

Geregistreerde professional in de jeugdzorg?

Van vraag naar klacht.

Dossiernummer 2020-519

Datum: 4 maart 2021

Samenvatting

De gemeente schoot naar het oordeel van de Jeugdbuysman tekort in (de controle op) het voldoen aan de registratieverplichtingen van de gezinscoach. De gemeente handelde, als werkgever van de gezinscoach, daarmee niet in overeenstemming met de norm van de verantwoorde werktoedeling als bedoeld in de Jeugdwet en Besluit Jeugdwet¹.

De klachtafhandeling hierover was onvolledig en gebaseerd op gebrekkig feitenonderzoek. Ook zijn op basis van aannames foutieve conclusies getrokken en is aan verzoeker verkeerde informatie verstrekt.

De jeugdbuysman acht de klacht om deze reden *gegrond* en de onderzochte gedraging *niet behoorlijk* wegens strijdigheid met de vereisten van *professionaliteit en goede informatieverstrekking*.

1. Aanleiding

De heer M². is als gezinscoach in de periode augustus 2017-januari 2019 betrokken bij de zoon en het gezin van verzoeker. Op 30 april 2019 stuurt verzoeker een e-mail naar zijn gezinscoach waarin hij vraagt om een afschrift van diens registratie in het SKJ-register. Hij krijgt op dat moment geen reactie op zijn verzoek. Vervolgens dient verzoeker op 8 mei 2019 en 15 mei 2019 hetzelfde verzoek in bij de gezinscoach. Op 17 mei 2019 krijgt hij alsnog het SKJ-nummer van de gezinscoach toegestuurd, waaruit blijkt dat de gezinscoach vanaf deze datum in het SKJ-register geregistreerd staat.

2. De klacht bij de gemeente

Op 5 september 2020 dient verzoeker een klacht in bij de gemeente Den Haag. De gezinscoach beschikte volgens verzoeker, ten tijde van zijn betrokkenheid bij zijn zoon en gezin, ten onrechte niet over een vereiste geldige SKJ-registratie om zijn werk te mogen doen.

Van zowel de gezinscoach als het CJG, als professionele organisatie verwacht verzoeker dat deze registratie op orde is. Hij vindt dat zowel de gezinscoach als het CJG hierin gebreke zijn.

3. Reactie van de gemeente op de klacht

Op 27 oktober 2020 ontvangt verzoeker een brief van de gemeente Den Haag, waarin zijn klacht ongegrond wordt verklaard. De gemeente stelt dat verzoeker het door hem gevraagde registratienummer heeft ontvangen. De gemeente Den Haag motiveert de ongegrondverklaring met het feit dat het SKJ voor de gezinscoach een vooraanmelding heeft afgegeven en dat deze vooraanmelding alleen wordt gedaan bij professionals die aan de verplichte wettelijke eisen voldoen voor een inschrijving in het SKJ. De gemeente vindt hiermee dat zowel het CJG als de gezinscoach aan de verplichte wettelijke registratieplicht voor het SKJ voldaan hebben.

4. Wat is het verzoek aan de Jeugdbuysman?

Op 12 november 2020 legt verzoeker zijn klacht aan de Jeugdbuysman voor. Verzoeker is het niet eens met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente en vraagt de Jeugdbuysman hier onderzoek naar te doen. Op 18 november 2020 heeft de Jeugdbuysman een verkennend gesprek met verzoeker om zijn verzoek te bespreken.

¹ Zie bijlage bij dit verslag "hoe is het geregeld".

² Vanwege privacy is dit rapport geanonimiseerd.

Geregistreerde professional?

Hieruit blijkt dat zijn verzoek erop gericht is om duidelijkheid te verkrijgen over de juistheid van de registratie van de gezinscoach. Zijn verzoek tot onderzoek ziet op de volgende klachtelelementen:



1. Verzoeker denkt dat de gezinscoach zich niet tijdig (voor 1 januari 2019) aanmeldde voor SKJ-registratie. En dat de gezinscoach zich pas aanmeldde nadat hij de gezinscoach in april 2019 om zijn registratienummer in het SKJ-register vroeg.
2. Verzoeker vindt dat de gemeente, zonder nadere onderbouwing, impliceert dat de gezinscoach voldeed aan de wettelijke registratieverplichting vanwege een gedane voorinschrijving.
3. Verzoeker vindt dat de klachtafhandelingsbrief van de gemeente Den Haag niet ingaat op zijn klacht dat de gezinscoach in de periode december 2018 tot aan 17 mei 2020 niet geregistreerd stond in het SKJ-register.
4. Ook wijst verzoeker op fouten die zijns inziens gemaakte zijn in de klachtenprocedure bij de gemeente. Waaronder de verwijzing naar de GGD-klachtencommissie in plaats van de Jeugdbudsmansman, na afronding van de klacht door de gemeente.

Verzoeker heeft om genoemde redenen de idee dat zijn klacht niet naar behoren is behandeld door de gemeente.

5. Onderzoek door de Jeugdbudsmansman

De Jeugdbudsmansman besloot de klacht in onderzoek te nemen. Dit onderzoek startte met het opvragen van informatie, het voeren van meerdere gesprekken, het stellen van (vervolg-)vragen en wordt afgerond met een openbaar en geanonimiseerd rapport. De klacht, gevoerde gesprekken, de bevindingen³ en de verkregen informatie vormen de basis voor het onderzoek en dit rapport.

