeft maar liefst vier keer of vaker

⁵ Met uitzondering van de werkgever die bereid was om deel te nemen. Deze werkgever is geworven via de vragenlijst die is uitgezet onder werkgevers.

⁶ De term 'klager' wordt gebruikt om de persoon aan te duiden die een klacht indient. We realiseren ons dat deze term negatief ervaren kan worden, terwijl personen vaak een klacht indienen omdat zij opkomen voor het belangen van hun kind. We vragen de lezer om hier bewust van te zijn, zodat de term klager niet onterecht als negatief of verwijtend wordt opgevat.

⁷ In 2024 stonden zo'n 60.000 professionals geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd.

een klacht bij SKJ ingediend. Voor vrijwel alle klagers (93%, n=93) geldt dat zij de klacht tussen 1 november 2022 en november 2024 hebben ingediend en dat zij dus ervaring hebben met het Reglement Professioneel Toezicht.

Werkgevers: de vragenlijst is door 55 werkgevers ingevuld. (56,4%, n=31) van de werkgevers die de vragen hebben beantwoord, zijn werkzaam in het vrijwillig kader. (38,2%, n=21) is werkzaam in zowel het vrijwillig als gedwongen kader. Een zeer kleine groep (5,5%, n=3) is werkzaam in het gedwongen kader. Ongeveer de helft van de respondenten (49,1%, n=27) geeft aan dat professionals die bij hun werkzaam zijn nog nooit een klacht over een jeugdprofessional via SKJ hebben ontvangen⁸. De andere helft van de respondenten (47,3%, n=26) heeft 1 tot 10 keer een klacht over een jeugdprofessional via SKJ ontvangen. Slechts twee werkgevers hebben 11 tot 20 keer of vaker dan 20 keer een klacht over een jeugdprofessional via SKJ ontvangen. Van de werkgevers die een klacht over een jeugdprofessional via SKJ hebben ontvangen, betrof dit voor vrijwel iedereen (91,7%, n=22) dat de klacht is ontvangen in de periode tussen 1 november 2022 en november 2024.

Een belangrijke kanttekening bij de resultaten van deze vragenlijst is dat alle bestuurders van de gecertificeerde instellingen (hierna GI's), input hebben gegeven via een gezamenlijke brief, in plaats van het individueel invullen van de vragenlijst.

De uitkomsten van de vragenlijst zijn geanalyseerd en gebruikt als input voor de focusgroepen.

- d. **7 Focusgroepen:** Naast SKJ zelf zijn meerdere andere stakeholders betrokken bij het Professioneel Toezicht. We hebben focusgroepen georganiseerd met klagers, professionals werkzaam in het gedwongen- en vrijwillig kader, beroepsverenigingen, gemachtigden van klagers en professionals, bestuurders van GI's, een focusgroep met deelnemers vanuit de IGJ, VNG en NJI. Tot slot hebben we ook nog met één werkgever gesproken.

Per focusgroep namen 3 tot 7 personen deel. Professionals, klagers en werkgevers hebben via de vragenlijst kunnen aangeven of zij bereid en beschikbaar waren om deel te nemen aan de focusgroep. Vrijwel de meeste deelnemers aan focusgroepen hadden ervaring met Professioneel Toezicht. Andere partijen, zoals beroepsverenigingen, gemachtigden van professionals en klagers, IGJ/VNG/ NJI zijn aangedragen door SKJ. In totaal waren 29 respondenten bereid en beschikbaar om deel te nemen.

In de focusgroepen lag de focus expliciet op de vraag: *Hoe kunnen we hier samen van leren?* Door de focus te leggen op het samen leren van wat er op dit moment al dan niet goed verloopt of nog beter kan, zal er (naar verwachting) meer draagvlak zijn voor het onderzoek evenals de aanbevelingen die voortvloeien uit het onderzoek.

1.3 Leeswijzer

In Hoofdstuk 2 wordt gereflecteerd op de bedoeling van het Professioneel Toezicht. Hierin wordt toegelicht aan welke doelstellingen er met het Professioneel Toezicht wordt gewerkt en op welke manier dit wordt gedaan. Daarbij wordt ingegaan wat daarin volgens respondenten goed gaat en minder goed gaat. Hoofdstuk 3 gaat over de wettelijke taak van SKJ en over in hoeverre SKJ kan voldoen aan de wettelijke taak met de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht. Hoofdstuk 4 gaat in op de aanbevelingen die volgden uit het vorige evaluatie rapport. Er wordt beschreven in hoeverre de aanbevelingen zijn opgevolgd en wordt bepaald of de niet-opgevolgde aanbevelingen nog steeds relevant zijn om door te voeren. Ook beschrijven we bevindingen die in deze evaluatie naar voren zijn gekomen. Hoofdstuk 5

⁸ Professionals zijn overigens niet verplicht hun werkgever hierover te informeren.

bevat de conclusies van dit onderzoek, waarbij er verschillende aanbevelingen worden gedaan voor de optimalisatie van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht een aanbevelingen met betrekking tot het gehele stelsel. De in deze rapportage opgenomen quotes zijn ter illustratie en representeren niet per se de mening of ervaring van gehele groepen.

2 De bedoeling van het Professioneel Toezicht

In dit hoofdstuk beschrijven we in hoeverre de nieuwe inrichting bijdraagt aan het doel van het Professioneel Toezicht.

2.1 Het doel van het Professioneel Toezicht

In het Reglement Professioneel Toezicht wordt het doel en functie van Professioneel Toezicht geformuleerd⁹.

Doel Professioneel Toezicht

Onder Professioneel Toezicht wordt verstaan het bewaken van de kwaliteit van het handelen van de individuele jeugdprofessional werkzaam binnen het jeugddomein. Daarbij wordt beoogd dat de betreffende jeugdprofessional en eenieder die werkt in het jeugddomein van het toezicht leren.

Daarbij wordt beschreven dat door de registratie in het register van SKJ de jeugdprofessional zich onderwerpt aan de algemene tuchtnorm¹⁰. Onder de algemene tuchtnorm wordt verstaan:

- a. Handelen conform de professionele standaard die in het jeugddomein geldt voor een behoorlijke uitoefening van het beroep waarvoor de jeugdprofessional is geregistreerd;
- b. Handelen zoals een behoorlijk jeugdprofessional betaamt.

Conform het doel van het Professioneel Toezicht en de algemene tuchtnorm, beoogt SKJ enerzijds dat de kwaliteit van het handelen van de jeugdprofessional bewaakt wordt (door het toetsen van het handelen aan de professionele standaard) (zie ook Hoofdstuk 3 over de wettelijke taak van SKJ). Anderzijds beoogt SKJ het lerend vermogen van de beroepsgroep te stimuleren, waarmee professionalisering wordt bevorderd. SKJ kiest met het invoeren van het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht voor een nieuwe wijze van behandeling van de binnenkomen klacht: de leerroute bij de Commissie van Consultatie. Hiermee worden voor de beroepsgroep omstandigheden gecreëerd die het leren van klachten zouden moeten bevorderen.

De nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht is een reactie op het feit dat het tuchtproces door klagers en jeugdprofessionals als zwaar werd beschouwd, wat het lerende element in de weg zat¹¹. Met de nieuwe inrichting, waarbij meer oog is voor de leeropbrengst van professional en beroepsgroep, was de verwachting dat het proces voor beide partijen minder zwaar zou worden en dat leren daardoor weer mogelijk wordt¹².

⁹ [Reglement-Professioneel-Toezicht-1-november-2022.pdf](#).

¹⁰ Zie artikel 3.1.2 in Reglement Professioneel Toezicht.

¹¹ Toelichtend voorblad bij het Reglement Professioneel Toezicht.

¹² Toelichtend voorblad bij het Reglement Professioneel Toezicht.

2.2 In het jeugddomein is veel onbekendheid over het Professioneel Toezicht

Uit het onderzoek blijkt dat het Reglement Professioneel Toezicht dat sinds november 2022 van kracht is, in het veld nog vrij onbekend is. Een verklaring hiervoor is onder andere dat veel professionals geen ervaring hebben met een tegen hen ingediende klacht, waardoor ze ook niet te maken krijgen met het Professioneel Toezicht. Uit de vragenlijst onder professionals blijkt dat 90% van de professionals die de vragenlijst hebben ingevuld, nog nooit te maken heeft gehad met een bij SKJ ingediende klacht. Een groot deel van de professionals hoort slechts verhalen over Professioneel Toezicht via collega's en andere beroepsgenoten. De grote onbekendheid van Professioneel Toezicht in de beroepsgroep wordt bevestigd door gesprekken met de Raad van Professionals en door beroepsverenigingen. Ook werkgevers geven aan dat de werkwijze en het bijbehorende beeld van Professioneel Toezicht nog niet zijn doorgedrongen in het werkveld.

De onbekendheid blijkt bovendien uit de antwoorden die worden gegeven op de vragen in de enquête. Een vraag die aan alle professionals is voorgelegd, ongeacht of ze te maken hebben gehad met een klacht, gaat over de nieuwe inrichting van het stelsel. Vooral professionals die niet te maken hebben gehad met een klacht hebben bij deze vraag 'weet ik niet/ niet van toepassing' ingevuld (zie figuur 1).



Figuur 1. Mening over het centraal staan van het leereffect bij klachten bij professionals die geen klacht hebben ontvangen, die voor 1 november 2022 een klacht hebben ontvangen en die na 1 november 2022 een klacht hebben ontvangen en dus te maken hebben gehad met de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht.

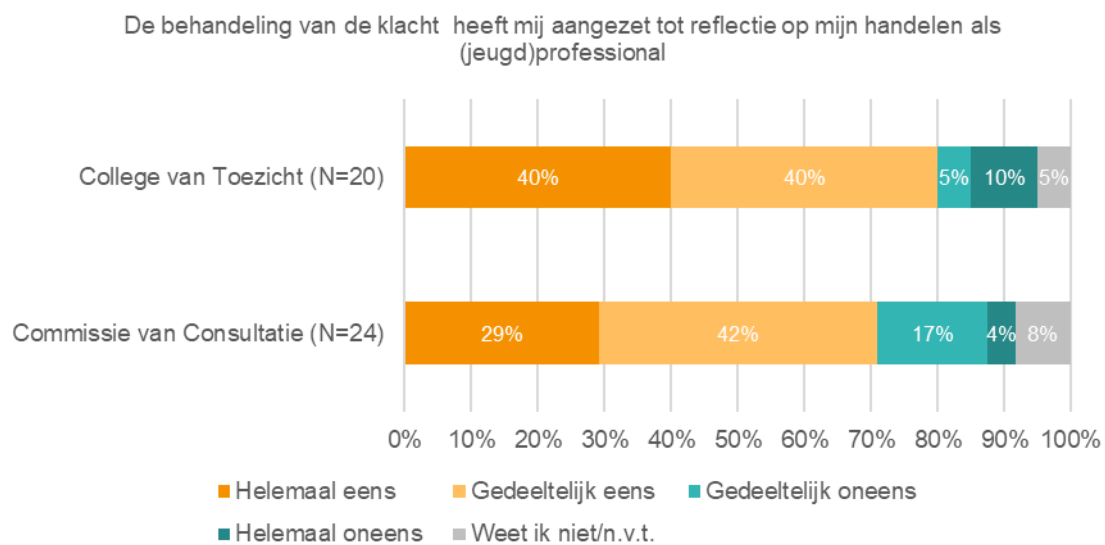
2.3 In het nieuwe Professioneel Toezicht staat het leereffect bij professionals meer centraal

2.3.1 Professionals zien dat het leereffect meer centraal staat bij het nieuwe Professioneel Toezicht

Een aanzienlijk deel van de professionals geeft aan dat, voor zover zij daar zicht op hebben, in de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht het leereffect bij klachten meer centraal staat (zie ook figuur 1). Opvallend is dat vooral professionals die niet te maken hebben gehad met een klacht bij het SKJ dit vinden, terwijl in verhouding minder professionals dit vinden die wel te maken hebben gehad met een klacht bij SKJ (figuur 1): van de professionals die een klacht hebben gehad en die hier zicht op hebben gehad was zo'n 70% het hier (al dan niet gedeeltelijk) mee eens. Van de professionals die geen klacht hebben gehad en die hier zicht op hebben gehad was zelfs 85% het hiermee (al dan niet gedeeltelijk) eens.

2.3.2 De klachtenprocedures zetten in veel gevallen aan tot reflectie bij de professional

Uit de enquête die door professionals is ingevuld, blijkt dat van de professionals die zelf daadwerkelijk te maken kregen met een klachtenprocedure bij SKJ, het overgrote deel aangeeft dat het Professioneel Toezicht hen heeft aangezet tot reflectie. Bij behandeling van een klacht bij de Commissie van Consultatie geeft ruim 70% aan het er (gedeeltelijk) mee eens te zijn dat behandeling van de klacht heeft aangezet tot reflectie (zie figuur 2), bij het College van Toezicht is dit zelfs 80%. Een nuance hierbij is dat het aantal respondenten dat ervaring heeft met College van Toezicht of de Commissie van Consultatie relatief klein is.

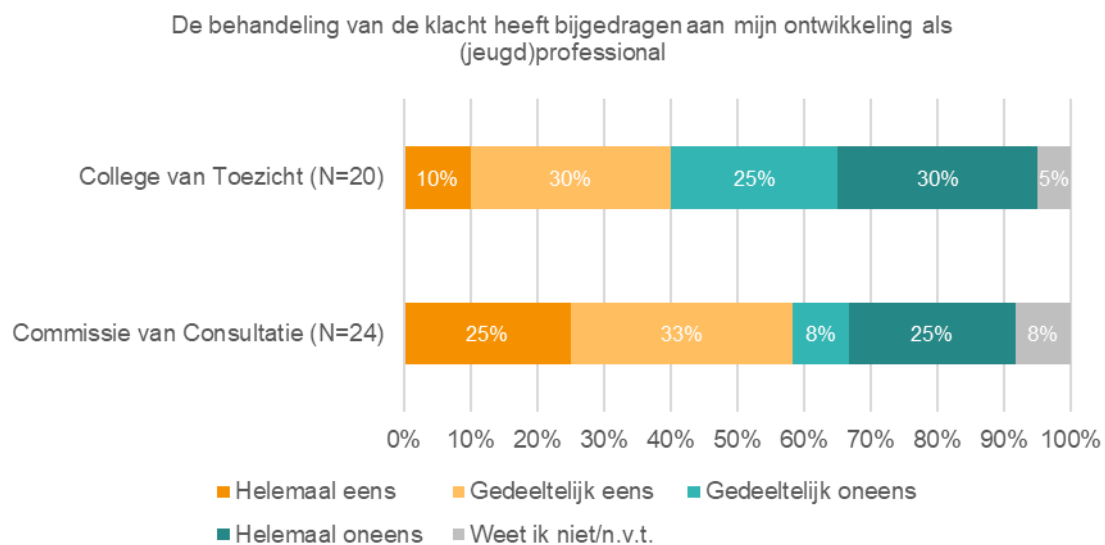


Figuur 2. Mate van reflectie door behandeling van klacht bij Commissie van Consultatie en College van Toezicht

Het feit dat een klacht wordt ingediend over het handelen van de professional, ongeacht via welke route de klacht wordt behandeld, zorgt ervoor dat de professional nadenkt over de situatie (of de klacht volgens de professional terecht is of niet, lijkt minder relevant). Dat deze reflectie wordt bereikt, zien wij als een positief effect. In de focusgroep met professionals werd bovendien aangegeven dat de voorbereiding op de procedure bij het Commissie van Consultatie gezorgd heeft voor een bepaalde mate van reflectie. Het gaat hier bijvoorbeeld om dat de betreffende professional (bijvoorbeeld samen met een jurist¹³) de casus opnieuw doorneemt, waardoor de professional opnieuw nadenkt over de wijze van het handelen en of de professional in retrospectief dingen anders zou hebben gedaan.

Opvallend is dat ondanks dat het behandelen van klachten leidt tot reflectie bij de professional, dit er niet automatisch voor zorgt dat de klachtenprocedures bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het handelen of aan de ontwikkeling (van jeugdprofessionals). De helft van de professionals die te maken hebben gehad met een klachtenprocedure bij de Commissie van Consultatie geeft aan dat de afhandeling heeft bijgedragen aan de kwaliteit van zijn of haar handelen (zie figuur 3). Bij een afhandeling van het College van Toezicht geeft 37% van de professionals aan dat de behandeling van de klacht heeft bijgedragen aan de ontwikkeling als (jeugd)professional.

