



DSP

# Feiten op een rij: een tussenstand

Tussenevaluatie Actieplan feitenonderzoek in de  
jeugdbeschermingsketen

Manja Abraham, Bram van Dijk, Daniel Hofstra



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Lijst met afkortingen</b>	<b>6</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>15</b>
1.1 Aanleiding onderzoek	15
1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen	17
1.3 Methoden van onderzoek en duiding uitkomsten	18
1.4 Duiding van de resultaten	22
1.5 Leeswijzer	22
<b>2 Het Actieplan</b>	<b>23</b>
2.1 Totstandkoming	23
2.2 Actieplan	24
2.3 Betrokkenheid organisaties	25
2.4 Betrokkenheid kinderen en ouders	26
2.5 Context	27
<b>3 Een beknopte beleidslogica</b>	<b>29</b>
3.1 Beleidslogica	29
3.2 Schema beleidslogica Actieplan	30
3.3 Relatie doelen en acties met elementen van kwaliteit	32
3.4 Randvoorwaarden succesvolle invoering Actieplan	33
3.5 Resumé	34
<b>4 Tussenstand uitvoering en eerste resultaten</b>	<b>35</b>
4.1 Implementatie aanpak	35
4.2 Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders	39
4.3 Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders	44
4.4 Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage	49

4.5	Overkoepelend actielijn 1-3	53
4.6	Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders	55
4.7	Kinderen en ouders	56
4.8	Resumé	58
<b>5</b>	<b>Hoe verder</b>	<b>59</b>
5.1	Op naar doelbereik	59
5.2	Aandachtspunten voor verdere implementatie	61
5.3	Evaluatie	64
5.4	Resumé	65
<b>6</b>	<b>Conclusies</b>	<b>67</b>
6.1	Beantwoording onderzoeksvragen	67
6.2	Slotbeschouwing	70
Bijlagen		
	Bijlage 1: begeleidingscommissie	73
	Bijlage 2: overzicht acties in het Actieplan	74
	Bijlage 3: klachtenregistraties	76

# Voorwoord

DSP-groep kreeg in 2019 de opdracht van het Wetenschappelijk Documentatie en Onderzoek Centrum (WODC) van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) de tussenstand op te maken van de uitvoering van het Actieplan verbetering feitenonderzoek in de jeugdbescherming. Voorliggend rapport is daarvan resultante.

Dit rapport had niet voltooid kunnen worden zonder de hulp van velen. In de eerste plaats komt veel dank toe aan de projectleider en de leden van de kerngroep: de vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland, de landelijke Raad van de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis en het Landelijk Overleg Cliëntenraden Zeggenschap in de Zorg. Zij gaven meermalen uitvoerige informatie en reflectie en waren behulpzaam bij het verder faciliteren van het onderzoek. Ook betrokkenen van het ministerie van JenV, het Nederlands Jeugdinstituut, en het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg komt dank toe voor de informatie en aangeleverde gegevens. Onmisbaar voor het eindresultaat zijn alle professionals die hebben meegedaan aan de interviews. Zij deelden openlijk en constructief hun ervaringen. Wij zijn hen daarvoor zeer erkentelijk.

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie (voor deelnemers zie bijlage 1). Wij danken de leden van de begeleidingscommissie voor hun steun bij de uitvoering van het onderzoek en hun kritisch opbouwend commentaar op de rapportage.

Wij hopen dat de uitkomsten van dit onderzoek aanknopingspunten bieden voor de verdere uitvoering van het Actieplan. Om zo te komen tot een (continuerende) verbetering van feitenonderzoek en een (meer) respectvolle bejegening van kinderen ouders en professionals in de jeugdbescherming.

Het projectteam van DSP-groep,

Manja Abraham

Bram van Dijk

Daniel Hofstra

# Lijst met afkortingen

AKJ	Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg
GI	Gecertificeerde instelling
IVRK	Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind
JenV	Ministerie van Justitie en Veiligheid
JN	Jeugdzorg Nederland
LNVT	Landelijk Netwerk Veilig Thuis
LOC	Landelijk Overleg Cliëntenraden - Zeggenschap in de Zorg
NJi	Nederlands Jeugdinstituut
RvdK	Raad voor de Kinderbescherming
SKJ	Stichting Kwaliteitsregister Jeugd
VT	Veilig Thuis
VWS	Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WODC	Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum

# Samenvatting

## Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen

### Inleiding

Op grond van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) heeft ieder kind het recht om bij zijn ouders op te groeien. Als binnen de thuissituatie problemen ontstaan en daarbij “de ontwikkeling van het kind ernstig wordt bedreigd”, is de overheid verplicht om - in het belang van het kind - in te grijpen. Bij wet is geregeld dat de overheid maatregelen kan treffen om de bedreiging van het kind in de thuissituatie op te heffen, bijvoorbeeld door middel van een ondertoezichtstelling en/of uithuisplaatsing. Dergelijke ingrijpende maatregelen zijn altijd verstrekkend en hebben een grote impact op het leven van zowel het kind als de ouders. Het is daarom van belang dat deze maatregelen zorgvuldig zijn voorbereid en onderbouwd. Dat ze op de van belang zijnde feiten worden gebaseerd en dat deze feiten volledig in rapportages en verzoekschriften terugkomen, zodat de rechter op basis van de juiste feiten en omstandigheden kan beoordelen of een maatregel ingezet moet worden, en zo ja welke. Hoewel de verplichting tot goed feitenonderzoek de volle aandacht heeft van de organisaties in de jeugdbeschermingsketen en ook wettelijk is verankerd (artikel 3.3 van de Jeugdwet), is er nog altijd ruimte voor verbetering. Bij motie van Bergkamp (D66, 2016) is dan ook gevraagd om een Actieplan waarin wordt gezien op verbetering van feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen.

### Actieplan

In juni 2018 is het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen (verder: Actieplan) aangeboden aan de Tweede Kamer. Dit Actieplan is opgesteld door Jeugdzorg Nederland (JN) namens de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (VT) - namens Veilig Thuis, in nauwe samenwerking met Landelijk Overleg Cliëntenraden Zeggenschap in de Zorg (LOC)<sup>1</sup> - namens kinderen en ouders. Doel van het Actieplan is om het feitenonderzoek, de besluitvorming en de communicatie daarover (ook met kinderen en ouders) in de jeugdbescherming te verbeteren.

---

<sup>1</sup> Het Landelijk Overleg Cliëntenraden Zeggenschap in de Zorg (LOC) is een landelijke stichting die zich inzet voor cliënten van zorg, waaronder cliënten van de jeugdzorg. Het LOC faciliteert en ondersteunt cliëntenraden. Voor de precieze rol van het LOC verwijzen we naar hoofdstuk 2.

## Actieplan verbetering feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen

Het Actieplan verbetering feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen; Respect voor kind, ouder en professional, 2018-2021, heeft tot doel te komen tot goed feitenonderzoek en onderbouwde besluiten in de jeugdbeschermingsketen, met betrokkenheid van kinderen en ouders.

Het plan voorziet in 21 acties die "aanzienlijk kunnen bijdragen aan het verbeteren van het feitenonderzoek en de rapportages in de jeugdbescherming". De acties zijn uitgewerkt langs de volgende (actie)lijnen:

- Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders
- Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders
- Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage
- Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

Het Actieplan is opgesteld door de jeugdbeschermingsorganisaties zelf, vertegenwoordigd door: Jeugdzorg Nederland, de landelijke Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis. Dit gebeurde in nauw overleg met LOC om de positie van kinderen en ouders te borgen, en in overleg met andere organisaties, ondersteund door de ministeries van Justitie en Veiligheid en Volksgezondheid Welzijn en Sport. De landelijke vertegenwoordigers zijn verenigd in 'de kerngroep'<sup>2</sup>. Deze kerngroep speelt ook een grote rol bij de eerste fases van de uitvoering van het Actieplan.

Het Actieplan is aangeboden aan de Tweede Kamer in 2018 en loopt tot en met 2021. De implementatie van het plan is gefaseerd ingezet. In 2019 (fase 1) ligt de focus op de uitvoering van landelijke activiteiten van de betrokken organisaties en landelijke (beleids)instanties. Dit zijn ook voorbereidende acties, die nodig zijn voor de uitrol van acties op de werkvloer. De daadwerkelijke uitrol van de acties op de werkvloer in de regio's is voorzien in 2020 en 2021 (fase 2), de borging daarvan in fase 3 (2020 en 2021).

De kerngroep heeft in 2019 een projectleider aangesteld om de implementatie te begeleiden.

## Tussenevaluatie

Het Actieplan is aangeboden aan de Tweede Kamer in 2018 en de uitvoering van het plan loopt van 2019 tot en met 2021. De minister heeft bij de aanbieding van het plan aan de Tweede Kamer toegezegd na twee jaar de balans te willen opmaken. Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) heeft op aanvraag van het Directoraat-Generaal Straffen en Beschermen van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) DSP-groep opdracht gegeven tot het uitvoeren van dergelijke tussenevaluatie. Het onderhavige onderzoek voorziet in de gevraagde tussenevaluatie van het Actieplan. De tussenevaluatie beoogt een beeld te geven van hoe ver het staat met de uitvoering van de acties eind 2019, en van wat er nog kan en dient te gebeuren in de verdere uitvoering in 2020 en 2021.

## Doel en aanpak van het onderzoek

### Probleemstelling van het onderzoek

De probleemstelling van het onderzoek is vervat in de volgende hoofdvragen:

- A. Kunnen met het Actieplan de gestelde doelen worden bereikt?
- B. Wat zijn de (tussentijdse) resultaten van het Actieplan?

<sup>2</sup> In de kerngroep nemen medewerkers deel van Jeugdzorg Nederland namens de Gecertificeerde Instellingen, RvdK, Landelijk Netwerk Veilig Thuis namens Veilig Thuis, LOC namens kinderen en ouders.



- C. In hoeverre ontwikkelen deze zich in de richting van de nagestreefde doelen?
- D. Zijn aanpassingen/verbeteringen ten aanzien van het Actieplan mogelijk/wenselijk? Zo ja, welke?
- De probleemstelling is vertaald naar verschillende onderzoeksvragen, waarin wordt gekeken naar achtereenvolgens het potentieel doelbereik, de uitvoering en eerste resultaten van de verschillende acties, hoe verder en het betrekken van kinderen en ouders bij eindevaluatie.

## Aanpak

Om de vragen te beantwoorden zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet:

- ③ Aan de hand van documenten zijn we nagegaan in hoeverre het plausibel is dat de vier actielijnen zullen bijdragen aan het bereiken van de gestelde doelen van het Actieplan.
- ③ Deskresearch is toegepast om zicht te krijgen op de uitvoering en formele verankering van acties.
- ③ We hebben registratiegegevens van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)<sup>3</sup> geanalyseerd om zicht te krijgen op de klachten van kinderen en ouders over de jeugdbeschermingsketen (N=12.153).
- ③ Om zicht te krijgen op de uitvoering van het Actieplan en de eerste resultaten zijn interviews gehouden met de (landelijke) vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis, alsmede met het LOC (vergezeld door cliëntenraden) en de projectleider. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van andere betrokken partijen (Nederlands jeugdinstituut NJi, AKJ, en het ministerie van JenV) (15 (groeps)gesprekken).
- ③ Om zicht te krijgen op de uitvoering van het Actieplan op de werkvloer en de aandachtspunten voor implementatie zijn (groeps)interviews gehouden bij Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, en Veilig Thuis-organisaties in vier geselecteerde (jeugdzorg) regio's (steekproef; 22 professionals gesproken).
- ③ Met de landelijke vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland, Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis en LOC, de projectleider en een vertegenwoordiger van het ministerie van JenV is een afsluitende reflectie- en vooruitkijksessie belegd (6 deelnemers).

## Duiding van de uitkomsten

De uitkomsten van onderhavig onderzoek geven een tussenstand van de uitvoering van het Actieplan dat een looptijd heeft tot en met 2021. De uitkomsten geven zicht op hoe ver de uitvoerders anno eind 2019 zijn met de acties, en wat er de twee volgende jaren kan of nog zou moeten gebeuren om de implementatie te voltooien en impact van de acties te mogen verwachten.

Bij de uitvoering van het Actieplan is tot dusverre, conform planning, vooral ingezet op landelijke activiteiten van de betrokken organisaties en landelijke (beleids)instanties. Daarmee zijn voorbereidingen

---

<sup>3</sup> Advies- en klachtenbureau jeugdzorg.

getroffen en is draagvlak gecreëerd, maar zijn nog beperkt activiteiten ingezet gericht op de werkvloer, in de regio's. De daadwerkelijke implementatie op de werkvloer zal plaatsvinden in de volgende fase in 2020 en 2021. Dat betekent dat op dit moment resultaten maar heel beperkt kunnen worden verwacht van actiepunten op de werkvloer. De tussenevaluatie heeft ook niet tot doel te onderzoeken of het feitenonderzoek merkbaar is verbeterd voor kinderen, ouders en professionals. Dat is wellicht onderdeel van een latere evaluatie. Ook geeft deze tussenevaluatie geen compleet beeld van wat er al op de werkvloer gebeurt.

Voorts merken we op dat het in deze studie geschetste beeld van de praktijk op de werkvloer is gebaseerd op een steekproef, namelijk gesprekken met 22 professionals in vier jeugdzorgregio's.

## Uitkomsten

Het onderzoek resulteerde in de volgende uitkomsten, die we samenvatten aan de hand van de onderzoeksvragen.

### A. Potentieel doelbereik

#### 1 *In hoeverre kan het Actieplan er toe leiden dat de gestelde doelen worden bereikt?*

De opgaven van het Actieplan zijn het realiseren van een respectvolle bejegening van kinderen en ouders; een goede informatievoorziening en ondersteuning voor kinderen en ouders; zorgvuldige, actuele en begrijpelijke rapportages; en het versterken van de rechtspositie van kinderen en ouders. Om zo ook te voldoen aan artikel 3.3 van de Jeugdwet: de verplichting om in rapporten of verzoekschriften de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren.

Aan de hand van een eerste inhoudelijke analyse van de uitgangspunten (analyse van de beleidslogica) is nagegaan of het in theorie aannemelijk is dat de doelen worden bereikt met de in het Actieplan beschreven acties. Daaruit blijkt dat het aannemelijk dat de acties in hoofdzaak zullen bijdragen aan de elementen goede informatievoorziening en ondersteuning van kinderen en ouders, en de kwaliteitsaspecten van de rapportages. Minder vanzelfsprekend is het dat uitvoering van het Actieplan direct zal leiden tot een meer respectvolle bejegening omdat de doelen en acties daar niet rechtstreeks op gericht zijn. Ze kunnen daaraan wel bijdragen maar dit vraagt een passende uitwerking en operationalisering van betreffende acties. De attitude van de professionals in het algemeen staan in het Actieplan centraal. Deze aandacht kan leiden – maar dit is logischerwijs niet noodzakelijk – tot meer bewustwording en daarmee een bijdrage leveren aan een meer respectvolle bejegening. De uitvoering van het Actieplan zal (nog) niet leiden tot versterking van de rechtspositie van kinderen en ouders. Mocht uit de in dit kader uit te voeren acties (verkenning, onderzoek) blijken dat versterking van de rechtspositie noodzakelijk is, dan zou dit mogelijk op langere termijn kunnen leiden tot initiatieven ter

versterking van de rechtspositie. Mits daaraan een passende uitwerking en operationalisatie van acties wordt gekoppeld.

Ten slotte gaf de minister van Justitie en Veiligheid bij de aanbieding van het Actieplan aan te kiezen voor een zo praktisch mogelijke invulling van de acties. Deze “praktische verbeterlag” is “in het beste belang van zowel de kinderen als de ouders.” In het Actieplan zelf is dan ook aangegeven dat het realiseren van de gestelde doelen centraal staat en dat er wordt aangestuurd op een verdere uitwerking van het Actieplan waarbij ook nieuwe acties in overweging worden genomen, dan wel dat aanpassingen nodig blijken te zijn. Dat betekent dat er binnen het Actieplan in principe voldoende ruimte is voor aanscherping en verdere operationalisatie van de acties, bijvoorbeeld op basis van de uitkomsten van de tussenevaluatie.

## B. Uitvoering en eerste resultaten

*2 In hoeverre, op welke wijze en met welk resultaat zijn de acties uit in het Actieplan gerealiseerd? Doen zich bij de uitvoering knelpunten, barrières of onvoorziene (neven)effecten voor? Zo ja, welke? Zijn er regionale verschillen in de uitvoering? Zo ja, welke? Waarom?*

Het Actieplan kent verschillend-soortige acties. Sommige acties zijn landelijk en/of voorbereidend, andere betreffen de werkvloer. Sommige acties gaan ook om de bestending van al geldende afspraken/werkwijzen. Het is daardoor niet altijd eenduidig te beoordelen hoe ver de acties zijn gerealiseerd.

Gesteld kan worden dat het merendeel van de acties is opgepakt: 18 van de 21. Het betreft acties die inzetten op het (verder) realiseren van een respectvolle bejegening van kinderen en ouders; een goede informatievoorziening en ondersteuning voor kinderen en ouders; zorgvuldige, actuele en begrijpelijke rapportages; en het versterken van de rechtspositie van kinderen en ouders. Eind 2019 zijn daarvan 3 acties ‘gerealiseerd’. Deze 3 gerealiseerde acties zijn faciliterende en voorwaardenscheppende acties: het betreft de realisatie van de zogeheten ‘praatplaten’ en de afronding van twee onderzoeken ten behoeve van actielijn 4.

Vooralsnog is vooral ingezet op voorbereidende activiteiten – ook ten behoeve van de uitvoering van het Actieplan in de regio’s. Acties zijn nog niet geland op de werkvloer in de regio’s. Wel zijn er al (veel) initiatieven en gewenste uitvoeringspraktijken gaande die passen bij de uitgangspunten van het Actieplan, ook zonder dat bewust uitvoering is gegeven aan het Actieplan. Met het Actieplan lijken de initiatieven beter te kunnen worden aangemoedigd, gebundeld, gedeeld en geagendeerd.

Op basis van dit onderzoek is nog geen compleet beeld te geven van de huidige uitvoeringspraktijk op de werkvloer. Dat is ook niet onderzocht. Wel is duidelijk dat er regionale verschillen zijn. Dit blijkt uit de verschillende initiatieven waaraan uitvoering wordt gegeven in de verschillende regio’s.

- 3 *Hebben kinderen en ouders na de inwerkingtreding van het Actieplan signalen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en communicatie opgevangen? Om welke wijzigingen gaat het? In hoeverre stemmen de bevindingen van kinderen en ouders overeen? Worden de wijzigingen door kinderen en ouders ervaren als verbeteringen?*

Op basis van dit onderzoek valt niet te zeggen of kinderen en ouders signalen hebben opgevangen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en communicatie. Dat is ook niet onderzocht. De verwachting is echter dat, omdat er nog geen implementatie op de werkvloer heeft plaatsgevonden, zij nog geen wijzigingen hebben bemerkt.

## C. Hoe verder

- 4 *In hoeverre ontwikkelen de resultaten van het Actieplan zich in de richting van de nagestreefde doelen?*  
Gezien de eerste inhoudelijke analyse van de uitgangspunten en het aantal ingezette landelijke en voorbereidende acties valt (gedeeltelijk) doelbereik op termijn te verwachten. We constateren dat er anno eind 2019 nog geen sprake is van doelbereik. De acties zijn nog niet ver genoeg gevorderd en er heeft nog geen implementatie in de regio's plaatsgevonden.

- 5 *Zijn aanpassingen/verbeteringen in het Actieplan en/of uitvoering mogelijk/wenselijk? Zo ja, welke?*  
Aanpassingen in het Actieplan zijn op dit moment niet wenselijk volgens landelijke stakeholders. De invoering op regionaal niveau moet eerst gaan plaatsvinden. Volgens de onderzoekers zijn met name het verder uitwerken van acties ten aanzien van wederzijdse respectvolle bejegening zinvol. Om overall te kunnen komen tot (meer mogelijke) effecten zou bij de verdere uitwerking van betreffende acties meer geoperationaliseerd dienen te worden wat professionals nu echt anders moeten doen dan ze nu doen.

Door stakeholders zijn randvoorwaarden en aandachtspunten benoemd voor de verdere uitrol van het Actieplan. Dit betreft onder andere:

- 🕒 Investeren in en behouden van draagvlak op uitvoerend, management en directieniveau, ook ten opzichte van de veelheid aan andere programma's (zoals Zorg voor de Jeugd, Geweld hoort nergens thuis en Scheiden zonder Schade).
- 🗣️ Voldoende communicatie over (de implementatie van het Actieplan) feitenonderzoek richting de professionals op de werkvloer en kinderen en ouders.
- 🕒 Het beschikbaar stellen van benodigde tijd, en daarmee aandacht geven aan de druk in de jeugdbeschermingsketen (personele tekorten, wachtlijsten, financiële tekorten).
- 👥 Het betrekken van kinderen en ouders.

Onderzoekers voegen daaraan toe dat om verandering onder professionals te bewerkstelligen, constante aandacht op de werkvloer dient uit te gaan voor professionalisering en kwaliteitsborging. Goede ondersteuning is daarbij onmisbaar.

## D. Betrekken van kinderen en ouders bij eindevaluatie

6 *Op welke wijze kan bij kinderen en ouders betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming m.b.t. ouders/kinderen zijn gerealiseerd?*

Op twee manieren kan bij kinderen en ouders betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming m.b.t. ouders/kinderen zijn gerealiseerd:

- ① door de cliënttevredenheid of cliëntervaring te monitoren;
- ② door klachten over feitenonderzoek en rapportage te monitoren en analyseren.

Voor het meten van cliënttevredenheid dient een monitor te worden opgezet, opdat bij de verschillende organisaties periodiek en op een vergelijkbare manier wordt gemeten. Op dit moment is het houden van cliënttevredenheidsonderzoeken geen standaard, hier wordt door de organisaties wisselend invulling aan gegeven.

Het periodiek bijhouden van klachten gebeurt wel standaard door organisaties. Er wordt onderscheid gemaakt tussen formele klachten (zoals beschreven in de klachtprocedure in de jeugdwet) en informele klachten (waarbij de weg richting klachtcommissie niet is bewandeld). De klachten worden (verplicht) gerapporteerd aan het AKJ. Deze gegevens kunnen worden benut voor een klachtenanalyse.

Er is nog een indicator waarmee zicht kan worden verkregen op de beoogde verbeteringen: de toegenomen kwaliteit van rapportages. De kwaliteit van de rapportages kan worden gemonitord als onderdeel van cliënttevredenheidsonderzoeken, maar ook aan de hand van de meningen van professionals en ketenpartners.

## Slotbeschouwing

In 2018 is door een kerngroep bestaande uit Jeugdzorg Nederland, Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis en het LOC, in samenwerking met andere ketenpartners en ondersteund door de ministeries van JenV en VWS, een Actieplan opgesteld om te komen tot verbeterd feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. Conform het implementatieplan van de kerngroep is in 2019 uitwerking gegeven aan landelijke en voorbereidende acties. Mede ten gevolge van deze focus ontbrak het voorsnog aan een duidelijke en actieve communicatielijn richting kinderen en ouders. Het zelfde geldt voor de professionals in regio's. Dit staat op de agenda voor 2020 en 2021.

Het is lastig causale verbanden te leggen tussen acties in Actieplan en resultaten – laat staan aan te tonen in welke mate het Actieplan resulteert in verbeterd feitenonderzoek. Er zijn bijvoorbeeld al (veel) initiatieven en gewenste uitvoeringspraktijken gaande die passen bij de uitgangspunten van het Actieplan, ook zonder dat bewust uitvoering is gegeven aan het Actieplan. Ook is het in sommige gevallen lastig te bepalen wanneer een actie is voltooid. Wel lijken met het Actieplan initiatieven beter aangemoedigd, gebundeld, gedeeld en geagendeerd. Ook de samenwerking tussen de landelijke

jeugdbeschermingsorganisaties is versterkt en er worden meer gezamenlijke afwegingen gemaakt van ontwikkelingsbedreiging en onveiligheid.

Gezien de aanleiding van het Actieplan en de duidelijke boodschap van kinderen en ouders om te komen tot verbeterd feitenonderzoek, ligt het in de lijn der verwachting kinderen en ouders (meer) intensief te betrekken bij de verdere uitvoering van het Actieplan. Het is voor de organisaties al jaren zoeken naar een goede manier om de verschillende oudergroeperingen te betrekken en in gesprek te blijven, waarbij sprake moet zijn van wederzijdse respectvolle bejegening.

Een verbeterde samenwerking tussen de jeugdbeschermingsorganisaties in de regio's ten aanzien van het Actieplan, is een randvoorwaarde om te komen tot een succesvolle uitvoering van het Actieplan. Er zijn grote verschillen in samenwerkingsvormen, zowel binnen als tussen organisaties. De samenwerking is voor verbetering vatbaar. De geplande regiobijeenkomsten in de vervolgfase van het Actieplan kunnen hieraan een bijdrage leveren. Ook zijn er andere bewegingen in het jeugdbeschermingsveld die inzetten op een verbeterde samenwerking.

Het Actieplan is aangeboden in 2018 en loopt tot en met 2021. Te zeggen dat 18 acties zijn opgepakt en 3 van de 21 acties zijn afgerond, en dat er vooralsnog geen sprake is van doelbereik, doet al het voorbereidende werk en de energie die er in is gestoken door de organisaties tekort. Nu anno 2020 breekt het kritische moment aan waarop fase 2 van de implementatie wordt ingezet, de regionale uitrol, en de acties dienen te gaan landen op de werkvloer van de jeugdbeschermingsorganisaties. De landelijke kick-off en regiobijeenkomsten staan op het moment van schrijven in de planning en daar zit, aldus de kerngroep, veel energie op. Ook andere activiteiten gericht op het verder uitvoeren van acties zijn gepland. Dat laat onverlet dat de verdere borging van de acties blijvend draagvlak vraagt van professionals, hun managers én de bestuurders. Ook na de uitvoering van het Actieplan. Met het afvinken van de acties alleen is er nog geen garantie voor een verbetering van het feitenonderzoek.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Op grond van het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) heeft ieder kind het recht om bij zijn ouders op te groeien. Als binnen de thuissituatie problemen ontstaan en daarbij “de ontwikkeling van het kind ernstig wordt bedreigd”, is de overheid verplicht om - in het belang van het kind - in te grijpen. Bij wet is geregeld dat de overheid maatregelen kan treffen om de bedreiging van het kind in de thuissituatie op te heffen, bijvoorbeeld door middel van een ondertoezichtstelling en/of uithuisplaatsing. Dergelijke ingrijpende maatregelen zijn altijd verstrekkend en hebben een grote impact op het leven van zowel het kind als de ouders. Het is daarom van belang dat deze maatregelen zorgvuldig zijn voorbereid en onderbouwd. Dat ze op de van belang zijnde feiten worden gebaseerd en dat deze feiten volledig in rapportages en verzoekschriften terugkomen, zodat de rechter op basis van de juiste feiten en omstandigheden kan beoordelen of een maatregel ingezet moet worden, en zo ja welke.