Wat onderzoekt de Jeugdbudsmansman?

Het onderzoek van de Jeugdbudsmansman ziet op de vraag of de gemeente, als werkgever van de gezinscoach, handelde in overeenstemming met de norm van de verantwoorde werktoedeling als bedoeld in de Jeugdwet en Besluit Jeugdwet⁴. De norm van de verantwoorde werktoedeling verplicht de gemeente tot het werken met geregistreerde professionals. Vraag is of de gezinscoach in de periode van augustus 2017 tot 17 mei 2019 beschikte over een geldige SKJ-registratie en/of goedgekeurde vooraanmelding op basis waarvan hij zijn werk mocht uitoefenen. Deze vooraanmelding of registratie is van belang omdat er naar het tuchtcollege kan worden gegaan als men het niet eens is met een gedraging/handeling van een geregistreerde professional. Ook kunnen bepaalde bevoegdheden als jeugdzorgprofessional alleen zelfstandig uitgevoerd worden met een geldige registratie.

Verslag van bevindingen

Van de tijdens het onderzoek ontvangen informatie stelde de Jeugdbudsmansman een verslag van bevindingen op met de mogelijkheid hierop te reageren. De ingekomen reacties zijn in dit rapport verwerkt.

Behoorlijkheidsnormen

De Jeugdbudsmansman onderzoekt vanuit haar wettelijke taak en bevoegdheid of de gemeente deed wat verzoeker van de gemeente in het kader van behoorlijkheid mocht verwachten. De Jeugdbudsmansman zoekt daarbij aansluiting bij de Behoorlijkheidswijzer⁵.

³ Verslag van bevindingen d.d. 27 januari 2021.

⁴ Zie bijlage 1 "Hoe is het geregeld?"

⁵ Zie hiervoor de Behoorlijkheidswijzer (www.nationaleombudsman.nl)

Geregistreerde professional?

Dit is een leidraad voor alle ombudsinstituten in Nederland om de behoorlijkheid van het handelen van de gemeente aan te toetsen. In dit onderzoek toetst de Jeugdbudisman aan het beginsel van *professionaliteit en goede informatieverstrekking*.



1) Vereiste van professionaliteit

De gemeente zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de gemeente handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.

2) Vereiste van goede informatieverstrekking

De gemeente zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De gemeente is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

6. Informatie uit het onderzoek

1) *Wat vindt de gezinscoach?*

In augustus 2017 startte de samenwerking tussen de gezinscoach en verzoeker. In die tijd werd de gezinscoach op zzp-basis ingezet door de gemeente Den Haag. Deze samenwerking heeft een tijdje stilgelegen nadat verzoeker op 11 december 2017 een klacht indiende tegen de gezinscoach en aangaf geen contact meer te willen met de gezinscoach en het CJG. De klacht is twee keer ongegrond verklaard en de samenwerking heeft toen ruim zes maanden, tot begin juni 2018 stilgelegen.

Op 1 juni 2018 treedt de gezinscoach in dienst van de gemeente Den Haag. Er is toen aan verzoeker gevraagd of hij weer met de gezinscoach samen wilde werken. Verzoeker antwoordde daar bevestigend op en de gesprekken zijn toen weer opgepakt, geeft hij aan.

De gezinscoach werkt vanaf 1 juni 2018 samen met een gedragsdeskundige vanuit het CJG. Het dossier van verzoeker is in januari 2019 afgesloten bij de gezinscoach en overgedragen aan Jeugdformaat in het kader van het traject "Ouderschap blijft". Het dossier is volgens de gezinscoach van beide kanten toen goed afgesloten.

De gezinscoach geeft, desgevraagd, aan dat hij rond half oktober 2018, derhalve ruim vóór de klacht van verzoeker, een aanvraag deed voor inschrijving in het SKJ-register. Er is geen mail die dit kan bevestigen, omdat de registratieaanvraag via de website is gedaan. Wel ontving de gezinscoach op 30 december 2018 een ontvangstbevestiging van zijn registratieaanvraag van het SKJ.

Tussentijds was er veel telefonisch contact tussen de gezinscoach en het SKJ om zijn registratie compleet te maken. Er is daarbij mailcontact geweest op 19 november 2018, waarin de gezinscoach vraagt aan het SKJ hoe hij zijn vooraanmelding kan afronden.

De gezinscoach geeft aan zijn best gedaan te hebben om zijn SKJ-registratie op tijd en correct te doen. Dat de registratie pas op 17 mei 2019 is voltooid had meerdere redenen. Er waren in die tijd veel aanmeldingen voor registratie en veel aanmeldingen waren niet compleet. Zo bleek in februari 2019 dat er sprake was van een verkeerde werkgeversverklaring en medio april 2019 kreeg de gezinscoach de goede werkgeversverklaring van zijn werkgever.

De gezinscoach geeft aan dat hij altijd aan de vereisten voor SKJ-registratie heeft kunnen voldoen. Hij is in 1991 HBO afgestudeerd en in 1996 in HBO Pedagogiek afgestudeerd. Hij werkt al sinds 1 januari 1989 in de hulpverlening, waarvan 18 jaar in de jeugdhulpverlening.

Geregistreerde professional?