¹³ Uit verschillende focusgroepen blijkt dat professionals niet alleen bij een klacht die door het College van Toezicht wordt behandeld wordt bijgestaan door een jurist, ook bij een klachtbehandeling door de Commissie van Consultatie wordt steeds vaker een jurist betrokken ter ondersteuning van de professional.



Figuur 3. Mate waarin behandeling van klacht bij Commissie van Consultatie en College van Toezicht heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van de professional

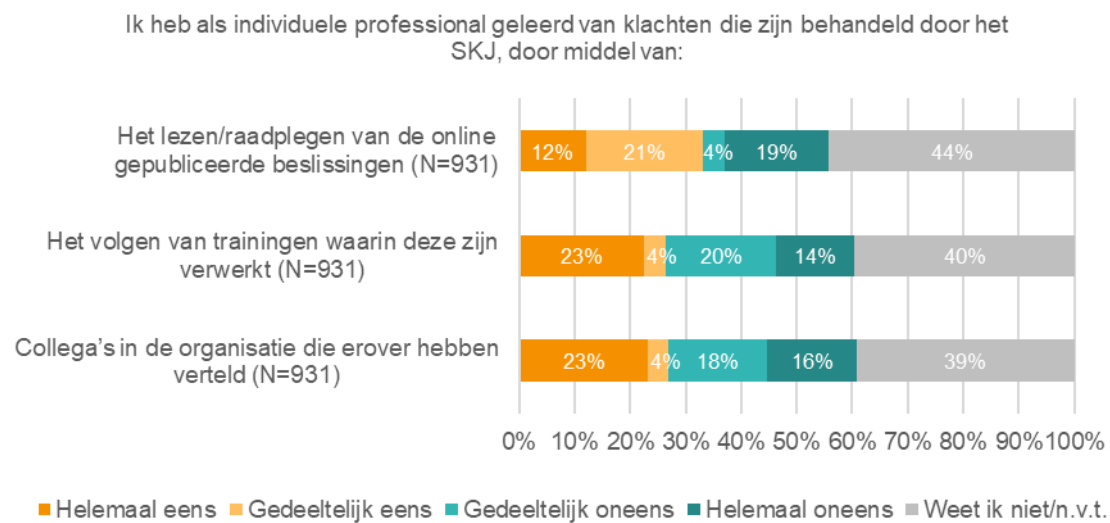
Dat de procedures niet automatisch bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het handelen of ontwikkeling van (jeugd)professionals kan te wijten zijn aan het feit dat geen enkele partij verantwoordelijk lijkt te zijn voor de opvolging van gemaakte afspraken bij mediation of adviezen van de Commissie van Consultatie. Na afronding van de procedure bij, bijvoorbeeld mediation, ontvangt het Voorportaalcollege een slotovereenkomst waarin de gemaakte afspraken staan vermeld. Daarmee eindigt de procedure. Vervolgens is het nog maar de vraag of gemaakte afspraken in de praktijk worden opgevolgd en of daardoor professionals verder ontwikkelen. Indien er geen sprake is van opvolging van de afspraken, heeft SKJ geen mechanismen of handvatten om in te grijpen.

2.4 Het behaalde leereffect is echter nog beperkt

2.4.1 De leeropbrengst voor de gehele beroepsgroep is beperkt

SKJ beoogt met de nieuwe inrichting het lerend vermogen binnen de beroepsgroep te stimuleren en professionalisering te bevorderen. De nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht lijkt hier nog beperkt aan bij te dragen.

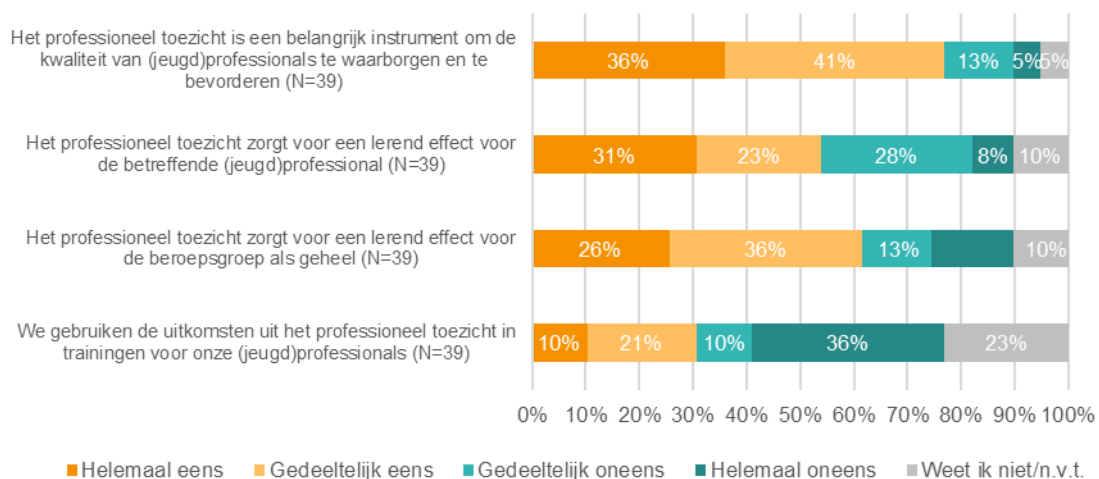
Uit figuur 4 blijkt bijvoorbeeld dat slechts een beperkt deel (tot maximaal een derde) van de respondenten het (gedeeltelijk) eens is met de stelling dat zij (op verschillende wijzen) hebben geleerd van klachten die zijn behandeld door het SKJ. De beroepsgroep is dus niet of beperkt op de hoogte van beslissingen in en uitkomsten van klachtenprocedures. Op de vraag of professionals geleerd hebben van klachten die zijn behandeld door SKJ door middel van het lezen of raadplegen van gepubliceerde beslissingen, geeft slechts 33% van de respondenten aan het hier (helemaal of gedeeltelijk) mee eens te zijn en 44% van de respondenten koos voor de antwoordoptie 'niet van toepassing of weet ik niet'.



Figuur 4. Mate waarin de (brede) beroepsgroep heeft geleerd van klachten

De beroepsverenigingen erkennen het belang van actief communiceren over beslissingen richting de beroepsgroepen en wat daarvan kan worden geleerd, waarbij zij een belangrijke rol voor zichzelf zien. Tegelijkertijd ervaart één van de beroepsverenigingen dat de kwaliteit van de uitspraken van het College van Toezicht niet altijd consistent is. Het is volgens hen voorgekomen dat wetgeving of de beroepscode verkeerd geïnterpreteerd is. Dit belemmert hen om professionals actief te stimuleren om beslissingen van het College van Toezicht en de (geanonimiseerde) adviezen van de Commissie van Consultatie (die op hoofdlijnen het verloop van de behandeling van de klacht en het leerproces van de professional schetsen) te raadplegen. Het leren als beroepsgroep van deze behandelwijze van klachten is volgens hen daarom in mindere mate mogelijk. Het is daarom belangrijk dat er een goede samenwerking bestaat tussen SKJ en de beroepsverenigingen, waarbij duidelijk omschreven is welke rollen SKJ en de beroepsverenigingen hebben in het kader van het leren van klachtenprocedures.

Ook werkgevers zijn middels een enquête gevraagd naar wat zij van het huidige Professioneel Toezicht vinden en in hoeverre dat bijdraagt aan de doelen ervan. De respons op de enquête is beperkt en is zeker niet representatief voor alle werkgevers. Het overgrote deel van deze respondenten betreft werkgevers in



Figuur 5. Mening en ervaring van werkgevers over Professioneel Toezicht van SKJ

het vrijwillige kader. Een grote meerderheid van de werkgevers die de vragenlijst hebben ingevuld vindt het Professioneel Toezicht een belangrijk instrument om de kwaliteit van jeugdprofessionals te waarborgen en bevorderen (zie figuur 5). Ook ziet een meerderheid van deze werkgevers dat het Professioneel Toezicht zorgt voor een lerend effect bij de beroepsgroep als geheel en bij de betreffende professional. Een beperkt deel van deze werkgevers geeft echter aan de uitkomsten van het Professioneel Toezicht te gebruiken in trainingen voor hun professionals.

Bestuurders van GI's hebben besloten niet te reageren op de vragenlijst, maar geven in een gezamenlijk statement aan dat er sprake is van een onvoldoende lerend effect, terwijl er in hoge mate sprake is van negatieve impact in de vorm van angst, weerstand en disfunctioneel vermijdend gedrag onder beroepsbeoefenaren.

Ondanks dat de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht als belangrijk doel heeft om de jeugdprofessional en de beroepsgroep te laten leren van een klacht en er ook andere te doorlopen trajecten zijn, wordt de klachtenprocedure door professionals vaak als tuchtrecht gezien. SKJ herkent dat professionals vaak dit beeld hebben van de klachtenprocedure. De verschuiving van het zuiver houden van het register naar een meer lerend stelsel is nog volop in ontwikkeling.

2.4.2 Verschillende punten zitten het leren van klachtprocedures bij professionals die hiermee te maken hebben in de weg

Uit de verschillende focusgroepen en in de toelichting die professionals geven bij de antwoorden op de vragen van de enquête blijkt dat het leereffect bij professionals die te maken hebben gehad met een klacht vaak nog beperkt is, ook al worden professionals wel aangezet tot reflectie. Hierdoor is het gewenste effect op kwaliteitsverbetering en het stimuleren van het lerend vermogen van de beroepsgroep en professionalisering ook nog beperkt. In verschillende interviews en focusgroepen met onder andere klagers, professionals, bestuurders van GI's, beroepsverenigingen en gemachtigden van klagers en professionals worden diverse redenen genoemd waarom het gewenste leereffect in de praktijk (nog) onvoldoende wordt behaald. Op basis van de resultaten zijn er drie belangrijke hoofdoorzaken:

- i. Er wordt te weinig een positief leerklimaat ervaren om te leren van ingediende klachten;
- ii. SKJ heeft in het veld een negatief imago;
- iii. De focus van partijen ligt vaak op waarheidsvinding in plaats van op het leren.

2.4.3 Er wordt te weinig een positief leerklimaat ervaren om te leren van ingediende klachten

Een belangrijk doel van het nieuw Reglement Professioneel Toezicht is dat de jeugdprofessional en beroepsgroep leert van klachten die zijn ingediend bij SKJ. Hoewel de klachtprocedures de professionals meestal aanzetten tot reflectie, ervaren professionals te weinig een positief leerklimaat. Een positief leerklimaat wordt onder andere gekenmerkt door veiligheid, zodat professionals zich veilig en vrij voelen om fouten te maken zonder negatieve consequenties en vragen durven te stellen.

Professionals die deelnamen aan de focusgroepen, geven aan dat zij geen positief leerklimaat hebben ervaren. De belangrijkste belemmering voor een positief leerklimaat lijkt te zijn dat professionals het ontvangen van een klacht als zeer belastend ervaren. Klachtenprocedures worden in algemene zin veelal niet ervaren als een kans om te leren en te ontwikkelen, maar voornamelijk als een procedure waarin de professional zich moet verdedigen over zijn of haar handelen. Professionals die wij in de focusgroepen spraken, noemen dat het lastig is om te leren in een formele setting waarbij een klacht het vertrekpunt is en waarbij de uitkomst een mogelijke sanctie voor de betreffende professional is. Ook noemen respondenten dat zij zich onveilig voelen doordat hun reflectie op de situatie (weliswaar anoniem) wordt gepubliceerd. Het reflectieproces is persoonlijk, waardoor dit volgens hen niet naar de klager gestuurd zou

moeten worden of anoniem online gepubliceerd. Effectief leren van klachten vereist een positief leerklimaat, waarbij ruimte is om fouten te mogen maken en te erkennen, zonder angst over het ontnemen van je registratie of andere maatregelen die tegen de professional genomen kunnen worden. Bovendien zorgen de minder positieve ervaringen van professionals met het Professioneel Toezicht ervoor dat ook collega's die zelf niet te maken hebben gehad met een klachtenprocedure eveneens een negatieve associatie hebben met Professioneel Toezicht.

Ook een groot deel van de werkgevers geeft aan dat professionals die te maken hebben gehad met een klacht de klachtenprocedure als erg zwaar hebben ervaren. Dit blijkt onder andere uit de antwoorden op de enquête onder werkgevers (grotendeels uit het vrijwillige kader), zie figuur 6. De bestuurders van de GI's benadrukken dit ook in hun verklaring en toelichting die ze daarop hebben gegeven. Zij geven daarbij aan dat de procedure niet alleen als belastend wordt ervaren, maar ook met negatieve impact voor de professionals die het betreft, ongeacht de gekozen route en ongeacht de uitkomst van de klachtenprocedure.



Figuur 6. Mening van werkgevers (grotendeels uit het vrijwillige kader) over de ervaren zwaarte van professionals uit hun organisatie die te maken hebben gehad met een klacht

2.4.4 SKJ heeft in het veld een negatief imago

De oprichting van SKJ in 2014 was primair gericht op het inrichten van het tuchtrecht. Destijds werd dit als belangrijke stap gezien om de kwaliteit en integriteit binnen de jeugdzorg te waarborgen. Tot de invoering van het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht in 2022, heeft de focus van SKJ dus voornamelijk gelegen op tucht. SKJ en de klachtenprocedure worden nu nog steeds door betrokkenen vooral geassocieerd met tucht en dus met corrigeren in plaats van met ondersteuning en leren voor professionals. Er lijkt weinig bekendheid te zijn met de nieuwe trajecten die onderdeel zijn geworden van het professionele toezicht, zoals klachtafhandeling door de Commissie van Consultatie waarbij niet tucht maar het bereiken van een leereffect bij de betreffende professional voorop staat en mediation. Ook zijn niet alle ervaringen van professional die te maken hebben gehad met het Reglement Professioneel Toezicht even positief. SKJ en het Reglement Professioneel Toezicht hebben momenteel nog steeds het imago dat het vooral om tucht gaat en dat SKJ voornamelijk een corrigerende instantie is. Dit imago draagt niet bij aan het behalen van de gestelde doelen.

Het imago van SKJ, gevormd door de oorspronkelijke reden van oprichting, blijkt hardnekkig en lastig te veranderen. SKJ is doorontwikkeld en is in de hedendaagse praktijk niet meer enkel het instituut dat tuchtrecht uitvoert. De focus is breder geworden, waarbij met name door de Commissie van Consultatie een lerend effect wordt beoogd. Er is in de praktijk nog veel onbekendheid rondom deze breder geworden functie van SKJ. Dit blijkt onder andere uit de eerder gepresenteerde figuur 1, die laat zien dat relatief veel professionals een beperkt beeld hebben van waar SKJ op gericht is (in dit geval op het leereffect).

Niet alleen SKJ is hard aan het werk om het negatieve imago te veranderen. Ook werkgevers zetten zich hiervoor in, bijvoorbeeld door proberen de angst te beperken en adequate ondersteuning bij de klachtenprocedure te bieden. De gecertificeerde instellingen geven echter aan dat het desondanks onvoldoende lukt om de negatieve impact van een klachtenprocedure op een professional terug te brengen naar een aanvaardbaar niveau. Daarnaast is het ook niet direct helpend dat werkgevers de werknemers die te maken krijgen met een klachtenprocedure ondersteunen met juridisch advies en bijstand, ook wanneer het gaat om een procedure bij de Commissie van Consultatie. Dit is vanuit de werkgever begrijpelijk, maar bestendigt het beeld dat er grote risico's bestaan om gestraft te worden en dat een goede verdediging belangrijk is. Naast SKJ en werkgevers spelen ook beroepsverenigingen een rol bij het (verbeteren van) het imago en het goed omgaan met klachten. Om hierin stappen te zetten is het belangrijk dat communicatie over het Professioneel Toezicht duidelijk en eenduidig is. In de eerste plaats vergroot dit de bekendheid van SKJ, maar zo komt er ook meer duidelijkheid over de verschillende routes. Zo kan breder bekend worden dat het Professioneel Toezicht tegenwoordig de nadruk legt op leren en kan het beeld kantelen dat het alleen maar om tucht gaat.

