

19.500Ta

Een jeugd- en gezinswerker schiet tekort in de communicatie met de moeder en heeft onder andere nagelaten het dossier en de voorwaarden voor de begeleide omgang tijdig aan de moeder te verstrekken.

19.500Ta Beslissing van het College van Toezicht van het Kwaliteitsregister Jeugd van 3 augustus 2020

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

mevrouw mr. S.C. van Duijn, voorzitter,

mevrouw R.J. Douglas, lid-beroepsgenoot,

de heer M.M. Last, lid-beroepsgenoot,

over het door:

[De moeder], klagster, hierna te noemen: de moeder, wonende te [woonplaats],

op 21 november 2019 ingediende klaagschrift tegen:

[De jeugdprofessional], beklaagde, hierna te noemen: de jeugdprofessional, werkzaam als jeugd- en gezinswerker bij [de instelling 1].

Als secretaris is opgetreden mevrouw mr. E.C. Abbing.

De jeugdprofessional wordt in deze zaak bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw mr. A. Meijers, werkzaam als juridisch deskundige.

1 Het verloop van de procedure

1.1 Het College heeft kennisgenomen van:

- het aangepaste klaagschrift, ontvangen op 19 december 2019;
- het verweerschrift, ontvangen op 21 februari 2020;
- de conclusie van repliek, ontvangen op 11 mei 2020;
- de conclusie van dupliek, ontvangen op 1 juni 2020.

College van Toezicht
beslissingsdatum: 03/08/2020
zaaknummer: 19.500Ta
kamer: Jeugdzorgwerkers
instelling: Gecertificeerde Instelling
ontvankelijkheid: Deels niet-ontvankelijk
oordeel: Gedeeltelijk gegrond
maatregel: Waarschuwing
beroepscode: <ul style="list-style-type: none"> • F (Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening) • G (Overeenstemming/instemming omtrent hulp- en dienstverlening) • M (Verslaglegging / dossiervorming)

1.2 De voorzitter heeft op grond van artikel 5 van de ‘tijdelijke regeling werkwijze’ van het College van Toezicht en het College van Beroep in verband met COVID-19 (Corona), hierna: tijdelijke regeling, besloten om de klacht schriftelijk af te handelen. Op grond van artikel 7 van de tijdelijke regeling zijn partijen in de gelegenheid gesteld om nog eenmaal schriftelijk te reageren op hetgeen door de wederpartij naar voren is gebracht (repliek en dupliek).

1.3 De schriftelijke behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 22 juni 2020. De beslissing is op 3 augustus 2020 aan partijen verzonden.

2 De feiten

Op grond van de stukken gaat het College van de volgende feiten uit:

2.1 De moeder heeft een zoon, die is geboren in 2012.

2.2 De moeder en haar ex-partner, de vader van de zoon, samen aan te duiden als: de ouders, zijn in 2016 gescheiden. Het ouderlijk gezag over de zoon wordt gezamenlijk uitgeoefend door de ouders. De zoon woont bij de moeder.

2.3 De vader heeft twee minderjarige kinderen uit een nieuwe relatie, die wonen bij de vader. De vader heeft uit een eerdere relatie ook twee meerderjarige kinderen, waaronder een zoon, hierna aan te duiden als: de stiefkinderen, respectievelijk de stiefzoon.

2.4 Er is een zorgregeling tussen de vader en de zoon vastgesteld, die inhoudt dat de zoon één keer in de twee weken van vrijdagmiddag tot zondagmiddag bij de vader verblijft.

2.5 De moeder heeft deze omgang met de vader eenzijdig stopgezet, omdat zij van mening is dat de stiefzoon een slechte invloed heeft op de zoon.

2.6 [De instelling 2] (biedt ondersteuning aan mensen met psychiatrische of psychosociale problemen) heeft een aantal jaren hulpverlening verstrekt aan de ouders en de zoon. Op 28 november 2018 heeft de gezinscoach van [de instelling 2] een melding gedaan bij Veilig Thuis. In de melding staat het volgende geschreven: *“Veel spanningen zijn rondom de omgangsregeling. De [zoon] woont bij de moeder en vader heeft één keer per twee weken recht van vrijdagmiddag tot zondagmiddag. Moeder heeft de omgangsregeling stopgezet omdat zij van mening is dat haar zoon negatief beïnvloed wordt door de stiefzoon. Moeder maakt zich zorgen over het gedrag van de zoon, met name grof taalgebruik, onhanteerbaar, maakt eigen regels. Deze situatie bestaat sinds het vorige jaar. Vanuit vrijwillige hulpverlening is geprobeerd met de ouders naar een effectieve oplossing te zoeken. Dat is niet gelukt. De ouders staan ver uit elkaar. De vader heeft een kortgedingprocedure aangespannen met betrekking tot zijn recht op omgang.”*

2.7 Na de melding bij Veilig Thuis is de jeugdprofessional in februari 2019 op verzoek van het wijkteam in het vrijwillig kader betrokken geraakt.