De Kinderombudsman wees er in zijn rapport “Is de zorg gegrond?” (2013)<sup>4</sup> op dat dit niet in voldoende mate gebeurde. Daarna is er veel aangepast in de werkwijzen van betrokken instellingen, en met de invoering van de Jeugdwet in 2015 zijn de eisen ten aanzien van het feitenonderzoek wettelijk verankerd. In artikel 3.3 van de Jeugdwet is opgenomen dat de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) en de Gecertificeerde Instellingen (GI) die jeugdbescherming uitvoeren, verplicht zijn om in rapporten of verzoekschriften de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren. Dit betekent dat de Raad voor de Kinderbescherming en de Gecertificeerde Instellingen zich moeten richten op het verzamelen van feiten, gebeurtenissen en omstandigheden die objectiveerbaar zijn. Ten aanzien van het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen<sup>5</sup> is nog altijd ruimte voor verbetering, ook volgens de betrokken instellingen zelf.<sup>6</sup>

### Evaluatie Actieplan

In juni 2018 is het Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen (verder: Actieplan) aangeboden aan de Tweede Kamer<sup>7</sup>. Dit Actieplan is opgesteld door Jeugdzorg Nederland (JN) namens de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis (VT) - namens Veilig Thuis, in nauwe samenwerking met Landelijk Overleg Cliëntenraden

---

<sup>4</sup> De Kinderombudsman, *Is de zorg gegrond?*, KOM/008/2013 10 december 2013.

<sup>5</sup> Met ‘jeugdbeschermingsketen’ worden alle actoren bedoeld die betrokken zijn bij het al dan niet opleggen van een kinderbeschermingsmaatregel.

<sup>6</sup> Zie: Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen. Respect voor kind, ouder en professional.

<sup>7</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2017 – 2018, Kamerstuk 31 389, nr. 622.

Zeggenschap in de Zorg (LOC) - namens de ouders/kinderen<sup>8</sup>. Doel van het Actieplan is om het feitenonderzoek, de besluitvorming en de communicatie daarover (ook met ouders/kinderen) in de jeugdbescherming te verbeteren.

Het Actieplan is aangeboden in 2018 en de uitvoering van het plan loopt van 2019 tot en met 2021. De minister heeft de Tweede Kamer toegezegd na twee jaar de balans te willen opmaken en te "laten onderzoeken of het feitenonderzoek merkbaar verbeterd is voor kinderen, ouders en professionals".<sup>9</sup> Het onderhavige onderzoek voorziet daarmee in een 'tussenevaluatie' van het Actieplan, waarin de voortgang van de acties wordt gemonitord. De monitor beoogt een beeld te geven van hoe ver de uitvoerders zijn eind 2019, en van wat er nog kan en dient te gebeuren in de follow up van de uitvoering in 2020 en 2021.

### **Box 1: Actieplan verbetering feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen**

Het Actieplan verbetering feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen; Respect voor kind, ouder en professional, 2018-2021, heeft tot doel te komen tot goed feitenonderzoek en onderbouwde besluiten in de jeugdbeschermingsketen, met betrokkenheid van kinderen en ouders.

Het plan voorziet in 21 acties die "aanzienlijk kunnen bijdragen aan het verbeteren van het feitenonderzoek en de rapportages in de jeugdbescherming". De acties zijn uitgewerkt langs de volgende (actie)lijnen:

Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders

Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders

Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage

Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

Het Actieplan is opgesteld door de jeugdbeschermingsorganisaties zelf, vertegenwoordigd door: Jeugdzorg Nederland, de landelijke Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis. Dit gebeurde in nauw overleg met LOC om de positie van kinderen en ouders te borgen, en in overleg met andere organisaties, ondersteund door de ministeries van Justitie en Veiligheid en Volksgezondheid Welzijn en Sport. De landelijke vertegenwoordigers zijn verenigd in 'de kerngroep'.

Het Actieplan is aangeboden aan de Tweede Kamer in 2018 en loopt tot en met 2021. De implementatie van het plan is gefaseerd ingezet. In 2019 (fase 1) ligt de focus op de uitvoering van landelijke activiteiten van de betrokken organisaties en landelijke (beleids)instanties. Dit zijn ook voorbereidende acties, die nodig zijn voor de uitrol van acties op de werkvloer. De daadwerkelijke uitrol van de acties op de werkvloer in de regio's is voorzien in 2020 en 2021 (fase 2), de borging daarvan in fase 3 (2020 en 2021).

De kerngroep heeft in 2019 een projectleider aangesteld om de implementatie te begeleiden. De projectleider en de kerngroep samen spelen een grote rol bij fase 1 van de uitvoering van het Actieplan. Het NJi is door de kerngroep gevraagd vanuit haar landelijke kennisrol een bijdrage te leveren aan het Actieplan.

Zie verder hoofdstuk 2 voor een verdere toelichting op de totstandkoming en inhoud van het Actieplan, alsmede de partijen en personen die daarbij een rol spelen zoals Jeugdzorg Nederland en de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis en de Veilig Thuis-organisaties, de projectleider, het LOC en kinderen en ouders. Voor de beschrijving van het proces van invoering van het Actieplan en de rol van o.a. het NJi daarbij, verwijzen we naar hoofdstuk 4.

<sup>8</sup> Het LOC is een stichting die zich inzet voor cliënten van zorg, waaronder cliënten van de jeugdzorg. Het LOC faciliteert en ondersteunt cliëntenraden. Voor de precieze rol van het LOC verwijzen we naar hoofdstuk 2.

<sup>9</sup> Brief van minister van Rechtsbescherming aan TK dd 6 juni 2018, onderwerp Actieplan Verbetering Feitenonderzoek



Het WODC heeft op aanvraag van het Directoraat-Generaal Straffen en Beschermen DSP-groep opdracht gegeven tot het uitvoeren van dergelijke tussenevaluatie. Dit onderzoek behelst naast een beknopte uiteenzetting van de beleidslogica, onderzoek naar de implementatievoortgang van het Actieplan. In dit rapport worden de uitkomsten beschreven.

## 1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Deze tussenevaluatie moet de volgende probleemstelling beantwoorden (hoofdvragen):

- A. Kunnen met het Actieplan de gestelde doelen worden bereikt?
- B. Wat zijn de (tussentijdse) resultaten van het Actieplan?
- C. In hoeverre ontwikkelen deze zich in de richting van de nagestreefde doelen?
- D. Zijn aanpassingen/verbeteringen ten aanzien van het Actieplan mogelijk/wenselijk? Zo ja, welke?

De probleemstelling is vertaald naar de volgende onderzoeksvragen.

### A. Potentieel doelbereik

- 1 In hoeverre kan het Actieplan er toe leiden dat de gestelde doelen worden bereikt?

### B. Uitvoering en eerste resultaten

- 2 In hoeverre, op welke wijze en met welk resultaat zijn de acties uit in het Actieplan gerealiseerd? Doen zich bij de uitvoering knelpunten, barrières of onvoorziene (neven)effecten voor? Zo ja, welke? Zijn er regionale verschillen in de uitvoering? Zo ja, welke? Waarom?
- 3 Hebben kinderen en ouders na de inwerkingtreding van het Actieplan signalen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en de communicatie opgevangen? Om welke wijzigingen gaat het? In hoeverre stemmen de bevindingen van kinderen en ouders overeen? Worden de wijzigingen door kinderen en ouders ervaren als verbeteringen?

### C. Hoe verder

- 4 In hoeverre ontwikkelen de resultaten van het Actieplan zich in de richting van de nagestreefde doelen?
- 5 Zijn aanpassingen/verbeteringen in het Actieplan en/of de uitvoering mogelijk/wenselijk? Zo ja, welke?

### D. Betrekken van kinderen en ouders bij eindevaluatie

- 6 Op welke wijze kan bij kinderen en ouders betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming met betrekking tot ouders/kinderen zijn gerealiseerd?

## 1.3 Methoden van onderzoek en duiding uitkomsten

### Methoden van onderzoek

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen zijn verschillende methoden ingezet. De methoden staan onder de samenvattende tabel 1.1 toegelicht.

Tabel 1.1 Methoden van onderzoek

	A: Potentieel doelbereik	B: Uitvoering en eerste resultaten	C: Hoe verder	D: Betrekken van kinderen en ouders bij eindevaluatie
Document-studie potentieel doelbereik				
Deskresearch uitvoering acties				
Analyse registratie gegevens Advies en klachtenbureau jeugdzorg (AKJ)				
Semi- gestructureerde interviews vertegenwoordigers landelijke partijen Jeugdzorg Nederland, Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis, LOC, projectleider, NJi, AKJ (in totaal 15 (groeps) gesprekken)				
Semi- gestructureerde(groeps) interviews in vier regio's Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis (in totaal 22 professionals gesproken)				
Reflectie- en vooruitkijk sessie (6 deelnemers)				

#### Documentstudie potentieel doelbereik

We hebben documentstudie ingezet, waarbij het Actieplan en de beschikbare onderliggende documenten, zoals verslagen van het LOC, beleidsnotities en de kamerbrieven, zijn bestudeerd. Aan de hand van de documenten zijn we nagegaan in hoeverre het plausibel is dat de vier actielijnen zullen bijdragen aan het bereiken van de gestelde doelen van het Actieplan.

#### Deskresearch uitvoering acties

Om inzicht te krijgen in de mate waarin acties formeel zijn verankerd, zijn werkprocessen, protocollen en handleidingen gebruikt. We hebben de volgende documenten geraadpleegd:

- 🕒 Het Kwaliteitskader van de Raad voor de Kinderbescherming (2016): Het Kwaliteitskader is het algemene kader dat van toepassing is op de werkwijze van de Raad voor de Kinderbescherming en is leidend bij de behandeling van zaken door medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming.
- 🕒 Grondslagen raadsonderzoek (2012): De grondslagen van de Raad vormen het fundament voor het methodisch werken in de raadsonderzoeken en richt zich op: het verbinden van de praktijk met de juridische en pedagogische normen, het expliciet beschrijven en bespreken van de afwegingen en onderbouwingen van voorgenomen beslissingen, het zichtbaar maken van de inhoudelijke rol van de Raad en transparanter te werken en positioneren.

- ③ De richtlijn 'Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren' (2016) die de Gecertificeerde Instellingen hanteren (opgesteld door Jeugdzorg Nederland). Deze richtlijn, onderdeel van het privacy-regelement van de instellingen en onder andere bedoeld voor medewerkers, heeft expliciet aandacht voor feitenonderzoek en hoe om te gaan met de reactie en informatie van de cliënt (jeugdige(n) en/of ouders).
- ③ Het Handelingsprotocol Veilig Thuis (2019) betreft richtlijnen om zorgvuldig te handelen met het doel de eenduidigheid in het optreden van de Veilig Thuis-organisaties te vergroten. Voor de medewerkers van Veilig Thuis geeft dit protocol een duidelijke richtlijn voor hun handelen. Daarnaast biedt het protocol cliënten inzicht in de manier van handelen en informeren en hun rechten.

Om zicht te krijgen op de uitvoering van acties is gebruik gemaakt van relevante verantwoordings- en voortgangsrapportages en subsidieverzoeken aan het ministerie van JenV, en interactieve overzichtsdokumentten afkomstig van de projectleider en landelijke vertegenwoordigers van betrokken partijen (verenigd in de kerngroep), zoals het Interactief overzicht Acties Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen en de Middelenmatrix, interactief overzicht van middelen in de Jeugdbeschermingsketen (Communicatiemateriaal vanuit de kerngroep/projectleider).<sup>10</sup>

### **Analyse registratiegegevens AKJ**

We hebben gegevens van het AKJ geanalyseerd om inzicht te krijgen in de klachten van kinderen en ouders op de jeugdbeschermingsketen (N= 12.153). De uitkomsten van de analyse geven een voorschot op uitkomsten van een klachtenanalyse, wat mogelijk inzicht kan geven in de mate van implementatie van het Actieplan.<sup>11</sup>

### **Semi- gestructureerde interviews landelijke partijen**

Om zicht te krijgen op de uitvoering van het Actieplan en de eerste resultaten zijn interviews gehouden met de (landelijke) vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming en het Landelijk Netwerk Veilig Thuis, alsmede met het LOC en de projectleider. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van andere betrokken partijen: het NJi, AKJ, en het ministerie van JenV, en sloten bij het eerste gesprek met het LOC vertegenwoordigers van drie cliëntenraden aan.

We hebben op twee momenten gesprekken gevoerd met genoemde vertegenwoordigers. In totaal betrof het in het voorjaar 8 (groeps)gesprekken en aan het eind van 2019 7 (groeps)gesprekken (het gesprek met

<sup>10</sup> Aanvankelijk dachten we voor dit doel ook gebruik te maken van de voorlopige uitkomsten van het NJi, die in het Actieplan is opgenomen als uitvoerder van diverse actiepunten in het Actieplan. Het NJi heeft (o.a.) als actie onderzoek te doen naar goede en minder goede voorbeelden van samenwerking tussen professionals, kinderen en ouders, cliëntondersteuning en vertrouwenswerk, rapportages, en deze resultaten te verspreiden. De resultaten zouden najaar 2019 bekend worden gemaakt. Dit is verschoven naar februari 2020 – dat is na het schrijven van dit onderzoeksrapport – waardoor deze niet konden worden gebruikt ten behoeve van deze tussenevaluatie.

<sup>11</sup> Aanvankelijk wilden we met de registratiegegevens een beeld verkrijgen van klachten in de geselecteerde regio's om in de interviews op door te vragen. Gezien de aangescherpte onderzoeksopzet is hier vanaf gezien.

AKJ is niet herhaald). Daarnaast is er meerdere malen tussentijds overleg geweest met de projectleider om de implementatie goed te kunnen volgen.

### **Semi- gestructureerde(groeps) interviews in vier regio's met medewerkers van GI, RvdK en VT**

Om zicht te krijgen op de uitvoering van het Actieplan en de aandachtspunten voor implementatie zijn groepsinterviews gehouden bij Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis-organisaties in vier geselecteerde (jeugdzorg) regio's: Amsterdam, Haaglanden, Noord Nederland, Zeeland. Met deze selectie beoogden we regio's te selecteren waarvan kan worden geleerd omdat daar enige ervaring ten aanzien van een of enkele acties is opgedaan. We hebben respondenten in de eerste fase van het onderzoek gevraagd naar 'voorlopers' en 'interessante voorbeelden' ten aanzien van bejegening van kinderen, ouders en professionals en het doen van goed feitenonderzoek. Met de uiteindelijke selectie van de genoemde regio's beoogden we tevens landelijke spreiding te realiseren.

In deze vier regio's zijn groepsinterviews gehouden met een vertegenwoordiging van personeel van de organisaties van de geselecteerde organisaties. We beoogden per regio per organisatie te spreken met in ieder geval een uitvoerende professional en een professional die (ook) zicht heeft op het functioneren van het team/de organisatie. Uiteindelijk zijn in totaal op deze wijze 22 professionals gesproken van Veilig Thuis (8), Raad voor de Kinderbescherming (7) en Gecertificeerde Instellingen (7).

### **Reflectie en vooruitkijksessie**

Met landelijke vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis, het LOC, de projectleider en een vertegenwoordiger van JenV, in totaal 6 deelnemers, is een afsluitende sessie belegd. Deze sessie leverde aanvullende inzichten op ten aanzien van mogelijke/wenselijke aanpassingen/verbeteringen ten aanzien van het Actieplan, hoe kinderen en ouders te betrekken ten behoeve van de eindevaluatie, en aandachtspunten voor de verdere implementatie van het Actieplan.

## **Bijstelling onderzoek**

Op basis van voortschrijdend inzicht en in afstemming met de begeleidingscommissie is het onderzoek gaandeweg op onderdelen aangepast. In het algemeen is er een groter accent gelegd op de *randvoorwaarden voor implementatie* op de werkvloer, bij de organisaties in de regio's. Aanvankelijk was het de bedoeling om meer in te zetten op onderzoek naar resultaten op de werkvloer door een enquête uit te zetten in alle regio's. Ook dachten we in de verdiepende studie in de regio's in gesprek te gaan met een beperkt aantal kinderen en ouders en een regionale klachtenstudie uit te voeren.

De voornaamste reden voor deze bijstellingen is dat de focus in de eerste fase van de uitvoering van het Actieplan lag op landelijke activiteiten van de betrokken organisaties en landelijke (beleids)instanties. Er is nog niet ingezet op de uitrol van acties op de werkvloer in de regio's. De uitvoering van het Actieplan is

gefaseerd, zo bleek bij aanvang van het onderzoek, in verschillende fases. Nadat in 2018 het plan is aangeboden en een projectleider is gezocht (fase 0), is in 2019 ingezet op landelijke en voorbereidende acties (fase 1). Pas in een volgende fase (fase 2), na de scope van dit onderzoek, worden de acties op de werkvloer uitgerold en kan resultaat worden verwacht. Dat is nu (eind 2019) heel beperkt het geval. Daarbij is de uitvoering van het Actieplan vertraagd: de start van de uitvoering was feitelijk in 2019, en niet na aanbidding van het plan aan de Tweede Kamer medio 2018.

Voor het volgen van de uitvoering en het in beeld brengen van resultaten is aanvankelijk een matrix opgesteld waarmee de voortgang van de uitvoering en de resultaten van het Actieplan kan worden gemonitord. De ordening in deze matrix gebeurt aan de hand van de 21 acties, gebundeld in de vier actielijnen. Voor elke actie beoogden we bij te houden:

- 1) acties zijn – voor zover van toepassing – opgenomen in protocollen, werkprocessen, instructies, etc.;
- 2) alle betrokken professionals passen die ook daadwerkelijk en op de juiste manier toe;
- 3) de beoogde doelen worden bereikt: artikel 3.3 van de Jeugdwet en de geformuleerde 'opgave' in het Actieplan. In stadium 3 wordt ook meegenomen wat kinderen en ouders merken van de inspanningen die in het kader van het Actieplan zijn gepleegd.<sup>12</sup>

Het werken met een dergelijke matrix bleek in de praktijk niet goed passend. De voornaamste reden daarvan was dat de acties van dermate verschillende aard zijn dat zij een verschillende wijze van implementatie vragen en – waar van toepassing – kregen. Daarbij heeft de implementatie op de werkvloer – waar van toepassing – nog niet plaatsgevonden. Uiteindelijk is er voor gekozen meer gedifferentieerde 'stadia van resultaat' te gebruiken en vooral ook beschrijvend te werk te gaan. Op die manier komt de gefaseerde uitvoering van het Actieplan en de verkregen informatie in de huidige situatie en meer tot zijn recht.

## Onderzoeksperiode

De tussenevaluatie startte in januari 2019. Het merendeel van het veldwerk vond plaats in het voorjaar (landelijk), najaar (regio's) en eind van 2019 (landelijk). De afsluitende reflectiesessie werd eind januari 2020 gehouden.

## Begeleidingscommissie

Het onderzoek is begeleid door een onafhankelijke begeleidingscommissie: zie bijlage 1 voor de samenstelling van deze commissie.

---

<sup>12</sup> Dit stuk is overgenomen uit een eerdere toelichtende passage op de tussenevaluatie in de startnotitie.

## 1.4 Duiding van de resultaten

Bij het onderzoek en de interpretatie van de resultaten moeten enkele opmerkingen worden geplaatst.

Ten eerste moet worden benadrukt dat de voorliggende evaluatie een tussenevaluatie is. De implementatie van het Actieplan is op het moment van onderzoek anno eind 2019 in volle gang en loopt nog tot en met 2021. De tussenevaluatie geeft zicht op hoe ver de uitvoerders zijn met de acties na fase 1 van het Actieplan, en vervolgens op wat er de twee volgende jaren kan en dient te gebeuren. Daarbij is in fase 1 vooral ingezet op landelijke activiteiten van de betrokken organisaties en landelijke (beleids)instanties. De tussenevaluatie heeft dus niet tot doel te onderzoeken of het feitenonderzoek merkbaar is verbeterd voor kinderen, ouders en professionals. Dat is wellicht onderdeel van de latere evaluatie.

De uitkomsten van het rapport zijn gestoeld op meerdere bronnen maar het merendeel van de informatie is afkomstig uit interviews. De evaluatie is daarmee een overwegend kwalitatieve studie geworden, waarbij vertegenwoordigers van de betrokken landelijke organisaties en professionals op de werkvloer is gevraagd in hoeverre zij bezig zijn met (de implementatie van de 21 acties over) een respectvolle bejegening van kinderen en ouders, informeren en ondersteunen van kinderen en ouders, kwaliteit van onderzoek en rapportage, en de verkenning van de rechtspositie van kinderen en ouders. Daarmee zijn de uitkomsten van het onderzoek potentieel subjectief. Waar mogelijk zijn antwoorden vanzelfsprekend gecrossvalideerd. Dat wil zeggen dat uitkomsten met verschillende bronnen met elkaar worden vergeleken.

## 1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op het Actieplan, de verschillende actoren en de context. Vervolgens gaan we met een beknopte beleidslogica van het Actieplan in op de vraag hoe aannemelijk het is de gestelde doelen te bereiken met de acties in het plan. In hoofdstuk 4 richten we ons op het implementatieproces bij landelijke partijen en de regio's. Hoofdstuk 5 geeft zicht op de ontwikkeling richting doelbereik en de aandachtspunten voor verdere implementatie en evaluatie van het Actieplan. In het laatste hoofdstuk geven we een conclusie ten aanzien van de probleemstelling van het onderzoek en een slotbeschouwing.

## 2 Het Actieplan

In dit hoofdstuk beschrijven we het Actieplan en de achtergrond. We gaan ook in op de organisaties die een rol spelen bij de uitvoering van het Actieplan. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op documenten en aangevuld met informatie uit interviews met landelijke stakeholders.

### 2.1 Totstandkoming

Directe aanleiding voor het tot stand komen van het Actieplan is de motie Bergkamp (2016), waarin zij verzoekt om een Actieplan waarheidsvinding.<sup>13</sup> Naar aanleiding van deze motie heeft het ministerie van JenV aan het LOC gevraagd om een aantal bijeenkomsten (tafels) te organiseren. In die bijeenkomsten gingen o.a. cliënten (kinderen en ouders) en professionals met elkaar in gesprek over de wijze waarop het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen dient te worden uitgevoerd.

Dit leidde ertoe dat op 10 november 2017 ruim 200 professionals vanuit de jeugdbescherming, de Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, (jeugdrecht)advocaten, kinderrechtters, wetenschappers, de Kinderombudsman, kinderen<sup>14</sup>, ouders en gemeenten in Rotterdam met elkaar spraken over verbetering van het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. Dit landelijke congres, met als oorspronkelijke titel Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, was het slotstuk van vijf regiobijeenkomsten, waar 240 deelnemers intensief over dit onderwerp van gedachten hebben gewisseld en tot verschillende bijdragen voor dit Actieplan zijn gekomen.<sup>15</sup> Dit deden zij vanuit het perspectief van het kind, de ouder en de professional. Deze driehoek stond continu centraal, als leidraad voor het gesprek. Van de regionale en de landelijke bijeenkomsten is een rapport met bevindingen opgesteld door LOC. Die bevindingen zijn mede de basis voor dit Actieplan, zo staat vermeld. (Actieplan)<sup>16</sup>

In december 2017 is een kerngroep ingesteld die met de uitkomsten van de bijeenkomsten aan de slag ging en dit resulteerde uiteindelijk in het gezamenlijk opgestelde Actieplan. Deze kerngroep bestaat uit vertegenwoordigers van Jeugdzorg Nederland namens de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, het Landelijk Netwerk Veilig Thuis, LOC namens kinderen en ouders. Ook de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de beide ministeries JenV en VWS zijn actief betrokken geweest. Daarnaast hebben het Nederlands Jeugdinstituut (NJI), het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), de Nederlandse Orde Van Advocaten (Nova), de inspecties (IGJ en JenV), de Raad voor de Rechtspraak en de Kinderombudsman bijgedragen aan het Actieplan. (Actieplan)<sup>17</sup>

<sup>13</sup> TK Kamerstukken II, 2016/17, 34 550 XVI, nr. 86.

<sup>14</sup> In dit Actieplan wordt gesproken over kinderen. Daarmee worden ook bedoeld: jongeren en jeugdigen.

<sup>15</sup> Het traject is ingezet onder de noemer 'waarheidsvinding' en inmiddels is vervangen door noemer 'verbetering feitenonderzoek'.

<sup>16</sup> Zie: Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen. Respect voor kind, ouder en professional.

<sup>17</sup> Zie: Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen. Respect voor kind, ouder en professional.

Onder deze kerngroep is de term *waarheidsvinding* waarmee het traject is gestart, vervangen door *goed feitenonderzoek en onderbouwde besluiten*. Immers, zo wordt in het Actieplan toegelicht, in het plan staat het verbeteren van feitenonderzoek centraal. Het gaat hierbij onder meer om het zo volledig mogelijk reconstrueren van de feiten. Dit is nodig om te kunnen beoordelen welke zorg het kind nodig heeft. In de praktijk wordt door verschillende partijen hiervoor ook de term *waarheidsvinding* gebruikt. Met het begrip *waarheidsvinding* wordt niet het strafrechtelijke begrip *waarheidsvinding* bedoeld, het achterhalen van deze waarheid is immers niet altijd mogelijk.