2.4.5 *Bij de klachtenprocedure ligt er door klagers en professionals meer nadruk op waarheidsvinding dan op leren*

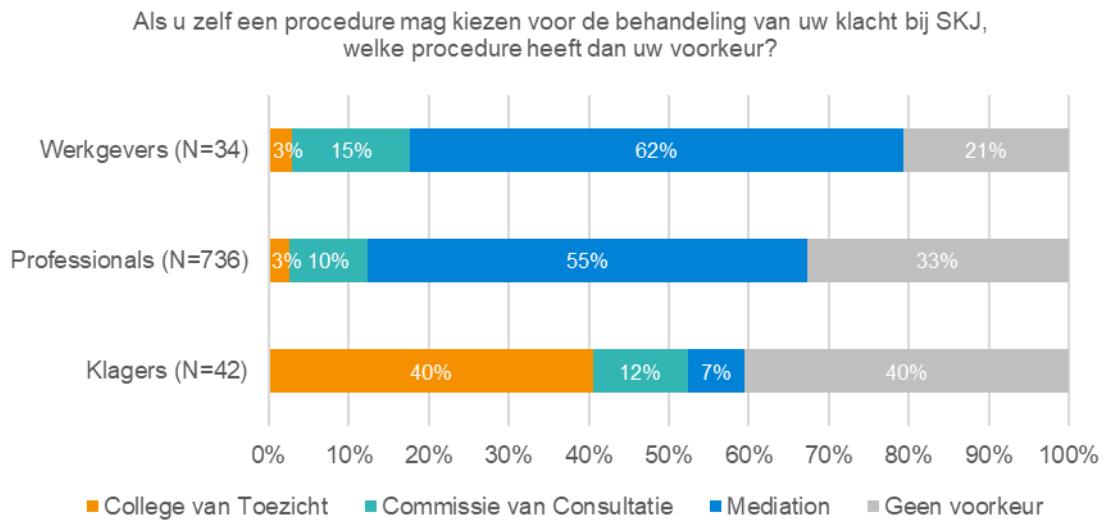
Bij het indienen van een klacht, ligt de behoefte van klager en professional in veel gevallen op waarheidsvinding. Deze behoefte komt veelal voort uit een verschil in perspectief over de situatie waarover een klacht is ingediend. Ook leeft onder professionals het gevoel dat SKJ uitgaat van het perspectief van de klagers, dat is immers het startpunt van de procedure. Klagers daarentegen geven juist aan te ervaren dat er te weinig van de klager wordt uitgegaan bij een klachtenprocedure. In de praktijk komt het vaak voor dat partijen het niet eens zijn over wat er precies is voorgevallen. Wanneer een klacht via de Commissie van Consultatie wordt behandeld, ligt de nadruk op de vraag: wat kan de professional en de beroepsgroep hiervan leren? Dit leidt soms tot een onbevredigend gevoel bij klager en professional, omdat er niet aan hun behoefte van waarheidsvinding is voldaan. Bij behandeling van een klacht door het College van Toezicht wordt er meer in deze behoeften van klager en professional voorzien. Ondanks dat het College van Toezicht niet doet aan waarheidsvinding, kijkt het College van Toezicht op basis van de klacht en het verweer of de klacht gegrond is, zodat zij zich een oordeel kunnen vormen over het handelen.

Doordat de behoefte aan waarheidsvinding groot is, geven professionals die ervaring hebben met het ontvangen een klacht in de focusgroep aan een voorkeur te hebben voor behandeling van de klacht door het College van Toezicht. Ze kunnen dan bijvoorbeeld in ieder geval stukken als ondersteunende bijlagen aanleveren.

2.5 *De mening over mediation verschilt sterk*

Werkgevers, professionals en klagers zijn in de vragenlijst ook gevraagd naar hun ervaringen met mediation. Echter, hebben te weinig respondenten ervaring met mediation waardoor de respons op deze vragen te laag is om in te gaan op de ervaringen met mediation. In de vragenlijst valt wel op dat werkgevers (in het vrijwillige kader) en professionals vaak mediation als voorkeursroute aangeven, zie figuur 7. De reden hiervoor kan te maken hebben met beeldvorming over de Commissie van Consultatie en College van Toezicht. Deze wijzen van klachtbehandeling worden mogelijk als zwaar(der) gezien. Ook in de focusgroep zijn ervaringen met mediation besproken. Verschillende respondenten vinden dat mediation principieel niet thuis hoort bij SKJ. De reden hiervoor is dat mediation gericht is op herstel. Daardoor zou mediation eerder moeten zijn overwogen in de situatie waar sprake is van een slechte werkrelatie tussen ouders en een professional. Bij mediation niet gaat om het toetsen van het handelen van de professional. Zelfs wanneer bij mediation naar voren komt dat een professional niet juist gehandeld heeft, kan hier niet op gehandhaafd worden of kunnen hier geen consequenties aan verbonden worden.

Klagers noemen in de focusgroep dat mediation vaak geen passende oplossing is, omdat er vaak sprake is van een vertrouwensbreuk in de relatie tussen klager en professional. Ook past mediation in de meeste gevallen niet bij het doel waarvoor klagers een klacht hebben ingediend bij SKJ.



Figuur 7. Voorkeur voor type procedure bij SKJ van klagers, professionals en werkgevers

3 De wettelijke taak van SKJ

Dit hoofdstuk geeft weer in hoeverre de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht ervoor zorgt dat SKJ voldoet aan de wettelijke taak.

3.1 De wettelijke taak van SKJ

Nadat SKJ in 2014 officieel erkend werd door het ministerie van VWS, is SKJ begonnen met het inrichten van het tuchtrecht. Met deze stap werd beoogd om de kwaliteit en integriteit binnen de jeugdzorg te waarborgen. Binnen het jeugddomein heeft SKJ wettelijke taken: (her)registratie van professionals in het jeugddomein en Professioneel Toezicht op die professionals¹⁴. Het Professioneel Toezicht richt zich op de tweede wettelijke taak. Het Besluit Jeugdwet beschrijft deze wettelijke taak als volgt:

Wettelijke taak

De registerstichting waarborgt dat de in het kwaliteitsregister jeugd opgenomen beroepsbeoefenaren dienen te handelen volgens voor hen geldende professionele standaarden. De statuten van de registerstichting voorzien in de binding van de geregistreerde beroepsbeoefenaren aan een adequaat systeem van normhandhaving op grond waarvan passende maatregelen kunnen worden genomen tegen beroepsbeoefenaren die niet voldoen aan de voor hen geldende professionele standaarden.

3.2 SKJ kan met het Professioneel Toezicht voldoen aan de wettelijke taak

De wettelijke taak van SKJ, namelijk het voorzien in de binding van professionals aan een systeem van normhandhaving, waar passende maatregelen genomen kunnen worden wanneer professionals niet voldoen aan de standaarden, kan met het nieuwe systeem van Professioneel Toezicht in beginsel goed uitgevoerd worden. In het nieuwe systeem van Professioneel Toezicht zitten de benodigde elementen om professionals te toetsen op het handelen. Het onderdeel normhandhaving (dat naast het lerende effect bestaat) komt voornamelijk terug in de procedure bij het College van Toezicht. Als een klacht gaat over een mogelijk ernstige schending van de algemene tuchtnorm, verwijst het Voorportaalcollege de klacht door naar het College van Toezicht¹⁵. Het College van Toezicht toetst het professioneel handelen aan de geldende professionele standaarden en normen en kan daarop passende maatregelen nemen. Ook de Commissie van Consultatie behandelt klachten en bepaalt wat de leeropbrengst is voor de jeugdprofessional. In zekere mate geeft deze commissie op die manier ook 'aandachts- en leerpunten' mee aan de professional in de vorm van een verbeteropdracht/advies. Het toetsen van het handelen van professionals aan professionele standaarden wordt dan ook in z'n algemeenheid als erg waardevol gezien, voornamelijk om hiervan te leren (zoals wordt beoogd bij de Commissie van Consultatie). Echter zijn deze adviezen anders van aard dan de maatregelen die het College van Toezicht kan nemen, zoals een berisping, een doorhaling, schorsing of waarschuwing.

Verschillende betrokken stakeholders, waaronder veel professionals, zijn het eens over het belang van het zuiver houden van het register. Professionals die de algemene tuchtnorm ernstig schenden en verwijtbaar hebben gehandeld, moet het onmogelijk gemaakt worden om langer als SKJ geregistreerde jeugdprofessional te kunnen werken. De procedure bij het College van Toezicht is een manier om dit uit te

¹⁴ (§ 5.4 Besluit Jeugdwet).

¹⁵ [Reglement-Professioneel-Toezicht-1-november-2022.pdf](#).

voeren. Dit betekent echter niet dat het Professioneel Toezicht (waaronder de procedure bij het College van Toezicht) de enige manier zou (kunnen) zijn om het doel om het register zuiver te houden te bereiken. Zo zijn de bestuurders van GI's van mening dat de interne en externe klachtenprocedures en commissies van de jeugdzorginstelling daarin een belangrijke rol kunnen vervullen. Daarnaast benoemen zij de mogelijkheid om de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of de Nationale Ombudsman een klacht te laten indienen, waarbij eveneens uitspraken gedaan kunnen worden over het handelen van de professional wanneer zij de tuchtnorm ernstig schenden. GI's geven aan dat zij voorkeur hebben voor het beleggen van het handhaven van de tuchtnorm bij hun eigen interne en externe klachtenprocedures in plaats van bij het College van Toezicht van SKJ.

Een bijkomend punt dat de GI's aandragen, is dat er in de jeugdketen steeds meer gewerkt wordt met multidisciplinaire teams, die een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben en die werken met een gezamenlijke besluitvorming. Dit staat volgens hen op gespannen voet met het beoordelen van het handelen van individuele professionals. Zij stellen bovendien dat in de toekomst *shared decision making* steeds belangrijker zal worden, waarbij (door de gezamenlijke verantwoordelijkheid) een individuele professional niet kan worden aangesproken op het handelen. GI's willen graag zelf als organisatie de verantwoordelijkheid op zich nemen voor het handelen van de professional, in plaats van dat de klacht bij de individuele professional ligt.

3.3 Het goed functioneren van het Reglement Professioneel Toezicht kent een aantal voorwaarden

Om als SKJ de wettelijke taak te kunnen vervullen, zien wij op basis van het onderzoek een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden. Deze voorwaarden zijn van belang voor het kunnen uitvoeren van zuiver toezicht.

Quote professional

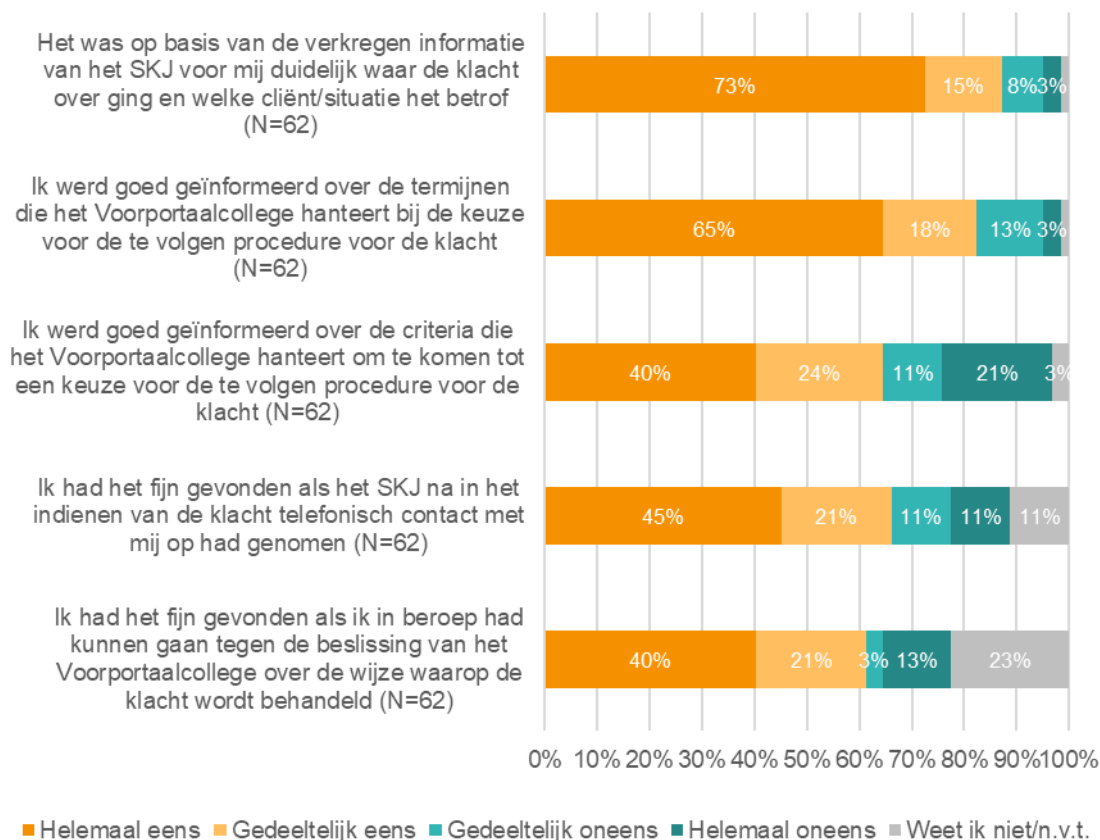
Het is niet duidelijk waarom gekozen wordt voor een route en dit wordt niet uitgelegd. Je kan er ook niet in tegen beroep gaan. Dit is een punt van aandacht.

Een van de voorwaarden is een goed functionerend Voorportaalcollege. Het Voorportaalcollege is een belangrijke schakel in het uitvoeren van de wettelijke taak, waarin SKJ waarborgt dat de in het register opgenomen professionals handelen volgens professionele standaarden. Het Voorportaalcollege, dat een kamer is van het College van Toezicht, ontvangt klachten en voert de eerste stappen uit van de procedures van het Professioneel Toezicht. Het Voorportaalcollege vervult dus een essentiële rol in het filteren van klachten, zodat alleen die klachten waarbij sprake lijkt te zijn van een ernstige/zware normschending worden verwezen naar het College van Toezicht. Om deze filter goed te laten functioneren, moeten de voorwaarden en criteria waaraan klachten moeten voldoen duidelijk zijn. Zo kan het Voorportaalcollege goed toetsen of de klacht ontvankelijk en niet kennelijk ongegrond¹⁶ is. Meer dan de helft van de professionals die te maken hebben gehad met een klacht vinden dat ze goed zijn geïnformeerd over de criteria die het Voorportaalcollege hanteert (zie bovenste vraag in figuur 8). Gemachtigden van klagers en professionals waren in de betreffende focusgroep echter zeer negatief over de transparantie omtrent deze criteria. Zij vinden de beslissingen en keuzes van het Voorportaalcollege moeilijk navolgbaar.

Vervolgens beslist het Voorportaalcollege hoe de klacht behandeld wordt. Deze beslissing is bindend. Dit betekent dat er geen mogelijkheid is om in beroep te gaan tegen deze beslissing. Echter, de onderste

¹⁶ [Reglement-Professioneel-Toezicht-1-november-2022.pdf](#). Zie artikel 6.1 en 6.2 voor criteria voor toetsing op ontvankelijkheid en kennelijk ongegrondheid.

vraag in figuur 8 laat zien dat zo'n 60% van de professionals die te maken hebben gehad met een klacht bij SKJ het fijn had gevonden een mogelijkheid te hebben om in beroep te gaan tegen de beslissing van het Voorportaalcollege over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.



Figuur 8. Ervaringen van professionals met het voorportaal

Het Voorportaalcollege beslist de route op basis van het ingediende klachtenformulier. Het Voorportaalcollege beschikt volgens SKJ bewust over weinig achtergrondinformatie over de klacht. Ze toetsen immers alleen op ontvankelijkheid en niet kennelijk ongegrondheid en bepalen vervolgens de meest geschikte route. Het idee hierachter is dat, als in deze fase ook de professional gehoord wordt, de klacht al snel inhoudelijk wordt besproken, wat zuivergenomen niet past bij de rol van het Voorportaalcollege. Een gevolg hiervan is dat er geen wederhoor plaatsvindt, waardoor automatisch uitgegaan wordt van het verhaal van de klager. De tweede vraag van onder in figuur 8 laat zien dat 65% van de professionals het juist fijn had gevonden om telefonisch contact te hebben met SKJ nadat de klacht werd ingediend. Professionals zijn over het algemeen wel goed op de hoogte van de klacht en weten waar deze over gaat (zie bovenste vraag in figuur 8).

Op basis van het verhaal van de klager wordt vervolgens besloten of een klacht behandeld wordt door het College van Toezicht, mediation of de Commissie van Consultatie. Hierdoor kan het voorkomen dat er tijdens de klachtbehandeling bij het College van Toezicht duidelijk wordt dat een klacht mogelijk alsnog niet-ontvankelijk is, omdat de klacht gebaseerd is op onjuiste informatie. Doordat de professionals niet eerder verweer kunnen voeren, blijft dit knelpunt bestaan.

Daarnaast komt in deze evaluatie naar voren dat professionals het belangrijk vinden dat er goed toezicht is op het functioneren van SKJ. Het gaat dan om het toezicht over het waarborgen van een correcte en

zorgvuldige klachtafhandeling. De gaat hier dus minder op het functioneren van de organisatie als geheel, waarvoor de Raad van Toezicht is bedoeld¹⁷. De ministeries van VWS en J&V houden toezicht op het professioneel toezicht. Desondanks maken verschillende professionals zich zorgen over of er voldoende toezicht is op het functioneren van SKJ, wat bijdraagt aan een gevoel van kwetsbaarheid.