2.8 In februari 2019 hebben de kennismakingsgesprekken plaatsgevonden. De jeugdprofessional is apart met de moeder en de vader in gesprek gegaan. De jeugdprofessional is gestart met het

product '[de instelling 1]-onderzoek' en heeft de ouders gewezen op het 'vier venster model', dat inventariseert wie de zoon is, wie voor hem de belangrijke mensen zijn en wat de zorgen en krachten rondom de zoon zijn. Het doel is de omgang tussen de zoon en de vader opnieuw tot stand te brengen. De ouders hebben op 12 februari 2019 toestemming gegeven tot het verstrekken en inwinnen van informatie bij het wijkteam, [de instelling 2], de school en de politie.

2.9 Op 27 februari 2019 heeft de jeugdprofessional de ouders in een e-mailbericht data voorgesteld voor het voeren van een gezamenlijk gesprek. Dat gesprek heeft geen doorgang gevonden. Er is een impasse ontstaan over de aanwezigheid van de zus van de moeder bij dit gesprek. De vader wilde alleen met de moeder en de hulpverlening in gesprek en de zus daar niet bij hebben.

2.10 Op 2 april 2019 heeft de moeder via de e-mail een klacht ingediend bij de leidinggevende van [de instelling 1] over de jeugdprofessional.

2.11 Op 8 april 2019 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de moeder en de jeugdprofessional. Tijdens dat gesprek heeft de jeugdprofessional verklaard op de hoogte te zijn van de klacht van de moeder (zie onder 2.10). Op 26 april 2019 heeft de jeugdprofessional een e-mail met een samenvatting van de besproken punten uit het gesprek van 8 april 2019 naar de moeder gestuurd, met de leidinggevende in de cc. Op 13 mei 2019 heeft de moeder daarop schriftelijk gereageerd (de moeder noemt deze reactie haar 'verweer').

2.12 Op 20 mei 2019 heeft de jeugdprofessional de vragen, die voorgelegd moesten worden aan [de instelling 2], aan de moeder gestuurd. De moeder heeft de vragen vervolgens voorgelegd aan [de instelling 2].

2.13 Op 14 november 2019 is de rapportage van [de instelling 1] over de zoon aan de ouders toegezonden.

2.14 Op 19 november 2019 heeft de Jeugdbeschermingstafel plaatsgevonden.

2.15 De jeugdprofessional is sinds [datum] 2016 als jeugdzorgwerker geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).

3 Het beoordelingskader

3.1 Het College beantwoordt de vraag of de beroepsbeoefenaar met het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. Hierbij wordt rekening gehouden met de professionele standaard (de voor de jeugdprofessional geldende beroepscode, de richtlijnen en de veldnormen) ten tijde van het klachtwaardig handelen. Bij de tuchtrechtelijke toetsing gaat het er niet om of het handelen van de jeugdprofessional beter had gekund.

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

4 De klacht, het verweer en de beoordeling

De in het klaagschrift genoemde klachtonderdelen worden een voor een besproken en beoordeeld. Per klachtonderdeel worden de klacht, het verweer, de conclusie van repliek en de conclusie van dupliek zakelijk weergegeven en daarna volgt het oordeel van het College.

De reikwijdte van een klachtonderdeel dient voor alle betrokkenen, inclusief de tuchtcolleges, helder te zijn. Het College richt zich dan ook uitsluitend op de klacht die is ingediend op 19 december 2019. Voor zover de moeder in de conclusie van repliek nieuwe aspecten of voorbeelden heeft genoemd, of de klachtonderdelen heeft uitgebreid, zal het College hier geen oordeel over geven.

4.1 Klachtonderdeel 1

4.1.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De moeder ontvangt het dossier pas nadat zij hier meerdere keren om heeft gevraagd.

Toelichting:

De moeder heeft het dossier op 29 mei 2019 opgevraagd. Zij zou het krijgen op 29 juni 2019, maar dat gebeurde niet. Vervolgens heeft de moeder meerdere keren verzocht het dossier te mogen ontvangen. Zij kreeg het dossier pas op 9 oktober 2019, nadat de moeder zeer indringend had verklaard het dossier op te komen halen. Bovendien is de moeder niet geweest op haar recht op inzage. Bovendien is een aantal documenten met belangrijke informatie niet opgenomen in het dossier.