Hij is zich bewust van de eisen die aan hem als gezinscoach gesteld worden en hij geeft zich hier ook rekenschap van. In dat kader is de gezinscoach o.a. bij acht intervisiebijeenkomsten geweest om aan de vereisten voor registratie van het SKJ te (blijven) voldoen. De mails met de bevestiging dat de gezinscoach aan de intervisiebijeenkomsten heeft plaatsgenomen zijn, desgevraagd, aan de Jeugdbondsman overgelegd.

In de periode tussen 1 januari 2019 en 17 mei 2019 was de gezinscoach ook betrokken bij andere gezinnen. Hij geeft, desgevraagd, aan dat hij daarbij dezelfde werkzaamheden verrichtte als voor 1 januari 2019. Verschil is wel dat hij vanaf 1 juni 2018 met een gedragsdeskundige van het CJG samenwerkte. Hij stond daarbij niet onder begeleiding van een andere gezinscoach, maar heeft hij wel in zaken samengelopen met een andere collega uit het team. De beslissingen die werden gemaakt werden altijd voorgelegd aan het jeugdteam en besproken in teamoverleg.

2) *Wat vindt de gemeente?*

Klachtafdoeningsbrief

In de klachtafdoeningsbrief van 27 oktober 2020 motiveert de gemeente de ongegrondverklaring van de klacht met het feit dat het SKJ voor de gezinscoach een “vooraanmelding” heeft afgegeven en dat deze vooraanmelding alleen wordt gedaan bij professionals die aan de verplichte wettelijke eisen voldoen voor een inschrijving in het SKJ. De gemeente vindt hiermee dat zowel het CJG als de gezinscoach aan de verplichte wettelijke registratieplicht voor het SKJ voldaan hebben.

Eerste klachtgesprek

In het eerste klachtgesprek d.d. 16 december 2020 erkent de gemeente, op vragen van de Jeugdbondsman, dat onvoldoende en onderzocht is of, zoals gesteld in de klachtafdoeningsbrief, sprake was van een goedgekeurde vooraanmelding en of voldaan was aan de wettelijke vereisten voor SKJ-registratie. De gezinscoach had per januari 2019 SKJ geregistreerd moeten zijn. Dat was niet het geval. De reden van de late registratie, geeft de gemeente aan, kwam doordat er veel aanmeldingen bij het SKJ waren in die tijd. Uit navraag bij het SKJ door de klachtencoördinator bleek dat ook de gezinscoach extra gegevens (werkgeversverklaring) moest indienen. Doordat extra gegevens aangeleverd moesten worden door de gezinscoach en er in die tijd ook door veel anderen extra gegevens moesten indienen, heeft de aanvraag tot registratie bij het SKJ langer geduurd. De klachtafdoeningsbrief, waarin staat dat aan de wettelijke registratie-eisen voor SKJ-registratie is voldaan, is daarmee onterecht en gebaseerd op onvoldoende onderzoek. Omdat de betrokken gezinscoach de vereiste papieren had, zich aanmeldde voor registratie in het SKJ-register en al heel lang naar tevredenheid in dienst was, was de gedachte dat het wel goed zat.

Mail 22 december 2020

In een mail van 22 december 2020 aan de Jeugdbondsman laat de gemeente weten juridisch advies te hebben ingewonnen en dat betreft de verrichte werkzaamheden van de gezinscoach er sprake was van een uitzonderlijke situatie, zoals bedoeld in artikel 5.1.1. lid 2 Besluit Jeugdwet. Het CJG is in dit geval als werkgever verplicht na te gaan of iedere medewerker geregistreerd is. Dat is de verantwoordelijkheid van het CJG.

Er is sprake van een uitzonderlijk situatie vindt de gemeente, omdat de gezinscoach na 1 januari slechts nog 1 maand betrokken is geweest bij het gezin en in die periode geen ingrijpende beslissingen heeft genomen. De gezinscoach heeft enkel het dossier afgerond. Hierdoor is de kwaliteit van de uitgevoerde taak niet nadelig beïnvloed. Verder is het niet in het belang van de zoon/het gezin om het dossier voor een periode van een maand over te dragen aan een nieuwe gezinscoach en heeft de gezinscoach alle ontwikkelingen besproken met hun Jeugdteam. De gemeente blijft bij de conclusie dat de klacht ongegrond is. Wel geven ze aan dat meneer onjuist is geïnformeerd over de reden waarom de gezinscoach het dossier nog wel mocht behandelen.

Tweede klachtgesprek

In het tweede klachtgesprek op 13 januari jl. laat de gemeente, op vragen van de Jeugdbondsman, weten dat de klacht op 5 september 2020 eigenlijk gegrond verklaard had moeten worden. Er is in de klachtafhandeling foutieve informatie gebruikt. Op basis daarvan is de klacht ten onrechte ongegrond verklaard.

Naar aanleiding van het onderzoek van de Jeugdbondsman heeft verder onderzoek door de gemeente plaats gevonden. Daaruit blijkt dat op basis van de foutieve informatie een verkeerd oordeel over de klacht is gegeven. Op basis van alle feiten had het oordeel “gegrond” moeten zijn. Er is, naar nu blijkt, geen goedgekeurde vooraanmelding. De aanvraag tot vooraanmelden d.d. 13 juni 2017 leidde tot mailcorrespondentie (19 en 28 november 2018) tussen de gezinscoach en het SKJ, maar leidde niet tot een goedgekeurde vooraanmelding. Er is toen op 19 november 2018 door de gezinscoach gevraagd wat hij nog moest doen voor het afronden van zijn vooraanmelding.