Zowel in de focusgroepen met professionals als met gemachtigden komt duidelijk naar voren dat het voor hen erg onduidelijk is op basis waarvan het Voorportaalcollege beslist welke route het meest passend is. Hierdoor vinden zij de procedure ondoorzichtig. Hetzelfde geldt volgens de gemachtigden over de bepaling van het Voorportaalcollege of een klacht ontvankelijk is. Volgens gemachtigden, die bij verschillende klachtprocedures betrokken zijn geweest, zijn besluiten van het Voorportaalcollege op basis van de gegeven toelichting moeilijk navolgbaar en niet consistent. Voor zowel professionals als voor klagers is dit een onwenselijke situatie. De gemachtigden noemen tevens dat het feit dat er geen mogelijkheid is om tegen de keuze van het Voorportaalcollege in beroep te gaan zorgt voor een schijn van willekeur en het risico dat klagers de klachten aandikken, zodat een klacht bij het College van Toezicht terecht kan komen.

Quote SKJ

“Het Voorportaalcollege kijkt vrij juridisch naar de klacht en minder met een maatschappelijke bril. Ze gaan na of het ontvankelijk is, maar minder vanuit het maatschappelijk oogpunt of het waardevol is om de klacht te onderzoeken.

Zoals al eerder is benoemd, wordt het ontvangen van klachten door professionals als zeer zwaar ervaren. Wanneer blijkt dat een procedure is gestart op basis van (volgens de professional) onjuiste informatie, geeft dit veel onnodige stress en een gevoel van onrechtvaardigheid bij professionals. Bovendien kan dit ook zorgen voor bijkomende beeldvorming ten aanzien van het imago van SKJ in het veld, waardoor het vertrouwen in een goede afhandeling van klachten bij SKJ minder wordt. Het Voorportaalcollege heeft echter geen onderzoeksbevoegdheid, waardoor het in de huidige werkwijze uit zal moeten gaan van de informatie die de klager heeft gegeven.

Een andere voorwaarde om het toezicht goed te kunnen laten functioneren is dat er aandacht moet zijn voor de samenstelling van de leden van het College van Toezicht en de Commissie van Consultatie die de desbetreffende klacht behandelen. Het is belangrijk dat er ervaren professionals inzitten, die over de juiste expertise beschikken om een oordeel te kunnen vellen over de beroepsgenoot. SKJ houdt rekening met het kader waarin de jeugdige zich bevindt of heeft bevonden: het gedwongen kader of het vrijwillige kader. Ook wordt rekening gehouden met de regio, zodat de kans dat leden uit het College van Toezicht de professional of klager persoonlijk kennen, klein is. Mocht het toch voorkomen dat een van de leden van het College van Toezicht persoonlijk kennen, dan hebben de leden verschoningsrecht en wordt de samenstelling aangepast. Van de professionals met ervaring met de Commissie van Consultatie geeft 40% aan het (gedeeltelijk) oneens te zijn met de stelling dat de leden van de Commissie van Consultatie over de juiste kennis en ervaring beschikken uit de uitvoeringspraktijk van (jeugd)professionals en de voorkomende dilemma's waar je als (jeugd)professional mee te maken krijgt. Voor professionals die ervaring hebben met het College van Toezicht was dit zelfs percentage 47%. In de focusgroepen met professionals werd als toelichting gegeven dat zij in enkele gevallen het gevoel hadden dat de leden van het College van Toezicht niet goed genoeg op de hoogte waren van de complexe en vaak lastige situaties die jeugdprofessionals in de praktijk tegenkomen en de uitdagingen die daarmee gepaard gaan.

¹⁷ [Onze organisatie - SKJJeugd](#). Bovendien legt SKJ verantwoording af aan de ministers van VWS en J&V, waaronder in de jaarverslagen waarin SKJ verantwoording over onze werkzaamheden aflegt.

Tot slot is een laatste voorwaarde dat bij klachten die door het College van Toezicht worden behandeld, maar daar niet passend blijken, uitgeweken kan worden naar andere procedure, bijvoorbeeld behandeling via de Commissie van Consultatie. De huidige spelregels bieden hiervoor tot op zekere hoogte de ruimte.

4 Evaluatie van het proces van Professioneel Toezicht

SKJ voert sinds november 2014 het tuchtrecht in de jeugdzorg uit. Vijf jaar na de start van het tuchtrecht in de jeugdzorg, is een evaluatieonderzoek uitgevoerd naar de werking van het tuchtrecht¹⁸. Het doel van deze evaluatie was enerzijds onderzoeken of de gestelde doelstellingen waren behaald en anderzijds onderzoeken of er verbeteringen nodig en mogelijk waren. Naar aanleiding van de aanbevelingen die in het evaluatieonderzoek zijn geformuleerd, zijn verschillende veranderingen doorgevoerd, waaronder het opnieuw inrichten van de procedures.

In dit hoofdstuk gaan we in op onderzoeksvraag 3: In hoeverre zijn de aanbevelingen uit het eerder uitgevoerde evaluatieonderzoek - evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg - uit 2020 gerealiseerd? En in hoeverre is het urgent om eventueel niet opgevolgde aanbevelingen alsnog uit te voeren? In onderstaande paragrafen beschrijven we per destijds gegeven aanbeveling in welke mate deze is opgevolgd en zo niet, in welke mate het urgent is om de aanbeveling alsnog op te volgen. Het is belangrijk om te benoemen dat het vorige evaluatieonderzoek spreekt over het tuchtrecht, aangezien destijds het traditionele tuchtrecht is geëvalueerd. Tot slot beschrijven we in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk bevindingen die in deze evaluatie naar voren zijn gekomen.

4.1 Verbeteringen van het Professioneel Toezicht naar aanleiding van aanbevelingen van de vorige evaluatie

4.1.1 *Klagers actiever attenderen op de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen bij klachten leidt nog niet tot een toename in het aantal klachten die door het Voorportaalcollege als ontvankelijk wordt verklaard*

In het vorige evaluatierapport werd beschreven dat het *voorportaal in de SKJ tuchtprocedure door betrokkenen bij het tuchtrecht gezien wordt als een aanwinst*. Betrokkenen van het tuchtrecht gaven aan dat het Voorportaal nuttig was vanwege de 'filterende werking' waarmee werd voorkomen dat de tuchtprocedure volloopt met klachten die niet goed onderbouwd zijn of te licht zijn voor behandeling. Een van de bevindingen uit het vorige evaluatierapport was dat het grootste deel van de tuchtklachten in het Voorportaal werd afgehandeld (71%) en dus niet inhoudelijk werd behandeld¹⁹. De reden dat zoveel klachten niet werden behandeld, was vaak dat de klacht niet goed genoeg geformuleerd of onderbouwd was. In het vorige evaluatierapport werd daarbij de vraag gesteld of belangrijke klachten daardoor worden gemist. Daarom luidde de aanbeveling uit het vorige evaluatieonderzoek ten aanzien van het Voorportaal als volgt²⁰:

¹⁸ [Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg | Nivel](#).

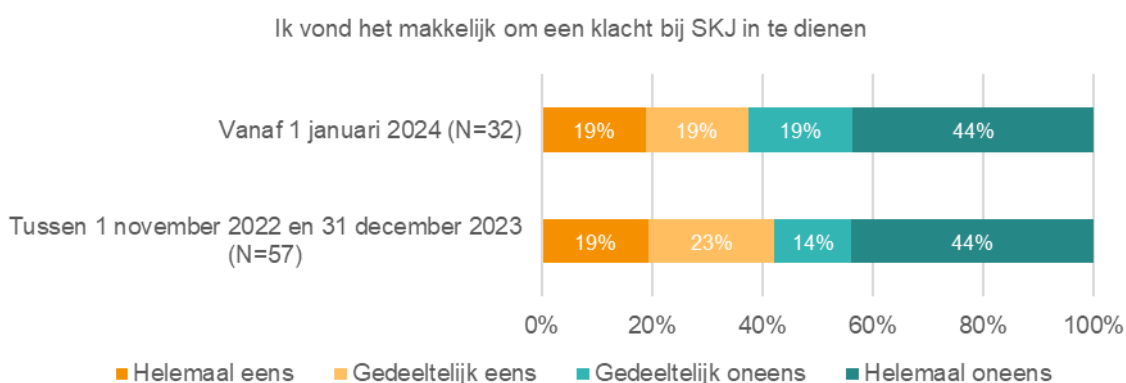
¹⁹ [Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg | Nivel](#).

²⁰ [Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg | Nivel](#).

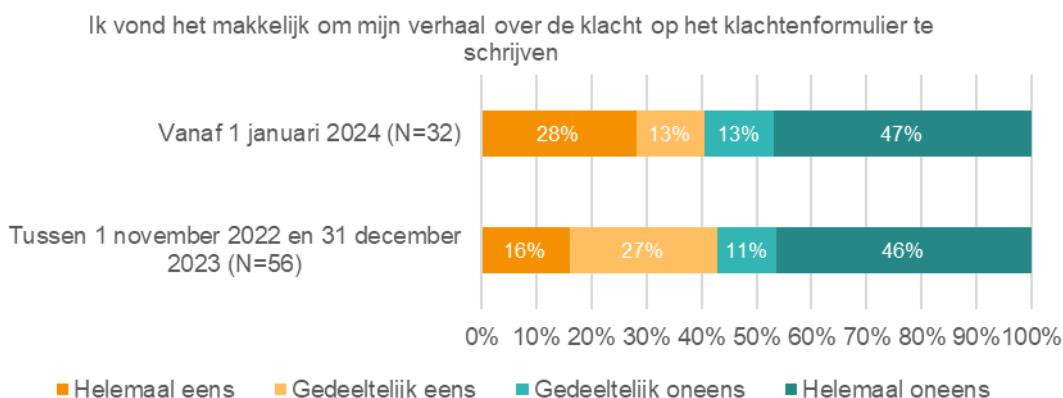
Aanbeveling vorige evaluatie

Nagegaan zou kunnen worden of het actiever aanbieden van ondersteuning bij het formuleren van een klacht soelaas kan bieden, zodat ingediende klachten vaker in aanmerking komen voor behandeling door het tuchtcollege. Wellicht zou nadrukkelijker dan nu in de procedure aangegeven kunnen worden dat naar aanleiding van een klacht eerst een gesprek wordt gevoerd. In dat gesprek zou ook nagegaan kunnen worden of kan worden ingezet op het bieden van de mogelijkheid tot bemiddeling bij dit soort klachten. Die bemiddeling zou niet alleen kunnen bijdragen aan het herstellen van de relatie tussen klager en professional, maar ook aan de kwaliteitsdoelstelling, doordat de betrokken professional samen met de betrokken cliënt reflecteert op het handelen.

Uit deze evaluatie blijkt dat deze aanbeveling deels is opgevolgd door SKJ. SKJ attendeert klagers actief op mogelijkheden om ondersteuning te krijgen bij het indienen van de klachten. Om het indienen van een klacht makkelijker te maken wijst SKJ op hun website klagers op de mogelijkheid om bijvoorbeeld gratis ondersteuning te krijgen van een vertrouwenspersoon van Jeugdstem of anderen, zoals een jurist of advocaat. Ondanks dat deze ondersteuning beschikbaar is, geeft ongeveer 60% van de klagers aan het indienen van een klacht bij SKJ niet makkelijk te vinden, zie figuur 9.



Figuur 9. Gemakkelijk indienen van een klacht bij SKJ



Figuur 10. Gemakkelijk opschrijven verhaal over de klacht op het klachtenformulier

SKJ heeft daarnaast een eenvoudiger klachtenformulier ontwikkeld, dat bij dient te dragen aan het eenvoudiger indienen van een klacht. Zowel klagers als gemachtigden van klagers benadrukken in de focusgroepen dat het klachtenformulier, dat door SKJ is vereenvoudigd, nog steeds ingewikkeld is en dat

het daardoor niet makkelijk is om een klacht bij SKJ in te dienen. Ook zien we in de enquête geen wezenlijk verschil in mening tussen klagers die voor en klagers die na de grote aanpassing van het klachtformulier een klacht hebben ingediend (zie figuren 9 en 10), al kan figuur 10 erop duiden dat klagers het makkelijk zijn gaan vinden (een groter deel van deze klagers is het met deze stelling helemaal eens). Een van de redenen waardoor het klachtenformulier moeilijk is in te vullen, is volgens klagers en gemachtigden het beperkt aantal toegestane woorden. Dit maakt het moeilijk om de context waarin de klacht heeft plaatsgevonden goed te kunnen schetsen. Figuur 10 illustreert dat 57% van de klagers het niet makkelijk vindt om hun verhaal over de klacht op het klachtenformulier te schrijven. Daarnaast maken restricties in het aantal klachtenonderdelen en het specificeren van een periode van de klacht het onduidelijk én moeilijk voor klagers om een klacht in te dienen. Ook geven klagers aan dat het taalgebruik in het klachtenformulier moeilijk is. Er wordt volgens hen veel gebruik gemaakt van jargon. Samenvattend kunnen we vaststellen dat het indienen van een klacht niet als makkelijker wordt ervaren, ondanks dat er meer aandacht is voor ondersteuning voor de klager.

Een vereenvoudigd klachtenformulier betekent overigens niet dat klachten daardoor eerder ontvankelijk worden verklaard. Uit de cijfers van het jaarverslag blijkt ook dat het vereenvoudigd klachtenformulier niet heeft geleid tot een toename van klachten die ontvankelijk zijn verklaard. Het percentage klachten dat in 2023 door het Voorportaalcollege als niet-ontvankelijk werd verklaard is 71%²¹. Dit percentage is vergelijkbaar met het percentage uit de vorige evaluatieperiode.

Ook noemen klagers en professionals in de focusgroepen dat het raadzaam kan zijn om naar aanleiding van een klacht eerst een gesprek te voeren om na te gaan of er ingezet kan worden op het bieden van de mogelijkheid tot bemiddeling bij klachten, voornamelijk wanneer het gaat om klachten waarbij klager en professional nog samen verder moeten. SKJ geeft momenteel opvolging aan deze aanbeveling door actiever in te zetten op telefonisch contact vanaf het moment dat een klacht is binnengekomen. Daartegenover staat dat bij het indienen en beoordelen van klachten, een gesprek met professionals naar aanleiding van een klacht nog niet wordt gevoerd. Voor professionals is dit contactmoment belangrijk, zoals we ook in paragraaf 3.3 beschreven. Het spreken van de professional in dit stadium kan bovendien bijdragen aan een sterker gevoel van onpartijdigheid van SKJ bij het behandelen van de klacht. Professionals kunnen op die manier eerder op de hoogte van de (aard) van de klacht zijn en zo zouden zij in een vroeger stadium belangrijke context kunnen geven die relevant is voor het Voorportaalcollege om een goede afweging te maken over de wijze waarop de klacht wordt behandeld.

4.1.2 Ondanks de inrichting van de Commissie van Consultatie wordt het ontvangen van klachten door professionals vaak nog als zwaar ervaren

Het vorige evaluatieonderzoek beschrijft dat ondanks het feit dat de meeste tuchtklachten 'lichte' klachten betreffen waarvoor geen maatregel wordt opgelegd, de tuchtprocedure voor menig professional belastend is. Dit is, aldus de onderzoekers destijds, geen ideale context om te leren. Daarom was in het vorige evaluatieonderzoek onderstaande aanbeveling geformuleerd²²:

Aanbeveling vorige evaluatie

Het verdient aanbeveling om te zoeken naar een manier van het aan de orde stellen van klachten die door de betrokken professional minder als een aanval worden gevoeld, dan nu het geval is.

²¹ [SKJ-Jaarverslag-2023-Nieuwe-wegen.pdf](#).

²² Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg.

Zoals in het toelichtend voorblad van het Reglement Professioneel Toezicht staat beschreven, werd het tuchtrechtproces door klagers en (jeugd)professionals als zwaar beschouwd en dit zou het lerend element in de weg zitten. Om leren meer te stimuleren heeft SKJ hierop geacteerd door een Commissie van Consultatie in te richten. De nieuwe Commissie van Consultatie gaat het gesprek aan met partijen over de klacht, zoekt naar een leeropbrengst en bespreekt deze indien daar sprake van is. Met deze nieuwe inrichting beoogt SKJ een snellere doorlooptijd bij de procedures, directer contact met partijen en meer aandacht voor leren en reflectie. De verwachting van SKJ was dat het proces voor partijen minder zwaar zou voelen en dat leren weer mogelijk zou worden²³. Door de inrichting van een Commissie van Consultatie heeft SKJ geprobeerd om het klachtenproces voor professionals minder zwaar te maken. Vanuit dit oogpunt kan gesteld worden dat de aanbeveling is opgevolgd. Echter, blijkt uit deze evaluatie dat er discrepantie is tussen het doel van de Commissie van Consultatie en hoe het in de praktijk wordt ervaren.