4.1.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional erkent dat het veel te lang heeft geduurd voordat de moeder het dossier ter inzage aangeboden heeft gekregen. Zij is op dit punt tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de moeder. Reflecterend, komt de jeugdprofessional tot de conclusie dat haar aarzeling het dossier op te schonen, voortkwam uit haar indruk dat de moeder op iedere punt en komma een correctie zou wensen. Dit had geen reden voor vertraging mogen zijn en dit had zij met de moeder moeten bespreken. De jeugdprofessional zal dit een volgende keer anders aanpakken en een dossier binnen een maand opgeschoond overhandigen. Wanneer zij meer tijd nodig heeft, zal zij dat gemotiveerd aan haar cliënt mededelen. De jeugdprofessional biedt hiervoor haar excuses aan.

4.1.3 Het College overweegt als volgt:

Het eerste deel van de klacht dat de moeder het dossier te laat ontvangen heeft, is gegrond. Volgens artikel 7.3.10 van de Jeugdwet verstrekt een jeugdhulpverlener aan de betrokkene desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage in, en afschrift van het dossier (of in delen daarvan). De

verstrekking blijft slechts achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. Het College is van oordeel dat de jeugdprofessional, door het dossier pas vier-en-een-halve maand na het verzoek aan de moeder te overhandigen, in strijd heeft gehandeld met genoemd artikel en daarmee artikel M (Verslaglegging/dossiervorming) van de Beroepscode voor de Jeugdzorgwerker (verder: de Beroepscode) heeft geschonden. Bovendien heeft de jeugdprofessional de moeder tussentijds niet geïnformeerd dat het opschonen van het dossier voordat het overhandigd kon worden niet haalbaar was binnen een bepaalde periode. De jeugdprofessional heeft in haar verweerschrift ook erkend dat het veel te lang heeft geduurd voordat de moeder het dossier heeft ontvangen, en dat zij heeft nagelaten de moeder over de vertraging te informeren. De jeugdprofessional heeft gereflecteerd op haar handelen en excuses aangeboden.

Voor zover klachtonderdeel 1 ziet op het niet opnemen van belangrijke documenten in het dossier wordt dit door het College behandeld bij klachtonderdeel 2.

4.1.4 Het College verklaart het klachtonderdeel voor wat betreft de late aanlevering van het dossier gegrond.

4.2 Klachtonderdeel 2

4.2.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

Er is sprake van selectieve dossiervorming en eenzijdige verslaglegging.

Toelichting:

Het verweer van de moeder van 13 mei 2019 naar aanleiding van haar klacht is niet opgenomen in het dossier, net zoals verslagen van gesprekken met cruciale informatie van de kant van de moeder niet zijn geregistreerd. Ook is een gesprek aangemerkt als zijnde gevoerd, maar er is op die bewuste dag geen gesprek geweest met de jeugdprofessional.

4.2.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

Voor dossiervoering verwijst de jeugdprofessional naar de Jeugdwet. Bij de inrichting van een dossier dient een duidelijk verband gelegd te worden tussen de problematiek en de hulpverlening. Andere stukken hoeven alleen te worden toegevoegd als dat voor een goede hulpverlening noodzakelijk is. De grondgedachte is dat het dossier ten dienste staat van de hulpverlening en slechts die gegevens bevat die daarvoor noodzakelijk zijn. Bovendien richt de jeugdprofessional het dossier in en is zij verantwoordelijk voor de keuzes die er worden gemaakt. Bij de moeder lijkt de indruk te bestaan dat alles minutieus moet worden vastgelegd. De Beroepscode vraagt niet van de jeugdprofessional om iedere actie, iedere handeling of elk gesprek op te nemen. Die visie zou tot gevolg hebben dat jeugdhulpverleners niet meer toekomen aan hulpverlening. Wel dient de jeugdprofessional zich ervan te vergewissen dat wat wordt vastgelegd correct is. Daartoe heeft iedere betrokkene het recht om feiten te corrigeren. De jeugdprofessional is van mening dat zij de voor het dossier relevante informatie heeft vastgelegd en dit naar eer en geweten heeft gedaan. De inbreng van de moeder is waar nodig aan het dossier toegevoegd. De jeugdprofessional heeft echter de keuze gemaakt om niet van alle gesprekken een verslag te maken.

4.2.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

De jeugdprofessional geeft aan dat de moeder vanaf het begin gefocust was op hoe zaken in het dossier werden opgenomen, terwijl de moeder dit niet kon weten omdat zij het dossier pas in oktober 2019 ontving. Nergens in het dossier zijn feiten te achterhalen van deskundigen. De moeder wil graag van de jeugdprofessional weten waar dat verband tussen de inrichting van het dossier en de in te zetten hulp duidelijk is. Het dossier bevat voor een groot deel e-mailberichten die de jeugdprofessional erin heeft geplakt.