Op 6 juni 2018 is het Actieplan door de minister voor Rechtsbescherming, mede namens de minister van VWS, aangeboden aan de Tweede Kamer<sup>18</sup>. Daarna is het Actieplan en de voorbereiding daarvan in het najaar van 2018 in uitvoering genomen.

## 2.2 Actieplan

In het plan staan 21 acties die betrokken (jeugdbescherming)organisaties in de periode 2018-2021 gaan uitvoeren om het feitenonderzoek en de rapportages in de jeugdbescherming te verbeteren. Het doel van het plan is te komen tot goed feitenonderzoek en onderbouwde besluiten in de jeugdbeschermingsketen, met betrokkenheid van kinderen en ouders, zoals aangekondigd in actielijn 5 van het programma Zorg voor de Jeugd: “jeugdigen beter beschermen als hun ontwikkeling gevaar loopt”.<sup>19</sup>

Met het Actieplan verbinden alle betrokken partijen zich om er gezamenlijk nog meer voor te zorgen dat (opgave Actieplan):

- ③ kinderen en ouders respectvol worden bejegend;
- ③ de ketenpartners hun werkzaamheden goed afstemmen op kinderen en ouders en elkaar;
- ③ kinderen en ouders ieder voor zich goede mogelijkheden hebben hun zienswijze, perspectief en beleving voor het voetlicht te brengen;
- ③ kinderen en ouders ieder voor zich zorgvuldig uitgelegd krijgen wat jeugdbescherming inhoudt en wat hun rechtspositie is; dat kinderen en ouders zorgvuldig uitgelegd krijgen wat de betrokkenheid van elke organisatie betekent en hoe die betrokkenheid eruit ziet in relatie tot de positie van het kind en de ouders;
- ③ partners in de jeugdbeschermingsketen kwalitatief goed feitenonderzoek uitvoeren op basis van hoor en wederhoor, resulterend in transparante rapportages die goed te volgen zijn voor kinderen en ouders. Hierdoor kunnen ingrijpende beslissingen goed worden onderbouwd en uitgelegd;
- ③ de attitude om op een planmatige professionele wijze samen te werken met kinderen en ouders, verder wordt ontwikkeld;

---

<sup>18</sup> Brief van minister van Rechtsbescherming aan TK dd 6 juni 2018, onderwerp Actieplan Verbetering Feitenonderzoek

<sup>19</sup> Actieprogramma Zorg voor de Jeugd, ministerie van VWS en ministerie van JenV, 2018.



- ⦿ bezien wordt hoe de (rechts)positie van kinderen en die van ouders binnen het wettelijk kader van een ondertoezichtstelling of een uithuisplaatsing kan worden versterkt.

De acties in het Actieplan zijn hierop gericht. Het gaat om verschillende soorten acties: acties die beogen dat bestaande maatregelen/protocollen/werkwijzen beter worden nageleefd, acties waarin die maatregelen/protocollen/werkwijzen zo nodig worden herijkt en aangescherpt. En nieuwe acties, bijvoorbeeld op het gebied van informatieverstrekking aan kinderen en ouders, en om samenwerking tussen kinderen, ouders en professionals te bevorderen.

De 21 acties zijn ondergebracht in vier actielijnen:

- ⦿ Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders
- ⦿ Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders
- ⦿ Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage
- ⦿ Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van alle acties in het Actieplan.

## 2.3 Betrokkenheid organisaties

Zoals eerder vermeld zijn de jeugdbeschermingsorganisaties zelf, vertegenwoordigd door Jeugdzorg Nederland, de landelijke Raad voor de Kinderbescherming en Landelijk Netwerk Veilig Thuis, de opstellers van het plan. Dit gebeurde in nauw overleg met LOC om de positie van kinderen en ouders te borgen, en in overleg met andere organisaties (zie 2.1). Deze landelijke organisaties zijn vertegenwoordigd in de kerngroep, die een grote rol speelt bij de implementatie van het plan. De kerngroep volgt onder andere het invoeringstraject, signaleert knelpunten en verbeterpunten, legt relaties met de regio's, met andere programma's en met de achterban voor het uitvoeren van regionale acties vanaf 2020, en informeert de opdrachtgevers.

Bij het uitvoeren van het Actieplan zijn verschillende organisaties betrokken. Dit zijn ten eerste de uitvoerende organisaties op regionaal niveau die een actieve rol spelen bij de uitvoering van jeugdbeschermingsmaatregelen:

- ⦿ Gecertificeerde Instellingen. Het betreft in totaal zestien verschillende eigenstandige organisaties. Er zijn onderlinge en lokale/regionale verschillen in onder andere organisatie en werkwijze. Op landelijk niveau worden deze organisaties vertegenwoordigd door Jeugdzorg Nederland.
- ⦿ Raad voor de Kinderbescherming. Een landelijke organisatie die regionaal werkt (in 42 jeugdzorgregio's).
- ⦿ Veilig thuis. Er zijn 26 Veilig Thuis-organisaties. Op landelijk niveau worden deze organisaties vertegenwoordigd door het Landelijk Netwerk Veilig Thuis.

Merk op dat de bestuurders van de Raad voor de Kinderbescherming, bestuurders van de Gecertificeerde Instellingen, en de bestuurders van de Veilig Thuis-organisaties de opdrachtgevers voor de uitvoering van het Actieplan zijn.

De uitvoeringsorganisaties hebben gezamenlijk een projectleider aangesteld voor de uitvoering van het Actieplan.

Ook het LOC is lid van het kernteam maar heeft, en zo ervaart het LOC dit ook, binnen het kernteam een bijzondere positie aangezien LOC geen uitvoeringsorganisatie in de jeugdbeschermingsketen is. LOC is, anders dan de Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis, ook geen opdrachtgever en geen eigenaar van het Actieplan.

## 2.4 Betrokkenheid kinderen en ouders

Kinderen en ouders zijn op verschillende momenten en op verschillende wijzen betrokken bij het Actieplan. Het LOC speelt daarbij een belangrijke rol als facilitator, organisator en spreekbuis. Waarbij het LOC duidelijk aantekent dat zij niet namens kinderen en ouders spreekt. Het LOC is een stichting die zich actief inzet om de medezeggenschap van cliënten binnen (onder andere) de jeugdbescherming te versterken. Het LOC faciliteert en ondersteunt cliëntenraden en helpt kinderen, jongeren en ouders die met jeugdbescherming te maken hebben (gehad), gehoord en geholpen te worden.

Zoals eerder vermeld is het LOC gevraagd door het ministerie van JenV om naar aanleiding van motie Bergkamp een aantal bijeenkomsten (tafels) te organiseren. Dit resulteerde in regionale en landelijke bijeenkomsten in 2017, waar onder andere kinderen en ouders hebben gesproken met professionals en wetenschappers over verbeteringen van het feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen (*Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen*). Uit de bijeenkomsten is, zo wordt beschreven in het Actieplan, naar voren gekomen dat een aantal cliënten (zowel kinderen als ouders) niet ervaart dat het feitenonderzoek voldoet aan hetgeen artikel 3.3 van de Jeugdwet beoogt.<sup>20</sup> De groep die niet tevreden is, meent dat op basis van onzorgvuldig onderzoek en foutieve informatie ingrijpende beslissingen worden genomen. Deze kinderen en ouders herkennen zich niet in de beschrijvingen van de rapportages, geven aan dat informatie in dossiers veelal is gebaseerd op aannames, vermoedens of eenzijdige informatie en dat deze informatie hen achtervolgt. Dit doet afbreuk aan het draagvlak van deze groep cliënten voor de beslissingen die op basis van de rapportages worden genomen. Cliënten geven ook aan dat het niet alleen gaat om de juiste weergave van feiten in rapportages. Het raakt ook de communicatie met en de attitude van de professionals richting kinderen en ouders in het jeugdbeschermingsproces als geheel, vanaf de

---

<sup>20</sup> Zie voor de uitkomsten van deze bijeenkomsten de verslagen die LOC in zorg heeft opgesteld: LOC, *Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regiobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017*.

wijkteams naar een melding bij Veilig Thuis en de start van het raadsonderzoek tot de beëindiging van de maatregel.

Kinderen en ouders ervaren dat ze te weinig invloed hebben op het gehele jeugdbeschermingsproces. Ze hebben het idee dat hun inbreng minder meeweegt dan de inbreng van professionals als het over veiligheid en ontwikkelingsmogelijkheden van het kind gaat. Kinderen en ouders voelen zich afhankelijk van de informatie die jeugdprofessionals in rapportages schrijven en lijken weinig mogelijkheden tot correcties te ervaren. Dit geeft hen een kwetsbare rechtspositie.

Op basis van de uitkomsten van de bijeenkomsten zijn door LOC algemene uitgangspunten geformuleerd die volgens de betrokkenen van de bijeenkomsten ten grondslag liggen aan het doen van goed feitenonderzoek. De punten zijn: het kind staat centraal; erken dat iedere situatie uniek is en handel daar passend naar; iedereen is gelijkwaardig; doe recht aan de beleving van alle betrokkenen.<sup>21</sup> Deze punten zijn vormend geweest bij de totstandkoming van het Actieplan.

Vervolgens zijn in maart en april 2018 door LOC nog vier regionale focusgroepen georganiseerd waarin het Actieplan op hoofdlijnen met ouders is doorgenomen. De reacties zijn waar mogelijk meegenomen bij de aanscherping en ter onderbouwing van het Actieplan. (bron: Actieplan)

Oudervertegenwoordiging in de jeugdbeschermingsketen is versnipperd. Er is ervoor gekozen om ouders en jongeren via het kanaal van het LOC te raadplegen. Er zijn oudervertegenwoordigingen die zich niet vertegenwoordigd voelen door het LOC.

## 2.5 Context

De context waarbinnen het Actieplan tot stand is gekomen en in gang is gezet is volgens alle geïnterviewden, zowel landelijk als regionaal, van groot belang om het Actieplan te plaatsen en de te verwachten resultaten te begrijpen. De volgende punten zijn benoemd in de interviews met professionals en/of tijdens de reflectiesessie met leden van de kerngroep:

- De jeugdbeschermingsketen staat onder druk. Er is sprake van personeelsproblemen en wachtlijsten in de hele jeugdbeschermingsketen. Ook zijn er financiële tekorten door lage tarieven van de gemeenten en tussen Gecertificeerde Instellingen onderling speelt concurrentie. Ten tijde van het veldwerk kwamen de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie Justitie en Veiligheid (hierna: de inspecties) met een noodoproep waarin deze feiten worden bevestigd en

---

<sup>21</sup> Zie het verslag LOC, Waarheidsvinding in de justitiële jeugdketen, bevindingen regiobijeenkomsten juni t/m oktober 2017, 30 november 2017.

onderbouwd.<sup>22</sup> Ter illustratie, een respondent uit een regio geeft aan dat het personeelsverloop in zijn organisatie per jaar 40% is. Met name Veilig Thuis-organisaties hebben het over toenames van het aantal aanmeldingen van gemiddeld 20%. Enkele van de onderzochte jeugdbeschermingsinstellingen staat of stond recent onder toezicht van de Inspectie (IGJ).

- ③ Het Actieplan moet gezien worden in relatie tot andere Actieplannen, pilots en programma's, die professionals en organisaties uitvoeren. Genoemd worden Scheiden zonder schade, Zorg voor de Jeugd, en Geweld hoort nergens thuis. Zij vragen allemaal aandacht van organisaties en professionals en liggen deels in elkaars verlengde.
- ③ Er is een beweging gaande waarbij Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis-organisaties dichterbij elkaar komen. In reactie op het inspectierapport hebben de bewindslieden van VWS en JenV de Tweede Kamer toegezegd te komen met een voorstel voor vereenvoudiging van het jeugdbeschermingsstelsel.<sup>23</sup> Ook op bestuurlijk niveau is er in toenemende mate sprake van gezamenlijkheid tussen de uitvoeringsorganisaties, in ieder geval voor wat betreft het Actieplan feitenonderzoek. Dit is positief en niet alleen helpend voor de uitvoering van het Actieplan, maar ook resultante van de uitvoering van het Actieplan, zo wordt door een geïnterviewde gesteld.
- ③ De urgentie voor verbeterde samenwerking tussen ketenpartners is groot, zo blijkt uit interviews en de diverse initiatieven die daarop worden ingezet. Een goed voorbeeld daarvan zijn de pilots in Amsterdam en de Zeeuwse gemeenten, waar bij een verregaande integratie van taken in de jeugdbeschermingsketen worden onderzocht (actielijn 5 van het programma *Zorg: pilot effectievere jeugdbescherming*).
- ③ Er is een brede discussie gaande over effectieve jeugdbescherming in algemeen zin, waarbij adequate rechtsbescherming ook een onderwerp is. In maart is de motie aangenomen van de Tweede Kamerleden Bergkamp (D66) en Van der Staaij (SGP), waarin wordt verzocht om een verdere verkenning van de normering van feitenonderzoek en het toetsingskader voor rechters in de jeugdbeschermingsketen.<sup>24</sup>
- ③ Er is een actieve lobby van verschillende oudervertegenwoordigingen die zich stevig inzetten voor een verbeterd feitenonderzoek in de jeugdbescherming. Enkele ouderorganisaties voelen zich niet vertegenwoordigd door het LOC. Zij hebben bezwaar aangetekend tegen de wijze waarop het Actieplan tot stand is gekomen (zonder hun participatie) en hebben te kennen gegeven het Actieplan niet te steunen omdat een aantal verbeterpunten volgens hen ontbreekt.

---

<sup>22</sup> Signalement Kwetsbare kinderen onvoldoende beschermd Jeugdbeschermingsketen in gevaar - IGJ en JenV - november 2019; Kwetsbare kinderen onvoldoende beschermd - IGJ en JenV - november 2019.

<sup>23</sup> Brief TK 7 november 2019 "Betreft Naar een betere organisatie van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering"

<sup>24</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2018-2019, 33 836, nr. 41.

## 3 Een beknopte beleidslogica

Dit hoofdstuk gaat in op het potentiële doelbereik van het Actieplan. Dit doen we door het achterhalen van de beleidslogica: eerste inhoudelijke analyse van de uitgangspunten. Daarmee gaan we na of het in theorie aannemelijk is dat de doelen worden bereikt met de in het Actieplan beschreven acties. In de laatste stap van het opstellen van de beleidslogica wordt een beeld gegeven van de randvoorwaarden waaraan voldaan moet zijn voor een succesvolle invoering van het Actieplan. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op documentenstudie.

We beantwoorden in dit hoofdstuk de onderzoeksvraag:

- 🕒 In hoeverre kan het Actieplan er toe leiden dat de gestelde doelen worden bereikt?

### 3.1 Beleidslogica

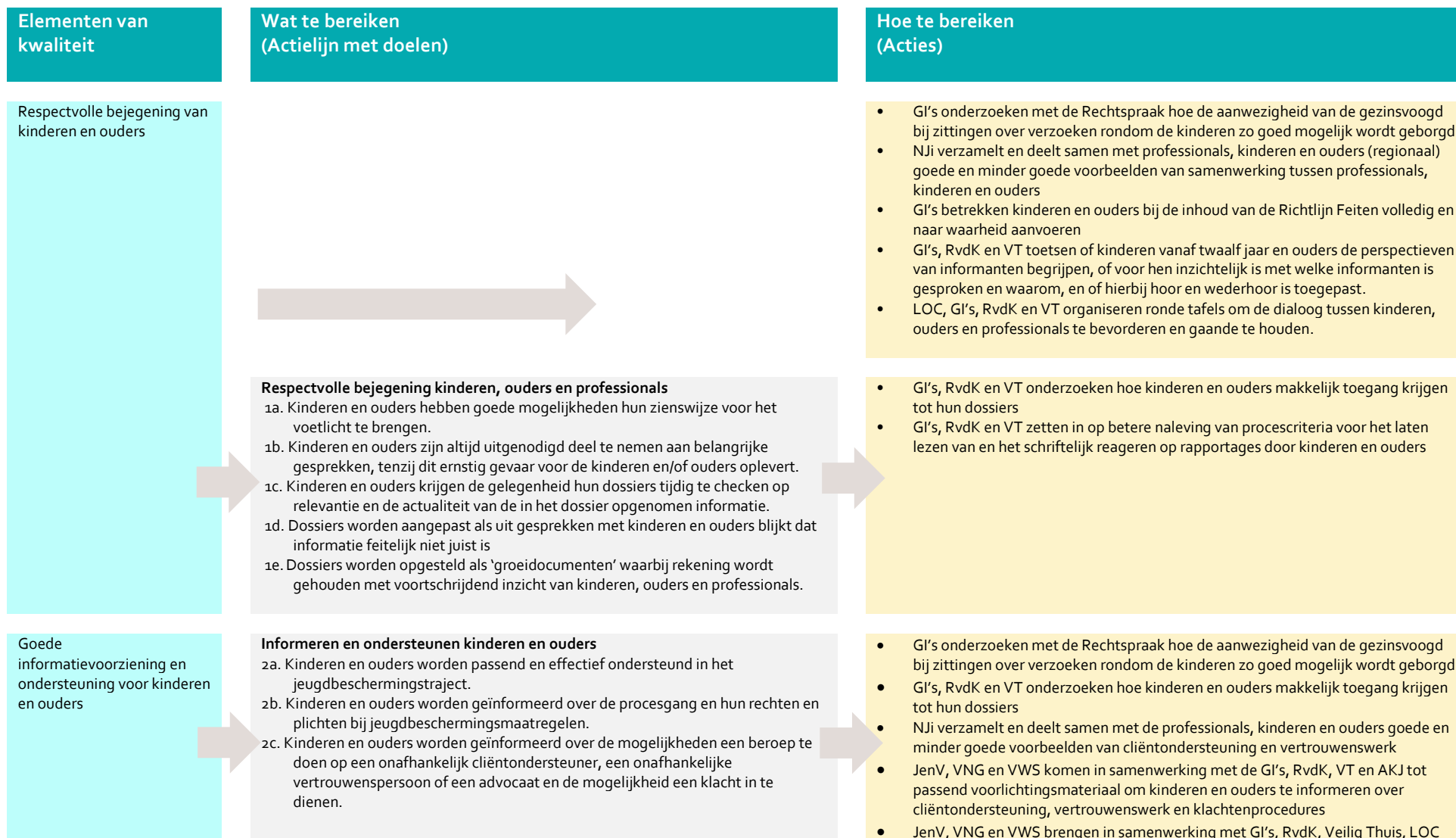
Het Actieplan is vooral gestoeld op praktijkervaringen, namelijk op basis van ervaringen van kind, ouders en professionals. Het is dus niet zo dat voorafgaand aan het opstellen van de uiteindelijke acties de verschillende actielijnen theoretisch zijn onderzocht of verkend. De beleidslogica die we hebben opgesteld is daarom beknopt en er is geen poging gedaan tot onderbouwing met wetenschappelijke literatuur.

We zijn nagegaan of het aannemelijk is dat de acties bijdragen aan het uiteindelijke doel van het Actieplan, namelijk verbetering van de kwaliteit van het feitenonderzoek. Daarvoor hebben we vastgesteld wat als de belangrijkste elementen van het begrip kwaliteit beschouwd kunnen worden. Deze elementen zijn afgeleid van het proces dat door (landelijke) organisaties is doorlopen bij het opstellen van het Actieplan. Dat leverde de volgende kwaliteitselementen:

- 🕒 Respectvolle bejegening van kinderen en ouders
- 🕒 Goede informatievoorziening en ondersteuning voor kinderen en ouders
- 🕒 Rapportages zijn zorgvuldig, actueel en begrijpelijk
- 🕒 Versterken rechtspositie kinderen en ouders.

Deze elementen van kwaliteit zijn gekoppeld aan de beoogde doelen per actielijn en acties zoals in het Actieplan vastgesteld. Dit is weergegeven in het schema op de volgende pagina's. Daarna wordt op basis van het schema per element van kwaliteit nagegaan in hoeverre het aannemelijk is dat de bijbehorende doelen en acties daaraan bijdragen.

## 3.2 Schema beleidslogica Actieplan





## 3.3 Relatie doelen en acties met elementen van kwaliteit

### **Algemene bevinding**

Het Actieplan kan in theorie een agenderende werking hebben. De aandacht die met het Actieplan uitgaat naar het verbeteren van feitenonderzoek, de besluitvorming en de communicatie daarover met kinderen en ouders, kan er toe bijdragen dat professionals op de werkvloer zich hiervan bewuster worden. Dit veronderstelt wel dat het Actieplan ook breed bekend wordt gemaakt onder professionals in de jeugdbeschermingsketen, en dat die zich de uitgangspunten en de daaruit voortvloeiende vernieuwde handelingswijzen hebben eigen gemaakt.

Voor meerdere acties geldt, willen de acties daadwerkelijk leiden tot de beoogde doelen, een verdere operationaliseringsslag van de acties nodig is. Voor het bereiken van gedragsverandering van professionals op de werkvloer is immers meer nodig dan in het plan is voorgesteld. Deze uitwerking vindt plaats, of kan plaatsvinden, bij de verdere uitvoering van het plan. De geboden ruimte biedt enerzijds ruimte voor het nodige maatwerk, maar brengt anderzijds als risico met zich mee dat een verdere uitwerking achterwege wordt gelaten of niet adequaat gebeurt.

### **Respectvolle bejegening van kinderen en ouders**

Het is niet zonder meer aannemelijk dat de acties zullen bijdragen aan een meer respectvolle bejegening van kinderen en ouders. Zowel doelen als acties die bij dit kwaliteitselement worden genoemd zijn niet direct gericht op een respectvolle bejegening, maar vooral op het vergroten van de mogelijkheden van kinderen en ouders om hun stem te laten horen en onjuistheden in rapportages te corrigeren. Ze kunnen daar wel aan bijdragen maar dit vraagt een passende uitwerking en operationalisering van betreffende acties. Een respectvolle bejegening moet vooral ook tot uitdrukking komen in de wijze waarop professionals met kinderen en ouders communiceren. In de handelingsprotocollen van de organisaties in de jeugdbeschermingsorganisaties is dit een belangrijk aandachtspunt voor professionals.

Dat gezegd hebbende staat de attitude van de professionals in het algemeen in het Actieplan centraal. Deze aandacht kan leiden – maar dit is logischerwijs niet noodzakelijk – tot meer bewustwording en daarmee een bijdrage leveren aan een meer respectvolle bejegening.

### **Goede informatievoorziening en ondersteuning**

Een belangrijk deel van de geformuleerde doelstellingen en acties zijn duidelijk gericht op goede informatievoorziening en ondersteuning tijdens het jeugdbeschermingstraject. Daarbij past wel de kanttekening dat we van sommige van deze acties nog niet weten of deze ook daadwerkelijk zullen leiden tot betere informatievoorziening of/en ondersteuning. Dit zijn met name de maatregelen waarbij onderzocht gaat worden of iets mogelijk is of hoe iets verbeterd kan worden. Als uit het betreffende onderzoek zou blijken dat dit niet mogelijk is of onduidelijk blijft hoe iets verbeterd kan worden, draagt dit



niet bij aan betere informatievoorziening of ondersteuning. Het onderzoek an sich draagt daaraan immers niet bij, eventuele daaruit voortvloeiende acties en initiatieven mogelijk wel.

### **Rapportages zijn zorgvuldig, actueel en begrijpelijk**

Ook bij dit element geldt dat een belangrijk deel van de doelen en acties duidelijk gericht is op het verbeteren van de kwaliteit van dit element. Daarbij kan worden aangetekend dat met name de doelen concreter zijn dan bij de andere elementen. De uitwerking in acties daarentegen is op onderdelen wat 'vrijblijvend' geformuleerd ("verkennen, onderzoeken de wenselijkheid"). Een verdere operationalisatie is nodig om daadwerkelijk te kunnen komen tot verbeterde rapportages.

### **Versterken rechtspositie kinderen en ouders**

Op basis van de bij dit element geformuleerde doelstelling weten we nog niet of de acties zullen bijdragen aan versterking van de rechtspositie van kinderen en ouders. Deze doelstelling houdt immers in dat de noodzaak tot versterking van de rechtspositie verkend moet worden. Daarvoor zijn daadwerkelijke initiatieven ter versterking van de rechtspositie nodig. Een verkenning op zich is onvoldoende om te komen een versterkte rechtspositie.

## **3.4 Randvoorwaarden succesvolle invoering Actieplan**

Dat op basis van de beleidslogica verondersteld mag worden dat doelen en acties uit het Actieplan bijdragen aan de verbetering van elementen van kwaliteit van het feitenonderzoek, betekent nog niet dat dit in de praktijk ook voldoende gestalte krijgt. Dit zal pas het geval zijn als is voldaan aan een aantal randvoorwaarden, die blijken uit dezelfde inhoudelijke analyse van het Actieplan. (Merk op: in hoeverre deze randvoorwaarden in de praktijk aan bod komen behandelen we in hoofdstuk 5.)

Een eerste belangrijke voorwaarde is draagvlak voor de doelen en acties ter verbetering van de kwaliteit van het feitenonderzoek. Er kunnen drie doelgroepen worden onderscheiden waarbij draagvlak aanwezig moet zijn.

- 🕒 De professionals in de jeugdbescherming; Voor deze doelgroep is van belang dat zij verwachten dat het Actieplan een positieve invloed heeft op hun werkzaamheden en de gevolgen van hun werkzaamheden voor kinderen en ouders.
- 🕒 De managers en bestuurders van de organisaties in de jeugdbescherming; Naast de verwachting van een positieve invloed van het Actieplan, zijn de factoren die draagvlak onder deze doelgroep creëren voor een deel overeenkomstig met de factoren die voor professionals van belang zijn. Daarnaast zijn voor deze doelgroep randvoorwaarden van belang die betrekking hebben op de middelen die voor uitvoering van het Actieplan beschikbaar zijn. Het gaat dan om financiële middelen, personele capaciteit, coördinatie, gevolgen voor tijdsinvestering van professionals en turbulentie in het werkveld die ook van invloed is op de beschikbare middelen.

- ⦿ Kinderen en ouders; Voor deze doelgroep zal het draagvlak vooral afhankelijk zijn van het idee dat het Actieplan zal bijdragen aan een rechtvaardige behandeling van hun zaak en in hun ogen positieve uitkomsten van dat proces.