In de focusgroep met professionals die een klachtenprocedure bij SKJ hebben doorlopen, benoemen zij dat het ontvangen van klachten vaak nog als aanval, en daarmee als zwaar, wordt ervaren. Dit gevoel is ongeacht de route die wordt ingezet om de klacht te behandelen. Onderstaande quote illustreert dit gevoel van een professional waarover een klacht was ingediend bij het SKJ die via de Commissie van Consultatie is behandeld.

Quote professional

Ik werd aangeklaagd en ik schiet in de stress. Je bent helemaal niet in staat om te leren omdat het krijgen van een klacht al zo zwaar is. Ik ben aan het overleven en daar wordt niet bij stil gestaan. De setting en dat er een klacht wordt ingediend weegt al heel zwaar.

In deze evaluatie in focusgroepen met de beroepsverenigingen en gemachtigden van professionals komt echter ook naar voren dat niet alle professionals de procedures in de praktijk als angstig ervaren. Zij benoemen dat er ook professionals zijn die van te voren angstig waren, maar dat zij in de procedures hun verhaal goed kwijt konden en dat hun angst onterecht was. Desondanks, blijkt zoals in hoofdstuk 2 is beschreven dat het imago van SKJ hardnekkig is en lastig te veranderen blijkt. Veel professionals associëren SKJ nog steeds met tucht, waardoor zij met angstige verwachtingen starten met de procedure, zelfs bij de Commissie van Consultatie.

Quote beroepsvereniging

De ervaring van de achterban met de Commissie van Consultatie is dat ze het vooraf heel spannend vinden. Ze stellen ons vragen over de procedure bij SKJ, want dat is vanuit SKJ niet duidelijk gecommuniceerd. Vervolgens is de ervaring van professionals met de Commissie van Consultatie dat zij hun verhaal goed kwijt kunnen en dat het niet eng is. Dit is onbekend bij de achterban.

Ondanks dat de focus van SKJ breder is geworden, blijkt er in de praktijk dus nog veel onbekendheid met de Commissie van Consultatie en het lerende effect dat SKJ hiermee beoogt. Aanvullend op de negatieve associatie met SKJ, is het ook moeilijk een klachtenprocedure minder zwaar te laten voelen voor professionals omdat het start- en uitgangspunt van de procedure een klacht betreft. Dit leidt direct tot negatieve gevoelens bij sommige professionals. Dit neemt niet weg dat het voor SKJ essentieel is om te blijven zoeken naar mogelijkheden om de zwaarte van klachten en een klachtenprocedure te verminderen.

²³ Toelichtend voorblad bij het Reglement Professioneel Toezicht 1 november 2022.

4.1.3 *De leeropbrengst voor de beroepsgroep naar aanleiding van adviezen van Commissie van Consultatie of beslissingen van College van Toezicht is beperkt*

Het Professioneel Toezicht heeft de ambitie dat ook niet direct betrokken professionals leren van klachten. De verwachting van SKJ is dat door openbaarmaking van de beslissingen (die voortkomen uit de procedure bij het College van Toezicht) en adviezen (voortkomend uit de procedure bij de Commissie van Consultatie), informatie en lessen worden verspreid, zodat de hele beroepsgroep leert van klachten. Uit de vorige evaluatie bleek dat het noodzakelijk was beslissingen van het College van Toezicht te voorzien van een toelichting om ze begrijpelijk te maken voor professionals in het veld. In het vorige evaluatieonderzoek werden twee aanbevelingen geformuleerd ten aanzien van het versterken van het leereffect²⁴.

Aanbeveling vorige evaluatie

Tuchtrechters zouden in de onderbouwing van hun beslissingen nog meer rekening kunnen houden met het beoogde leereffect, door explicieter in te gaan op de motivering waarom een specifieke gedraging niet past bij een goede professional, door meer te verwijzen naar specifieke richtlijnen en het gebruikte beoordelingskader te verhelderen en ook door meer terug te grijpen op de eigen jurisprudentie. Tevens zou onderzocht kunnen worden of er maatregelen kunnen worden opgelegd die meer op leren gericht zijn.

Aanbeveling vorige evaluatie

Hierop aansluitend is het van belang om beslissingen te vertalen, te annoteren en te voorzien van een nadere uitwerking die, beter dan een juridische beslissing, aansluit bij de dagelijkse praktijk, zodat de beroepsgroep en het hele stelsel eromheen er concreet iets mee kan. Hier ligt niet alleen een taak voor SKJ, maar juist ook voor de beroepsverenigingen.

Bovenstaande aanbevelingen zijn door SKJ afgelopen jaren gedeeltelijk opgevolgd. Zoals in paragraaf 4.1.2 staat beschreven, heeft SKJ naar aanleiding van de aanbevelingen de Commissie van Consultatie opgericht, om het leereffect te vergroten/versterken. De Commissie van Consultatie is niet bevoegd om maatregelen op te leggen aan een (jeugd)professional. Centraal in het advies van de Commissie van Consultatie staat de leeropbrengst van de professional. Zoals te zien in figuur 4 in hoofdstuk 2, blijkt dat uit deze evaluatie dat 23% van de respondenten niet heeft geleerd door het online lezen of raadplegen van de adviezen van Commissie van Consultatie of beslissingen van College van Toezicht. 44% geeft aan dat het raadplegen van adviezen of beslissingen niet op hen van toepassing is. Eén van de redenen die door professionals en beroepsverenigingen in interviews en focusgroepen worden genoemd voor het niet raadplegen zijn bijvoorbeeld dat de databank met beslissingen niet gebruiksvriendelijk is, waardoor het voor professionals moeilijk is om voor hen relevante uitspraken te vinden. Professionals noemen dat een relevante filtermogelijkheid ontbreekt om te komen tot een selectie van klachten die specifiek van toepassing zijn op het werk dat zij uitvoeren.

Uit de focusgroep met beroepsverenigingen komt naar voren dat zij een belangrijke rol voor zichzelf zien in het vergroten van het leereffect bij de beroepsgroep. Dit wordt benoemd in het vorige evaluatieonderzoek en blijkt ook uit deze evaluatie. Twee van de beroepsverenigingen communiceren bijvoorbeeld naar hun achterban over de beslissingen van het College van Toezicht. Daarnaast adviseert een van de beroepsverenigingen hun professionals indien er een klacht over hen is ingediend, om de

²⁴ Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg.

uitspraken van het College van Toezicht te raadplegen om hen daarmee gerust te stellen voor de procedures. Deze uitspraken kunnen immers een beeld schetsen hoe omgegaan wordt met een klacht en welk type klacht heeft geleid tot welke maatregelen.

Ondanks de inzet van de beroepsverenigingen, blijkt uit deze evaluatie dat het leereffect vanuit het lezen van online gepubliceerde uitspraken door de beroepsgroep in de praktijk tegenvalt (zie ook figuur 4 in paragraaf 2.4.1). Het is echter wel belangrijk om nadrukkelijk te vermelden dat het dus leeropbrengst voor de beroepsgroep betreft. Uit de enquête blijkt namelijk, dat de behandeling van een klacht aanzet tot reflectie bij de individuele professional waarop de klacht betrekking heeft. Bij een klachtafhandeling via de Commissie van Consultatie is dit van toepassing voor 70% respondenten en bij het College van Toezicht voor 80% van de respondenten (zie figuur 2 in paragraaf 2.3.1).

4.1.4 Een geëxpliciteerde visie over het toetsen van individueel handelen van professionals bij multidisciplinaire beslissingen is wenselijk

Bij het Professioneel Toezicht wordt uitgegaan van de autonomie van de professional, waarbij individuele professionals aangesproken worden op hun handelen. In het vorige evaluatieonderzoek wordt al genoemd dat dit op gespannen voet staat met het feit dat belangrijke beslissingen in multidisciplinair verband worden genomen. Bovendien is er in het veld een beweging gaande waarbij gezamenlijke besluitvorming (waarbij ouders en jeugdigen actief betrokken worden) steeds belangrijker wordt. Afgevraagd kan worden op welke manier de jeugdprofessional voor multidisciplinaire beslissingen verantwoordelijk kan worden gehouden²⁵. In het vorige evaluatieonderzoek werd de volgende aanbeveling gedaan:

Aanbeveling vorige evaluatie

Gezien het feit dat in het tuchtrecht alleen het 'individueel handelen' van de professional wordt getoetst, is het de vraag of de jeugdprofessional voor wat betreft multidisciplinaire beslissingen wel verantwoordelijk kan worden gehouden voor de gehele beslissing of alleen kan worden aangesproken op zijn aandeel in de besluitvorming. Het zou goed zijn als SKJ zich inzet om, in samenspraak met de tuchtrechters en de beroepsverenigingen, te komen tot een geëxpliciteerde visie op dit dilemma.

Het dilemma dat in de vorige evaluatie werd geschetst, blijft actueel. In het voorgaande hoofdstuk (paragraaf 3.2) werd hierop nader ingegaan. Bestuurders van GI's willen graag zelf als organisatie de verantwoordelijkheid op zich nemen voor het handelen van de professional, in plaats van dat de klacht bij de individuele professional ligt.

Vooraf van bestuurders van GI's bestaat dan ook de wens voor een geëxpliciteerde visie op dit thema die gedragen wordt door het gehele veld. Het is daarom belangrijk dat alle partijen in het veld met elkaar hierover in gesprek gaan. Het doel hiervan is om met elkaar tot een gezamenlijke, geëxpliciteerde visie te komen over in hoeverre een individuele professional kan worden aangesproken op zijn of haar handelen wanneer het gaat om multidisciplinaire beslissingen.

²⁵ Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg.

4.1.5 De inrichting van het Professioneel Toezicht wordt niet gekenmerkt als een getrap systeem

Het vorige evaluatierapport beschrijft dat de meeste klachten die worden ingediend gaan over professionals die werkzaam zijn in het gedwongen kader. Een belangrijk aspect dat deze sector onderscheidt van andere sectoren waar het tucht van toepassing is, is het gedwongen karakter van de zorg die wordt opgelegd en het geen vrije keuze is. Het vorige evaluatierapport stelt dat ouders mogelijk het tuchtrecht zien als mogelijkheid om 'er alles aan te doen' of om problemen binnen een echtscheidings situatie centraal te stellen.

Het vorige evaluatierapport stelt dat bij klachten die worden behandeld bij SKJ het in de meerderheid gaat om ouders die niet meer bij elkaar zijn en waarin veelal sprake is van complexe echtscheidings situaties. In deze sector worden jeugdprofessionals in hoge mate geconfronteerd met klachten, zeker ook gezien het feit dat een klein aandeel jongeren in de jeugdzorg te maken heeft met een jeugdbeschermingsmaatregel. Dit kleine aandeel is wel verantwoordelijk voor een groot aandeel van de klachten die bij SKJ worden ingediend. In het vorige evaluatierapport wordt gesteld dat het daardoor niet voor de hand ligt dat klachten worden veroorzaakt door het gebrek aan professioneel functioneren van individuele professionals.

Al met al stelt het vorige evaluatieonderzoek de vraag of het niet meer het type cliënten en/of het vakgebied van de professional is dat bepaalt of een professional met een klacht te maken krijgt, dan de kwaliteit van het functioneren van de individuele professional. In deze context wordt het tuchtrecht soms gezien als mogelijkheid om "anderen de schuld te geven van een ongewenste situatie"²⁶. In dit kader werd de volgende aanbeveling gedaan:

Aanbeveling vorige evaluatie

Overwogen zou moeten worden om voor klachten die voortkomen uit het gedwongen kader te zoeken naar een getrap systeem van het indienen van een tuchtklacht. Als dan blijkt dat de klacht het professionele handelen betreft, dan zou de klacht alsnog - door de klachtencommissie of ombudsman - aan de tuchtrechter voorgelegd kunnen worden.

De aanbeveling om te zoeken naar een getrap systeem in het gedwongen kader, waarbij de klager eerst een klacht indient bij de eigen instantie en als die instantie ziet dat het gaat om ernstig individueel handelen van de jeugdprofessional, de klacht doorverwijst naar SKJ, is niet volledig opgevolgd. De huidige inrichting van het Professioneel Toezicht kent weliswaar het Voorportaalcollege, waar gekeken wordt of de klacht over het professioneel handelen van een professional gaat en of deze voldoende is toegelicht. Vervolgens wordt door het Voorportaalcollege bepaald welke route het meest passend is, dit kan tucht (klachtafhandeling door het College van Toezicht) zijn. Op deze manier fungeert het Voorportaalcollege al als een filter en routebepaler, wat nieuw is ten opzichte van de eerdere inrichting. Daarmee draagt het Voorportaalcollege tot op zekere hoogte bij aan het getrapte systeem, zoals in de aanbeveling in de vorige evaluatie werd bedoeld. In de huidige inrichting is echter geen sprake van een getrap systeem waarbij gedurende een klachtafhandeling kan worden opgeschaald naar het College van Toezicht. Wel kan het Voorportaalcollege een klacht niet ontvankelijk verklaren als deze naar inzicht van het college op andere plekken al voldoende is behandeld. Er is naar aanleiding van het vorige evaluatierapport geen verdere opvolging gegeven aan een getrap systeem waarbij gekeken wordt of de aanleiding van de klacht ligt in onprofessioneel handelen, of vooral voortkomt uit frustratie of boosheid over beschermingsmaatregelen of een (ex)partner van de klager.

²⁶ Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg.

Naast het getrapte systeem, zoals in de vorige evaluatie werd aanbevolen, sluit het ontbreken van een opschalingsmogelijkheid niet op voorhand uit dat er in de praktijk uitzonderingssituaties bestaan. Wanneer een klacht is behandeld door de Commissie van Consultatie en de klachtafhandeling volgens de Commissie van Consultatie niet naar tevredenheid is of tijdens de behandeling blijkt dat er sprake is van een zeer ernstige schending van de beroepscode, kan de Commissie van Consultatie het Voorportaalcollege adviseren om de klacht voor te laten komen bij het College van Toezicht. In de praktijk komt dit zeer beperkt voor. Een belangrijke kanttekening is dat alleen SKJ de mogelijkheid heeft om deze klacht op te schalen, terwijl in de focusgroepen ook enkele klagers deze mogelijkheid wenselijk vinden. Maar een beperkte groep heeft zich hierover uitgesproken, waardoor deze aanpassing geen prioriteit voor SKJ hoeft te hebben.

4.1.6 *Het is belangrijk om klagers vooraf goed te informeren over de best passende klachtmogelijkheden*

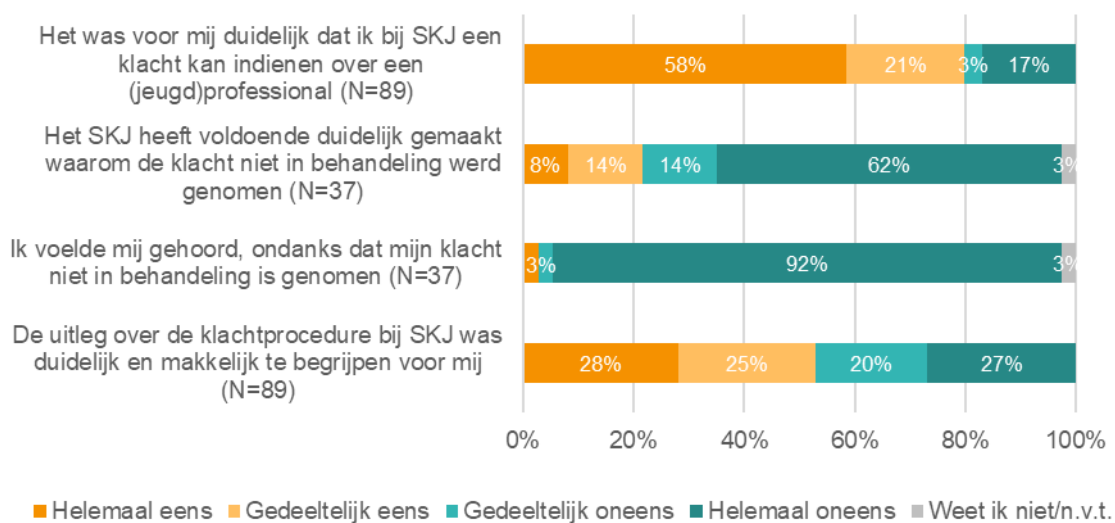
In het vorige evaluatieonderzoek werd benoemd dat veel klachten die bij SKJ werden ingediend, daarvoor al ingediend waren bij andere klachtloketten of klachtinstanties. Voorbeelden hiervan zijn de interne klachtenprocedures bij zorgaanbieders of zelfs de Nationale ombudsman. De samenloop werd gezien als belastend voor de betrokken jeugdprofessional, terwijl het de vraag is wat klagers er feitelijk mee opschieten om eenzelfde klacht meermalen in te dienen. In het vorige evaluatieonderzoek werd benoemd dat er geen 'makkelijke' oplossing is, aangezien de verschillende procedures verschillende doelen dienen en dat zolang er verschillende procedures bestaan er daardoor ook samenloop van procedures zullen zijn²⁷. In het vorige evaluatieonderzoek is de volgende aanbeveling geformuleerd:

Aanbeveling vorige evaluatie

Ook verdient het aanbeveling om te investeren in nog betere informatie over klachtmogelijkheden, dichtbij cliënten en hen gericht te adviseren waar hun klacht het beste past. Dit laatste is een taak voor SKJ, maar ook voor andere instanties zoals de zorginstelling zelf en de gemeente.