4.2.4 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

Het deel van het dossier waar de moeder recht op had, is voor het overige overgelegd, inclusief de gespreksverslagen die door de moeder zelf zijn opgesteld.

4.2.5 Het College overweegt als volgt:

De klacht van de moeder (inclusief het laatste gedeelte van klachtonderdeel 1, onder 4.1.5), dat er sprake is van selectieve dossiervorming en eenzijdige verslaglegging, is onvoldoende helder en concreet onderbouwd. De moeder benoemt specifiek haar verweer van 13 mei 2019 en een aantal verslagen met cruciale informatie van haar kant. Dit verweer en deze verslagen zijn als bijlage 3, 4 en 13 bij de klacht gevoegd. Dit toont echter niet aan dat deze stukken niet in het dossier zouden zijn opgenomen. Bovendien geeft de inhoud van deze bijlagen ook geen enkele onderbouwing voor de stelling van de moeder dat er sprake is van selectieve dossiervorming en eenzijdige verslaglegging. In de 'aanvulling op de klacht', door de moeder aangeduid met 'AKS', noemt zij vervolgens onder a. tot en met o. voorbeelden van selectieve verslaglegging, welke voorbeelden op hun beurt verwijzen naar nieuwe bijlagen en soms ook weer terugverwijzen naar het klaagschrift. Het College wijst op een eerdere beslissing van het College van Beroep (zaak 17.028Ba, onder 3.3.10), waarin staat dat de verantwoordelijkheid om klachten - als omschreven in artikel 7.4, onder d. van het Tuchtreglement -helder te formuleren bij een klager ligt. De omvang en inhoud van de klachten die ter beoordeling aan de tuchtcolleges van SKJ voorliggen, dienen voor alle betrokkenen, inclusief de colleges zelf, helder te zijn. Om de schijn van partijdigheid te voorkomen, heeft het College van Toezicht, dan wel het College van het Beroep, niet de bevoegdheid om zelf klachten te (her)formuleren en/of te destilleren uit een door klager aangeleverde toelichting of uit klachten die weer elders staan opgenomen. Dat de jeugdprofessional in haar verweerschrift wel aanleiding heeft gezien op de door de moeder gedane klacht en aanvulling te reageren, maakt dit niet anders. De wijze waarop de moeder dit klachtonderdeel heeft gepresenteerd, heeft tot gevolg dat het College onvoldoende kan komen tot het lezen van een eenduidige, specifieke klacht. Hetzelfde geldt voor de passage in de klacht van de moeder over een gesprek dat niet gevoerd zou zijn. Het College kan uit de klacht niet opmaken om welk gesprek het zou gaan en wat de gang van zaken daaromtrent is geweest.

4.2.6 Het College verklaart de moeder - nu de klacht onvoldoende helder en concreet is geformuleerd/onderbouwd - niet-ontvankelijk in dit klachtonderdeel.

4.3 Klachtonderdeel 3

4.3.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

Er is getracht een kindgesprek af te dwingen.

Toelichting:

De moeder is gedreigd met de Jeugdbeschermingstafel als zij geen akkoord zou geven op een kindgesprek.

4.3.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional heeft veel geïnvesteerd om de moeder duidelijk te maken dat het voor het verloop van de hulpverlening noodzakelijk was dat zij met elkaar in gesprek zouden gaan, en niet met de zus van de moeder. Het bleek nauwelijks mogelijk om contact met de moeder te krijgen. De moeder wilde niet in gesprek zonder haar zus. De vader wilde juist geen gesprekken voeren als de zus daarbij aanwezig zou zijn. Ondanks dat de jeugdprofessional een tolk heeft ingeschakeld, zodat de moeder in haar eigen taal met de jeugdprofessional in gesprek kon gaan, bleef de zus van de moeder aan het woord. Hierdoor kreeg de jeugdprofessional geen zicht op de redenen van de moeder de omgang tussen de zoon en de vader te weigeren. Dit heeft de hulpverlening belemmerd. Ook lukte het niet in gesprek te gaan met de zoon, omdat de moeder wilde dat dit gesprek gevoerd zou worden door een psycholoog of een orthopedagoog. De jeugdprofessional heeft de moeder geïnformeerd over de consequenties van de keuzes die zij maakte. Dat de moeder dit als een dreigement heeft ervaren, kan de jeugdprofessional zich voorstellen. De jeugdprofessional is echter van mening dat zij slechts aan de moeder heeft voorggehouden welke stappen zouden volgen als de impasse niet doorbroken zou worden.