Er is in het Actieplan geen inschatting gemaakt van de mate waarin deze randvoorwaarden aanwezig zijn. Dit komt, zo is de bedoeling, aan bod bij de uitwerking en (gefaseerde) uitvoering van het Actieplan.

## 3.5 Resumé

- ⦿ Het is op basis van onze analyse aannemelijk dat de acties in hoofdzaak zullen bijdragen aan de kwaliteitselementen goede informatievoorziening en ondersteuning voor kinderen en ouders en de kwaliteitsaspecten van de rapportages. Daarnaast kan ook de aandacht die uitgaat naar het verbeteren van rapportages en verzoekschriften en de onderbouwing daarvan, voor de professionals op de werkvloer een reden zijn deze taak beter op te pakken. Dit vraagt dan wel om een passende communicatiestrategie. Op onderdelen is een verdere operationalisering van de acties wenselijk om de kwaliteitsbijdrage te vergroten.
- ⦿ Het is minder aannemelijk dat uitvoering van het Actieplan zal leiden tot een meer respectvolle bejegening omdat de doelen en acties daar (nog) niet rechtstreeks op zijn gericht. Ze kunnen daaraan wel bijdragen maar dit vraagt een passende uitwerking en operationalisering van betreffende acties.
- ⦿ Uitvoering van het Actieplan zal nog niet leiden tot versterking van de rechtspositie van kinderen en ouders. Mocht uit de in dit kader uit te voeren acties blijken dat versterking van de rechtspositie noodzakelijk is, dan zou dit mogelijk op langere termijn kunnen leiden tot initiatieven ter versterking van de rechtspositie. Mits daaraan een passende uitwerking en operationalisatie van acties wordt gekoppeld.
- ⦿ Of de kwaliteit van het feitenonderzoek ook daadwerkelijk zal verbeteren op basis van de acties hangt logischerwijs af van de mate waarin de acties gestalte krijgen in de praktijk. Dit is mede afhankelijk van de vraag in hoeverre wordt voldaan aan cruciale randvoorwaarden voor succesvolle implementatie.
- ⦿ Ten slotte gaf de minister van Justitie en Veiligheid bij de aanbieding van het Actieplan aan te kiezen voor een zo praktisch mogelijke invulling van de acties. Deze praktische verbeterslag is "in het beste belang van zowel de kinderen als de ouders." In het Actieplan zelf is dan ook aangegeven dat het realiseren van de gestelde doelen centraal staat en dat er wordt aangestuurd op een verdere uitwerking van het Actieplan waarbij ook nieuwe acties in overweging worden genomen, dan wel dat aanpassingen nodig blijken te zijn. Dat betekent dat er binnen het Actieplan in principe voldoende ruimte is voor aanscherping en verdere operationalisatie van de acties, bijvoorbeeld op basis van de uitkomsten van de tussenevaluatie.

# 4 Tussenstand uitvoering en eerste resultaten

Dit hoofdstuk beslaat de uitvoering van het Actieplan dusverre en de eerste resultaten van de uitgevoerde acties. Eerst beschrijven we de implementatie-aanpak. Vervolgens gaan we in op de uitvoering en brengen we per actielijn de eerste resultaten in kaart. Daarbij maken we een onderscheid tussen landelijk en regionaal, op de werkvloer. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op documenten, interviews met landelijke stakeholders en regionale professionals in vier regio's, en de reflectie- en vooruitkijksessie.

We adresseren hiermee de onderzoeksvragen over uitvoering en resultaten:

- 🕒 In hoeverre, op welke wijze en met welk resultaat zijn de acties uit in het Actieplan gerealiseerd? Doen zich bij de uitvoering knelpunten, barrières of onvoorziene (neven)effecten voor? Zo ja, welke? Zijn er regionale verschillen in de uitvoering? Zo ja, welke? Waarom?
- 🕒 Hebben kinderen en ouders na de inwerkingtreding van het Actieplan signalen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en communicatie opgevangen? Om welke wijzigingen gaat het? In hoeverre stemmen de bevindingen van kinderen en ouders overeen? Worden de wijzigingen door kinderen en ouders ervaren als verbeteringen?

## 4.1 Implementatie aanpak

Voor het opstellen en de implementatie van het Actieplan is 4 jaar uitgetrokken: 2018-2021. De uitvoering van het Actieplan is opgedeeld in een aantal fasen (zie box 2). De fasering is onder te verdelen in een landelijke, voorbereidende (fase 0 en 1) en regionale fase waarin uitvoering wordt gegeven op de werkvloer (fase 2 en 3) en ziet er als volgt uit (bijgestelde planning uit okt. 2019<sup>25</sup>):

### Box 2: fasering implementatie Actieplan

- **Fase 0:** September 2018 - maart 2019. Voorbereiding door kerngroep, aanstellen projectleider.
- **Fase 1:** Maart 2019 - februari 2020. Uitvoering Actieplan gericht op landelijke voorbereiding. Het betreft kennismaken en verbinden, kennis en scholing (professionalisering), informatievoorziening en voorlichting, en initiatieven in de regio's.
- **Fase 2:** maart 2020 - december 2021. Uitvoering Actieplan gericht op nadere uitvoering van de landelijke acties en regionale verdieping en samenwerking tussen de drie uitvoeringsorganisaties.
- **Fase 3:** maart 2020 - december 2021. Verdere verdieping en verankering in de regionale praktijk.

Bron: Aanpak uitvoering Actieplan 1 maart 2019 en Subsidieverzoek uitvoering Actieplan verbetering feitenonderzoek 2020-2021, 6 oktober 2019.

<sup>25</sup> Subsidieverzoek uitvoering Actieplan verbetering feitenonderzoek 2020-2021. 6 oktober 2019.

De uitwerking van het Actieplan in de onderzoeksperiode (2019) vindt vooral landelijk plaats, voorliggende tussenevaluatie heeft daarmee betrekking op fase 0 en fase 1.

## Fase 0

In fase 0 hebben de drie uitvoeringsorganisaties samen een projectleider aangetrokken, met hulp en subsidie van het ministerie van JenV, om te komen tot verdere uitwerking en implementatie van het Actieplan. De projectleider is voorjaar 2019 gestart en heeft met de kerngroep een plan gemaakt voor de concrete invulling van fase 1 van het project.

## Fase 1

Vervolgens is in 2019 de implementatie ingezet via vier thema's: 1) Kennismaken en blijvend verbinden, 2) Kennis en scholing/professionalisering, 3) Informatievoorziening en voorlichting en 4) Initiatieven in regio's. De projectleider acteert hierop. Deze thema's raken een aantal acties uit het Actieplan maar hebben een bredere insteek. (zie ook box 3) De uitwerking van het Actieplan fase 1 vindt daarmee *niet* plaats per actielijn of actie.

### Box 3: uitwerking implementatie fase 1: aanpak uitvoering Actieplan

- 1. Kennismaken en blijvend verbinden;** Kennismaken en verbinden met de andere actieprogramma's, de deelnemende partijen in het Actieplan, bestuurders van de verschillende organisaties, de regiegroep van actielijn 5 Zorg voor de Jeugd, cliëntenorganisaties, de betrokken inspecties contactpersonen van de verschillende organisaties en de uitvoering. Om zo, acties en initiatieven op te halen, te verbreden en gezamenlijk vorm te geven.
- 2. Kennis en scholing - ook wel professionalisering;** Bestaande kennis verbreden en kennis ontwikkelen aangaande rapporteren, de (keten)procesgang en de effecten van betrokkenheid van (semi) gedwongen onderzoek en of hulpverlening op cliënten (Actielijn 14). Tevens het aanjagen en nader implementeren (en waarborgen) dat in de uitvoering gehandeld wordt binnen de bestaande kwaliteitskaders inclusief de toepassing van intercollegiale toetsing (Actielijnen 1, 2, 11,13).
- 3. Informatievoorziening en voorlichting;** Inventariseren en ontwikkelen van voorlichtingsmateriaal aangaande cliëntondersteuning, toepassing van klachtenprocedures, werkwijze en ketenprocesgang (Actielijn 8 en 9). Adviseren en aanreiken over de wijze waarop dit passend onder de aandacht gebracht kan worden. Oplevering voorbeelden en advies voor aanpak over hoe kinderen en ouders makkelijker toegang tot dossiers kunnen krijgen.
- 4. Initiatieven in regio's;** Aansluiten bij, ondersteunen en ontwikkelen van lokale (de drie organisaties in de JB-keten) initiatieven om te komen tot versteviging van cliëntinbreng over en weer leren van medewerker- en cliëntervaringen, om in de praktijk werkwijzen aan te passen en / of meer inzichtelijk te maken (Actielijn 3). Aansluiten bij initiatieven vanuit het NJi en het LOC en de andere actieprogramma's (Actielijnen 7, 12, 15 en 16). Tevens toetsen van onderdelen 2 en 3 in verschillende regio's.

Bron: aanpak uitvoering Actieplan 1 maart 2019.

Het samenwerken en communiceren met de uitvoeringsorganisaties vond plaats via diverse wegen. In eerste instantie zijn de organisaties geïnformeerd over het Actieplan via bestuurders en managers-overleggen, zo geeft de projectleider aan. Recent (2020) is ook een pagina over het Actieplan op Zorgvoordejeugd-site toegevoegd waar over het Actieplan wordt gecommuniceerd. Daarnaast zijn van alle

uitvoeringsorganisaties in de regio contactpersonen verkregen. Deze spelen een rol, of dienen een rol te spelen, bij de verdere uitrol van het Actieplan en communicatie met de professionals op de werkvloer van de organisaties in de regio's. Ook zijn er najaar 2019 vanuit de kerngroep drie bijeenkomsten georganiseerd voor de contactpersonen, voor respectievelijk Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis-organisaties. Daar zijn onder andere verschillende tussenproducten van het Actieplan gedeeld (kennismatrix, praatplaten et cetera). Op basis van dit onderzoek weten we overigens dat de communicatie over het Actieplan de professionals op de werkvloer (nog) niet in voldoende mate heeft bereikt.

Ter illustratie van bovenstaande activiteiten: er is vanuit de kerngroep tekst en uitleg opgesteld en beschikbaar gemaakt over het ontstaan en de inhoud van het Actieplan. Ook is een filmpje ontwikkeld dat uitleg geeft over het Actieplan en de verschillende onderwerpen die nu in uitvoering zijn. Nieuwsberichtjes worden opgesteld om professionals te informeren over de ontwikkelingen, vertelt de projectleider.

Fase 1 resulteerde kort samengevat in gelegde contacten en het in uitvoering nemen van verschillende actiepunten samen met de betrokken organisaties en cliënten. In de volgende alinea's gaan we hier verder op in.

## Fase 2 en 3

Fase 2, vanaf 2020, richt zich op de voortzetting van de reeds in uitvoering genomen acties en de regionale implementatie en verankering van de actiepunten uit het Actieplan. Op basis van voorliggende tussenevaluatie wordt, zo staat in het implementatieplan, de uitvoering van het Actieplan verder vormgegeven en aangepast waar nodig. Bij de uitvoering van de actiepunten wordt ingezet op regionaal ambassadeurschap voor feitenonderzoek, zo staat vermeld in de subsidieaanvraag. Dat betekent dat contactpersonen van de organisaties worden ingezet om de ontwikkelde producten (scholing, voorlichtingsmateriaal, praatplaten) te implementeren en interne processen onder de loep te nemen/ te wijzigen (met behulp van bijvoorbeeld het AKJ en cliëntorganisaties), en collega's meenemen en enthousiasmeren. Daarbij wordt nauw samengewerkt met onder andere het LOC, het NJi en het AKJ. Fase 3 vervolgens is gericht op de verdere verankering in de regionale praktijk.

Ter illustratie, na het schrijven van deze tussenevaluatie wordt in februari 2020 fase 2 ingeluid met een landelijke kick-off met alle contactpersonen en betrokken managers van alle Gecertificeerde Instellingen, Veilig Thuis-organisaties en de Raad voor de Kinderbescherming waar de opgehaalde resultaten worden gepresenteerd. Vervolgens zijn er regiobijeenkomsten gepland waar regionaal de professionals van de verschillende organisaties bijeen komen om ervaringen uit te wisselen en verdere samenwerking aan te gaan met het oog op verbeterd feitenonderzoek.

## Landelijke uitvoering

De geïnterviewde landelijke stakeholders zijn doorgaans positief over de kerngroep. Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming, en Landelijk Netwerk Veilig Thuis zien het gezamenlijke opdrachtgeverschap en het feit dat ze gezamenlijk werken aan een ook door directies gedragen Actieplan als grote meerwaarde/opbrengst. Dit versterkt de onderlinge samenwerking. Geconstateerd wordt ook dat de verschillende partijen vanaf 2018 met elkaar samenwerken aan het Actieplan zonder dat (ogenschijnlijk) de aandacht verslapt, aldus geïnterviewden.

Wel geven geïnterviewden enkele verbeterpunten mee. Niet voor alle leden was bij aanvang helder op welke acties en uitwerking eerst is ingezet. Dit komt naar verluid mede door de complexiteit van het jeugdbeschermingsveld en de verschillende opvattingen vanuit de verschillende organisaties over terminologie en taken (bijvoorbeeld: *ernstige bedreiging in ontwikkeling* of *veiligheid*. Of: wat zijn lokale teams voor preventie jeugdbescherming? Er is geen set van minimale voorwaarden die moeten worden geborgd binnen teams ten aanzien van het programma *geweld hoort nergens thuis*).

Daarnaast is de terugkoppeling over de voortgang van het Actieplan vanuit de kerngroep richting LOC/cliëntenraden en het AKJ voor verbetering vatbaar: beide partijen geven aan behoefte te hebben aan meer communicatie (in ieder geval op het moment van onderzoek anno 2019). Het LOC mist specifiek communicatie over het bestaan en de vorderingen van het Actieplan, ook om door te zetten naar derden/hun achterban. De geïnterviewde cliëntenraden waren bijvoorbeeld (nog) niet bekend met de inhoud van het Actieplan. (Waarbij de vraag kan worden gesteld welke taak het LOC heeft/ had bij het informeren van cliëntenraden.)

Een overkoepelend onderdeel in uitvoeringsfase 1 betreft het traject dat door het NJi is uitgevoerd. Het NJi is door de kerngroep gevraagd vanuit haar landelijke kennisrol een bijdrage te leveren aan het Actieplan, met als opdracht het beschrijven van goede voorbeelden van feitenonderzoek met betrekking tot:

- 🕒 Respectvolle bejegening van kinderen, ouders en professionals (actielijn 1);
- 🕒 Het informeren en ondersteunen van kinderen en ouders (actielijn 2);
- 🕒 De kwaliteit van onderzoek en rapportage (actielijn 3);
- 🕒 Waar mogelijk en wenselijk het verkennen van een richtlijn voor feitenonderzoek.

Dit traject behelst, zo stelt de geïnterviewde van het NJi, een reeks van zes bijeenkomsten (focusgroepen) georganiseerd door het NJi waarbij een vaste groep van in totaal 36 ouders, jongeren en professionals met elkaar in gesprek zijn gegaan over bovenstaande thema's. Aanvullend zijn in de kerngroep dezelfde topics aan de orde gekomen en is er literatuur onderzoek gedaan. De focussessies die in het kader van het NJi-traject zijn gehouden hadden een gesloten karakter en er zijn op het moment van schrijven nog geen inhoudelijke opbrengsten openbaar. Op dit moment worden de resultaten van het rapport afgerond.

## Ervaringen in de regio's

Uit interviews met professionals in vier geselecteerde regio's blijkt dat veel elementen in het Actieplan door hen als zeer gewenst worden gezien. Het Actieplan gaat over iets wezenlijks geven ze aan, bejegening van kinderen en ouders en goed feitenonderzoek raken het fundament van de jeugdbeschermingsketen. Ook gebeurt er al veel en wordt door professionals al invulling gegeven aan veel acties in het Actieplan ("we doen het eigenlijk al"). We gaan hier per actielijn verder op in.

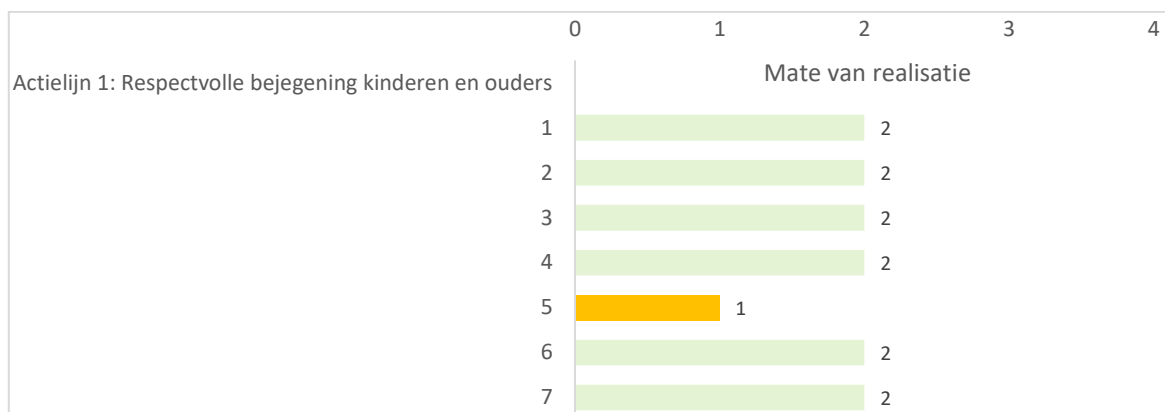
Uit de interviews blijkt ook dat betreffende professionals slecht op de hoogte waren van het Actieplan. Conform de planning (de implementatie van het plan op de werkvloer vindt immers plaats in fase 2, vanaf 2020) is er nog niet actief gecommuniceerd over het Actieplan richting de werkvloer. Wel zijn er filmpjes en uitleg opgesteld, maar deze zijn, zo blijkt uit de regionale verdieping, nog niet breed verspreid en uitgewisseld onder de professional die wij spraken. Een enkele keer wisten professionals wel van het bestaan van het Actieplan, bijvoorbeeld omdat een raadslid een Veilig Thuis-manager vroeg wat te komen vertellen over feitenonderzoek, of omdat zij een directe lijn hadden met de projectleider. In een enkele regio werden zelfstandig acties ondernomen om met het Actieplan aan de gang te gaan. Dit is in lijn met het feit dat regionale implementatie nog niet is gebeurd. Toch blijkt dat actievere communicatie over het Actieplan naar de professionals in de regio's door meerdere respondenten is gemist. Zij moe(s)ten nu wachten tot begin 2020, wanneer de regionale verdieping start en er bredere communicatie naar de regio's plaatsvindt.

## 4.2 Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders

### Stand van zaken

Op basis van documenten en interviews is zicht gekregen op de realisatie van de afzonderlijke acties. We hebben strikt gekeken naar de geformuleerde acties, dus niet naar 'de geest van de actie'. Per actie is beoordeeld in hoeverre de actie is gerealiseerd. Voor acties die opgepakt moeten worden door professionals in de regio's is bekeken of er (vrijwel) niets is gebeurd (●○○○), of de voorbereidingen in orde zijn (●●○○), of acties in de regio zijn uitgezet (●●●○) en of acties in de regio's zijn opgepakt (●●●●). Voor acties die van randvoorwaardelijke aard zijn, of die voorzien in ondersteuning of professionalisering, is bekeken of er (vrijwel) niets is gebeurd (●○○○), eerste stappen zijn gezet (●●○○), bijna tot een afronding is gekomen (●●●○) en of acties zijn gerealiseerd (●●●●). De uitkomsten zijn samengevat in de onderstaande tabel en vervolgens toegelicht.

Figuur 1: Realisatie actiepunten in actielijn 1: respectvolle bejegening kinderen en ouders (score van 1 tot 4)



Per actie geven we kort de stand van zaken (eind 2019).

<b>1</b>	<p>Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis toetsen of kinderen vanaf twaalf jaar en ouders de perspectieven van informanten begrijpen, of voor hen inzichtelijk is met welke informanten is gesproken en waarom, en of hierbij hoor en wederhoor is toegepast.</p> <p>-&gt; Voorbereidende werkzaamheden zijn gedaan. Aan de hand van een uitvraag door de projectleider is inzicht gekregen in de stand van zaken en goede voorbeelden op de werkvloer. Ook het NJi onderzoek levert verdere informatie, op basis waarvan verdere uitvoering kan worden vormgegeven. Er heeft nog geen uitvoering in de regio's zelf plaatsgevonden. Dit is een van de onderwerpen die vanaf februari 2020 via regiobijeenkomsten in het land word 'uitgezet'. De organisaties in de regio dienen dit zelf mee te nemen de eigen organisatie in.</p>	(●●○○)
<b>2</b>	<p>Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis stimuleren en ondersteunen een intercollegiale toets.</p> <p>-&gt; Voorbereidende werkzaamheden zijn gedaan, aan de hand van een uitvraag in de regio's en NJi onderzoek (zie boven). Er heeft nog geen uitvoering in de regio's plaatsgevonden. Dit is een van de onderwerpen die vanaf februari 2020 via regiobijeenkomsten in het land word 'uitgezet'. De organisaties in de regio dienen dit zelf mee te nemen de eigen organisatie in.</p>	(●●○○)
<b>3</b>	<p>LOC, Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis organiseren ronde tafels om de dialoog tussen kinderen, ouders en professionals te bevorderen en gaande te houden.</p> <p>-&gt; Dit onderwerp is onderdeel geweest van het NJi traject dat februari 2020 wordt afgerond (focusgroepen). Daarnaast krijgt dit onderdeel een plek vanaf februari 2020 in de regiobijeenkomsten.</p>	(●●○○)
<b>4</b>	<p>Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis onderzoeken hoe kinderen en ouders makkelijker toegang krijgen tot hun dossiers.</p> <p>-&gt; De kerngroep heeft het AKJ opdracht gegeven hiernaar onderzoek te doen, subsidie hiervoor is in 2019 toegekend door het ministerie van JenV. Het onderzoek loopt (januari 2020). Daarnaast is verbinding gezocht bij een lokale pilot (Noord Nederland) waarbinnen verschillende ideeën worden geprobeerd om de toegang van dossiers te vergroten en te werken met 1 dossier.</p>	(●●○○)
<b>5</b>	<p>Gecertificeerde Instellingen betrekken kinderen en ouders bij de inhoud van de Richtlijn Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren.</p> <p>-&gt; Deze actie is nog niet opgepakt. Dit onderwerp komt aan bod bij regiobijeenkomsten. Organisaties dienen dit zelf mee te nemen de eigen organisatie in.</p>	(●○○○)



6	<p>Gecertificeerde Instellingen onderzoeken met Rechtspraak hoe de aanwezigheid van de gezinsvoogd bij zittingen over verzoeken rondom de kinderen zo goed mogelijk wordt geborgd.</p> <p>-&gt; De kerngroep/projectleider is in gesprek met de rechtspraak over hoe de aanwezigheid van gezinsvoogden kan worden gemonitord, welke afspraken er liggen en welke aandacht verdienen.</p> <p>Een groot aantal Gecertificeerde Instellingen geeft aan dat hierop al beleid is.</p>	(●●○○)
7	<p>NJi verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders (regionaal) goede en minder goede voorbeelden van samenwerking tussen professionals, kinderen en ouders.</p> <p>-&gt; Dit is onderwerp van het NJi onderzoek dat op dit moment wordt afgerond. De resultaten worden in februari 2020 opgeleverd. De kennis wordt vervolgens ingebracht/gedeeld met professionals (en kinderen en ouders) bij regiobijeenkomsten.</p>	(●●○○)

Alle acties in actielijn 1 kenmerken zich door een landelijke voorbereidende component en een regionale component waarbij werkwijzen, kennis afspraken en dergelijke worden uitgewisseld en bestendigd.

## Landelijke uitvoering

In de interviews met landelijke stakeholders is gevraagd naar de landelijke invulling van actielijn 1 en welke aandachtspunten voor de verdere uitvoering daarbij volgens hen gelden.

- 🕒 Overall hebben de landelijke stakeholders geen goed zicht op de uitvoering op de werkvloer, in de regio's. Zo is er geen overzicht van welke Gecertificeerde Instellingen, Rvdk's of Veilig Thuis-organisaties een intercollegiale toets uitvoeren. Wel is bekend dat er regionale verschillen zijn (maar op waar die verschillen zich precies aftekenen is geen zicht). Overigens zijn er ook verschillen tussen de mate waarin in regio's complexe echtscheidings-problematiek voorkomt. Dit is de aanleiding van de meeste jeugdbeschermingszaken.
- 🕒 Er zijn al veel initiatieven. Ook zonder uitvoering te geven aan het Actieplan wordt invulling gegeven aan enkele genoemde acties. Zo worden door verschillende Gecertificeerde Instellingen initiatieven ondernomen om in gesprek te gaan met (ontevreden) kinderen en ouders. En wordt bij incidenten geëvalueerd wat er mis is gegaan en er worden intercollegiale intervisiebijeenkomsten gehouden.
- 🕒 De projectleider heeft een uitvraag gedaan - ten aanzien van het hele Actieplan - bij professionals in de regio's naar initiatieven en beschikbaar materiaal. Deze uitvraag is breed ingezet onder alle organisaties in de regio's. De focus is gelegd op drie onderwerpen: kennis en scholing - ook wel professionalisering, informatievoorziening en voorlichting, en initiatieven in regio's. De uitkomsten zijn gepresenteerd in het 'Interactief overzicht; Acties Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen' en de 'Middelenmatrix; een interactief overzicht van middelen in de jeugdbeschermingsketen'. De uitkomsten zijn verspreid onder de contactpersonen in de regio's en toegelicht tijdens de bijeenkomsten met deze personen. De bedoeling is deze informatie gedurende

de komende jaren uit te breiden en daarmee kennis gemakkelijker (ook) regionaal te verspreiden, aldus de projectleider.