Op 1 januari 2019 is voorts niet gecontroleerd of de SKJ-registratie van de betreffende gezinscoach daadwerkelijk een feit was. De gezinscoach had zich wel aangemeld eind 2018 voor een SKJ-registratie, maar de registratie is pas op 17 mei een feit geworden. De gemeente is er derhalve ten onrechte van uitgegaan dat de registratie geregeld was, vanwege het vertrouwen van de gemeente in de bekwaamheid en bevoegdheid van de gezinscoach. Dit vertrouwen bestond ook al voor de SKJ-registratie. De gezinscoach werkt namelijk al langer bij de gemeente en is een goedopgeleide professional.

In de maand januari 2019 is het dossier overgedragen aan een andere instantie en afgesloten. Dat traject was al ingezet in 2018, toen SKJ-registratie nog geen verplichting was. Achteraf gezien had, volgens de gemeente, het ontbreken van de SKJ-registratie van de gezinscoach geen nadelige gevolgen voor het dossier. Wel is verzoeker volgens de gemeente ten onrechte niet geïnformeerd over het feit dat er een niet geregistreerde gezinscoach zelfstandig heeft gewerkt in het dossier van zijn zoon.

Verder erkent de gemeente dat de klachtafhandeling niet correct gegaan is. Naast een foutieve verwijzing naar de GGD Klachtencommissie (i.p.v. Jeugdbondsman), had al eerder c.q. bij het opstellen van de klachtafdoeningsbrief juridisch advies ingewonnen moeten worden. De gemeente heeft, zo geeft zij aan, de situatie en ontstane complexiteit onderschat.

Verbetermaatregelen

De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht van verzoeker intern aandacht gevraagd voor het verifiëren van SKJ-registraties en is de procedure rondom het verifiëren van de SKJ-registratie inmiddels gewijzigd. Bij startende werknemers is al wel strak zicht op de SKJ-registratie. Voor gezinscoaches die in dienst zijn bij een andere organisatie blijft die organisatie verantwoordelijk voor de SKJ-registratie. Voor coaches die in dienst zijn/komen bij de gemeente, is de leidinggevende manager verantwoordelijk.

Er is momenteel ook een voorstel bij de directie OCW ingediend om de controle van de SKJ-registraties beter te laten verlopen. In dit voorstel wordt ook HR betrokken en wordt de procedure vastgelegd. De HR-medewerker controleert dan of de SKJ-registratie van de gezinscoach klopt en controleert ook of het SKJ-nummer klopt. Als er geen SKJ-registratie is (vooral bij beginnende professionals) dan is hierbij de afspraak dat deze beginnende gezinscoaches alleen handelingen onder begeleiding van een SKJ geregistreerde doen of doen zij alleen handelingen waarbij geen registratie nodig is.

Geregistreerde professional?

Excuses

De gemeente betreurt de gang van zaken. Bij wijze van genoegdoening en passende reactie op de klacht wil de gemeente graag een gesprek met verzoeker waarin de gemeente persoonlijk haar excuses kan aanbieden.

3) *Wat vindt verzoeker⁶?*

Verzoeker is het niet eens met de gemeente dat het ontbreken van een geldige registratie geen nadelige gevolgen heeft gehad. Het ontbreken van een geldige registratie heeft hem de mogelijkheid ontnomen om de gezinscoach beroepsinhoudelijk aan te spreken/te laten beoordelen op zijn functioneren via klacht- en tuchtrecht bij het SKJ. Hij was niet tevreden over de van zijn gezinscoach.

In de periode dat de gezinscoach betrokken was stond alleen klachtrecht via de GGD Klachtencommissie tot zijn beschikking. Dit is in zijn ogen geen onafhankelijke instantie, maar onderdeel van de gemeente Den Haag.

Verzoeker stelt geen prijs op een gesprek met de gemeente. Gezien het hele beloop van deze procedure, de voorgeschiedenis en de huidige situatie m.b.t. andere gemeente lijke instanties (waaronder Veilig Thuis) heeft hij weinig vertrouwen in de oprechtheid ervan. Wel wil hij een brief van de gemeente (en gezinscoach) waarin zij haar excuses aanbiedt.

7. Conclusies

De Jeugdbudsmansman toetste de verschillende klachtelelementen van verzoeker aan de genoemde behoorlijkheidsnormen. Dit leidt tot de navolgende conclusies.

7.1 Niet voldaan aan (controle op) wettelijke registratieverplichtingen.

Een burger mag in het kader van de behoorlijkheidsnorm professionaliteit en op grond van de Jeugdwet verwachten dat de gemeente er zorg voor draagt dat de gezinscoaches die bij haar in dienst zijn werken conform de norm van de verantwoorde werktoedeling, zoals omschreven in de Jeugdwet, Besluit op de Jeugdwet en het Kwaliteitskader Jeugd⁷.

Dit betekent dat alleen geregistreerde professionals óf professionals met een goedgekeurde vooraanmelding zelfstandig aan het werk gesteld mochten en mogen worden als gezinscoach.

Geen goedgekeurde vooraanmelding

Op basis van een goedgekeurde vooraanmelding konden gezinscoaches in dienst van de gemeente tot aan de datum van verplichte SKJ-registratie zelfstandig aan het werk zijn en blijven als gezinscoach. Hierbij moet wel vermeld worden naast een goedgekeurde vooraanmelding er alsnog sprake moest zijn van registratie in het SKJ-register per 1 januari 2019.