De aanbeveling heeft dus betrekking op het grotere 'klachtenlandschap' in de jeugdzorg. In de enquête onder klagers was ongeveer 80% van de klagers het (gedeeltelijk) eens met de stelling dat het voor hen duidelijk was dat ze een klacht bij SKJ kunnen indienen over een jeugdprofessional (zie figuur 11). Tegelijkertijd geven klagers in de enquête aan dat indien zij een klacht hebben ingediend, SKJ niet voldoende duidelijk heeft gemaakt waarom de klacht niet in behandeling werd genomen. Klagers geven in de enquête als toelichting bij deze vragen bovendien aan dat als hun klacht niet in behandeling is genomen, naast dat zij niet goed begrijpen waarom, zij vervolgens ook niet weten waar ze (wel) met hun klacht terecht kunnen. Dit leidt tot veel frustratie bij deze klagers. Wij zien dit als indicatie dat het voor een groot deel van de klagers niet voldoende duidelijk is met wat voor soort klachten men bij SKJ terecht kan en welke type klachten passender zijn bij andere procedures in het veld.

²⁷ Evaluatie 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg.



Figuur 11. Ervaringen van klagers met de informatievoorziening vanuit SKJ over het indienen van een klacht en bij het niet in behandeling nemen van een klacht

4.1.7 Er is geen behoefte om andere klagers, zoals professionals een groter aandeel te laten krijgen in het aantal ingediende tuchtklachten

De vorige evaluatie beschrijft dat de meeste ingediende klachten relatief 'lichte' schendingen van de beroepsnormen betreft. De 'zwaardere tuchtklachten', waarop een stevige maatregel volgde, bleken vooral door de inspectie of andere professionals te zijn ingediend. De aanbeveling hiervoor luidde als volgt:

Aanbeveling vorige evaluatie

Nagegaan zou moeten worden of het mogelijk is om andere klagers, zoals professionals of institutionele klagers, een groter aandeel te laten krijgen in het aantal ingediende tuchtklachten.

In deze evaluatie komt geen duidelijke wens naar voren dat professionals of institutionele klagers een groter aandeel moeten krijgen in het aantal ingediende tuchtklachten. In de vorige evaluatie werd genoemd dat het beperkte deel van de bij het Tuchtcollege ingediende klachten gegrond werd verklaard, waarbij het in de meeste gevallen ging om relatief 'lichte' schendingen van de beroepsnormen. Er werd meestal afgezien van het opleggen van een maatregel.

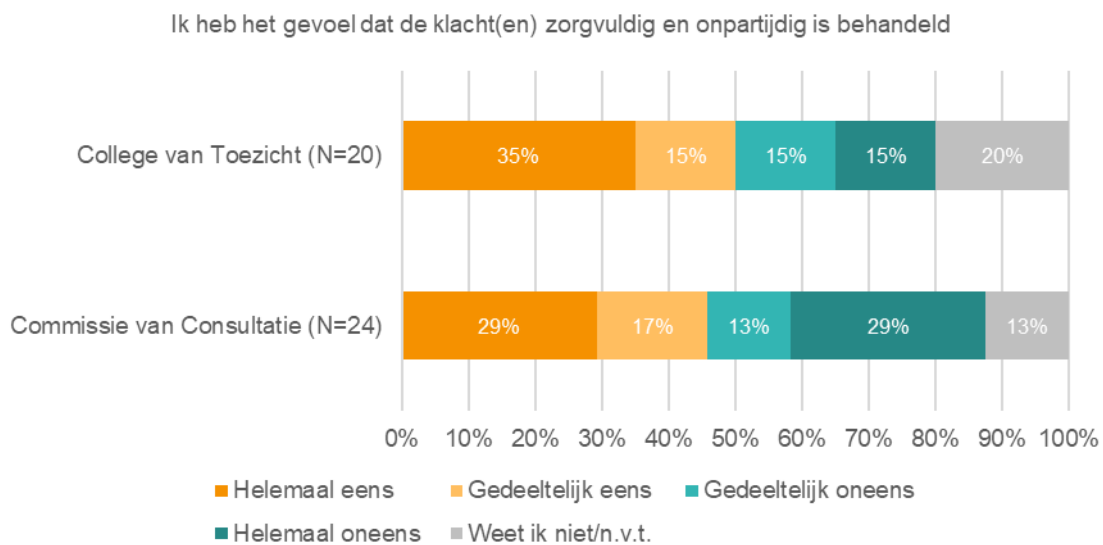
In de vorige evaluatie werd beschreven dat de 'zwaardere tuchtklachten' waarop een stevige maatregel volgde, vooral ingediend werden door andere professionals of inspectie. In deze evaluatie is niet breder in kaart gebracht wie, 'lichte' schendingen of 'zwaardere tuchtklachten' indienden. Ook is in dit onderzoek niet naar voren gekomen dat respondenten het wenselijk vinden dat andere klagers, zoals professionals of institutionele klagers, een groter aandeel moeten krijgen in het aantal ingediende tuchtklachten.

4.2 Bevindingen over het proces van Professioneel Toezicht die naar voren komen in deze evaluatie

In bovenstaande paragraaf zijn we ingegaan op de mate waarin de aanbevelingen uit het eerder uitgevoerde evaluatieonderzoek van Nivel uit 2020 gerealiseerd zijn. Ook in deze evaluatie komen vanuit de antwoorden op de enquêtevragen, interviews en focusgroepen aanvullende bevindingen met betrekking tot het proces van Professioneel Toezicht naar voren die aandacht behoeven.

4.2.1 Zowel klagers als professionals ervaren de klachtenbehandeling bij de procedures niet altijd als zorgvuldig en onpartijdig

In zowel de enquêteresultaten als focusgroepen komt naar voren dat klagers en professionals de klachtbehandeling via de drie procedures niet altijd als zorgvuldig en onpartijdig ervaren. Zo benoemen twee klagers in de vragenlijst dat de mediator met verzachtende redeneringen kwam en niet bereid was te zoeken naar andere oplossingen. Dit beeld wordt aangevuld in de focusgroep met klagers. Klagers benoemen dat zij zich in de gesprekken met het College of de Commissie vaak gehoord voelen, maar overdonderd worden door de uitkomsten. De reden die zij hiervoor noemen is dat er over de klacht vaak een visieverschil bestaat tussen klager en professional. Klagers ervaren dat de visie van de professional vaak zwaarder lijkt te wegen voor het College of de Commissie. Tegelijkertijd blijkt uit de vragenlijst die is uitgezet onder professionals, dat een aanzienlijk deel van de professionals ervaart dat de klachten bij de Commissie van Consultatie en College van Toezicht niet zorgvuldig en onpartijdig zijn behandeld, respectievelijk zo'n 40% en 30%, zie figuur 12. In de focusgroepen met professionals benoemen zij dat het gevoel bestaat dat elke klacht van de klager als waarheid wordt aangenomen. Dit gevoel ontstaat doordat de Commissie van Consultatie eerst met klagers spreekt, waardoor zij volgens professionals veel ruimte hebben om uitgebreid hun visie op de klacht te delen en de professional zich vervolgens moet verdedigen. De oorzaak dat zowel klagers als professionals de procedures niet altijd als zorgvuldig en onpartijdig ervaren, lijkt te voort te komen uit de complexiteit van meervoudige partijdigheid. Er zijn immers twee partijen betrokken met elk hun eigen belang en visie op de klacht. De complexiteit ontstaat doordat deze partijen conflicterende belangen hebben, wat het moeilijk maakt om een positieve uitkomst voor beide partijen te realiseren.



Figuur 12. Gevoel van zorgvuldigheid en onpartijdigheid bij professionals bij Commissie van Consultatie en College van Toezicht

4.2.2 Doorlooptijden van de verschillende procedures worden als (zeer) lang ervaren

Doorlooptijden van de verschillende procedures binnen het Reglement Professioneel Toezicht worden als (zeer) lang ervaren. Met name voor professionals is dit problematisch. Voornamelijk de doorlooptijd van de procedure bij het College van Toezicht wordt als lang ervaren. Deze procedure duurt minimaal zeven maanden, waarbij er ook situaties bekend zijn waarbij de doorlooptijd anderhalf jaar betrof. In het onderzoek wordt vaak gesproken van een 'zwaard van Damocles' dat professionals gedurende deze periode boven het hoofd hangt. Professionals hebben het gevoel dat het een behoorlijke tijd duurt voordat

de professional weet waar de klacht inhoudelijk over gaat, in combinatie met een lange doorlooptijd van de procedure, maakt dat de druk voor professionals zwaar is. Voor klagers is de lange doorlooptijd ook een aandachtspunt, maar de urgentie daarvan lijkt minder dan voor professionals. Klagers in de focusgroep noemen dat wanneer zij een klacht bij SKJ indienen, er in hun ogen al een lang voorproces geweest is, waardoor de doorlooptijd bij SKJ minder relevant is. Voor professionals lijkt de urgentie groter vanwege het risico op een eventuele maatregel.

Bij doorlooptijden gaat het ook over de gehanteerde reactietermijnen. Deze zijn voor klagers kort, voornamelijk wanneer wordt bepaald dat een klacht behandeld gaat worden door het College van Toezicht. Klagers hebben dan zes weken de tijd om een toelichtend klachtenformulier in te vullen. Zij geven daarbij aan dat het erg veel werk is om dit gereed te krijgen. Deze relatief korte termijn staat volgens hen niet in verhouding tot de gehele doorlooptijd van de procedure.

Ook SKJ erkent de lange doorlooptijden, met name bij het College van Toezicht, door het effect dat lange doorlooptijden heeft op beide partijen. Daarom zetten zij zich momenteel actief in om deze te verkorten.

4.2.3 *Soortgelijke klachten kunnen op wisselende wijze worden behandeld vanwege interpretatieverschillen in het Reglement Professioneel Toezicht*

In de evaluatie benoemt SKJ dat het reglement toe is aan herziening. Het huidige reglement is niet volledig actueel omdat er in de loop der tijd aspecten zijn veranderd, bijvoorbeeld terminologie. Zo is de term inzichtgesprek gewijzigd naar vervolgggesprek. SKJ is momenteel bezig om het reglement door te ontwikkelen.

In deze evaluatie blijkt uit het interview met leden van het Voorportaalcollege dat het regelmatig voorkomt dat er wisselend wordt omgegaan met klachten, omdat in het reglement interpretatieverschil mogelijk is. In het reglement staat bijvoorbeeld dat de klacht niet over eenzelfde periode mag gaan. Het is echter onduidelijk of het daarbij gaat om klachten met betrekking tot dezelfde ondertoezichtstelling (OTS) of dat het betrekking heeft op klachten uit een bepaald jaar. Het is raadzaam om helderheid te verschaffen hoe je om gaat met nieuwe feiten in een bestaande klacht of met het indienen van meerdere klachten over dezelfde periode.

Ook kunnen er tijdens een klachtgesprek punten worden benoemd waarover niet geklaagd is, maar waar wel sprake is van een leerpunt of situaties waarbij een klacht is ingediend over een bepaalde periode en uit het gesprek blijkt dat er in deze periode nog iets gebeurd is wat verwijtbaar is. De klager mag in deze periode niet nog een klacht indienen. Klagers zijn immers gebonden aan hun eigen klacht.

4.2.4 *Communicatie en informatie verstrekken over ontvankelijkheidsvereisten en procedures is een aandachtspunt*

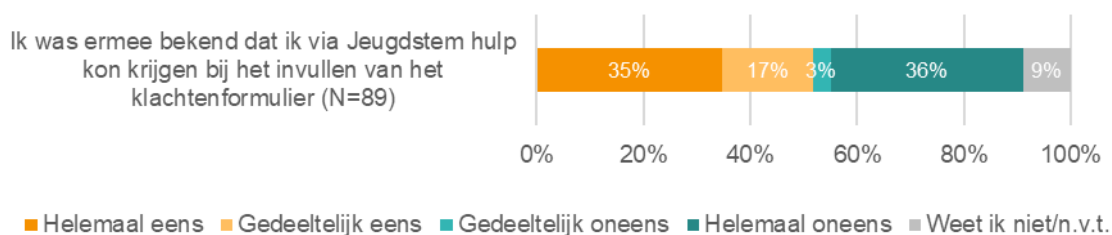
In deze evaluatie wordt meermaals communicatie als aandachtspunt genoemd. In een van de focusgroepen wordt het belang benadrukt dat klagers goed geïnformeerd moeten worden over het doel van de klachtenprocedure van SKJ. Zoals eerder is beschreven hebben onder andere klagers behoefte

Quote gemachtigden

Het heeft schijn van willekeur, welke route wordt gekozen. Klagers kunnen hun zaken aandikken, zodat een klacht bij het tuchtrecht terecht kan komen. Als jurist wil je weten op basis waarvan bepaald wordt welke route gekozen wordt. Pas dan kun je goed adviseren. Het is nu compleet ondoorzichtig.

aan waarheidsvinding, terwijl dit bij de routes van het Reglement Professioneel Toezicht niet aan de orde is. Ook werd in diverse focusgroepen benadrukt dat de ontvankelijkheidsvereisten op basis waarvan wordt bepaald of klachten ontvankelijk zijn onduidelijk zijn voor klagers en professionals. Ook dit maakt het aan de voorkant lastig voor klagers om in te schatten of het zin heeft om een klacht bij SKJ in te dienen. Er ontstaat hierdoor ontevredenheid bij klagers, omdat veel klachten niet in behandeling worden genomen bij SKJ en zij de motivatie hierbij niet begrijpen. Het duidelijker communiceren over de criteria helpt niet alleen klagers, maar ook SKJ omdat het als filter kan fungeren dat voorkomt dat niet-ontvankelijke klachten worden ingediend. Hetzelfde geldt over de te kiezen klachtenprocedure: mediation, Commissie van Consultatie en College van Toezicht. Op basis van welke criteria welke van deze routes wordt gekozen is voor klagers en professionals onduidelijk, zo kwam naar voren in verschillende focusgroepen waaronder de focusgroep met gemachtigden.

Op dit moment worden er door het Voorportaalcollege een beduidend aantal klachten niet-ontvankelijk verklaard. Dit duidt erop dat de informatievoorziening rondom de klachtenprocedures nog niet altijd even goed verlopen. Goede informatievoorziening over de best passende klachtmogelijkheid, zoals beschreven in paragraaf 4.1.6 is niet alleen een taak van SKJ, maar ook andere partijen, zoals jeugdzorgorganisaties, gecertificeerde instellingen en organisaties zoals Jeugdstem hebben hier een rol in. Klagers worden voor hulp bij het indienen van klachten verwezen naar Jeugdstem. Echter, niet alle klagers kiezen ervoor om zich te laten bijstaan door Jeugdstem. Uit figuur 13 blijkt dat bijna 40% van de klagers niet (volledig/voldoende) bekend is met het feit dat zij via Jeugdstem hulp konden krijgen bij het invullen van het klachtenformulier.



Figuur 13. Bekendheid ondersteuning Jeugdstem bij invullen klachtenformulier

Daarnaast blijkt uit deze evaluatie dat aandacht voor communicatie breder getrokken dient te worden dan enkel communiceren over de best passende klachtmogelijkheid. Zowel klagers als professionals waarover een klacht is ingediend hebben behoefte aan meer informatie over het inhoudelijk verloop van de klachtenprocedures binnen de verschillende routes. In de enquête geeft ruim 47% van de klagers aan dat de uitleg over de klachtenprocedure bij SKJ onduidelijk was en niet makkelijk te begrijpen (zie figuur 11). Wanneer SKJ duidelijker communiceert en meer informatie verstrekt over de klachtenprocedures, zal mogelijk zowel bij klagers als bij professionals meer begrip ontstaan met betrekking tot de uitkomsten. Ook wanneer er meer bekendheid komt over het doel van de verschillende procedures, zoals het behalen van een leeropbrengst bij de Commissie van Consultatie, zullen klagers wellicht meer begrip hebben voor de manier waarop hun klacht wordt behandeld en wat er verwacht mag worden.