- ③ De Raad voor de Kinderbescherming beziet momenteel hoe mogelijke digitalisering de toegang tot dossiers kan vergemakkelijken. Er wordt al gewerkt met digitale dossiers, maar bij inzage wordt vooralsnog alles geprint voor de cliënt. (actie 1)
- ③ De uitvoeringspartijen merken op dat impactvolle besluiten altijd interdisciplinair worden genomen; dat is in ieder geval bij de Raad voor de Kinderbescherming en Gecertificeerde Instellingen – ‘al jaren de praktijk’. Bij Veilig Thuis wordt afhankelijk van de problematiek interdisciplinaire expertise ingezet, de wijze waarop dit invulling krijgt verschilt in de praktijk per organisatie. (actie 2)
- ③ Het werk van Veilig Thuis-organisaties verplaatst zich, door de verbeterde meldcode, meer naar het voorveld. Daardoor moeten kinderen en ouders hier (meer) worden meegenomen. Dit betekent meer aandacht voor de bejegening van kinderen en ouders. (actie 3)
- ③ De ronde tafels om de dialoog met kinderen en ouders te bevorderen worden georganiseerd door het NJi. In deze ronde tafels komen diverse onderwerpen voorbij die betrekking hebben op andere acties (met name 5,12, 15 en 16). Voor deze bijeenkomsten is veel belangstelling, zeker ook bij professionals, hoewel het uiteindelijk lastig blijkt voor professionals om zich vrij te maken. Het NJi deed als voorbereiding op deze bijeenkomsten ook documentatiestudies. (actie 3)

## Ervaringen in de regio's

De implementatie van de acties in de regio's moet januari 2020 (het moment van schrijven) nog plaatsvinden. Om een indruk te krijgen van hoe er door professionals in de regio's wordt gezorgd voor een respectvolle bejegening van kinderen en ouders, en waar ze tegenaan lopen, hebben we interviews gehouden met professionals van Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis in vier regio's. Dit levert de volgende inzichten en aandachtspunten voor de verdere uitvoering van het Actieplan in de regio's. Merk op dat we geen representatief beeld schetsen voor de jeugdbeschermingsketen in Nederland, maar een weergave volgens enkele professionals (22) in vier geselecteerde regio's (van de 42 regio's).

- ③ De toetsing van begrip bij kinderen ouder dan 12 jaar vindt in meerdere onderzochte regio's altijd plaats. Ook zijn er specifieke trainingen 'praten met kinderen en luisteren naar' en worden rolspellen met cliënten/ ervaringsdeskundigen gedaan. Een Veilig Thuis-organisatie vindt de toetsing van begrip echter te zwaar en niet altijd nodig/ gewenst. Het kind informeren over de besluiten is zeker belangrijk, maar, zo luidt het advies, kijk eerder naar het niveau van het kind dan naar diens leeftijd. (actie 1)
- ③ Plannen en rapportages worden in meerdere onderzochte organisaties -maar niet overal - doorgesproken en geëvalueerd met het hele gezin. De gezinsmanager zit bijvoorbeeld 'met de laptop op de bank' en stelt samen met het gezin ter plekke het dossier op. Andere organisaties geven aan dat het door tijdgebrek bij professionals te weinig voorkomt dat een casus met ouders én kind wordt geëvalueerd. Een organisatie houdt adviesgesprekken met ouders, niet alle gesprekken

met het kind erbij - dit is afhankelijk van de leeftijd en ontwikkeling van het kind. Door een Veilig Thuis-organisatie wordt de conceptrapportage altijd gezamenlijk doorgenomen. Een Gecertificeerde Instelling geeft aan dat het doorspreken van conceptrapportages met ouders en kind nog niet voldoende gebeurt (waar dit in vrijwillig kader doorgaans standaard is). (actie 1)

- ③ Besluiten worden in de onderzochte organisaties in de regio's nooit alleen gemaakt maar door een team, intercollegiaal, zo wordt gesteld in de interviews (bijvoorbeeld tijdens een casuïstiek overleg met het team of in het multidisciplinair overleg (MDO)). (actie 2)
- ③ Zo veel mogelijk wordt door professionals gezorgd voor een respectvolle bejegening. Bejegening is ook onderdeel van de gesprekstechnieken die organisaties inzetten. (actie 3)
- ③ Hoewel de verschillende organisaties een verschillende band en rol hebben met kinderen en ouders (Raad voor de Kinderbescherming hoeft bijvoorbeeld geen langdurige samenwerkingsrelatie op te bouwen, Gecertificeerde Instelling wel), dienen transparantie en respect leidende principes te zijn, aldus professionals. In de praktijk is dit soms lastig omdat het vertrouwen in de hulpverlening bij aanvang van het onderzoek soms nihil is. Kinderen en ouders hebben vaak een beschadigd vertrouwen in de hulpverlening, zo wordt toegelicht in meerdere interviews. (actie 3)
- ③ Er wordt ingezet op samenwerking zoeken met ouders, om samen in te zetten op de veiligheid van het kind. Er zijn ook methodieken die worden toegepast in de regio's die hierop goed aansluiten, zoals Functional Family Parole, (gebaseerd op respect, met iedereen om tafel inclusief cliënt, iedereen moet zich gehoord voelen) en Allemaal Gekkie (format waarbij het gezinsplan ter toetsing wordt voorgelegd aan cliënten die daarop in bijzijn van professionals feedback geven zodat een verbeterslag kan worden gemaakt). Veilig Thuis-organisaties geven aan dat ook de Signs of safety-training hierop aansluit, samenwerken met ouders en kind is ook onderdeel van de Signs of safety -methode. (actie 3)
- ③ Door meerdere Veilig Thuis-professionals wordt opgemerkt dat de toon richting ouders en kind de afgelopen jaren is veranderd, mede ingegeven vanuit nieuwe taken en werkwijzen van Veilig Thuis, zoals ook verankerd in het nieuwe handelingsprotocol. Relatief nieuw in de werkwijze van Veilig Thuis is dat vervolgstappen worden belegd bij Veilig Thuis (voorwaarde en vervolg in het handelingsprotocol). Centraal staat daarbij de vraag aan ouders: zijn jullie bereid mee te werken. De vervolgstappen worden daarmee een gezamenlijk product: vroeger was de medewerking van de ouder niet nodig, nu worden ouders meer uitgenodigd voor een gezamenlijke rol, om samen met Veilig Thuis te onderzoeken waar de onveiligheid 'zit', en vervolgens welke ondersteuning kinderen en ouders gaat helpen. (actie 3)
- ③ Het is voor kinderen en ouders altijd mogelijk om inzage te krijgen in verslaglegging en om opmerkingen te maken (inzagerecht). Het is de professionals niet bekend hoe vaak dit gebeurt. Er wordt niet in alle stadia en in alle gevallen actief gewezen op het inzagerecht. Voor zover bekend wordt nog niet of beperkt door de organisaties ingezet op het toegankelijker maken van dossiers. (actie 4)

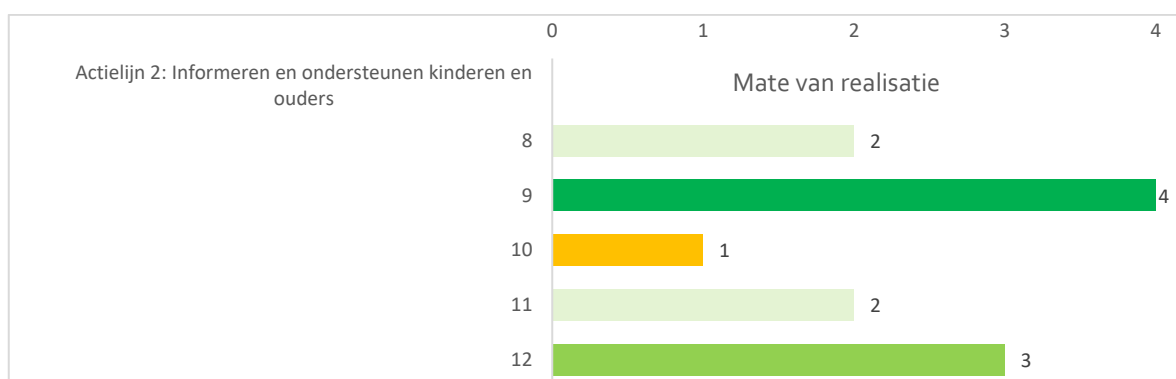
- In de regio's zijn verschillende praktische afspraken rondom de aanwezigheid van gezinsvoogden op zitting. Het uitgangspunt is voor alle Gecertificeerde Instellingen dat de betrokken jeugdbeschermer naar zittingen gaat (als het gezin bekend is). Doorgaans wordt bij verlenging door de rechtbank wel rekening gehouden met de werkdagen van de betrokken gezinsvoogd, bij de eerste zitting is dat niet het geval. Dit lukt bij de ene Gecertificeerde Instelling/rechtbank beter dan bij de andere. Met name bij een startende ondertoezichtstelling is dit lastiger, omdat nog niet bekend is wat voor een zaak het betreft en wat de juiste match is, en dus wie de jeugdbeschermer is/wordt. Er wordt niet gewerkt met zittingsvertegenwoordigers. (actie 6)
- De voornaamste knelpunten ten aanzien van een respectvolle bejegening van kinderen en ouders is de grote druk die ligt op de organisaties in de jeugdbeschermingsketen. Enkele organisaties van de geïnterviewde professionals die we spraken stonden recent nog onder toezicht. Er is, zo blijkt, sprake van personeels- en financiële tekorten, wachtlijsten en een steeds complexere doelgroep met mondigere kinderen en ouders. Daardoor stonden/staan de professionals naar eigen zeggen in overlevingsstand. De eerste prioriteit is de veiligheid van het kind (en daarmee het wegwerken van wachtlijsten en investeren in nieuwe medewerkers). Waarbij, zo is de beleving, minder tijd overblijft voor uitvoerige afstemming, toetsing en investeringen.

## 4.3 Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders

### Stand van zaken

Ook voor de acties in actielijn 2 is aan de hand van documenten en interviews zicht gekregen op de realisatie van de afzonderlijke acties. De uitkomsten staan weergegeven in onderstaande figuur en worden vervolgens toegelicht.

Figuur 2: Realisatie actiepunten actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders (score 1 tot 4)



Per actie geven we kort de stand van zaken<sup>26</sup> (eind 2019).

8	JenV, VNG en VWS komen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en AKJ tot passend voorlichtingsmateriaal om kinderen en ouders te informeren over cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtenprocedures. -> AKJ heeft in 2019 opdracht gekregen hier onderzoek naar uit te voeren, onderzoek is gestart. Aantal Gecertificeerde Instellingen is betrokken. Resultaten worden eind 2020 breed verspreid.	(●●○○)
9	JenV, VNG, en VWS brengen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, LOC en de Rechtspraak filmpjes en praatplaten tot stand om kinderen en ouders te informeren over de procesgang. -> Praatplaten en filmpjes zijn gerealiseerd, in gezamenlijkheid. Worden nu al goed ontvangen. Via regiobijeenkomsten verdere verspreiding.	(●●●●)
10	In het kader van de Aanpak Cliëntondersteuning van VWS en VNG wordt met JenV en LOC bezien wat er moet gebeuren op gebied van jeugdbescherming. -> Er zijn oriënterende gesprekken tussen de ministeries van JenV en VWS gehouden.	(●○○○)
11	Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis gaan na of de klachtenprocedures van de organisaties toegankelijk genoeg zijn voor kinderen en ouders. -> AKJ heeft in 2019 opdracht gekregen hier naar onderzoek uit te voeren, onderzoek is gestart. Aantal Gecertificeerde Instellingen is betrokken. Resultaten worden eind 2020 breed verspreid. Daarnaast zijn er lokale initiatieven.	(●●○○)
12	NJi verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van cliëntondersteuning en vertrouwenswerk. -> NJi resultaten worden feb 2020 opgeleverd. Worden ingebracht/gedeeld met professionals (en kinderen en ouders) bij regiobijeenkomsten.	(●●●○)

De acties in actielijn 2 zijn grotendeels faciliterende en voorwaardenscheppend van aard, die landelijk kunnen worden opgepakt. Daarbij valt pas resultaat te verwachten als op de werkvloer, in de regio's, aan de slag wordt gegaan.

## Landelijke uitvoering

In de interviews met landelijke stakeholders is gevraagd naar de invulling van actielijn 2 en welke aandachtspunten voor de verdere uitvoering daarbij volgens hen gelden.

- 🕒 Actie 8 en 9 hebben beide betrekking op het ontwikkelen van informatiemateriaal voor kinderen en ouders. Daar is een werkgroep voor geformeerd waarin onder meer een aantal Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming, netwerken Veilig thuis en LOC als vertegenwoordiging van kinderen en ouders deelnamen. Ook AKJ en de Augeo Foundation<sup>27</sup> zijn hierbij betrokken. De betrokkenheid van Augeo stond niet als zodanig als actie in het Actieplan

<sup>26</sup> Voor acties die opgepakt moeten worden door professionals in de regio's is bekeken of er niets is gebeurd (●○○○), of de voorbereidingen in orde zijn (●●○○), of acties in de regio zijn uitgezet (●●●○) en of acties in de regio's zijn opgepakt (●●●●). Voor acties die van randvoorwaardelijke aard zijn, of die voorzien in ondersteuning of professionalisering, is bekeken of er niets is gebeurd (●○○○), eerste stappen zijn gezet (●●○○), bijna tot een afronding is gekomen (●●●○) en of acties zijn gerealiseerd (●●●●). De uitkomsten zijn samengevat in de onderstaande tabel en vervolgens toegelicht.

<sup>27</sup> Augeo Foundation zet zich in voor een effectieve aanpak van kindermishandeling en huiselijk geweld. Zie [www.augeo.nl](http://www.augeo.nl).

maar is als spin-off voortgekomen uit de verdere uitwerking van acties rondom scholing en professionalisering (zie ook 5.2).

- ③ De zogeheten 'praatplaten' van de ketenprocesgang (totaalbeeld) en de drie organisaties zijn eind januari 2020 afgerond, voorafgaand aan de landelijke kick off waarop de praatplaten verder worden verspreid. Het doel van de praatplaat is, aldus de schriftelijke toelichting van de kerngroep aan professionals, kinderen en ouders te informeren en ondersteunen, en helderheid te scheppen door hen te informeren over de procesgang. De praatplaat dient ter ondersteuning tijdens gesprekken in de Jeugdbeschermingsketen. Voor alle actoren in de keten wordt een aparte plaat ontwikkeld (naast Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis ook voor wijkteams, het AKJ en de rechtspraak). (actie 9)
- ③ Niet alleen leverde deze actie een product op, ook het proces dat nodig was om de praatplaten tot stand te brengen, wordt waardevol gevonden. Het tot stand komen van de platen is een interactief proces geweest met vertegenwoordiging vanuit verschillende organisaties in de ontwerp, feedback en testfase. Ouders en kinderen zijn steeds onderdeel geweest bij de ontwikkeling. Juist door met elkaar in gesprek te gaan. Opgemerkt wordt dat ook broertjes en zusjes zijn meegenomen in de praatplaat, dit helpt om hen te 'ont-schuldigen'. (actie 9)
- ③ De verspreiding van de eerste platen is reeds in gang gezet via het platform en de website van Zorg voor de Jeugd (specifieke pagina feitenonderzoek) en de websites van de drie landelijke organisaties (alsook via Augeo en de beroepsorganisaties). De platen worden goed ontvangen en leveren de professionals naar zeggen veel energie. Merk op dat de platen voorzien in een breed gedeelde behoefte, het is voor professionals in de hele keten kinderen en ouders (en professionals!) soms lastig uit te leggen hoe de keten er uit ziet. Er zijn gesprekken gaande over het doorontwikkelen naar film en mogelijk een spel. (actie 9)
- ③ Het is aan de professionals zelf om gebruik te maken van praatplaten (en andere te ontwikkelen hulpmiddelen). Bij de Raad voor de Kinderbescherming heeft iedere regio een soort werkgroep per locatie die zich bezig houdt met straf/civiel/scheiding. In degelijke groepen kan meer bekendheid aan worden gegeven aan bijvoorbeeld de praatplaten. (actie 9)
- ③ Vanuit het ministerie van VWS is er een groot programma rond cliëntondersteuning. Hoewel cliëntondersteuning zorg-breed is, is dit voor de Jeugdzorg minder goed geregeld. Dit maakt de rol van VWS ten aanzien van cliëntondersteuning in de jeugdbescherming niet helder. Er zijn oriënterende gesprekken geweest tussen de ministeries van VWS en JenV. Het LOC bekijkt nu samen met ouders hoe ze meer kunnen doen in gemeenten. Dit doen ze (onder andere) door bijeenkomsten van klankbordgroepen bij te wonen. (actie 10)
- ③ Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming en Landelijk Netwerk Veilig Thuis kijken samen met het AKJ mede naar aanleiding van de motie van Kamerleden Tielen en Peters hoe stapeling van wettelijke procedures kan worden verminderd. In dat kader wordt ook nagegaan hoe toegankelijkheid van klachtenprocedures voor kinderen en ouders kan worden verbeterd. (actie 11)

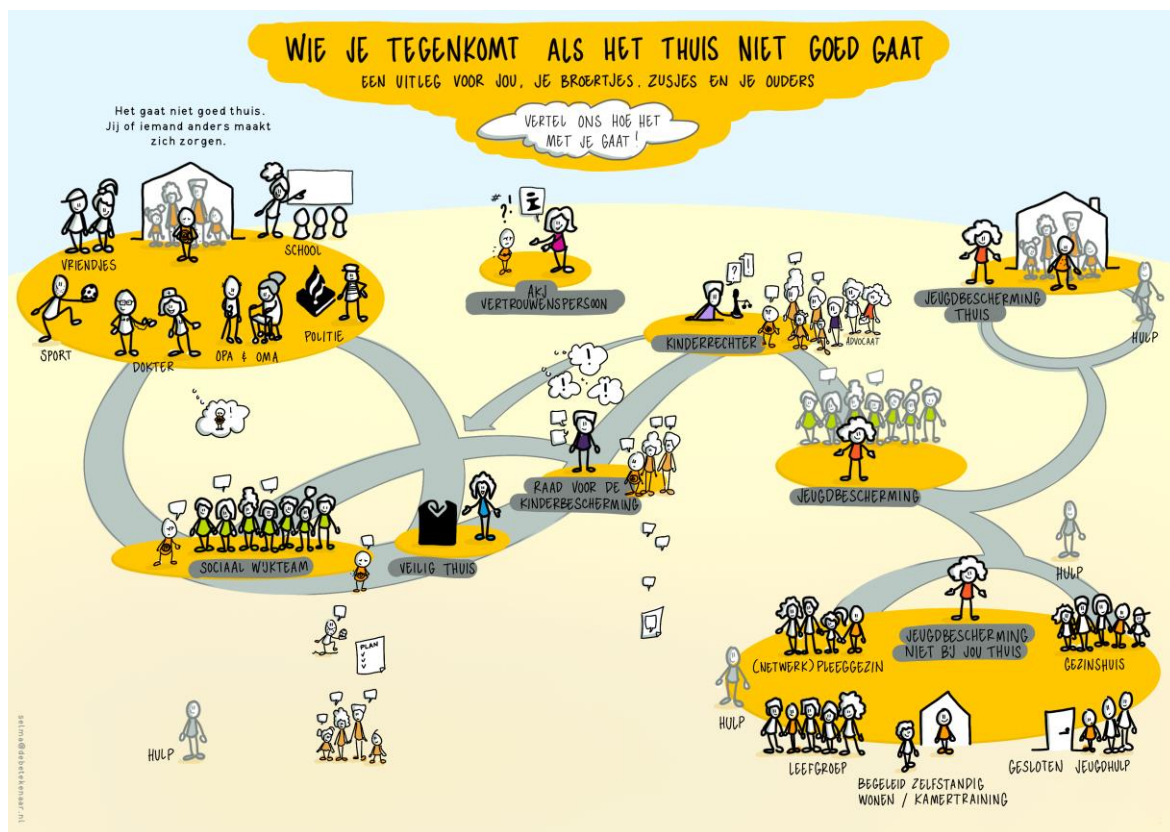
- ⦿ Daarnaast zijn er ten aanzien van klachten ook lokale initiatieven (JBRA en kinderombudsman metropool Amsterdam stroomlijnen klachtafhandeling) en andere onderzoeken die nader licht werpen op klachten (en daarmee indirect ingaan op de actie). Zo ontwikkelt Jeugdzorg Nederland een aanpak voor veelklagers (i.s.m. van Montfoort en AKJ), en evalueert SKJ tuchtrecht. (actie 11)
- ⦿ Meer algemeen heeft het AKJ subsidie toegekend gekregen om onderzoek uit te voeren naar verschillende klachtenprocedures bij de uitvoerende organisaties (Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis). Ze kijken hierbij vooral naar de toegankelijkheid en verbeterpunten (effectiever en laagdrempeliger). Doel hiervan is te komen tot verbeter suggesties voor klachtenprocedures en handvatten voor implementatie. Het onderzoek heeft een geplande doorlooptijd van een jaar en wordt eind 2020 afgerond.
- ⦿ De Raad voor de Kinderbescherming heeft afgelopen jaar een nieuwe klachtprocedure ingevoerd. Klachten worden niet meer eerst intern opgelost maar gaan meteen naar een externe (onafhankelijke) klachtcommissie, die de behandeling van de klacht doet in plaats van dat de klacht eerste door de directie wordt beoordeeld, en daarna naar de externe klachtcommissie gaat. Het advies van de externe klachtcommissie is in principe bindend voor de klachtbeslissing van de directie. Het is verder al een tijd zo dat bij de klachtaanpak de 'prettig contact met de overheid'-methode wordt ingezet. Dit gebeurt door medewerkers die daar specifiek voor opgeleid zijn. Elk arrondissement heeft er een paar. In deze fase - voorafgaande aan de officiële klacht - bezien de klager en de beklaagde of ze er samen uit kunnen komen. Lukt dit niet, of wil de cliënt dit niet, dan gaat de formele klachtbehandeling in werking. De klachten gaan vaak over wat de medewerker van de Raad doet met de informatie die door kind of/en ouder wordt gegeven. Er vindt bijvoorbeeld te weinig terugkoppeling plaats, dit is wel een belangrijk element in de nieuwe methodiek van de Raad voor de Kinderbescherming. (actie 11)
- ⦿ Voor informatie over het NJi-traject verwijzen we naar actielijn 1. Alle NJi-acties zijn gebundeld. (actie 12)
- ⦿ Ook hier geldt dat de landelijke stakeholders geen goed zicht hebben op de uitvoering op de werkvloer in de regio's ten aanzien van bovenstaande punten in het Actieplan .

## Ervaringen in de regio's

De implementatie van de acties in de regio's moet januari 2020 (het moment van schrijven) nog plaatsvinden. De uitkomsten van de (enige) afgeronde actie van actielijn 2 (de praatplaten) zijn dan ook nog niet breed verspreid in de regio's. Aan professionals van Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis in de regio's hebben we (daarom) gevraagd op welke wijze kinderen en ouders worden ondersteund en geïnformeerd. Dit levert de volgende inzichten en aandachtspunten voor verdere implementatie. Merk wederom op dat we geen representatief beeld schetsen voor de jeugdbeschermingsketen in Nederland, maar een weergave volgens enkele professionals in vier geselecteerde regio's (van de 42 jeugdzorgregio's).

- ③ De invulling van voorlichtingsmateriaal wisselt per organisatie en per regio. Opgemerkt wordt dat er een veelheid is aan voorlichtingsmateriaal; het aantal brieven, sjablonen en folders is flink toegenomen. Dat betekent ook maatwerk: kinderen van 12+ krijgen bijvoorbeeld een eigen brief, die voor hen begrijpelijk is. Daarnaast zijn er folders over bijvoorbeeld de procedure en wat uithuisplaatsing, ondertoezichtstelling en voogdij betekenen (kind en ouder versie). (actie 8)
- ③ Regelmatig worden de informatiefolders vernieuwd. Dit is, in ieder geval voor Gecertificeerde Instellingen en Veilig Thuis, ook een lokale aangelegenheid. Organisaties maken bij de ontwikkeling van de eigen folders (in overleg) wel gebruik van de folders van andere organisaties, opdat het materiaal eenduidiger wordt. (actie 8)
- ③ Er is behoefte aan aansluiting van voorlichtingsmateriaal voor mensen met een licht verstandelijke beperking (de 'lvb-groep'). Op internet zijn daarvoor naar zeggen wel duidelijkere filmpjes beschikbaar. Betreffende geïnterviewde vraagt zich dan ook af of er niet behoefte is aan een app of materiaal via whatsapp in plaats van praatplaten en folders. (actie 8)
- ③ In het algemeen weten kinderen en ouders, zo bemerken de professionals, slecht wat hen is overkomen, en hebben niet helder wat het verschil is tussen de Raad voor de Kinderbescherming en Gecertificeerde Instellingen. Dit wordt uitgelegd door de professionals bij startgesprekken. Hierbij kunnen visualisaties worden gebruikt, om zo zoveel mogelijk aan te sluiten bij (het niveau van) de cliënt. Kinderen en ouders krijgen elk een eigen uitleg. (actie 9)
- ③ Geen van de organisaties heeft de praatplaten nog gezien. Daarbij vragen enkele professionals zich af of het voor cliënten wel nodig is om bijvoorbeeld alle mogelijke vervolgstappen in de keten uit te leggen aan kinderen en ouders. Soms zijn cliënten er niet in geïnteresseerd, soms schrikt het enorm af, waardoor ouders extreem voorzichtig communiceren om maar een uithuisplaatsing te voorkomen. Dit speelt vooral bij Veilig Thuis, die aan het begin van de keten zit. (actie 9)
- ③ Sowieso wordt standaard informatie over de organisatie meegestuurd bij de aanvang van een traject. Ouders krijgen een brief met een algemene folder waarin wordt verwezen naar de klachtenprocedure. Hierbij zit doorgaans ook een folder van het AKJ. Ook intranet biedt volledige informatie over klachtenprocedures. De uitleg van de klachtenprocedure is voor de meeste organisaties een standaardonderdeel in het startgesprek. Wel verschilt het per organisatie en per cliënt hoe uitvoerig hier op wordt ingegaan. (actie 11)





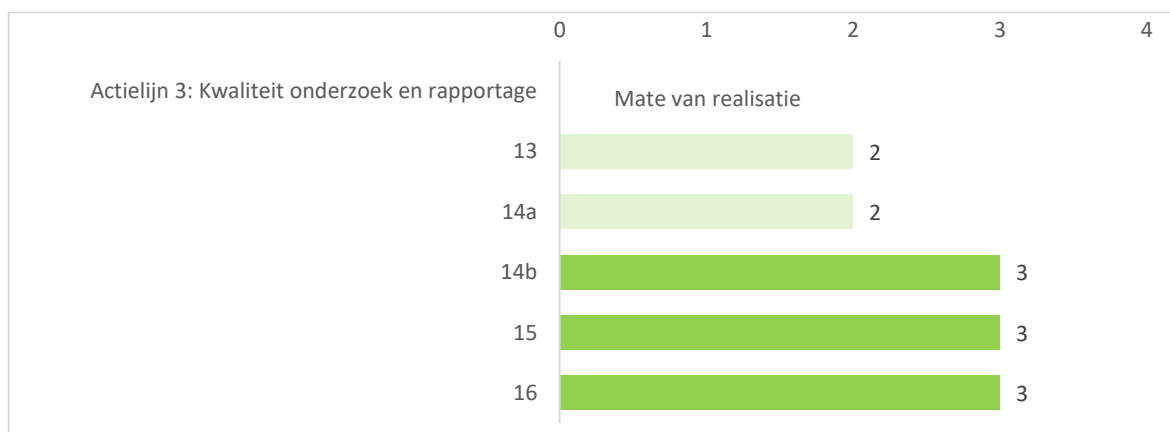
Praatplaat - versie zonder tekst (actie 9)

## 4.4 Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage

### Stand van zaken

Voor de acties in actielijn 3 is aan de hand van documenten en interviews zicht gekregen op de realisatie van de afzonderlijke acties. De uitkomsten staan weergegeven in de volgende figuur en worden vervolgens toegelicht.