De Jeugdbudsmansman constateert dat de gezinscoach op 13 juni 2017 een vooraanmelding deed. In de periode daarna heeft de gezinscoach, desgevraagd, nog een nieuwe werkgeversverklaring aangeleverd, deed hij geregeld navraag naar de status van zijn vooraanmelding en is hij naar intervisiebijeenkomsten geweest. De Jeugdbudsmansman twijfelt derhalve niet aan de intentie van de gezinscoach om te willen voldoen aan de vereiste registratieverplichtingen. Niettemin constateert de Jeugdbudsmansman dat noch de gezinscoach, nog de gemeente heeft aangetoond dat sprake was van een goedgekeurde vooraanmelding.

⁶ Blijkens zijn reactie op het verslag van bevindingen.

⁷ Zie bijlage 1 "Hoe is het geregeld?"

Geen tijdige SKJ-registratie



De aanvraag voor registratie in het SKJ-register kon gedaan worden tussen 1 januari en 31 december 2018. In die periode was de gemeente verantwoordelijk voor het doen en nalaten van de gezinscoach en voor het correct inschrijven in het register, alsmede de controle daarop.

Naar eigen zeggen, deed de gezinscoach de aanvraag voor SKJ-registratie in oktober 2018. Alhoewel niet exact kan worden vastgesteld op welke datum de aanvraag gedaan werd, constateert de Jeugdbudsmans dat de gezinscoach zijn aanvraag voor SKJ-registratie in ieder geval binnen de daarvoor gestelde periode deed. Hij kreeg namelijk op 30 december 2018 een mail met de ontvangstbevestiging van zijn aanvraag. Hiermee staat ook vast dat de gezinscoach niet pas na de mail daarover van verzoeker zijn aanvraag voor registratie deed.

De SKJ-registratie van de gezinscoach werd feitelijk op 17 mei 2019 goedgekeurd. Dit betekent dat de gezinscoach in de periode van 1 januari 2019 tot 17 mei 2019 zonder de vereiste SKJ-registratie zelfstandig werkzaam is gebleven als gezinscoach. De gemeente had de verantwoordelijkheid om te controleren of de gezinscoach een geldige SKJ-registratie had op 1 januari 2019. De gemeente heeft dit niet gecontroleerd geeft zij desgevraagd aan en heeft op basis van goed vertrouwen in bekwaamheid en bevoegdheid gelooft dat het wel goed zat. Dit kwam doordat de gezinscoach naar tevredenheid al langer in dienst was van de gemeente en alle opleidingen heeft afgerond die nodig waren voor registratie. De gemeente erkent dat hierin een fout is gemaakt en dat ze beter hadden moeten controleren of de gezinscoach wel een geldige SKJ-registratie en/of vooraanmelding had.

Dat sprake zou zijn van een weigeringsgrond als bedoeld in artikel 5.1.1 lid 2 Besluit Jeugdwet op grond waarvan de gezinscoach ook zonder SKJ-registratie zelfstandig aan het werk kon blijven, acht de Jeugdbudsmans onvoldoende onderbouwd. Bovendien is dit argument pas benoemd door de gemeente in de klachtenprocedure bij de Jeugdbudsmans. De Jeugdbudsmans is er derhalve niet van overtuigd geraakt dat deze afweging bewust meegewogen heeft in de keuze om de gezinscoach ook na 1 januari 2019, weliswaar nog voor korte periode en in afbouw van het dossier, in het gezin van verzoeker zelfstandig werkzaam te blijven zijn.

Conclusie:

De Jeugdbudsmans constateert dat er altijd vertrouwen is geweest vanuit de gemeente in de gezinscoach in diens bekwaamheid en bevoegdheid. Er is alleen nooit gekeken of er daadwerkelijk sprake was van een geldige SKJ-registratie. Dit had de gemeente wel moeten doen, omdat de gemeente verantwoordelijk is voor de norm van de verantwoorde werktoedeling.

Er was geen sprake van een goedkeurde vooraanmelding, noch van een geldige SKJ-registratie per 1 januari 2019. Tot aan 17 mei 2019 was de gezinscoach ongeregistreerd en zelfstandig als professional aan het werk voor de gemeente. Van een geldige uitzonderingsgrond op de registratieplicht is de Jeugdbudsmans niet gebleken.

De gemeente schoot naar het oordeel van de Jeugdbudsmans daarmee tekort in de controle op het voldoen aan de registratieverplichtingen van de gezinscoach. De gemeente handelde, als werkgever van de gezinscoach, aldus niet in overeenstemming met de norm van de verantwoorde werktoedeling als bedoeld in de Jeugdwet en Besluit Jeugdwet⁸. Om die reden acht de Jeugdbudsmans de onderzochte gedraging op dit punt in strijd met *het vereiste van professionaliteit* en de klacht op dit punt *gegrond*.

⁸ Zie bijlage bij dit verslag "hoe is het geregeld".

7.2 Fouten gemaakt in de klachtenprocedure



Een burger mag in het kader van een professionele klachtbehandeling verwachten dat medewerkers beschikken over voldoende kennis en de-escalerende vaardigheden. De medewerkers van de gemeente moeten deskundig te werk gaan en moeten handelen volgens daarvoor geldende wettelijke normen en richtlijnen. Bij een goede klachtafhandeling wordt (minimaal) in de klachtafhandelingsbrief opgenomen wat aan de klacht voorafging, welke klachtbehandeling er plaatsvond, of en zo ja welke oplossing werd gevonden en welke vervolgstappen mogelijk zijn.