Wanneer er duidelijkere communicatie en een duidelijke informatievoorziening is, kan dit volgens beroepsverenigingen ook bijdragen aan een groter gevoel van veiligheid bij professionals. Naar aanleiding van positieve resultaten in de pilotfase van het Professioneel Toezicht, adviseren beroepsverenigingen om een klachtenfunctionaris bij SKJ in te regelen. De klachtenfunctionaris kan klagers en professionals

begeleiden gedurende de procedure. Deze begeleiding richt zich uitsluitend op het proces en nadrukkelijk niet op de inhoud van de klacht.

Quote Beroepsvereniging

Er zou een klachtfunctionaris moeten zijn bij SKJ die het hele proces, onafhankelijk, beschouwt en de mensen, de klagers en professionals, in de procedure meenemen. In de pilot werd dat gedaan, dan werd iedereen gebeld, dat hielp enorm. Alleen al 'toegang tot iemand hebben' werkt helpend.

5 Conclusies en aanbevelingen

In de voorgaande hoofdstukken hebben we bevindingen gepresenteerd ten aanzien van de bedoeling van het Professioneel Toezicht (H2), de wettelijke taak van SKJ (H3) en het proces van Professioneel Toezicht (H4). In hoofdstuk 4 is daarbij onder andere specifiek stilgestaan bij de opvolging van de aanbevelingen die in het vorige evaluatierapport waren opgenomen.

In dit hoofdstuk presenteren wij de belangrijkste conclusies van deze evaluatie. Vervolgens gaan we in op onze aanbevelingen ter verbetering van het Professioneel Toezicht. Daarbij maken we onderscheid tussen aanbevelingen die zijn gericht op verbetering van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht en aanbevelingen die betrekking hebben op het gehele klachtenstelsel voor de jeugdzorg.

In deze evaluatie hebben we verschillende onderzoeksmethoden toegepast en hebben we verschillende perspectieven betrokken (interviews met betrokkenen van SKJ, een enquête onder professionals, klagers en werkgevers en focusgroepen om verdieping vanuit verschillende perspectieven op te halen, zie ook hoofdstuk 1). Deze triangulatie van methoden en bronnen heeft veel en ook verschillende inzichten opgeleverd en heeft bijgedragen aan de validiteit van deze evaluatie. Uit de antwoorden die we op de vragen uit de enquêtes ontvingen blijkt dat professionals onderling en klagers onderling het niet altijd met elkaar eens zijn. De ervaringen met Professioneel Toezicht lopen soms dan ook sterk uiteen. Opgehaalde ervaringen met betrekking tot het Professioneel Toezicht zijn (bovendien) soms gekleurd door de uitkomst (in de zin van de inhoudelijke beslissing) van de klachtenprocedure en door eerdere (en in het geval van klagende ouders meestal negatieve) ervaringen met de jeugdzorg. Wij hebben in deze evaluatie steeds waar relevant aangegeven waar bevindingen op gebaseerd zijn en vanuit welk perspectief deze moeten bezien. Ook bij het trekken van conclusies en doen van aanbevelingen moet in ogenschouw worden genomen dat de onderliggende bevindingen zijn gebaseerd op een geheel aan ervaringen en meningen van verschillende perspectieven. De in deze rapportage opgenomen quotes zijn ter illustratie en representeren niet per se de mening of ervaring van gehele groepen.

5.1 Conclusies

In deze evaluatie van het Professioneel Toezicht zijn verschillende aspecten van het huidige stelsel onderzocht. Hoofdstuk 2 richtte zich op de bedoeling van het Professioneel Toezicht, waarbij werd vastgesteld dat het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht (RPT) en het Proces Reglement Professioneel Toezicht (PPT) sinds november 2022 van kracht zijn. De belangrijkste verandering in het Professioneel Toezicht is de focus op leeropbrengst voor professionals en de beroepsgroep door de introductie van de Commissie van Consultatie.

Uit de evaluatie blijkt dat het beoogde lerende effect in de praktijk nog beperkt wordt bereikt. Klachtafhandeling door SKJ zet, ongeacht de route, een aanzienlijk deel van de professionals waarover een klacht is ingediend weliswaar aan tot reflectie. Desondanks ervaart een belangrijk deel van de professionals met ervaringen met een klacht te weinig een positief leerklimaat. Dit is essentieel voor effectief leren van klachten. Daarnaast heeft SKJ in het veld een negatief imago. Dit belemmert de gestelde doelen met betrekking tot leren. Op basis van een enquête onder professionals en verdiepende focusgroepen met professionals concluderen wij dat een groot deel van de brede beroepsgroep en zeker een groot deel van de professionals die niet te maken hebben gehad met een klacht geen goed beeld heeft van het nieuwe stelsel van Professioneel Toezicht. Daarbij geeft een groot deel van de professionals

die de enquête hebben ingevuld, waarvan het grootste deel zelf geen klacht heeft gehad, aan niet te hebben geleerd van klachten die door SKJ zijn behandeld.

De wettelijke taak van SKJ, namelijk het voorzien in de binding van professionals aan een systeem van normhandhaving, waar passende maatregelen genomen kunnen worden wanneer professionals niet voldoen aan de standaarden, kan met het nieuwe systeem van Professioneel Toezicht in beginsel goed uitgevoerd worden. In het nieuwe systeem van Professioneel Toezicht zitten de benodigde elementen om professionals te toetsen op het handelen. Het onderdeel normhandhaving (dat naast het lerende effect als doel van het Professioneel Toezicht bestaat) komt voornamelijk terug in de procedure bij het College van Toezicht. Verschillende betrokken stakeholders, waaronder veel professionals, zijn het eens over het belang van het zuiver houden van het register. Het Voorportaalcollege, dat onderdeel is van het College van Toezicht, heeft een belangrijke rol in het functioneren van de wettelijke taak van SKJ, omdat hier wordt bepaald of en zo ja via welke route een klacht wordt behandeld. Voor verschillende betrokkenen die met SKJ te maken krijgen zijn de ontvankelijkheidsvereisten die het Voorportaalcollege toepast om te bepalen of een klacht ontvankelijk is en zo ja welke route vervolgens passend is, niet altijd goed navolgbaar. Dit wekt daarmee de schijn dat er ruimte is voor interpretatie van de criteria. Ook leden van het Voorportaalcollege geven aan dat het reglement op bepaalde punten ruimte geeft voor verschillende interpretaties. Klagers en hun gemachtigden of hun adviseurs kunnen daardoor niet goed inschatten wat er van een klachtenprocedure mag worden verwacht en of het passend is om een klacht in te dienen. Dit vormt een risico voor het functioneren van het Professioneel Toezicht.

Verschillende respondenten waaronder de bestuurders van de GI's vinden dat het huidige systeem van normhandhaving onvoldoende functioneert. Zij wijzen erop dat zowel klagers als veel professionals ontevreden zijn over de uitkomst van klachtenprocedures en dat een klachtprocedure een te grote en negatieve impact heeft op de professionals (ook als er geen sanctie wordt opgelegd).

Verschillende respondenten gaven in deze evaluatie aan dat het huidige stelsel van Professioneel Toezicht niet goed aansluit bij de ontwikkeling in het veld, waarin steeds meer samenwerking plaatsvindt en beslissingen gezamenlijk door verschillende professionals van verschillende organisaties worden genomen. Het toetsen van het handelen van een individuele professional, zoals nu gebeurt bij het Professioneel Toezicht, lijkt volgens respondenten niet goed te passen bij deze ontwikkeling. Tegelijkertijd is (multidisciplinaire) samenwerking juist onderdeel van de professionele richtlijnen en codes waar nu op wordt getoetst. Op basis van deze evaluatie kan hierover geen definitieve conclusie worden getrokken, maar het wordt aanbevolen dat betrokken partijen (SKJ, de beroepsverenigingen, de werkgevers waaronder GI's en vertegenwoordigers van klagers) hierover in gesprek gaan. Een belangrijk uitgangspunt hierbij moet zijn dat er een passende plaats is voor normhandhaving, waar ouders en andere partijen terecht kunnen als zij vinden dat er sprake is van ernstige schending van de professionele normen.

Hoofdstuk 4 van de evaluatie richt zich op het proces van het Professioneel Toezicht. Daarbij is stilgestaan bij de opvolging van aanbevelingen uit het vorige evaluatierapport en de relevantie van niet-opgevolgde aanbevelingen. Het blijkt dat hoewel er aan de meeste aanbevelingen door SKJ opvolging is gegeven, de gewenste effecten ervan nog niet allemaal worden waargenomen. Zo is er veel geïnvesteerd in de informatievoorziening voor met name klagers en is het klachtenformulier sterk vereenvoudigd. Hoewel er belangrijke stappen zijn gezet, is op dit punt nog de nodige winst te behalen. Daarnaast zijn nog verschillende aanbevelingen uit de vorige evaluatie actueel, zoals de aanbeveling dat een duidelijke en door het veld gedragen visie over of het individuele handelen van professionals bij multidisciplinaire beslissingen wenselijk is en de aanbeveling over de inbedding van het Professioneel Toezicht in het bredere jeugdzorglandschap en de wens voor een meer getrappt systeem.

Samenvattend, hoewel de intentie van het nieuwe Reglement Professioneel Toezicht goed is en er met dit nieuwe reglement invulling is gegeven aan een aantal aanbevelingen uit de vorige evaluatie, zijn er nog aanzienlijke uitdagingen in de praktijk. Het vergroten van een positief leerklimaat en het verbeteren van het imago van SKJ zijn cruciaal om de doelen van het Professioneel Toezicht te bereiken en de professionalisering in de jeugdzorg te bevorderen. Daarnaast constateren wij dat SKJ het Professioneel Toezicht continu verbetert door processen te optimaliseren en serieus aan de slag te gaan met feedback. Dit alles leidt tot een duidelijke doorontwikkeling van het Professioneel Toezicht.

De bevindingen van deze evaluatie bieden verschillende aanknopingspunten voor verdere doorontwikkeling van het Professioneel Toezicht. Hieronder doen we aanbevelingen ter verbetering van het Professioneel Toezicht.

5.2 Aanbevelingen voor de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht

In deze paragraaf beschrijven we de aanbevelingen ten aanzien van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht. Om de bestaande situatie effectief te verbeteren stellen we enkele verbeteringen voor die relatief makkelijk in het jaar 2025 te realiseren zijn.

5.2.1 *Zet gerichte acties in om waar mogelijk de heersende angst onder professionals voor SKJ te verminderen*

Zoals op verschillende punten in deze evaluatie naar voren komt, heerst er de nodige angst voor het Professioneel Toezicht onder professionals. Om het lerend vermogen van de beroepsgroep te stimuleren, is het belangrijk om hier aandacht voor te hebben en de bestaande angst onder professionals te verminderen. Om hierin stappen te zetten is het belangrijk dat alle betrokken partijen duidelijk en eenduidig communiceren over wat een behandeling van een klacht bij SKJ betekent. In het bijzonder gaat het om het reële beeld van klachtafhandeling via de Commissie van Consultatie en een realistischer beeld van de kans dat een ingediende klacht leidt tot een maatregel tegen de professional²⁸.

Beroepsverenigingen en werkgevers hebben een duidelijke verantwoordelijkheid om het 'goede gesprek' met professionals te voeren over de heersende angst en in hoeverre dit beeld realistisch is. Het is daarnaast ook belangrijk dat duidelijker wordt gemaakt dat een belangrijk doel van Professioneel Toezicht is om te leren en de beroepsgroep verder te ontwikkelen. Ook de formele benaming: 'Commissie van Consultatie' draagt mogelijk niet positief bij aan het imago van de leerroute en bij het doel van het gesprek want professionals vragen niets aan de leden van de Commissie van Consultatie. De gehanteerde taal kan bovendien van invloed zijn op hoe professionals een procedure ervaren.

Aanbeveling: Alle partijen, beroepsgroepen, werkgevers en SKJ dienen actief te communiceren over het doel van het Reglement Professioneel Toezicht, in de verwachting dat dit de angst bij professionals voor een klachtenprocedure bij SKJ vermindert.

Aanbeveling: Overweeg om de naam van de leerroute aan te passen naar een term die beter past bij het lerende karakter van deze procedure. Ook kan overwogen worden om de gebruikte taal bij de leerroute aan te passen, zodat deze minder juridisch en meer ontwikkelingsgericht wordt.

²⁸ De kans dat een jeugdprofessional te maken krijgt met een bij SKJ ingediende klacht is 1%. De kans dat er vervolgens een maatregel wordt opgelegd is 0,08%. Een deel daarvan betreft een berisping en/of voorwaardelijke straffen. Een nog kleiner deel krijgt te maken met een schorsing of verwijdering uit het register.

5.2.2 *Stel duidelijke en eenduidige ontvankelijkheidsvereisten op die het Voorportaalcollege hanteert om klachten niet-ontvankelijk en kennelijk (on)gegrond te verklaren en communiceer – met een duidelijke onderbouwing voor het besluit – over de ontvankelijkheid en gekozen route van klachtbehandeling.*

In deze evaluatie blijkt uit het interview met leden van het Voorportaalcollege dat het regelmatig voorkomt dat er wisselend wordt omgegaan met klachten, omdat in het reglement interpretatie mogelijk is. Ook komt in deze evaluatie naar voren dat de ontvankelijkheidsvereisten die het Voorportaalcollege hanteert voor het in behandeling nemen van een klacht niet duidelijk zijn voor betrokkenen in het veld, zoals klagers, professionals en gemachtigden. Deze ervaren onduidelijkheid leidt tot meerdere ongewenste situaties, waaronder ontevredenheid bij klagers. Daarnaast leidt het ook tot een ongewenst effect bij SKJ. Wanneer de ontvankelijkheidsvereisten duidelijk zijn voor klagers, worden er immers minder klachten ingediend bij SKJ die niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond blijken. Daarbij is het belangrijk dat SKJ een duidelijk en heldere onderbouwing of toelichting geeft bij het niet in behandeling nemen van klachten. Dat draagt eraan bij dat klagers van wie de klacht niet-ontvankelijk is, zich toch gehoord kunnen voelen door SKJ. Tot slot komt in deze evaluatie naar voren dat het momenteel voor klagers en professionals niet duidelijk is op basis van welke criteria het Voorportaalcollege bepaalt via welke route een klacht wordt behandeld. Het ontbreken van deze informatie maakt dat keuzes van het Voorportaalcollege soms moeilijk te begrijpen en niet navolgbaar zijn. We komen tot de volgende aanbevelingen voor SKJ:

Aanbeveling: Formuleer het reglement op een duidelijke en eenduidige manier, zodat interpretatieverschillen worden voorkomen.

Aanbeveling: Communiceer duidelijk aan partijen wat de ontvankelijkheidsvereisten zijn die door het Voorportaalcollege gebruikt worden om een klacht ontvankelijk te verklaren.

Aanbeveling: Verstrek een duidelijke en goed onderbouwde motivatie aan partijen waarom een klacht niet-ontvankelijk is verklaard.

Aanbeveling: Verstrek duidelijke informatie over het bepalen van de route bij een ontvankelijke klacht en het motiveren van de keuze in de beslissing voor de route voor klagers en professionals.

5.2.3 *Betrek de input van professionals eerder in de procedures*

Het Voorportaalcollege (en later ook in de procedure de Commissie van Consultatie) gaat uit van het klachtenformulier dat door de klager is ingediend. Hierdoor is er bij de start van de procedure nog geen input van professionals beschikbaar over de klacht. Professionals zouden graag eerder in het proces betrokken worden, in ieder geval voordat de eerste gesprekken met de leden van de Commissie van Consultatie plaatsvinden. Dit biedt de mogelijkheid om (on)feitelijkheden te kunnen bespreken of om relevante informatie aan te leveren. Dit creëert ruimte voor professionals om vervolgens inhoudelijk te reflecteren hoe zij in de toekomst (beter) kunnen handelen. Wanneer (on)feitelijkheden niet worden gecheckt en professionals pas laat in de procedure worden gehoord, kan dit leiden tot een defensieve houding bij professionals, wat de leeropbrengst negatief beïnvloedt.