Figuur 3: Realisatie actiepunten in actielijn 3: kwaliteit onderzoek en rapportage (score van 1 tot 4)



Per actie geven we kort de stand van zaken<sup>28</sup> (eind 2019).

13	Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis zetten in op betere naleving van procescriteria voor het laten lezen van en het schriftelijk reageren op rapportages door kinderen en ouders. -> Krijgt beslag in verschillende trainingen en basisopleiding Veilig Thuis, ten behoeve van basisopleiding en nascholing. Nu al is dit een onderdeel van de rapportagetrainingen Raad voor de Kinderbescherming en academies in meerdere Gecertificeerde Instellingen.	(●●○○)
14a	Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis bieden medewerkers periodiek rapportagetrainingen aan. -> Er is een scholingsnetwerk opgezet tussen de drie organisaties, gesprekken vinden plaats. Scholing wordt ontwikkeld in samenwerking met het scholingsnetwerk en Augeo Foundation. Eerste resultaat is de rapportagetraining, deze wordt ingebracht bij regiobijeenkomsten.	(●●○○)
14b	JenV en VWS verkennen met hogescholen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis hoe rapportagetrainingen onderdeel kunnen worden van de opleidingen van de jeugdketen. -> Er zijn gesprekken gevoerd met een afvaardiging van de hogescholen. Onderwerp is besproken bij het landelijk overleg opleidingen pedagogiek en social work en wordt gezamenlijk opgepakt in 2020. Besproken wordt welke onderdelen uit het Actieplan kunnen worden opgenomen in de curricula.	(●●○○)
15	NJi en beroepsverenigingen onderzoeken in samenwerking met JenV, Gecertificeerde Instellingen en Raad voor de Kinderbescherming de wenselijkheid van het (door)ontwikkelen van een richtlijn voor het uitvoeren van feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. -> NJi resultaten worden februari 2020 opgeleverd.	(●●○○)
16	NJi verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van rapportages. -> NJi-resultaten worden februari 2020 opgeleverd en worden ingebracht/gedeeld met professionals (en kinderen en ouders) op regiobijeenkomsten.	(●●○○)

De acties in actielijn 3 zijn deels voorwaardenscheppend van aard, deels voorbereidend en faciliterend, maar hebben ook regionale componenten in zich waar bij een verandering wordt gevraagd in de regio's.

## Landelijke uitvoering

In de interviews met landelijke stakeholders is gevraagd naar de invulling van actielijn 3 en welke aandachtspunten voor de verdere uitvoering volgens hen gelden voor de kwaliteit van het onderzoek en de rapportage.

- 🕒 De landelijke stakeholders hebben geen zicht op de mate waarin professionals procescriteria naleven voor het laten lezen van en het schriftelijk reageren op rapportages door kinderen en ouders. Deze onderdelen komen in alle organisaties aan bod in de rapportagetrainingen en verschillende trainingen en basisopleidingen. (actie 13)

<sup>28</sup>. Voor acties die opgepakt moeten worden door professionals in de regio's is bekeken of er niets is gebeurd (●○○○), of de voorbereidingen in orde zijn (●●○○), of acties in de regio zijn uitgezet (●●●○) en of acties in de regio's zijn opgepakt (●●●●). Voor acties die van randvoorwaardelijke aard zijn, of die voorzien in ondersteuning of professionalisering, is bekeken of er niets is gebeurd (●○○○), eerste stappen zijn gezet (●●○○), bijna tot een afronding is gekomen (●●●○) en of acties zijn gerealiseerd (●●●●). De uitkomsten zijn samengevat in de onderstaande tabel en vervolgens toegelicht.

- ⦿ In het kader van actie 14 hebben Jeugdzorg Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis overleg gestart met de Hogeschool Utrecht en de Hogeschool Arnhem en Nijmegen over de wijze waarop binnen het curriculum van de opleidingen meer aandacht gegeven kan worden aan jeugdbescherming en de kwaliteit van rapporteren. De Hogeschool Utrecht was al betrokken op dit onderwerp en is daarom als eerste Hogeschool over dit onderwerp benaderd. Via de Hogeschool Utrecht is de projectleider verbonden aan de landelijke overleggen van de opleiding Pedagogiek en social work. Na presentatie en workshop over het Actieplan is er een trekkersgroep vanuit zowel het landelijk overleg social work als het landelijk overleg pedagogiek om dit nader uit te werken en te verspreiden. Op een landelijke tweedaagse voor pedagogiek docenten heeft de Hogeschool Utrecht, met het materiaal vanuit het Actieplan, een workshop georganiseerd over het onderwerp. Het onderwerp wordt op de hogescholen met interesse ontvangen, aldus de projectleider. (actie 14)
- ⦿ Bij het landelijke overleg van de opleidingen pedagogiek en social work is dit onderwerp geagendeerd en besproken. In 2020 wordt, zo is de bedoeling, met social work en pedagogiek samen bekeken welke onderdelen vanuit het Actieplan en welke bevindingen van NJi verwerkt kunnen worden in bestaande curricula, naast rapporteren. (actie 14)
- ⦿ In het kader van verbetering van de kwaliteit van rapportages wordt door de landelijke organisaties ook nagegaan wat ze van elkaar kunnen leren op dit gebied. De Raad voor de Kinderbescherming heeft een rapportagetraining ontwikkeld welke al jaren wordt gegeven. Hierover is (en wordt) kennis uitgewisseld met Veilig Thuis, die in 2019 de basistraining Veilig Thuis heeft ontwikkeld, waar helder rapporteren onderdeel van vormt. Eind 2019 heeft de opleidingscoördinator van Veilig Thuis aangegeven een e-learning over het scheiden van feiten en meningen te willen ontwikkelen. (actie 14)
- ⦿ Voor informatie over het NJi-traject verwijzen we naar actielijn 1. Alle NJi-acties zijn gebundeld. (actie 15)

## Ervaringen in de regio's

Zoals eerder vermeld moet de implementatie van de acties in de regio's nog plaatsvinden. Om zicht te krijgen op hoe er door professionals in de regio's (wel) wordt gezorgd voor de kwaliteit van onderzoek en rapportage, en op waar ze tegenaan lopen, hebben we interviews gehouden met professionals van Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis, in vier regio's. Dit levert de volgende inzichten en aandachtspunten voor de verdere uitvoering. Wederom: merk op dat we geen representatief beeld schetsen voor de jeugdbeschermingsketen in Nederland, maar een weergave volgens enkele professionals in vier geselecteerde regio's (van de 42 jeugdzorgregio's).

- ⦿ In alle organisaties van de bevroegde professionals is veel aandacht voor rapportagetrainingen. Alle organisaties geven aan dat er rapportagetrainingen worden aangeboden voor nieuwe medewerkers. Er is noodzaak voor verbetering op dit punt en er worden ook al acties op uitgezet. Goed rapporteren, vooral het scheiden van meningen en feiten, zien ze als randvoorwaarde voor

feitenonderzoek. Uit de interviews blijkt wel dat de uitgebreidheid en periodiciteit van de trainingen verschilt. Zo wordt verschillend omgegaan met het trainen van 'oude' medewerkers, en het trainen bij wijzigingen. Aandachtspunten hierbij zijn de snelle doorstroom van medewerkers en nieuwe medewerkers die moeten worden geschoold en die ervaring moeten opdoen. (actie 13)

- ③ Alle organisaties geven aan dat het laten lezen en reageren door kinderen en ouders in de praktijk wisselend wordt uitgevoerd (vaker niet dan wel). Hetzelfde geldt voor ouders alle gespreksverslagen te laten accorderen. Dit leidt in enkele organisaties ook tot interne discussie. (actie 13)
- ③ Opmerkingen van kinderen en ouders leiden tot aanpassingen in de rapportage als het (ook volgens de professional) feitelijke onjuistheden betreft, of tot aanvullingen/opmerkingen die los worden opgenomen in de rapportage of als bijlage bij een advies voor de rechter. Professionals zien hier twee soorten opmerkingen: die van ouders die zich onheus bejegend voelen, en opmerkingen van ouders die in een (v)rechtscheiding zitten en de andere ouder in het ongelijk stellen. (actie 13)
- ③ De respondenten merken op dat professionals zich er de laatste jaren steeds meer van bewust zijn dat ouders en oudere kinderen de rapportages lezen. Ze schrijven zo dat het voor hen goed leesbaar is. Ook zijn professionals alert op wat wel en wat niet wordt gemeld vanuit voorinformatie. (Bijvoorbeeld: niet alle oude informatie overnemen. Waarbij wordt opgemerkt dat sommige ouders daar commentaar op hebben.) Overall zijn medewerkers ook door de SKJ-registratie doordrongen van het feit dat ze in rapportages hun keuzes goed moeten onderbouwen. (actie 13)
- ③ Intern wordt, in sommige organisaties standaard, in sommige organisaties op incidentele basis, door medewerkers nagegaan of rapportages navolgbaar zijn voor kinderen en ouders. Daaruit blijkt dat er voor een aantal collega's mogelijkheden voor verbetering zijn ten aanzien van leesbaar rapporteren is een aantal collega's, dit geldt specifiek (ook) bij nieuwe medewerkers. (actie 13)
- ③ In meerdere organisaties wordt een verbeteringslag opgemerkt ten aanzien van onderzoek en rapportages over de afgelopen jaren. Zo werd in het verleden veel geknipt en geplakt in de rapportages, aldus een geïnterviewde van de Raad voor de Kinderbescherming. Hierdoor stond er veel onleesbare of achterhaalde informatie in. Hier zit steeds meer verbetering in door de doorontwikkeling van de gezinsgerichte aanpak, Functional Family Parole, het Generiek Onderzoeks Model, en een nieuw systeem (Wijz). In de rapportage is ook steeds meer ruimte voor het reageren op wat een ander over de cliënt heeft gezegd. (actie 14)
- ③ Verder is zorgvuldige rapportage ook een vast onderdeel in de beoordelingsgesprekken van professionals, die worden gevoerd door managers. (actie 14)

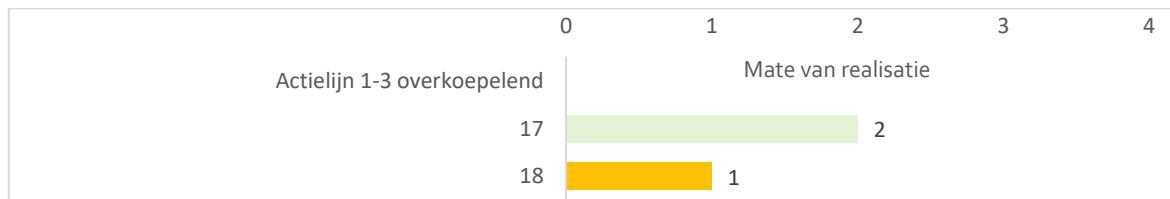
- Ter aanvulling: Ook via de zittingsvertegenwoordiger van de Raad voor de Kinderbescherming wordt feedback van de rechter op de rapportages opgehaald. Zij geven het ook aan als het rapport 'geen stand houdt'. Er zijn ook zaken waarbij de rapportage naar de advocaat gaat. De inmenging van een advocaat kan (ook voor de professional) heel helpend zijn, bijvoorbeeld omdat hij ouders aan de hand meeneemt en uitlegt hoe procedures verlopen en wat er in rapportages staat. Maar er zijn ook advocaten die niet reële verwachtingen hebben/weten te scheppen, aldus enkele respondenten.

## 4.5 Overkoepelend actielijn 1-3

### Stand van zaken

Voor de overkoepelende acties in actielijn 2 is aan de hand van documenten en interviews zicht gekregen op de realisatie van de afzonderlijke acties. De uitkomsten staan weergegeven in onderstaande figuur en worden vervolgens toegelicht.

Figuur 4: Realisatie actiepunten in actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders (score 1 tot 4)



Per actie geven we kort de stand van zaken<sup>29</sup> (eind 2019).

<b>17</b>	Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis importeert en effectueert betreffende acties in het geactualiseerde Handelingsprotocol voor Veilig Thuis. -> Acties zijn geïmporteerd in het Handelingsprotocol. In hoeverre deze acties zijn geëffectueerd (opgepakt in de regio's) is niet bekend.	(●●??)
<b>18</b>	Gecertificeerde Instellingen en Raad voor de Kinderbescherming gaan na of en waar nodig hun bestaande richtlijnen en protocollen bijstelling behoeven naar aanleiding van deze acties. -> Deze actie is nog niet opgepakt.	(●○○○)

Beide acties betreffen overkoepelende acties, met een duidelijke landelijke component en alleen voor actie 17 een regionale component (het 'effectueren').

<sup>29</sup>. Voor acties die opgepakt moeten worden door professionals in de regio's is bekeken of er niets is gebeurd (●○○○), of de voorbereidingen in orde zijn (●●○○), of acties in de regio zijn uitgezet (●●●○) en of acties in de regio's zijn opgepakt (●●●●). Voor acties die van randvoorwaardelijke aard zijn, of die voorzien in ondersteuning of professionalisering, is bekeken of er niets is gebeurd (●○○○), eerste stappen zijn gezet (●●○○), bijna tot een afronding is gekomen (●●●○) en of acties zijn gerealiseerd (●●●●). De uitkomsten zijn samengevat in de onderstaande tabel en vervolgens toegelicht.

## Landelijke uitvoering

- ③ Uit interviews met de vertegenwoordiger van Landelijk Netwerk Veilig Thuis in de kerngroep blijkt dat veel van de betreffende acties in het Actieplan zijn ondervangen in het nieuwe handelingsprotocol van Veilig Thuis, dat van kracht is vanaf 2019. Het handelingsprotocol is het basisdocument waarlangs medewerkers werken en waar ouders en kinderen zich op kunnen beroepen. Dat betekent dat vanaf dat moment de Veilig Thuis-organisaties in principe dezelfde taal hanteren. De kwaliteit van de rapportage, en het belang van objectiviteit komen daarin ruim aan bod. Daarbij geldt ook dat alle medewerkers van de 26 Veilig Thuis-organisaties zijn getraind in het toepassen van het handelingsprotocol. In hoeverre de acties zijn geëffectueerd is echter niet bekend. Het gaat om acties 1,2,4, 13. (actie 17)
- ③ Ook is een landelijk scholingsprogramma ontwikkeld, de basisscholing voor nieuwe Veilig Thuis-medewerkers. Daarin komen de acties terug, namelijk die acties die betrekking hebben op trainingsonderdelen (o.a. 14). Als aandachtspunt noemde de vertegenwoordiger van het landelijk netwerk Veilig Thuis hoe de huidige medewerkers (versus nieuwe medewerkers) "mee te krijgen". (actie 17)
- ③ De vertegenwoordiger van de Raad voor de Kinderbescherming in de kerngroep licht tijdens de interviews toe dat actie 18 nog niet is opgepakt. Wel heeft de Raad voor de Kinderbescherming een kwaliteitskader, beschikbaar op de website, dat elk jaar wordt bijgewerkt. Wanneer er een richtlijn komt, kan deze eenvoudig worden opgenomen in het kwaliteitskader. Op dat kader zijn professionals aanspreekbaar. (actie 18)
- ③ In aanvulling daarop heeft de Raad voor de Kinderbescherming een relatief nieuwe methodiek die vanaf 2019 werd ingevoerd, waarin oplossingsgericht werken<sup>30</sup> het uitgangspunt is en bejegening van cliënten en feitenonderzoek belangrijke onderdelen zijn. Er verandert veel in de werkwijze en er moet binnen de organisatie sprake zijn van een olievlekwerking. Dit wordt bemoeilijkt door de druk op het stelsel, wat wachtlijsten met zich meebrengt. Het kwaliteitskader is herzien naar aanleiding van de nieuwe methodiek en de verandering van de klachtenprocedure. (actie 18)

## Ervaringen in de regio's

In de interviews met enkele professionals in de vier geselecteerde regio's hebben we gevraagd hoe zij omgaan met het handelingsprotocol. Alle Veilig Thuis-organisaties die wij spraken geven aan dat zij een kwaliteitsslag hebben gemaakt door te werken met het nieuwe handelingsprotocol. Het protocol wordt volgens de gesproken professionals van de verschillende Veilig Thuis-organisaties goed nageleefd ('het is echt 'de bijbel)'), het wordt gebruikt voor naslag en om collega's aan te spreken op hun handelen. Wel zijn de 'nieuwe' medewerkers met weinig ervaring strikter in de naleving. De meer ervaren medewerkers weten

---

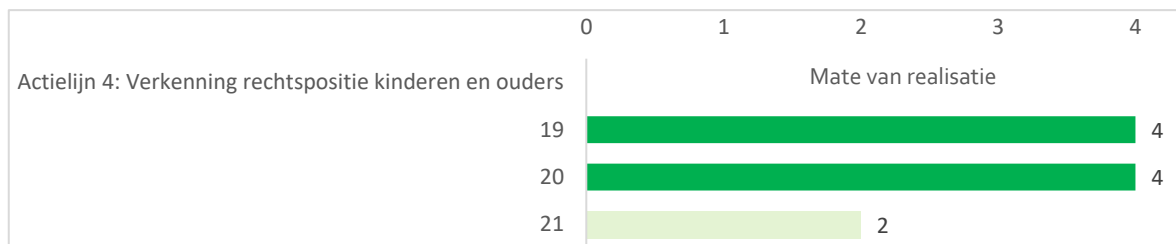
<sup>30</sup> Oplossingsgericht werken is een methode die gericht is op het benutten van de sterke kanten en hulpbronnen van de cliënt/ het gezin. Voor de Raad voor de Kinderbescherming betekent dit dat het beschermen van kinderen 'niet moet draaien om maatregelen maar om oplossingen' waarbij vooral ook wordt gekeken naar de kracht van een gezin.

beter 'de nodige professionele ruimte te vinden', zo wordt in interviews aangegeven. Zij lijken minder strikt in het opvolgen van protocollen alleen.

## 4.6 Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders

Tot slot is voor de acties in actielijn 4 aan de hand van documenten en interviews zicht gekregen op de realisatie van de afzonderlijke acties. De uitkomsten staan weergegeven in onderstaande figuur en worden vervolgens toegelicht.

Figuur 5: Realisatie actiepunten in actielijn 4: verkenning rechtspositie kinderen en ouders (score 1 tot 4)



Per actie geven we kort de stand van zaken<sup>33</sup> (eind 2019).

19	JenV voert een tussenevaluatie uit van de Wet herziening kinderschermingsmaatregelen. -> Tussenevaluatie is uitgevoerd en gepubliceerd (Verwey Jonker, 2018)	(●●●●)
20	In opdracht van JenV doet de Universiteit Leiden onderzoek naar de wenselijkheid van de uitbreiding van de formele procespositie en het hoorrecht van de minderjarige in het Nederlandse civiele procesrecht. -> Onderzoek is uitgevoerd en net afgerond (Universiteit Leiden, 2020)	(●●●●)
21	VWS maakt inzichtelijk op welke termijn de Jeugdwet onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gaat vallen. -> Het ministerie van VWS is hiermee bezig.	(●●○○)

Alle genoemde acties zijn 'landelijke' acties waarbij kennis wordt opgedaan.

### Landelijke uitvoering

In de interviews met de projectleider en de vertegenwoordiger van het ministerie van JenV wordt de volgende toelichting gegeven:

- 🕒 Beide onderzoeken zijn (net) afgerond.
- 🕒 De Tussenevaluatie Wet herziening kinderschermingsmaatregelen is uitgevoerd door Verwey Jonker in 2018. Het rapport beschrijft een tussenevaluatie van de uitvoering van de gewijzigde jeugdbeschermingswetgeving. Deze herziening heeft ervoor gezorgd dat de gronden om tot een kinderschermingsmaatregel over te kunnen gaan ingrijpend veranderd zijn. Het doel van de wet

<sup>33</sup> Voor acties die van randvoorwaardelijke aard zijn, of die voorzien in ondersteuning of professionalisering, is bekeken of er niets is gebeurd (○○○○), eerste stappen zijn gezet (●○○○), bijna tot een afronding is gekomen (●●●○) en of acties zijn gerealiseerd (●●●●). De uitkomsten zijn samengevat in de onderstaande tabel en vervolgens toegelicht.

is meer dan voorheen om aan te sluiten bij de omstandigheden waarin het kind zich bevindt, en het kind meer centraal te stellen bij het opleggen van de kindbeschermingsmaatregelen. Onderzocht is of de herziening van de kindbeschermingsmaatregelen bijdragen aan een meer effectieve en efficiënte jeugdbescherming.<sup>32</sup> (actie 19)

- ③ De universiteit Leiden onderzoekt de wenselijkheid van de uitbreiding van de formele procespositie en het hoorrecht van de minderjarige in het Nederlandse civiele procesrecht.<sup>33</sup> Onder andere is onderzocht of, en zo ja, hoe minderjarigen zouden moeten worden bijgestaan of ondersteund moeten worden in de rechtsgang (bijvoorbeeld door wettelijke vertegenwoordigers, bijzondere curatoren of advocaten). De auteurs concluderen dat “de noodzakelijke stap moet worden gezet van communicatie naar effectieve participatie van – ook jonge – minderjarigen in familie- en jeugdprocedures door een aantal verbeteringen door te voeren”.<sup>34</sup> Het onderzoek doet de aanbeveling bij familie- en jeugdzaken kinderen vanaf 8 jaar uit te nodigen om gehoord te worden, en kinderen vanaf 12 jaar het recht te geven om zelfstandig een gerechtelijke procedure te starten en in beroep te gaan. En daarbij zou het vaker mogelijk moeten zijn dat kinderen in procedures worden ondersteund door professionals (advocaat of bijzondere curator). (actie 20)
- ③ In de kerngroep en door de ministeries van JenV en VWS wordt gezien of en wat de uitkomsten van de onderzoeken betekenen. Het is nog niet bekend wanneer de Ministeries een standpunt hebben ingenomen.
- ③ Het ministerie van VWS is bezig inzichtelijk te maken op welke termijn de Jeugdwet onder de Wvkgz gaat vallen. Betreffende contactpersoon van VWS staat hierover in contact met de projectleider. Verdere informatie is nog niet bekend.

## Ervaringen in de regio's

De acties in actielijn 4 zijn niet regionaal van toepassing.

## 4.7 Kinderen en ouders

### Landelijke uitvoering

Bij de uitvoering van het Actieplan zijn op verschillende momenten en verschillende manieren kinderen en ouders betrokken.

- ③ Het LOC spant zich in, namens kinderen en ouders, op acties rondom het dialoog voeren met kinderen en ouders, en cliëntparticipatie. Het LOC geeft voortdurend aan dat jongeren en ouders betrokken moeten zijn bij dit Actieplan. Zij moeten daarover meedenken en meepraten. Het LOC is

---

<sup>32</sup> Lünemann, K., Huijjer, J., Bel, K., Lünemann, M., Stekete, M., Weijers, I. (2018) Tussenevaluatie Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen, Verwey-Jonker Instituut, Utrecht Centre for European Research into Family Law (UCERF), WODC

<sup>33</sup> Zie ook nieuwsbericht <https://www.universiteitleiden.nl/nieuws/2020/02/kinderen-moeten-veel-jonger-gehoord-words-in-familie-en-jeugdprocedures>, geraadpleegd 5 maart 2020.

<sup>34</sup> Bruning, M., Smeets, D., Bolscher, A., Peper, J., en de Boer, R. (2020) Kind in proces: van communicatie naar effectieve participatie. Het hoorrecht en de procespositie van minderjarigen in familie- en jeugdzaken, Universiteit Leiden, WODC.



zich er echter van bewust dat zij geen volledige vertegenwoordiging vormt van kinderen en ouders. Zij kan niet namens ouders praten. Dit blijkt ook uit bijvoorbeeld de (felle) reacties die het LOC kreeg vanuit enkele oudergroeperingen, die zich niet gekend voelen/voelden.

- ④ Er namen enkele kinderen en ouders deel aan de focussessies die zijn georganiseerd door het NJi. Zij gingen in gesprek met professionals en andere deelnemers over de verschillende onderwerpen (zie 4.1.). Het bleek, ook voor het NJi, zoeken naar een goede afvaardiging van kinderen en ouders die konden deelnemen aan de sessies. Ouders zijn nu geselecteerd op volgorde van inschrijving, wat betekende dat er geen representatieve oudervertegenwoordiging was.
- ④ Verschillende professionals in de focusgroepen bleken dezelfde ervaringen te hebben met kritische en 'ontevreden' ouders. Genoemd werden ouders die weigeren antwoord geven op vragen, maar ook bedreiging en intimidatie.
- ④ Kinderen en ouders zijn betrokken geweest bij de ontwikkeling van de praatplaten. Kinderen en ouders waren betrokken bij de ontwikkeling van de platen door input te geven tijdens een sessie. De extra blik van ervaringsdeskundigen is door het kernteam als positief ervaren. De projectleider heeft daarnaast ook ouders/ ervaringsdeskundigen vanuit andere netwerken betrokken om input te geven op de praatplaten.
- ④ Daarnaast heeft het LOC sinds juni beschikking over subsidie om zicht te krijgen op medezeggenschap binnen de jeugdbescherming en jeugdreclassering en om die medezeggenschap te ondersteunen. Binnen dit plan is ook aandacht voor de bekendheid van de cliëntenraden met het Actieplan Verbetering feitenonderzoek, het normenkader (kwaliteitskader jeugdbescherming/jeugdreclassering) en met cliëntondersteuning.