Gebrekkig en onvolledig feitenonderzoek

Voordat de gemeente een oordeel geeft op de klacht moeten klager en beklaagde(n) in de gelegenheid gesteld worden te worden gehoord door een onpartijdige klachtbehandelaar, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Van het horen moet ook altijd een verslag worden gemaakt.

De klachtafhandelingsbrief moet de bevindingen van het afgesloten onderzoek naar de klacht, het oordeel daarover en de eventuele conclusies die de gemeente daaraan verbindt bevatten. De klachtafhandelingsbrief die aan verzoeker gestuurd is voldeed hier niet aan.

Bovendien bevatte de klachtafdoeningsbrief onjuiste informatie over de vooraanmelding van de gezinscoach en het voldoen aan de vereiste registratieverplichtingen. Naar nu blijkt was deze onjuiste informatie gebaseerd op ongecontroleerde aannames en niet op een gedegen feitenonderzoek. Daarmee zijn niet alle klachtelementen van klager behandeld en is de klacht destijds ten onrechte ongegrond verklaard. De gemeente erkent dat zij beter onderzoek had moeten doen. Ook vindt zij dat zij eerder juridisch advies had moeten inwinnen over de klacht.

Foutieve verwijzing

De gemeente kan zich over het oordeel op een klacht laten adviseren door een klachtadviescommissie als bedoeld in artikel 9:14 Awb. De GGD Klachtencommissie is zo een commissie. De Jeugdombudsman constateert dat in de klachtafdoeningsbrief van 27 oktober 2020 niettemin, zonder advies van deze commissie, een oordeel is gegeven op de klacht.

Nadat een oordeel gegeven is op de klacht is er geen rol meer voor de GGD Klachtencommissie, maar is de Jeugdombudsman bevoegd kennis te nemen van de klacht. Dit had ook zo in de klachtafhandelingsbrief moeten staan. De klachtafhandelingsbrief van 27 oktober 2020 bevat daarmee een foutieve verwijzing en onjuiste informatie. Dit wordt door de gemeente erkend.

Daarnaast had de gemeente op 1 januari 2020 verzoeker op de hoogte moeten stellen dat de gezinscoach nog geen SKJ-registratie had. Verzoeker had dan nog een mogelijkheid gehad om niet verder te werken met de gezinscoach.

Conclusie:

Er zijn fouten gemaakt in de klachtenprocedure en er is niet voldaan aan het vereiste van professionele klachtbehandeling. Klachtafhandeling was onvolledig en gebaseerd op gebrekkig feitenonderzoek. Ook zijn op basis van aannames foutieve conclusies getrokken en is aan verzoeker verkeerde informatie verstrekt. Zo werd een oorspronkelijke vraag een klacht. Om die reden acht de Jeugdombudsman de onderzochte gedraging op dit punt in strijd met *het vereiste van professionaliteit en het vereiste van een goede informatieverstrekking* en de klacht op dit punt *gegrond*.

7.3 Gevolgen

Het ontbreken van een geldige registratie heeft, zoals verzoeker stelt, inderdaad tot consequentie dat verzoeker geen tuchtklacht kan indienen tegen de gezinscoach bij het SKJ voor de periode dat de gezinscoach in het gezin van verzoeker werkzaam was. In het onderzoek van de Jeugdbudisman kan alleen het handelen van de gemeente getoetst worden aan de vereisten van behoorlijkheid. Het individuele handelen van een gezinscoach staat niet ter beoordeling van de Jeugdbudisman en valt buiten het bereik van dit onderzoek.

De Jeugdbudisman geeft verzoeker in overweging te onderzoeken of hetgeen hij wil(de) bereiken met een tuchtklacht ook op andere wijze zou kunnen plaatsvinden. Bijvoorbeeld alsnog door een gesprek met de gemeente. De Jeugdbudisman geeft de gemeente in overweging om te voldoen aan de vraag van verzoeker om een brief met excuses voor gemaakte en reeds erkende fouten.

8. Eindconclusie

Vanuit het vereiste van *professionaliteit* en *goede informatieverstrekking* acht de Jeugdbudisman de onderzochte gedragingen *niet behoorlijk* en de klacht *gegrond*.

9. Aanbevelingen

De gemeente erkent dat er fouten zijn gemaakt in het controleren van de SKJ-registratie van de gezinscoach. Daarnaast erkent de gemeente dat er eerder juridisch advies had moeten ingewonnen en dat de klacht eerder al gegrond diende te worden verklaard. Ook heeft de gemeente laten zien dat zij zich door de haar gemaakte verwijten zich heeft aangetrokken, o.a. door intern aandacht te vragen voor het controleren van het SKJ-registraties en een nieuwe procedure voor te stellen om de controle nog beter te laten verlopen. Deze nieuwe procedure moet in de toekomst voorkomen dat er een niet-geregistreeerde professional aan het werk kan gaan. Daarnaast bood de gemeente aan om met verzoeker in gesprek te gaan om persoonlijk excuses aan te bieden. Dit acht de Jeugdbudisman positief.