Aanbeveling: Overweeg om het perspectief van de professional eerder te betrekken, zodat de professional ook diens visie kan geven en eventuele (on)feitelijkheden kan aankaarten.

5.2.4 *Realiseer een grotere leeropbrengst door actiever gebruik te maken van eerdere uitspraken en adviezen*

De leeropbrengst vanuit de klachtenprocedure van SKJ is minder groot dan beoogd. Er kunnen verschillende stappen genomen worden om een grotere leeropbrengst te realiseren. Ten eerste speelt

SKJ een rol in het overbrengen van geleerde lessen uit de klachtenprocedures naar de beroepsgroep. Op dit moment worden beslissingen wel gepubliceerd, maar worden deze vervolgens weinig gebruikt of geraadpleegd door de beroepsgroep. De databank met beslissingen en adviezen kan daarbij gebruiksvriendelijker worden gemaakt. SKJ kan uitkomsten bovendien actiever delen met de beroepsgroep, bijvoorbeeld in trainingen, voorlichtingen, webinars, et cetera. Daarnaast hebben ook andere partijen een rol in het realiseren van een grotere leeropbrengst van klachten bij professionals. Zo kunnen werkgevers voorgaande uitspraken en adviezen benutten om te leren, door deze procedures als casuïstiek te gebruiken, waarbij professionals kunnen reflecteren op hun eigen handelen. Tot slot is er een belangrijke rol weggelegd voor beroepsverenigingen. Zij zijn immers partijen die zich richten op professionele standaarden, het ontwikkelen van vakkennis en bieden mogelijkheden voor professionele ontwikkeling.

Aanbeveling: Maak actiever gebruik van eerdere uitspraken en adviezen en bepaal daarbij, samen met andere stakeholders, zoals werkgevers en beroepsverenigingen, wie welke rol speelt in het leren van klachten. Maak de eerdere uitspraken en adviezen op een gebruiksvriendelijkere manier toegankelijk.

5.2.5 *Zet gerichte acties in die bijdragen aan het vergroten van het gevoel van veiligheid van professionals*

Uit deze evaluatie komen enkele mogelijke verbeteringen naar voren die gericht zijn op de werkwijze bij de Commissie van Consultatie op het thema vertrouwelijkheid en privacy. Meerdere professionals pleiten in de focusgroep voor het niet openbaar maken van de documenten waarin zij hun reflectie op de situatie geven. Het reflectieproces van de professional is persoonlijk, maar deze reflectie wordt gedeeld met de klager en wordt online en (weliswaar) anoniem gepubliceerd. De professionals in de focusgroep noemen dat zij zich in de huidige werkwijze onveilig voelen, wat maakt dat zij in de gesprekken soms erg terughoudend zijn in wat ze delen. Er moet daarom worden gekeken naar een andere manier van terugkoppeling bij een klachtafhandeling door de Commissie van Consultatie. Een terugkoppeling die recht doet aan de wens van de klager om inzicht te krijgen in wat van zijn of haar klacht is geleerd, die potentie biedt voor de beroepsgroep om ervan te kunnen leren en die voldoende veiligheid biedt voor de betreffende professional, zodat deze meer open staat voor een eerlijke reflectie. Wanneer het advies met de persoonlijke reflectie op de huidige manier toch gestuurd blijft worden aan klagers en (anoniem) openbaar wordt gepubliceerd, benoemen professionals dat dit eerst ter check aan hen voorgelegd zou moeten worden.

Een andere verbetering heeft betrekking op het online plaatsvinden van de gesprekken bij de Commissie van Consultatie. In deze evaluatie noemen professionals die deelnamen aan de focusgroep dat, in het kader van het creëren van een veilige setting, zij het wenselijker vinden om de gesprekken fysiek te laten plaatsvinden. SKJ zou professionals de keuze kunnen voorleggen of zij het gesprek idealiter digitaal of fysiek willen laten plaatsvinden.

Tot slot is in de focusgroep aangegeven dat het begeleiden van professionals gedurende de procedure positief invloed kan hebben op het gevoel van veiligheid. Beroepsverenigingen adviseren om een klachtenfunctionaris bij SKJ in te regelen. Deze klachtenfunctionaris kan (klagers) en professionals begeleiden gedurende de procedure. Hierdoor kunnen professionals het gevoel krijgen dat zij goed zijn geholpen in de procedure. Deze begeleiding richt zich uitsluitend op het proces en nadrukkelijk niet op de inhoud van de klacht.

Aanbeveling: Overweeg een terugkoppeling naar aanleiding van een klachtafhandeling door de Commissie van Consultatie die recht doet aan de wens van de klager om inzicht te krijgen in wat van zijn of haar klacht is geleerd, die potentie biedt voor de beroepsgroep om ervan te kunnen leren én die

voldoende veiligheid biedt voor de betreffende professional, zodat deze meer open staat voor een eerlijke reflectie.

Aanbeveling: Geef professionals de keuze om gesprekken met de Commissie van Consultatie online dan wel fysiek te houden. Voor een deel van de professionals kan een fysiek gesprek bijdragen aan de door de professional ervaren veiligheid.

Aanbeveling: Organiseer een klachtenfunctionaris die (klagers) en professionals kan begeleiden gedurende de procedure. De begeleiding dient uitsluitend gericht te zijn op het proces en niet op begeleiding met betrekking tot de inhoud van de klacht.

5.2.6 *Zie toe op de opvolging van gemaakte afspraken met of adviezen aan professionals*

Geen enkele partij lijkt verantwoordelijk voor de opvolging van gemaakte afspraken of adviezen bij mediation en Commissie van Consultatie. Na afronding van de procedure bij, bijvoorbeeld mediation, ontvangt het Voorportaalcollege een slotovereenkomst waarin de gemaakte afspraken staan vermeld. Daarmee eindigt de procedure. Vervolgens is het nog maar de vraag of gemaakte afspraken in de praktijk worden opgevolgd, er is geen terugkoppeling op. Vooral klagers hebben hier moeite mee, omdat ze het gevoel hebben dat de gemaakte afspraken daardoor te vrijblijvend zijn. Indien er geen sprake is van opvolging van de afspraken, heeft SKJ bovendien geen mechanismen of handvatten om in te grijpen. Ook kunnen klagers niet nogmaals een klacht hierover indienen omdat de klacht dezelfde periode zou betreffen. Door hier op een later moment op terug te komen, bijvoorbeeld in een reflectiegesprek na een halfjaar, kan dit ook voor SKJ waardevolle inzichten opleveren over het effect van de klachtprocedure.

Aanbeveling: Overweeg om een terugkoppeling op de opvolging van gemaakte afspraken die voortkomen uit mediation of een klachtprocedure van de Commissie van Consultatie te organiseren. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een terugkoppel/reflectiegesprek tussen SKJ en de professional na een passende periode. Onderzoek daarbij of het wenselijk en mogelijk is om op basis van dit gesprek, indien afspraken niet zijn nagekomen, er een mogelijkheid moet bestaan om te kunnen bijsturen. Ook de werkgever kan een rol spelen in de opvolging van de afspraken en kan hierover een terugkoppeling geven. Voer het gesprek met professionals en werkgevers hoe dit het beste vormgegeven kan worden.

5.2.7 *Verkort waar mogelijk de doorlooptijden van de klachtprocedures*

Doorlooptijden van de verschillende procedures binnen het Reglement Professioneel Toezicht worden als (zeer) lang ervaren, vooral de doorlooptijd van de procedure bij het College van Toezicht. Zowel voor klagers als voor professionals is de lange doorlooptijd zeer ongewenst. Bij doorlooptijden gaat het ook over de gehanteerde reactietermijnen. Deze zijn voor klagers kort, voornamelijk wanneer wordt bepaald dat een klacht behandeld gaat worden door het College van Toezicht. Voor professionals betekent een lange doorlooptijd een lange periode van onzekerheid en gevoel van angst over de mogelijke consequenties van de klachtafhandeling. Ook SKJ erkent dat er sprake is van te lange doorlooptijden, met name bij het College van Toezicht, en het negatieve effect dat dit heeft op beide partijen. Daarom zet zij zich momenteel actief in om deze te verkorten.

Aanbeveling: Zet onverminderd in op het verkorten van de doorlooptijden van de klachtprocedures (waar mogelijk).

5.2.8 *Zet in op verbetering van de informatievoorziening naar (potentiële) klagers en maak het indienen van een klacht bij SKJ eenvoudiger*

Met deze evaluatie is duidelijk geworden dat ondanks verschillende pogingen van SKJ om de klachtenprocedure voor klagers eenvoudiger en toegankelijker te maken, er nog steeds verbetermogelijkheden bestaan. De huidige gang van zaken bij de klachtbehandeling door SKJ leidt tot veel ontevredenheid en frustratie bij klagers die vaak al negatieve ervaringen hebben met de jeugdzorg. Door op deze verbeteringen in te zetten kan de ervaring van klagers worden verbeterd. Deze verbetermogelijkheden hebben betrekking op de informatievoorziening, op het proces van het indienen van klachten en op het klachtenformulier.

Aanbeveling: Maak het voor klager makkelijker om een klacht in te dienen bij SKJ. Doe dit door een duidelijkere uitleg te geven over de klachtenprocedures (in begrijpelijke taal), door nog meer in te zetten op (het aanbieden van) ondersteuning voor de klager en door het klachtenformulier nogmaals te herzien. Het gaat bij dat laatste niet per se om het beknopter maken ervan (juist niet), maar eerder om het duidelijk beschrijven hoe klachten worden beschreven in het formulier en welke context daarbij moet worden gegeven. Kijk daarbij goed of de huidige regels uit het reglement voldoende toepasbaar zijn voor klagers die hun klacht moeten opschrijven. In het verlengde hiervan ligt de eerdere aanbeveling (5.2.2) om de ontvankelijkheidsvereisten waar het Voorportaalcollege naar kijkt duidelijker (in meer begrijpelijke taal) te maken voor de klager.

Aanbevelingen: Maak het voor (potentiële) klagers duidelijker waar zij terecht kunnen met hun klacht. Leg daarbij beter uit met wat voor (type) klachten ze bij SKJ terecht kunnen en wat ze daarvan kunnen verwachten. Geef daarbij duidelijk(er) aan dat leren een belangrijk doel is. Informeren op papier of op de website is mogelijk niet genoeg, nog meer inzetten op telefonisch contact met SKJ waarin dit soort zaken kunnen worden uitgelegd aan de klager kan hieraan bijdragen.

Aanbevelingen: Voorzie de beslissing van het Voorportaalcollege van meer uitleg en overweeg de mogelijkheid voor klagers om in beroep te kunnen (door hun klacht beter te formuleren) en informeer klagers waar zij (beter) met hun klacht terecht kunnen.

Aanbeveling: De in 5.2.5 genoemde klachtenfunctionaris dient zicht uitsluitend te richten op het proces en niet op de inhoudelijke begeleiding van de klacht. Dit kan het voor klagers eenvoudiger maken om een klacht in te dienen.

5.2.9 *Ga met betrokken partijen in gesprek over hoe Professioneel Toezicht zich moet verhouden tot individueel handelen van professionals*

Vanuit verschillende perspectieven is in deze evaluatie aangedragen dat professionals steeds meer samenwerken en dat beslissingen steeds meer met verschillende professionals (van verschillende organisaties en vanuit verschillende disciplines) samen tot stand komen. De vraag die daaruit volgt is of het toetsen van het handelen van een individuele professional, zoals nu gebeurt bij het Professioneel Toezicht, daar goed bij past. Zoals in aangegeven in paragraaf 5.1 kunnen wij op basis van deze evaluatie op dit punt geen conclusie trekken, maar zien wel dat onderwerpen als 'samenwerking' en 'multidisciplinaire besluitvorming' een belangrijke plek hebben in de professionele richtlijnen en beroepscode. Het is aan het veld om de beroepscode en professionele richtlijnen actueel te houden, zodat SKJ daarop kan toetsen. Indien SKJ ervaart dat, vanwege de veranderende praktijk, de beroepscode en professionele richtlijnen minder goed toetsbaar zijn kunnen zij dat aangeven richting het veld. Het verdient daarom aanbeveling dat betrokken partijen (SKJ, beroepsverenigingen, werkgevers waaronder GI's en (vertegenwoordigers van) klagers) in gesprek gaan over hoe het Professioneel Toezicht zich moet

verhouden tot het individueel handelen en gezamenlijke besluitvorming. Belangrijk uitgangspunt hierbij moet zijn dat er een goede plek moet zijn voor normhandhaving waar ouders, maar ook andere partijen terecht kunnen als zij vinden dat er sprake is van ernstige schending van de professionele normen.

Aanbeveling: Ga met het veld in gesprek over hoe het Professioneel Toezicht zich moet verhouden tot het individueel handelen en gezamenlijke besluitvorming.

5.3 Conclusies en aanbevelingen met betrekking tot het gehele stelsel

Zoals in hoofdstuk 2 is beschreven, is het doel van de nieuwe inrichting van het Professioneel Toezicht tweeledig. Enerzijds heeft SKJ de wettelijke taak om toe te zien op de naleving van de beroepscode en normen (zie paragraaf 3.1 en 3.2). Anderzijds is het doel om te leren van klachten en het reflecteren binnen het jeugddomein te bevorderen (zie hoofdstuk 2). Een belangrijke conclusie van dit hoofdstuk is dat het beoogde doel dat jeugdprofessionals leren van Professioneel Toezicht in de huidige inrichting nog onvoldoende wordt behaald. Een belangrijke oorzaak hiervoor zien wij in dat de twee doelen van SKJ moeilijk te verenigen zijn en spanningen veroorzaken binnen het Professioneel Toezicht. Toezicht en leren wordt momenteel samengebracht in één systeem, terwijl deze op gespannen voet met elkaar staan. De condities om optimaal te leren door professionals lijken niet te worden ervaren, omdat zij angst ervaren voor het toezicht. De procedure bij het College van Toezicht geldt immers als 'controlemechanisme' en heeft een corrigerende functie om professionals aan te spreken op onprofessioneel handelen. De mogelijke uitkomsten hiervan, zoals de verschillende maatregelen, roepen angst en een defensieve houding op bij professionals. Hierdoor staan zij minder open voor reflectie op het eigen handelen.

De aanpassingen in de voorliggende paragraaf dragen bij aan een efficiëntere en betere werking van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht en kunnen eraan bijdragen dat een groter leereffect wordt gerealiseerd. Tegelijkertijd is het de vraag of het doorvoeren van bovenstaande aanpassingen voldoende zal zijn om de onderliggende spanning tussen toezicht en leren aan te pakken. Deze tegenstrijdigheid lijkt namelijk fundamenteel van aard, waardoor het de vraag is of aanpassingen en optimalisatie van de huidige inrichting dit punt kan oplossen.

Het is daarom belangrijk dat er - parallel aan de optimalisatie van de huidige inrichting van het Professioneel Toezicht - ruimte in het veld ontstaat voor een bredere dialoog over de wijze waarop omgegaan wordt met de spanning tussen toezicht en leren die met het huidige systeem wordt ervaren.

We bevelen aan om met partijen in het veld het gesprek te voeren over de wijze waarop het Professioneel Toezicht op de langere termijn vormgegeven moet worden en hoe dit het beste past in het in ontwikkeling zijnde jeugdzorglandschap. Belangrijk is dat hierbij ook het perspectief van het kind wordt betrokken. Van belang is dat er dan ook aandacht is voor het waarborgen van rechtsbescherming voor ouders en voor rechtsgelijkheid (in het decentrale jeugdzorgstelsel). Ook van belang is dat er mogelijkheden blijven bestaan voor klagers om (ergens) in beroep te gaan tegen een uitkomst van een klachtencommissie.

Bovenstaande vraagt om een breed gedragen visie op tucht als kwaliteitsinstrument, op het landschap van klachtbehandeling en -instanties in de jeugdzorg en op de plaats van Professioneel Toezicht daarbinnen. Ook de vraag over het toetsen op het individuele handelen in relatie tot de praktijk van 'samen beslissen' (zie eerdere aanbeveling bij 5.2.9) kan hierin een plek krijgen. Alleen door breder te kijken (inclusief naar andere ontwikkelingen in het veld zoals het Toekomstscenario en de Hervormingsagenda Jeugd) en door dit gezamenlijk met alle betrokken partijen te onderzoeken, heeft dit kans van slagen.

Aanbeveling: Roep alle betrokken partijen uit het veld op voor een bredere dialoog om gezamenlijk de wijze waarop het Professioneel Toezicht ingericht kan worden te verkennen, waarbij ook wordt gekeken

naar de positie van Professioneel Toezicht in het gehele landschap van klachtenbehandeling in de jeugdzorg en naar samenhang met andere ontwikkelingen in het veld.