Uit de gesprekken met de stakeholders, en specifiek met het LOC en het NJi dat focussessies organiseerde, bleek des te meer hoe gevoelig het betrekken van kinderen en ouders bij de uitvoering van het Actieplan ligt. De dynamiek tussen de verschillende oudervertegenwoordigingen en de daarmee samenhangende besluitvorming is complex. Dit vraagt verdere aandacht bij het vervolg van de implementatie. Dit vraagstuk is meegenomen in de NJi studie, die specifiek hierover ook met een advies komt. Felle reacties en ontevredenheid van kinderen en ouders is overigens niet nieuw en speelde ook bij de totstandkoming van het Actieplan.

Verder wordt opgemerkt dat inspraak en medezeggenschap van kinderen en ouders in het algemeen een duidelijkere plek binnen organisaties dienen te krijgen. Bij een aantal organisaties is dit gerealiseerd: daar is een cliëntenraad die contact heeft met bestuurder, maar in veel organisaties is dit nog niet het geval. Veilig Thuis heeft geen verplichting tot het instellen van een cliëntenraad, zij vallen onder de WMO.

## Eerste resultaten

In voorliggende tussenevaluatie is niet gekeken naar de eerste resultaten voor kinderen en ouders en of er al wijzigingen in de uitvoering van en communicatie over het feitenonderzoek zijn opgemerkt door kinderen en ouders. Omdat de implementatie van het Actieplan in de regio's nog niet heeft plaatsgevonden, kinderen en ouders in nog beperkte mate bij de uitvoering van het Actieplan zijn betrokken, en er ook vanuit de landelijke acties geen actieve communicatie richting ouders heeft plaatsgevonden, valt niet te verwachten dat kinderen en ouders iets hebben gemerkt van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en de communicatie.

## 4.8 Resumé

- ③ De implementatie van het Actieplan feitenonderzoek in de jeugdbescherming is voorzien van 2018 tot en met 2021. De implementatie van acties op de werkvloer, in de regio's, moet anno januari 2020 nog plaatsvinden. Er is in 2019 vooral ingezet op landelijke en voorbereidende acties.
- ③ Gezien deze gefaseerde uitvoering valt er op dit moment weinig te zeggen over resultaten van het Actieplan. De tussenstand eind 2019 is dat er van de 21 acties 18 zijn opgepakt. Meer specifiek zijn van de 21 acties er:
  - 3 'gerealiseerd' (●●●)
  - 5 binnenkort realisatie te verwachten (●●●○)
  - 10 opgepakt, wordt aan gewerkt (●●○○)
  - 3 beperkte of geen invulling (●○○○)
- ③ Wel zijn er al (veel) initiatieven en gewenste uitvoeringspraktijken gaande, ook zonder dat bewust uitvoering is gegeven aan het Actieplan. Met het Actieplan lijken de initiatieven beter gebundeld en gedeeld.
- ③ Het Actieplan kent acties van verschillende aard. Sommige acties zijn landelijk, sommige regionaal, waarbij regionale acties vaak volgen na de landelijke. Andere acties zijn juist voorwaardenscheppend of faciliterend. Veelal ook gaat het om bestending van al geldende afspraken/werkwijzen.
- ③ Op basis van dit onderzoek valt niet te zeggen of kinderen en ouders signalen hebben opgevangen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en communicatie. Dat is ook niet onderzocht. De verwachting is echter dat, omdat er nog geen implementatie op de werkvloer heeft plaatsgevonden, zij nog geen wijzigingen hebben bemerkt.

## 5 Hoe verder

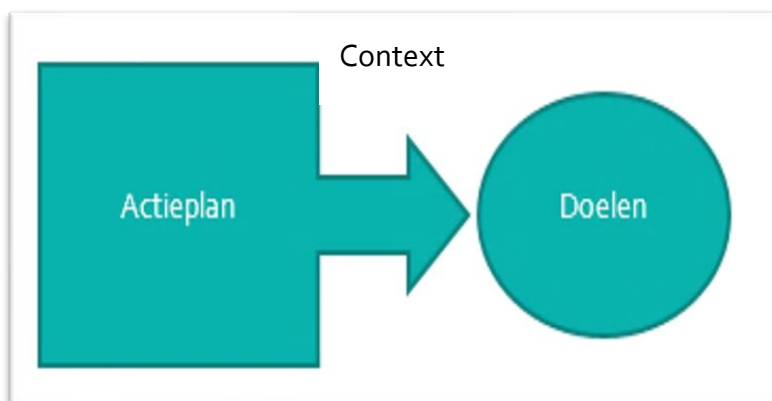
Dit hoofdstuk ziet op de ontwikkeling van het Actieplan in de richting van de nagestreefde doelen. Ook gaan we in op de aandachtspunten en randvoorwaarden voor verdere implementatie en evaluatie. De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op documenten en interviews met landelijke stakeholders en regionale professionals, en de uitkomsten van de reflectie- en vooruitkijksessie met leden van de kerngroep.

We adresseren hiermee de onderzoeksvragen:

- 🕒 In hoeverre ontwikkelen de resultaten van het Actieplan zich in de richting van de nagestreefde doelen?
- 🕒 Zijn aanpassingen/verbeteringen in het Actieplan en/of uitvoering mogelijk/wenselijk? Zo ja, welke?
- 🕒 Op welke wijze kan bij kinderen en ouders betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming m.b.t. ouders/kinderen zijn gerealiseerd?

### 5.1 Op naar doelbereik

Om zicht te krijgen op de mate waarin de resultaten van het Actieplan zich in de richting ontwikkelen van de nagestreefde doelen, bekijken we twee stappen op basis van de uitkomsten van voorgaande hoofdstukken. Allereerst is dat de beleidslogica achter het Actieplan die in hoofdstuk 3 aan de orde is gesteld. De belangrijkste conclusie uit dit hoofdstuk luidt dat het aannemelijk is dat de doelen en acties *kunnen* bijdragen aan het verbeteren van de elementen informatievoorziening en ondersteuning van kinderen en ouders en de kwaliteit van rapportages. Met de opmerking dat sommige acties een stap verder dienen te worden geoperationaliseerd om te kunnen leiden tot een (grotere) bijdrage.



## Uitvoering acties

In de tweede plaats kijken we naar de acties die tot dusverre zijn uitgevoerd. Van de 21 acties in het Actieplan zijn er 3 geheel uitgevoerd, van 5 valt realisatie binnenkort te verwachten, 10 zijn opgepakt en 3 hebben nog niet of nauwelijks invulling. Van geen van deze acties kan verwacht worden dat zij (al) bijdragen aan het realiseren van de hoofddoelstelling van het Actieplan: de verbetering van de kwaliteit (en de vier elementen die daarbij onderscheiden worden) van het feitenonderzoek. Enerzijds omdat acties nog niet zijn afgerond, anderzijds omdat de afgeronde acties op landelijk niveau zijn uitgevoerd en een voorwaardenscheppend karakter hebben voor verbetering van het feitenonderzoek dat op regionaal niveau moet plaatsvinden. Die voorwaardenscheppende acties zijn nog niet geland op regionaal niveau. Overigens betekent dit niet dat er *geen* enkele invulling is of wordt gegeven aan acties die genoemd zijn in het plan. Regionaal wordt namelijk ook gewerkt aan verbetering, zo blijkt onder andere uit de diverse initiatieven en goede voorbeelden. Maar de genomen acties zijn niet het gevolg van het Actieplan. Ze overlappen als het ware met uitgangspunten van het Actieplan, wat niet verwonderlijk is omdat sommige uitgangspunten – misschien in andere bewoordingen – breed gedragen worden op de werkvloer, zo bleek ook uit interviews met professionals.

Voorts kan worden geconstateerd dat er anno eind 2019 activiteiten zijn ingezet op bijna alle landelijke en voorbereidende acties. Er is, aldus de kerngroep, 'veel vruchtbaar voorbereidend werk gedaan'. De volgende stap is doorrollen in regio's, conform plan in 2020 en 2021. Daartoe worden nu stappen ondernomen, waaronder de landelijke kick-off en regiobijeenkomsten. Gezien het voorbereidende werk op de meerderheid van de acties kunnen in de toekomst resultaten worden verwacht. Mits wordt voldaan aan de randvoorwaarden en een aantal acties verder worden geoperationaliseerd.

## Meer dan de 21 acties

Om de doelen te bereiken en een grotere beweging in te zetten, zijn vanuit de kerngroep meer acties ingezet dan opgenomen in het Actieplan.

- ③ Zo is er samenwerking aangegaan met de Augeo Foundation (zie 4.3) over de ontwikkeling van een vragen *challenge* over feitenonderzoek. Dit behelst de ontwikkeling van een app met 15 vragen over feitenonderzoek waarachter ook vragen, filmpjes en teksten zitten, bedoeld voor professionals en verder in te zetten op de werkvloer in 2020 en 2021.
- ③ Ook zijn voorlopige uitkomsten van het Actieplan feitenonderzoek aangeboden aan de pilots 'effectievere jeugdbescherming' (op ludieke wijze gepresenteerd in een filmpje). Zij kregen onder andere de mogelijkheid tot de organisatie van een ronde tafel met cliënten, het tekenen van een eigen procesplaat voor ouders en kinderen die met de pilotsituatie te maken hebben, of een training helder rapporteren.

Verder zijn er voorbereidingen in gang gezet om de inzet en e-learning van deskundigen breder in de keten te verspreiden. En zijn de organisaties zelf aan de slag met het vormgeven van de geplande bijeenkomsten, landelijk en in de regio's, aan de hand van workshops die zijn gericht op verschillende actiepunten.

In hoeverre voorgenoemde spin-off acties kunnen bijdragen aan de in het Actieplan geformuleerde doelen is afhankelijk van de wijze waarop deze acties worden uitgewerkt en ingezet. Op dit moment betreft het 'voorbereidende acties', waarvan nu nog geen resultaat valt te verwachten.

## 5.2 Aandachtspunten voor verdere implementatie

Op basis van de interviews en de uitkomsten van de reflectiebijeenkomst zijn de volgende aandachtspunten geformuleerd voor aanpassingen in het Actieplan en/of de uitvoering daarvan. Ook zijn we nagegaan of op basis van de beleidslogica aanpassingen voor de hand liggen. De aandachtspunten hebben tot doel om te komen tot een betere implementatie, en daarmee doelbereik, van het Actieplan.

### Randvoorwaarden voor verdere uitvoering

In de interviews en reflectiesessie zijn randvoorwaarden voor verdere implementatie benoemd.

- ③ Draagvlak is essentieel voor het welslagen van het Actieplan. De leden van de kerngroep en de geïnterviewde professionals in de regio's geven aan dat zij/hun medewerkers (de doelen van) het Actieplan belangrijk vinden. De meeste klachten die organisaties ontvangen, de zaken waarop ze worden aangesproken, gaan juist hierover: onjuiste rapportage en jongeren/ouders die zich onheus bejegend voelen. Ook op directieurniveau is het Actieplan omarmd – in ieder geval op landelijk niveau. Toch blijft het zaak voldoende draagvlak te creëren en behouden, op uitvoerend, management en directieniveau, ook ten opzichte van de veelheid aan andere programma's.
- ③ Organisaties en professionals dienen voldoende tijd hebben (of krijgen) voor de ontwikkeling en/of invoering van acties. Voor veel acties geldt dat ze ontwikkeld of/en ingevoerd moeten worden terwijl de reguliere werkzaamheden gewoon doorgaan. Gebrek aan tijd is in zijn algemeenheid is een knelpunt dat bij professionals van Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis een rol speelt. Hier speelt ook de dynamiek en heftigheid van het jeugdbeschermingsveld. De organisaties hebben een veelheid aan taken en verantwoordelijkheden binnen een zeer krappe arbeidsmarkt, die, met de toename aan meldingen, maakt dat overal wachtlijsten zijn en er te veel werk is. Binnen deze context gaat de energie van de organisaties eerst uit naar de veiligheid van het kind, het wegwerken van wachtlijsten en het werven en scholen van nieuwe medewerkers. Dan pas wordt gedacht aan verdere reflectie en kwaliteitsvergroting.
- ③ Dit vraagt (onder andere) een adequate financiering, werving en behoud van deskundig en competent personeel. Maar ook om borging van het Actieplan op verschillende niveaus in de organisaties: op directieniveau, managementniveau en uitvoerend niveau.

- De uitvoering van het Actieplan vraagt meer communicatie van de kerngroep aan de professionals in de regio's en aan kinderen en ouders. Er dient meer helderheid en kenbaarheid te worden gegeven aan de inhoud en het doel van het Actieplan. Pas dan kan het plan worden geïmplementeerd, zo benadrukken professionals in de regio's. En pas dan ook kan het Actieplan bijdragen aan een toegenomen bewustwording van professionals ten aanzien van feitenonderzoek in het algemeen.
- Kinderen en ouders dienen meer te worden betrokken bij de uitvoering van het Actieplan. De vraag is echter hoe ouders een goede plek kan worden gegeven zonder voortdurend een heel debat te voeren. Er dient een vorm te worden gevonden waarbij zowel groepen tevreden kinderen en ouders als groepen die ontevreden zijn aan bod komen.
- De rol van cliëntenraden kunnen beter worden benut bij de implementatie van acties op regionaal niveau.
- De verdere implementatie dient in lijn te zijn met de organisatiestructuren van de organisaties. Voor zowel Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming als Veilig Thuis geldt dat afvaardigingen van alle regio's en locaties van de organisaties betrokken en/of aangehaakt dienen te zijn. Voor de Raad voor de Kinderbescherming betekent dit dat afspraken over het uitvoeringsbeleid moeten worden gemaakt met de teams, bijvoorbeeld via de zogenaamde professionele platforms. Voor Gecertificeerde Instellingen en Veilig Thuis betekent dit dat alle organisatie dienen te worden betrokken.
- Er dient blijvende aandacht te zijn voor kennisbehoud bij de organisaties. Door de snelle personele wisselingen is behoud van kennis en draagvlak niet vanzelfsprekend. Uitgevoerde acties kunnen zo 'vervliegen'. Dit geldt overigens niet alleen voor uitvoerende professionals ('andere directeuren maken andere keuzes').
- Er moet ruimte en tijd zijn om te leren en te veranderen. Het Actieplan heeft bewust een lange doorlooptijd. Er dient aandacht te zijn voor het creëren van een context waarin vertrouwen in elkaar kan groeien. Wanneer het Actieplan verwordt tot een 'snelle afvinklijst' gaat het zijn doel voorbij. Daarbij hebben sommige acties, ook als ze zijn gerealiseerd, blijvende aandacht nodig.
- De onafhankelijke projectleider is de verbindende factor en dat wordt in dit project in deze fase door de kerngroep belangrijk geacht. Het is in de vervolgfases de bedoeling dat nieuwe werkwijzen worden geborgd in de organisaties en de regio's zelf en dat de projectleider meer op afstand komt te staan.

We merken op dat bovengenoemde randvoorwaarden grotendeels overeenkomen met de op theoretische gronden genoemde randvoorwaarden in hoofdstuk 3.

## Uitdagingen en aandachtspunten

Op basis van de uitkomsten zijn uitdagingen voor de verdere implementatie geformuleerd. In de sessie is in de kerngroep besproken hoe hiermee zo goed mogelijk om kan worden gegaan. Dat leverde de volgende aandachtspunten op voor verdere uitvoering. Een aantal van deze aandachtspunten is reeds opgenomen in fase 2 van het implementatieplan, met als eerste stappen de landelijke kick-off en regiobijeenkomsten. Zo wordt (verder) ingezet op het gezamenlijk betrekken van professionals van de verschillende organisaties in de regio's waarmee én de werkvloer wordt bereikt én de samenwerking wordt bevorderd, zo is de bedoeling, en krijgen cliëntenraden een rol op de geplande regiobijeenkomsten. Andere aandachtspunten kunnen worden meegenomen bij de verdere uitwerking van fase 2 en 3.

*Het blijkt lastig alle **kinderen en ouders** te betrekken bij de uitvoering van het Actieplan opdat ook zij zich vertegenwoordigd voelen. Hoe wordt de bias van de 'ontevreden'-ouders vermeden zonder dat zij niet worden gehoord, hoe wordt een representatieve groep ouders en jongeren betrokken?*

- 🕒 Er is een diversiteit aan oudervertegenwoordigers die het ook onderling niet in alle gevallen eens zijn. Kinderen en ouders betrekken is een lastige en ingewikkelde opgave. We zien een groep tevreden kinderen en ouders (jongeren) en een groep die kritisch en ontevreden is. Dit laatste is een klein deel van de clientèle maar laat zijn stem veel gelden. Dat vraagt een gedifferentieerde aanpak waarbij moet worden uitgekomen op een wederzijds respectvol gesprek.
- 🕒 Ga ook te rade bij kinderen (jongeren) in de regio's.
- 🕒 Wees vooraf helder over wat van kinderen en ouders wordt verwacht.
- 🕒 Maak gebruik van cliëntenraden en jongerenraden van de organisaties.
- 🕒 Pak dit op in de regio's. Dat betekent dat de uitvoerders in de regio hiermee aan de slag moeten.

*Het van bovenaf ontstane en opgestelde Actieplan stuit op dit moment op weerstand bij professionals in de regio's. Prioriteiten liggen elders. Hoe haal je weerstand weg vanuit een landelijk opgelegd programma?*

- 🕒 Door het actieprogramma in een bredere context te plaatsen en het nut ervan te bespreken en te verbinden aan wat er loopt en waar behoeftes liggen. Dit vraagt ook verbinding met andere programma's en ontwikkelingen. In de kerngroep zit de sector zelf, samen dienen zij een beweging in te zetten in samenhang met vernieuwingen in de jeugdbescherming.
- 🕒 De professional uit het primaire proces is gebaat bij het Actieplan en wil dit juist graag in het kader van onder andere tuchtrecht en onzekerheid.
- 🕒 Zorg dat het Actieplan ook in de regio's wordt opgepakt. Faciliteer en ondersteun dit landelijk. Betrek hierbij ook gemeenten.

*Samenwerken tussen medewerkers van Gecertificeerde Instellingen, de Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis blijkt nog niet overal vanzelfsprekend. Op welke manier kan samenwerking worden bevorderd?*

- ③ Hierin voorzien de geplande regiobijeenkomsten, waar tussen betrokken organisaties in de regio's dialoog op gang wordt gebracht.
- ③ Daarop wordt ingezet onder invloed van ontwikkelingen in de jeugdbeschermingsketen, waaronder de pilots effectieve jeugdbescherming.
- ③ Dat vraagt ook het agenderen van grotere vraagstukken, zoals volop gebeurt (zie context in hoofdstuk 2).

## Aanpassingen Actieplan

In de interviews en tijdens de sessie is gevraagd aan respondenten of en welke aanpassingen zij in het plan graag zouden zien. Uit de gesprekken blijkt dat er geen gewenste aanpassingen zijn. Wel is dit, zo opperen enkele respondenten, een logisch moment om als kerngroep opnieuw te kijken naar de invulling van de acties en mogelijk de prioritering. Het is echter, ook volgens de kerngroep, zeker niet de bedoeling nieuwe doelen te bepalen. Een bijgestelde versie van het Actieplan geeft naar verwachting geen goede energie, liever wordt deze energie gestopt in 'doen'.

Desalniettemin menen de onderzoekers op basis van de beleidslogica dat aandacht nodig is voor het (verder) ontwikkelen van acties ten aanzien van wederzijdse respectvolle bejegening. Het huidige Actieplan heeft geen acties die rechtstreeks daarop gericht zijn.

## 5.3 Evaluatie

Na 2021, wanneer de uitvoering van het Actieplan volgens planning klaar is, dient een 'echte' evaluatie plaats te vinden waarin wordt gekeken wat er is veranderd in de uitvoering. In deze evaluatie dient te worden onderzocht of het Actieplan is uitgevoerd zoals beoogd, wat de (eerste) resultaten zijn van het Actieplan en in hoeverre de nagestreefde doelen zijn bereikt.

In voorliggende tussenevaluatie bleek het een uitdaging om de uitvoering van acties te koppelen aan doelbereik. Ook bij de evaluatie na 2021 zal het lastig blijken om de daadwerkelijke effecten van het Actieplan te meten. Dit omdat het leggen van causale relaties tussen acties en doelen moeilijk te leggen zijn. De acties zijn verschillend-soortig, betreffen zowel nieuwe als lopende acties. En het Actieplan maakt deel uit van grotere bewegingen in de jeugdbeschermingsketen, of bevindt zich daar middenin. Daardoor is het doelbereik niet altijd scherp toe te schrijven aan het Actieplan. Desondanks kunnen wel zeggen dat het Actieplan voortdurend de aandacht vestigt op het verbeteren van feitenonderzoek.



## Indicatoren

In de reflectiesessie met de kerngroep is bediscussieerd wanneer het Actieplan wordt gezien als 'geslaagd' en op welke wijze betrouwbaar en valide kan worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming zijn gerealiseerd. Daaruit komen drie indicatoren duidelijk naar voren. Er kan worden gesproken van een geslaagde implementatie van het Actieplan als:

- ③ de cliënttevredenheid of cliëntervaring positiever wordt gewaardeerd. Dit wordt op dit moment echter niet structureel door alle organisaties gemonitord;
- ③ rapportages zijn verbeterd of van voldoende kwaliteit zijn naar mening van kinderen, ouders en professionals. Dit wordt op dit moment niet structureel gemonitord. Wel komt de kwaliteit van rapportage aan bod bij beoordelingsgesprekken van professionals, en geven rechters feedback op rapportages. Een respondent geeft in dat kader aan dat zowel de Raad voor de Kinderbescherming als enkele rechters een verbetering zien van de rapportages;
- ③ het aantal gegrond verklaarde klachten over feitenonderzoek en rapportage is afgenomen. Dit moet ook worden bijgehouden voor de inspectie. Hierbij dient ook een inhoudelijke analyse plaats te vinden omdat een toename van klachten ook kan wijzen op iets positiefs, namelijk dat de gang naar de klachtenprocedure beter is gevonden. Het is zinvol in dit kader te kijken naar formele klachten (zoals beschreven in de klachtprocedure in de jeugdwet) en informele klachten (waarbij de weg richting klachtcommissie niet is bewandeld). Een klachtenanalyse geeft hier inzicht. (Zie bijlage 3 voor een eerste indruk.).

Daarnaast wordt het Actieplan ook succesvol benoemd wanneer:

- ③ feitenonderzoek agenda onderwerp is van cliëntenraden, jongerenraden en bestuurders;
- ③ het onderwerp feitenonderzoek centraal staat in diverse activiteiten (congressen, workshops);
- ③ samenwerking tussen organisaties in de regio's is verbeterd;
- ③ hogescholen hun curriculum aanpassen om op termijn beter opgeleide professionals te hebben.

## 5.4 Resumé

Het Actieplan is onderdeel van een grotere beweging binnen de jeugdbescherming. Het plan is aangeboden in 2018, voor de uitvoering van het Actieplan is een periode uitgetrokken van 2019-2021. Op basis van de tussenevaluatie wordt vastgesteld dat er anno eind 2019 nog geen sprake is van doelbereik. De acties zijn nog niet genoeg gevorderd en er heeft nog geen implementatie op de werkvloer in de regio's plaatsgevonden. Gezien de beleidslogica en het aantal ingezette landelijke en voorbereidende acties valt (gedeeltelijk) doelbereik op termijn wel te verwachten. Ook aanvullende (regionale) initiatieven kunnen bijdragen aan doelbereik.

Aanpassingen in het Actieplan zijn op dit moment niet wenselijk volgens stakeholders. De onderzoekers vragen aandacht voor het verder uitwerken/ ontwikkelen van acties gericht op wederzijdse respectvolle bejegening.

Er zijn er randvoorwaarden en aandachtspunten benoemd voor de verdere uitrol van het Actieplan. Dit betreft onder andere :

- ③ Investeren in en behouden van draagvlak op uitvoerend, management en directieniveau, ook ten opzichte van de veelheid aan andere programma's.
- ③ Het beschikbaar stellen van benodigde tijd, en daarmee aandacht geven aan de druk in de jeugdbeschermingsketen (personele tekorten, wachtlijsten, financiële tekorten).
- ③ Voldoende communicatie richting de regio's en kinderen en ouders.
- ③ Het beter betrekken van kinderen en ouders.

Op drie manieren kan betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming met betrekking tot kinderen en ouders zijn gerealiseerd: door de cliënttevredenheid of cliëntervaring te monitoren; door de kwaliteit van rapportages te monitoren; en door een analyse te doen van de klachten over feitenonderzoek en rapportage.

## 6 Conclusies

In dit hoofdstuk trekken we conclusies uit het onderzoek aan de hand van de onderzoeksvragen en we geven een slotbeschouwing.

### 6.1 Beantwoording onderzoeksvragen

#### A. Potentieel doelbereik

**1** *In hoeverre kan het Actieplan er toe leiden dat de gestelde doelen worden bereikt?*

De opgaven van het Actieplan zijn het realiseren van een respectvolle bejegening van kinderen en ouders; een goede informatievoorziening en ondersteuning voor kinderen en ouders; zorgvuldige, actuele en begrijpelijke rapportages; en het versterken van de rechtspositie van kinderen en ouders. Om zo ook te voldoen aan artikel 3.3 van de Jeugdwet: de verplichting om in rapporten of verzoekschriften de van belang zijnde feiten volledig en naar waarheid aan te voeren.