Niettemin geeft het onderzoek van de Jeugdbudisman aanleiding tot de hiernavolgende aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders:

1. **Sta open voor klachten.**

Dit betekent dat uitingen van onvrede als klacht herkend en opgepakt worden, dat juiste informatie verstrekt wordt over de mogelijkheid van het indienen van een klacht en niet defensief gereageerd wordt op klachten.

2. **Zorg voor een goede afronding van de klacht.**

Dit betekent dat er naar de feiten moet worden gekeken en er onderzoek gedaan moet worden naar de situatie voordat de klacht wordt afgerond. Pas als alle klachtelelementen volledig onderzocht zijn kan er weloverwogen een oordeel over de klacht worden gegeven.

3. **Zorg voor een passende reactie op een gegronde klacht. Heb meer aandacht voor het gelijk van de klager.**

Een passende reactie op een gegronde klacht houdt in dat de gemeente gemotiveerd aangeeft wat anders had moeten (geschonden norm) en hoe je als gemeente - voor de toekomst – voorkomt/borgt dat dit nog een keer gebeurt. Daarbij kan de gemeente reeds genomen maatregelen (concreet) benoemen en – indien van toepassing - evt. nog te nemen (aanvullende) maatregelen.

Geregistreerde professional?

Ook is belangrijk dat de reactie van de gemeente op de gegronde klacht genoegdoening/erkenning geeft voor de geschonden norm. Welke vorm van genoegdoening de gemeente daarvoor kiest, is aan de gemeente. Daarvoor kan aansluiting gezocht worden bij de Excuuskaart van de Nationale ombudsman.



Met vriendelijke groet,

Y. Nass

Gemeentelijke Jeugdbudsman Den Haag & Leidschendam-Voorburg

BIJLAGE

HOE IS HET GEREGELD?

Norm van de verantwoorde werktoedeling

Vanaf 1 januari 2016 moeten alle jeugdhulpaanbieders de norm van de verantwoorde werktoedeling toepassen. De norm van de verantwoorde werktoedeling verplicht de gemeente tot het werken met geregistreeerde professionals. Geregistreeerde jeugdprofessionals (gezinscoaches) staan geregistreeerd in het Kwaliteitsregister Jeugd. Een gezinscoach behoort vanaf 1 januari 2019 te beschikken over een geldige SKJ-registratie.

De gemeente handelt in strijd met de Jeugdwet wanneer zij een gezinscoach inzet op werkzaamheden waar, volgens de norm van de verantwoorde werktoedeling, een geregistreeerd professional voor ingezet moet worden.

SKJ-registratie

Op grond van artikel 4.1.1. lid 1 Jeugdwet moet de jeugdhulpaanbieder verantwoorde hulp aanbieden. In artikel 4.1.1. lid 2 staat dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling zich moeten organiseren op zodanige wijze, voorzien zich kwalitatief en kwantitatief zodanig van personeel en materieel en dragen zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde hulp. Deze verplichting uit de Jeugdwet om verantwoorde hulp te leveren is nader uitgewerkt in de norm van de verantwoorde werktoedeling.

In het Besluit Jeugdwet staat deze norm beschreven. Je ziet dit specifiek terugkomen in artikel 5.1.1., namelijk dat de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instellingen en het College hun werk binnen de organisatie altijd moeten toedelen aan een geregistreeerde jeugdzorgprofessional, tenzij zij aannemelijk kunnen maken dat werktoedeling aan anderen niet leidt tot kwaliteitsverlies dan wel noodzakelijk is (5.1.1. lid 2 besluit Jeugdwet). Dit wordt ook wel de norm van de verantwoorde werktoedeling genoemd. Deze geregistreeerde jeugdzorgprofessionals moeten zijn ingeschreven in een beroepsregister dat is erkend door de Jeugdwet.³ In artikel 1.1 Besluit Jeugdwet worden de geregistreeerde jeugdzorgprofessionals opgedeeld in twee groepen en worden er twee registers genoemd. De eerste zijn de geregistreeerde jeugdzorgprofessionals, deze moeten zich inschrijven in het Kwaliteitsregister jeugd (SKJ-register). De tweede groep zijn de geregistreeerde professionals en die moeten zich inschrijven in een register zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet BIG. Op grond van artikel 5.1.4 lid 1 Besluit Jeugdwet is er bepaald dat de overgangperiode voor jeugd- en gezinsprofessionals start op 1 januari 2018. Vanaf 1 januari 2019 mogen er geen niet-geregistreeerde professionals meer worden ingezet voor werkzaamheden waar op grond van de norm van verantwoorde werktoedeling een professional moet worden ingezet. Het is dus vanaf december 2018 wettelijk verplicht dat in bepaalde situaties en bij bepaalde werkzaamheden professionals op hbo, hbo-plus, wo en wo-plus niveau zich laten registreren. In dit geval gaat het om een gezinscoach. Deze moet dus zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister jeugd. Deze registratie is per 1 januari 2019 wettelijke verplicht.

Klachten over ontbreken SKJ registratie

Als de jeugdprofessional geen SKJ-registratie heeft, kan er ook geen klacht over deze jeugdprofessional worden ingediend bij het College van Toezicht van het SKJ.

Geregistreerde professional?



Bij dit College van Toezicht kunnen enkel klachten worden ingediend over jeugdprofessionals die zijn ingeschreven in het SKJ-register.

Er is nog wel een andere optie. Zoals eerder genoemd is ook de gemeente verantwoordelijk voor de toepassing van de norm van de verantwoorde werktoedeling.

De gemeente kan op twee manieren te maken krijgen met deze norm. Namelijk als opdrachtgever en als werkgever. Is de gemeente de opdrachtgever, dan zijn de aanbieders bij wie de gemeente jeugdhulp inkoop hier verantwoordelijk voor. De gemeente moet er dan wel voor zorgen dat deze instanties aan deze norm voldoen. De tweede manier is dat de gemeente de werkgever is. De gemeente is dan zelf verantwoordelijk voor de toepassing van de norm.⁴ Als er niet aan de norm wordt voldaan, kan er bij de instantie zelf een klacht ingediend worden waar de niet-geregistreerde professional werkt. Ook kan er contact worden opgenomen met de desbetreffende gemeente waar de niet-geregistreerde professional werkt.

Vooraanmelding SKJ-registratie⁵

Met een vooraanmelding maak je kenbaar dat je werk doet, dat volgens het Kwaliteitskader Jeugd moet worden gedaan door een geregistreerde professional.

Voor professionals die zich nog niet konden registreren bestond de mogelijkheid tot vooraanmelding voor beroepsregistratie. Het SKJ heeft, "vooraanmeldingen" afgegeven voor professionals die aan de wettelijke eisen voor registratie bij het SKJ voldeden. Deze vooraanmelding was mogelijk voor professionals die werkzaamheden uitvoerden volgens het Kwaliteitskader Jeugd en om de inzet van een geregistreerde professional vragen. De professionals die vooraangemeld zijn kunnen op dezelfde voorwaarden worden ingezet als geregistreerde professionals (vgl. Kwaliteitskader Jeugd).

Een vooraanmelding is geen beroepsregistratie en zal ook niet automatisch leiden tot een registratie. Dit betekent dat aan de vooraanmelding ook geen tuchtrecht is gekoppeld.

Als gezinscoach ben je een sociaal werker. Hierdoor is de werkgever verplicht om met een geregistreerde professional te werken, dit blijkt uit het Kwaliteitskader Jeugd. Er moet dan ook sprake zijn van een vooraanmelding. Van een vooraanmelding kan worden afgezien als de sociale werker met kinderen/jongeren werkt die zich in een veilige situatie bevinden en de sociale werker vooral uitvoerend en praktisch bezig is. Als gezinscoach stel je een plan van aanpak op en ben je niet alleen uitvoerend en praktisch bezig.

Navraag bij het SKJ

Het SKJ geeft aan dat professionals die werkzaam zijn/waren in een hbo-functie in de jeugdhulp/bescherming (waarvoor registratie tot 2018 niet mogelijk was) en die vooraangemeld stonden, tot 1 januari 2019 werkzaamheden mochten uitvoeren waarvoor een geregistreerde professional in gezet dient te worden. Deze professionals dienden voor 1 januari 2019 hun vooraanmelding om te zetten in een definitieve registratie. In de periode van 1 januari 2018 tot 1 januari 2019 was de overgangsregeling van kracht.

Overgangsperiode werktoedelingen

Voor professionals die reeds op hbo-niveau werkzaam zijn en waarvoor beroepsregistratie tot 2018 niet mogelijk was, maar die wel taken uitvoeren waarvoor in de nieuwe situatie geregistreerde professionals moeten worden ingezet, geldt een overgangsregeling. Immers, de norm van de verantwoorde werktoedeling geldt in beginsel onmiddellijk zodra de mogelijkheid tot registratie in het Kwaliteitsregister Jeugd wordt uitgebreid met een nieuwe categorie van professionals in het jeugddomein.

Om te voorkomen dat abrupt grote wijzigingen aangebracht moeten worden in de werktoedelingen, regel artikel 5.1.2 van het Besluit Jeugdwet dat het gedurende het eerste jaar (2018-2019) mogelijk blijft werkzaamheden toe te blijven delen aan niet-geregistreerde professionals die de betreffende werkzaamheden al uitvoerden.

Geregistreeerde professional?

Voor de betreffende professionals betekent dit in de praktijk dat zij een jaar (tot 1-1-2019) de tijd hebben om zich te laten registreren. Na dat eerste jaar mogen de betreffende werkzaamheden niet meer toebedeeld worden aan niet-geregistreeerde jeugd- en gezinsprofessionals, tenzij aangetoond kan worden dat de aard van de werkzaamheden van deze medewerkers een beroep op een afwijkingsgrond rechtvaardigt (artikel 5.1.1, tweede lid, Besluit Jeugdwet).



Aanvang van de termijn

Op grond van artikel 5.1.4. eerste lid, van het besluit Jeugdwet wordt nu bepaald dat voor jeugd- en gezinsprofessionals de bedoelde overgangperiode van een jaar aanvangt op 1 januari 2018. In 2018 kunnen zij een aanvraag voor registratie als jeugd- gezinsprofessionals indienen bij het Kwaliteitsregister Jeugd. Vanaf 1 januari 2019 mogen niet-geregistreeerde professionals niet meer worden ingezet voor werkzaamheden die op grond van de norm van de verantwoorde werktoedeling toebedeeld moeten worden aan een geregistreeerde professional. Professionals die werkzaamheden verrichten waarvoor een geregistreeerde jeugd- en gezinsprofessional moet worden ingezet en die zich niet voor 1 januari 2019 laten registreren, mogen deze werkzaamheden van af 1 januari 2019 niet meer verrichten.