Aan de hand van een eerste inhoudelijke analyse van de uitgangspunten (analyse van de beleidslogica) is nagegaan of het in theorie aannemelijk is dat de doelen worden bereikt met de in het Actieplan beschreven acties. Daaruit blijkt dat het aannemelijk dat de acties in hoofdzaak zullen bijdragen aan de elementen goede informatievoorziening en ondersteuning van kinderen en ouders, en de kwaliteitsaspecten van de rapportages. Minder vanzelfsprekend is het dat uitvoering van het Actieplan direct zal leiden tot een meer respectvolle bejegening omdat de doelen en acties daar niet rechtstreeks op gericht zijn. Ze kunnen daaraan wel bijdragen maar dit vraagt een passende uitwerking en operationalisering van betreffende acties. De attitude van de professionals in het algemeen staan in het Actieplan centraal. Deze aandacht kan leiden – maar dit is logischerwijs niet noodzakelijk – tot meer bewustwording en daarmee een bijdrage leveren aan een meer respectvolle bejegening. De uitvoering van het Actieplan zal (nog) niet leiden tot versterking van de rechtspositie van kinderen en ouders. Mocht uit de in dit kader uit te voeren acties (verkenning, onderzoek) blijken dat versterking van de rechtspositie noodzakelijk is, dan zou dit mogelijk op langere termijn kunnen leiden tot initiatieven ter versterking van de rechtspositie. Mits daaraan een passende uitwerking en operationalisatie van acties wordt gekoppeld.

Ten slotte gaf de minister van Justitie en Veiligheid bij de aanbidding van het Actieplan aan te kiezen voor een zo praktisch mogelijke invulling van de acties. Deze “praktische verbeterslag” is “in het beste belang van zowel de kinderen als de ouders.” In het Actieplan zelf is dan ook aangegeven dat het realiseren van de gestelde doelen centraal staat en dat er wordt aangestuurd op een verdere uitwerking van het Actieplan waarbij ook nieuwe acties in overweging worden genomen, dan wel dat aanpassingen nodig blijken te zijn.

Dat betekent dat er binnen het Actieplan in principe voldoende ruimte is voor aanscherping en verdere operationalisatie van de acties, bijvoorbeeld op basis van de uitkomsten van de tussenevaluatie.

## B. Uitvoering en eerste resultaten

**2** *In hoeverre, op welke wijze en met welk resultaat zijn de acties uit in het Actieplan gerealiseerd? Doen zich bij de uitvoering knelpunten, barrières of onvoorziene (neven)effecten voor? Zo ja, welke? Zijn er regionale verschillen in de uitvoering? Zo ja, welke? Waarom?*

Het Actieplan kent verschillend-soortige acties. Sommige acties zijn landelijk en/of voorbereidend, andere betreffen de werkvloer. Sommige acties gaan ook om de bestendinging van al geldende afspraken/werkwijzen. Het is daardoor niet altijd eenduidig te beoordelen hoe ver de acties zijn gerealiseerd.

Gesteld kan worden dat het merendeel van de acties is opgepakt: 18 van de 21. Het betreft acties die inzetten op het (verder) realiseren van een respectvolle bejegening van kinderen en ouders; een goede informatievoorziening en ondersteuning voor kinderen en ouders; zorgvuldige, actuele en begrijpelijke rapportages; en het versterken van de rechtspositie van kinderen en ouders. Eind 2019 zijn daarvan 3 acties 'gerealiseerd'. Deze 3 gerealiseerde acties zijn faciliterende en voorwaardenscheppende acties: het betreft de realisatie van de zogeheten 'praatplaten' en de afronding van twee onderzoeken ten behoeve van actielijn 4.

Vooralsnog is vooral ingezet op voorbereidende activiteiten – ook ten behoeve van de uitvoering van het Actieplan in de regio's. Acties zijn nog niet geland op de werkvloer in de regio's. Wel zijn er al (veel) initiatieven en gewenste uitvoeringspraktijken gaande die passen bij de uitgangspunten van het Actieplan, ook zonder dat bewust uitvoering is gegeven aan het Actieplan. Met het Actieplan lijken de initiatieven beter te kunnen worden aangemoedigd, gebundeld, gedeeld en geagendeerd.

Op basis van dit onderzoek is nog geen compleet beeld te geven van de huidige uitvoeringspraktijk op de werkvloer. Dat is ook niet onderzocht. Wel is duidelijk dat er regionale verschillen zijn. Dit blijkt uit de verschillende initiatieven waaraan uitvoering wordt gegeven in de verschillende regio's.

**3** *Hebben kinderen en ouders na de inwerkingtreding van het Actieplan signalen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en communicatie opgevangen? Om welke wijzigingen gaat het? In hoeverre stemmen de bevindingen van kinderen en ouders overeen? Worden de wijzigingen door kinderen en ouders ervaren als verbeteringen?*

Op basis van dit onderzoek valt niet te zeggen of kinderen en ouders signalen hebben opgevangen van een gewijzigde uitvoering van het feitenonderzoek en communicatie. Dat is ook niet onderzocht. De verwachting is echter dat, omdat er nog geen implementatie op de werkvloer heeft plaatsgevonden, zij nog geen wijzigingen hebben bemerkt.

## C. Hoe verder

### 4 *In hoeverre ontwikkelen de resultaten van het Actieplan zich in de richting van de nagestreefde doelen?*

Gezien de eerste inhoudelijke analyse van de uitgangspunten en het aantal ingezette landelijke en voorbereidende acties valt (gedeeltelijk) doelbereik op termijn te verwachten. We constateren dat er anno eind 2019 nog geen sprake is van doelbereik. De acties zijn nog niet ver genoeg gevorderd en er heeft nog geen implementatie in de regio's plaatsgevonden.

### 5 *Zijn aanpassingen/verbeteringen in het Actieplan en/of uitvoering mogelijk/wenselijk? Zo ja, welke?*

Aanpassingen in het Actieplan zijn op dit moment niet wenselijk volgens landelijke stakeholders. De invoering op regionaal niveau moet eerst gaan plaatsvinden. Volgens de onderzoekers zijn met name het verder uitwerken van acties ten aanzien van wederzijdse respectvolle bejegening zinvol. Om overall te kunnen komen tot (meer mogelijke) effecten zou bij de verdere uitwerking van betreffende acties meer geoperationaliseerd dienen te worden wat professionals nu echt anders moeten doen dan ze nu doen.

Door stakeholders zijn randvoorwaarden en aandachtspunten benoemd voor de verdere uitrol van het Actieplan. Dit betreft onder andere:

- ⑥ Investeren in en behouden van draagvlak op uitvoerend, management en directieniveau, ook ten opzichte van de veelheid aan andere programma's (zoals Zorg voor de Jeugd, Geweld hoort nergens thuis en Scheiden zonder Schade).
- ⑥ Voldoende communicatie over (de implementatie van het Actieplan) feitenonderzoek richting de professionals op de werkvloer en kinderen en ouders.
- ⑥ Het beschikbaar stellen van benodigde tijd, en daarmee aandacht geven aan de druk in de jeugdbeschermingsketen (personele tekorten, wachtlijsten, financiële tekorten).
- ⑥ Het betrekken van kinderen en ouders.

Onderzoekers voegen daaraan toe dat om verandering onder professionals te bewerkstelligen, constante aandacht op de werkvloer dient uit te gaan voor professionalisering en kwaliteitsborging. Goede ondersteuning is daarbij onmisbaar.

## D. Betrekken van kinderen en ouders bij eindevaluatie

### 6 *Op welke wijze kan bij kinderen en ouders betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming m.b.t. ouders/kinderen zijn gerealiseerd?*

Op twee manieren kan bij kinderen en ouders betrouwbaar en valide worden nagegaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming m.b.t. ouders/kinderen zijn gerealiseerd:

- ⑥ door de cliënttevredenheid of cliëntervaring te monitoren;
- ⑥ door klachten over feitenonderzoek en rapportage te monitoren en analyseren.

Voor het meten van cliënttevredenheid dient een monitor te worden opgezet, opdat bij de verschillende organisaties periodiek en op een vergelijkbare manier wordt gemeten. Op dit moment is het houden van cliënttevredenheidsonderzoeken geen standaard, hier wordt door de organisaties wisselend invulling aan gegeven.

Het periodiek bijhouden van klachten gebeurt wel standaard door organisaties. Er wordt onderscheid gemaakt tussen formele klachten (zoals beschreven in de klachtprocedure in de jeugdwet) en informele klachten (waarbij de weg richting klachtcommissie niet is bewandeld). De klachten worden (verplicht) gerapporteerd aan het AKJ. Deze gegevens kunnen worden benut voor een klachtenanalyse.

Er is nog een indicator waarmee zicht kan worden verkregen op de beoogde verbeteringen: de toegenomen kwaliteit van rapportages. De kwaliteit van de rapportages kan worden gemonitord als onderdeel van cliënttevredenheidsonderzoeken, maar ook aan de hand van de meningen van professionals en ketenpartners.

## 6.2 Slotbeschouwing

In 2018 is door een kerngroep bestaande uit Jeugdzorg Nederland, Raad voor de Kinderbescherming, Landelijk Netwerk Veilig Thuis en het LOC, in samenwerking met andere ketenpartners en ondersteund door de ministeries van JenV en VWS, een Actieplan opgesteld om te komen tot verbeterd feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen. Conform het implementatieplan van de kerngroep is in 2019 uitwerking gegeven aan landelijke en voorbereidende acties. Mede ten gevolge van deze focus ontbrak het voorsnog aan een duidelijke en actieve communicatielijn richting kinderen en ouders. Het zelfde geldt voor de professionals in regio's. Dit staat op de agenda voor 2020 en 2021.

Het is lastig causale verbanden te leggen tussen acties in Actieplan en resultaten – laat staan aan te tonen in welke mate het Actieplan resulteert in verbeterd feitenonderzoek. Er zijn bijvoorbeeld al (veel) initiatieven en gewenste uitvoeringspraktijken gaande die passen bij de uitgangspunten van het Actieplan, ook zonder dat bewust uitvoering is gegeven aan het Actieplan. Ook is het in sommige gevallen lastig te bepalen wanneer een actie is voltooid. Wel lijken met het Actieplan initiatieven beter aangemoedigd, gebundeld, gedeeld en geagendeerd. Ook de samenwerking tussen de landelijke jeugdbeschermingsorganisaties is versterkt en er worden meer gezamenlijke afwegingen gemaakt van ontwikkelingsbedreiging en onveiligheid.

Gezien de aanleiding van het Actieplan en de duidelijke boodschap van kinderen en ouders om te komen tot verbeterd feitenonderzoek, ligt het in de lijn der verwachting kinderen en ouders (meer) intensief te betrekken bij de verdere uitvoering van het Actieplan. Het is voor de organisaties al jaren zoeken naar een goede manier om de verschillende oudergroeperingen te betrekken en in gesprek te blijven, waarbij sprake moet zijn van wederzijdse respectvolle bejegening.

Een verbeterde samenwerking tussen de jeugdbeschermingsorganisaties in de regio's ten aanzien van het Actieplan, is een randvoorwaarde om te komen tot een succesvolle uitvoering van het Actieplan. Er zijn grote verschillen in samenwerkingsvormen, zowel binnen als tussen organisaties. De samenwerking is voor verbetering vatbaar. De geplande regiobijeenkomsten in de vervolgfase van het Actieplan kunnen hieraan een bijdrage leveren. Ook zijn er andere bewegingen in het jeugdbeschermingsveld die inzetten op een verbeterde samenwerking.

Het Actieplan is aangeboden in 2018 en loopt tot en met 2021. Te zeggen dat 18 acties zijn opgepakt en 3 van de 21 acties zijn afgerond, en dat er vooralsnog geen sprake is van doelbereik, doet al het voorbereidende werk en de energie die er in is gestoken door de organisaties tekort. Nu anno 2020 breekt het kritische moment aan waarop fase 2 van de implementatie wordt ingezet, de regionale uitrol, en de acties dienen te gaan landen op de werkvloer van de jeugdbeschermingsorganisaties. De landelijke kick-off en regiobijeenkomsten staan op het moment van schrijven in de planning en daar zit, aldus de kerngroep, veel energie op. Ook andere activiteiten gericht op het verder uitvoeren van acties zijn gepland. Dat laat onverlet dat de verdere borging van de acties blijvend draagvlak vraagt van professionals, hun managers én de bestuurders. Ook na de uitvoering van het Actieplan. Met het afvinken van de acties alleen is er nog geen garantie voor een verbetering van het feitenonderzoek.

# Bijlagen



# Bijlage 1: begeleidingscommissie

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie waarin de volgende personen deelnamen:

Voorzitter: em. prof. dr. N.W. Slot, Vrije Universiteit Amsterdam

Leden:

- ① em. mr. H.C. van den Bosch
- ① drs. C.C.M. Carati, Ministerie van Justitie en Veiligheid
- ① drs. E.M.H. van Dijk, Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum
- ① R.S. van der Gaag MSc, Hogeschool van Amsterdam (2019);  
Dr. L. (Leonieke) Boendermaker, Hogeschool van Amsterdam (2020)

## Bijlage 2: overzicht acties in het Actieplan

Actielijn 1: Respectvolle bejegening kinderen en ouders
1 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis toetsen of kinderen vanaf twaalf jaar en ouders de perspectieven van informanten begrijpen, of voor hen inzichtelijk is met welke informanten is gesproken en waarom, en of hierbij hoor en wederhoor is toegepast.
2 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis stimuleren en ondersteunen een intercollegiale toets.
3 LOC, Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis organiseren ronde tafels om de dialoog tussen kinderen, ouders en professionals te bevorderen en gaande te houden.
4 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis onderzoeken hoe kinderen en ouders makkelijker toegang krijgen tot hun dossiers.
5 Gecertificeerde Instellingen betrekken kinderen en ouders bij de inhoud van de Richtlijn Feiten volledig en naar waarheid aanvoeren.
6 Gecertificeerde Instellingen onderzoeken met Rechtspraak hoe de aanwezigheid van de gezinsvoogd bij zittingen over verzoeken rondom de kinderen zo goed mogelijk wordt geborgd.
7 NJi verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders (regionaal) goede en minder goede voorbeelden van samenwerking tussen professionals, kinderen en ouders.
Actielijn 2: Informeren en ondersteunen kinderen en ouders
8 JenV, VNG en VWS komen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis en AKJ tot passend voorlichtingsmateriaal om kinderen en ouders te informeren over cliëntondersteuning, vertrouwenswerk en klachtenprocedures.
9 JenV, VNG, en VWS brengen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming, Veilig Thuis, LOC en de Rechtspraak filmpjes en praatplaten tot stand om kinderen en ouders te informeren over de procesgang.
10 In het kader van de Aanpak Cliëntondersteuning van VWS en VNG wordt met JenV en LOC gezien wat er moet gebeuren op gebied van jeugdbescherming.
11 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis gaan na of de klachtenprocedures van de organisaties toegankelijk genoeg zijn voor kinderen en ouders.
12 NJi verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van cliëntondersteuning en vertrouwenswerk.

<b>Actielijn 3: Kwaliteit onderzoek en rapportage</b>
13 Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis zetten in op betere naleving van procescriteria voor het laten lezen van en het schriftelijk reageren op rapportages door kinderen en ouders.
14a Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis bieden medewerkers periodiek rapportagetrainingen aan.
14b JenV en VWS verkennen met hogescholen in samenwerking met Gecertificeerde Instellingen, Raad voor de Kinderbescherming en Veilig Thuis hoe rapportagetrainingen onderdeel kunnen worden van de opleidingen van de jeugdketen.
15 NJi en beroepsverenigingen onderzoeken in samenwerking met JenV, Gecertificeerde Instellingen en Raad voor de Kinderbescherming de wenselijkheid van het (door)ontwikkelen van een richtlijn voor het uitvoeren van feitenonderzoek in de jeugdbeschermingsketen.
16 NJi verzamelt en deelt samen met professionals, kinderen en ouders goede en minder goede voorbeelden van rapportages.
<b>Actielijn 1-3 overkoepelend</b>
17 Het Landelijk Netwerk Veilig Thuis importeert en effectueert betreffende acties in het geactualiseerde Handelingsprotocol voor Veilig Thuis.
18 Gecertificeerde Instellingen en Raad voor de Kinderbescherming gaan na of en waar nodig hun bestaande richtlijnen en protocollen bijstelling behoeven naar aanleiding van deze acties.
<b>Actielijn 4: Verkenning rechtspositie kinderen en ouders</b>
19 JenV voert een tussenevaluatie uit van de Wet herziening kindbeschermingsmaatregelen.
20 In opdracht van JenV doet de Universiteit Leiden onderzoek naar de wenselijkheid van de uitbreiding van de formele procespositie en het hoorrecht van de minderjarige in het Nederlandse civiele procesrecht.
21 VWS maakt inzichtelijk op welke termijn de Jeugdwet onder de reikwijdte van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gaat vallen.

Het Actieplan is te downloaden via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/06/06/tk-bijlage-Actieplan-verbetering-feitenonderzoek-in-de-jeugdbeschermingsketen>

## Bijlage 3: klachtenregistraties

In deze bijlage gaan we in op de klachtenregistraties en ervaringen uit de regio's omtrent klachten. Het monitoren van het aantal klachten is een van de twee voor de hand liggende indicatoren na te gaan in hoeverre de beoogde verbeteringen in de jeugdbescherming met betrekking tot kinderen en ouders zijn gerealiseerd. Organisaties houden periodiek hun klachten bij. De klachten worden gerapporteerd aan het AKJ. Deze gegevens kunnen worden benut voor een klachtenanalyse.

We merken op dat in het kader van actie 11 het AKJ de opdracht heeft gekregen een klachtenanalyse uit te voeren. De resultaten worden eind 2020 verwacht.

### Landelijk beeld klachtenregistraties

In tabel a staat het totaal aantal geregistreerde klachten per organisatie over de periode 2016 tot en met 2018. Het valt op dat veruit de meeste klachten voor de gecertificeerde instellingen zijn geregistreerd en we zien bij met name Veilig Thuis en de Raad voor de Kinderbescherming een stijgende trend tussen 2016 en 2018.

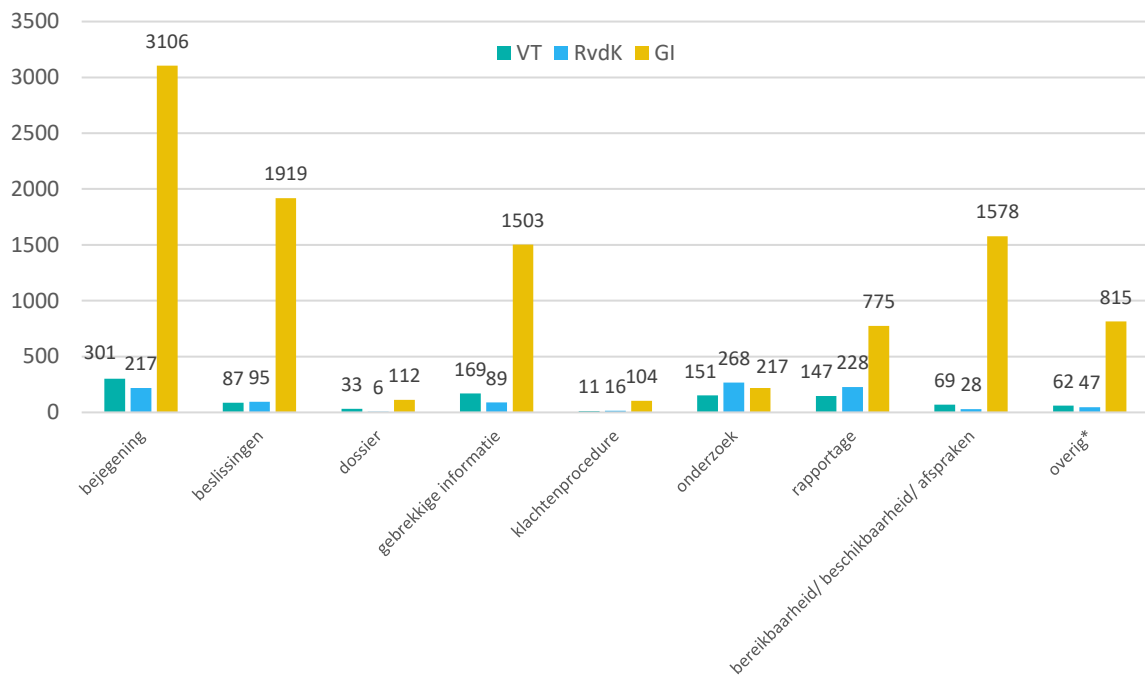
Tabel a Totaal geregistreerde klachten per organisatie in de periode 2016-2018, aantallen

Organisatie	2016	2017	2018
Veilig Thuis	614	782	1030
Raad voor de Kinderbescherming	656	793	994
Gecertificeerde instellingen	9.642	9.866	10.129

Bron: AKJ

In onderstaande figuur b geven we het aantal klachten per type en per instelling weer. Het gaat om cijfers van 2018. We zien dat de meest voorkomende categorieën klachten onder alle organisaties zijn: 'bejegening', 'beslissingen', 'gebrekkige informatie', 'onderzoek', 'rapportage' en 'bereikbaarheid/ beschikbaarheid/ afspraken'. In tabel c, als 'bijlage' toegevoegd, geven we een verdere specificering van het type klachten in 2018 per organisatie.

Figuur b Overzicht van het type klachten in 2018 per organisatie, aantallen



\*onder de categorie 'overig' vallen de volgende categorieën type klachten: 'grensoverschrijdend gedrag', 'maatregelen en sancties gesloten jeugdhulp', 'privacy' en 'uitvoering jeugdhulp'. Het hoge aantal van deze categorie bij de Gecertificeerde Instellingen wordt voornamelijk veroorzaakt door 'uitvoering jeugdhulp' (542 registraties).

## Ervaringen in de regio's

Uit interviews met professionals in vier geselecteerde regio's blijkt dat de toename in het aantal klachten de afgelopen jaren, zoals uit de registraties naar voren komt, ook in de praktijk is opgevallen. Redenen die de professionals hiervoor geven zijn: ouders zijn 'mondiger' geworden, niet alleen de hoger opgeleide ouders dienen een klacht in (hetgeen de professionals ook als positief ervaren) en ouders weten de 'route' om te klagen beter te vinden door informatievoorziening aan de start van het traject.

Verder ervaren de professionals ook dat de meeste klachtenregistraties voor de gecertificeerde instellingen zijn. De verklaring die de professionals hiervoor geven is de positie binnen de keten: de gecertificeerde instellingen zitten aan het einde van de keten en ontvangen zo ook klachten die eigenlijk (ook) betrekking hebben op organisaties eerder in de keten.

Ook valt het de professionals in de regio's op dat een groot deel van de klachten afkomstig is van ouders die verwickeld zijn in een complexe (vecht)scheiding of ouders van uithuisgeplaatste kinderen. De klachten gaan soms meer om het 'gelijk' ervan te krijgen dan het belang van de kinderen.

Ten slotte kwam veelal naar voren dat de organisaties lering trekken uit de klachten, bijvoorbeeld in de vorm van feedback/ tips richting de professionals.

Tabel c Type aanklachten in 2018 per organisatie, aantallen

Type klacht	Veilig Thuis	Raad voor de Kinderbescherming	Gecertificeerde Instellingen
<b>Bejegening</b>	<b>301</b>	<b>217</b>	<b>3106</b>
<i>Overig</i>	68	67	662
<i>Medewerker niet neutraal</i>	56	60	711
<i>Medewerker neemt cliënt niet serieus/ luistert niet</i>	141	82	1599
<i>Onder druk gezet in drangkader</i>	36	8	134
<b>Beslissingen</b>	<b>87</b>	<b>95</b>	<b>1919</b>
<i>Overig</i>	28	33	627
<i>Onzorgvuldigheid (motivatie, onderbouwing)</i>	38	54	695
<i>Onvoldoende betrokken</i>	20	8	574
<i>Beslissing tot sanctie bij jongere</i>	-	-	5
<i>Geen/ te laat verleningsbesluit</i>	1	-	18
<i>Sanctie bij jongeren</i>	-	-	-
<b>Dossier</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>112</b>
<i>Inzage/ afgifte</i>	26	3	62
<i>Dossier niet op orde/ onvolledig</i>	7	3	50
<b>Gebrekkige informatie</b>	<b>169</b>	<b>89</b>	<b>1503</b>
<i>Werkwijze instantie</i>	92	57	379
<i>Te volgen indiv. (hulpverlenings)traject</i>	31	7	623
<i>Welzijn kind</i>	18	3	300
<i>Rechten cliënt</i>	28	22	201
<b>Klachtenprocedures</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>104</b>
<i>Klachtenprocedure</i>	11	16	104
<b>Onderzoek</b>	<b>151</b>	<b>268</b>	<b>217</b>
<i>Zorgvuldigheid onderzoek</i>	88	148	111
<i>Inbreng cliënt</i>	22	51	55
<i>Termijn/ reactietermijn</i>	9	9	7
<i>Bronvermelding/ verificatie gegevens</i>	12	26	14
<i>Onderscheid feiten en interpretatie</i>	19	32	29
<i>Kwaliteit</i>	1	2	1
<b>Rapportage</b>	<b>147</b>	<b>228</b>	<b>775</b>
<i>Zorgvuldigheid rapportage</i>	69	101	391
<i>Inbreng cliënt</i>	22	35	134
<i>Termijn/ reactietermijn</i>	9	14	83
<i>Bronvermelding/ verificatie gegevens</i>	18	34	77
<i>Onderscheid feiten en interpretatie</i>	28	43	80
<i>Kwaliteit</i>	1	1	10
<b>Bereikbaarheid/ beschikbaarheid/ afspraken</b>	<b>69</b>	<b>28</b>	<b>1578</b>
<i>Bereikbaarheid/ beschikbaarheid (overig)</i>	26	5	730
<i>Afspraken niet nakomen</i>	40	19	775
<i>WachtlIJst/ geïnd. hulp niet beschikbaar</i>	3	4	73

DSP-groep BV  
Van Diemenstraat 410  
1013 CR Amsterdam  
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl  
KvK 33176766  
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oever in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

#### **Dienstverlening**

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

#### **Expertise**

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

#### **Meer weten?**

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl) voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.