4.3.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

De jeugdprofessional zegt geen bezwaar te hebben tegen de zus van de moeder in de rol van gemachtigde, maar in het verweer lijkt het tegenovergestelde te staan. Erger is dat de jeugdprofessional stelt dat er een impasse gekomen is in de omgang tussen de zoon en de vader. De jeugdprofessional wilde een goed beeld hebben van de situatie en de zus heeft de situatie namens de moeder helder uitgelegd, maar blijkbaar was de jeugdprofessional alleen gefocust uit wiens mond de woorden kwamen. De uitleg van de moeder waarom zij de zus het woord liet doen in het gesprek van 8 april 2019 leek de jeugdprofessional te begrijpen. Desondanks blijft zij vinden dat de vertragingen hieraan te wijten zijn. Eén keer is er een gesprek met een tolk ingepland op 8 april 2019. De tolk kwam niet opdagen waarna de jeugdprofessional de zus van de moeder toch accepteerde, als tolk en als woordvoerder.

4.3.4 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

Er is discussie ontstaan over de kwalificatie van de zus van de moeder. Gesteld noch gebleken is dat door de moeder een volmacht is overgelegd. De jeugdprofessional is daarnaast vooral van mening dat de term 'gemachtigde' niet op zijn plaats is in het kader van het hulpverleningstraject. De zus ondersteunt de moeder. In dit proces staat de rol van de moeder als moeder centraal en

daarbij is haar persoonlijke inbreng van belang. De jeugdprofessional onderschrijft het belang van een ouder om zich te laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Deze mag echter niet in de plaats van de ouder gaan staan. De jeugdprofessional benadrukt bovendien dat de moeder voorbijgaat aan het feit dat ook de vader met gezag toestemming moet geven voor het bespreken van informatie over de zoon met derden. De zus van moeder dient in de zin van de wet te worden aangemerkt als derde. Het staat de jeugdprofessional dan ook niet vrij om zonder toestemming van de vader met een derde in gesprek te gaan over de zoon. Dit was in de onderhavige zaak nog complexer omdat er sprake was van een familiale verhouding. Het behoort ook tot de taak van de jeugdprofessional om de bezwaren van vader serieus te nemen. Tot slot benadrukt de jeugdprofessional dat zij zich beperkt voelde in de mogelijkheden met de moeder te spreken door de beschermende houding van de zus.

4.3.5 Het College overweegt als volgt:

De kern van de klacht van de moeder is dat zij door de jeugdprofessional is bedreigd met de Jeugdbeschermingstafel als zij geen akkoord zou geven op een kindgesprek. Bijlage 5, door de moeder ter onderbouwing van dit klachtonderdeel bijgevoegd, is een e-mailbericht van de jeugdprofessional aan de moeder van 28 maart 2019. Daarin schrijft de jeugdprofessional dat wanneer de moeder een gezamenlijk gesprek met de vader (zonder de zus) en een gesprek met de zoon blijft weigeren, zij zich genoodzaakt ziet zich te wenden tot de Jeugdbeschermingstafel. In bijlage 6 zit een e-mailbericht van 25 maart 2019 van de jeugdprofessional aan de zus met de vraag of de moeder akkoord is dat er een gesprek met de zoon zal plaatsvinden. Het College leest in deze berichten geen dreigement. Naar het oordeel van het College heeft de jeugdprofessional slechts duidelijk willen maken wat de mogelijke consequenties zijn van het niet kunnen voeren van een gesprek met de zoon. Dat gesprek was in het kader van het onderzoek dat de jeugdprofessional naar de zoon verrichtte, noodzakelijk. Gezien de complexe omstandigheden van de casus en de opdracht die de jeugdprofessional had, begrijpt het College dat de jeugdprofessional op dat moment geen andere keuze had en volgt haar handelwijze. De jeugdprofessional heeft hiermee niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

4.3.6 Het College verklaart het klachtonderdeel ongegrond.

4.4 Klachtonderdeel 4

4.4.1. De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

Er komt geen reactie op de door de moeder tegen de jeugdprofessional ingediende klacht.

Toelichting:

De moeder heeft op 2 april 2019 een klacht ingediend tegen de jeugdprofessional bij haar leidinggevende. De klacht leek goed opgepakt te worden, echter tot op heden heeft de moeder geen antwoord ontvangen op haar verweer. De reactie van de moeder zit niet in het dossier, waardoor de suggestie wordt gewekt dat zij niet heeft gereageerd.

4.4.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional betreurt het dat de moeder niet eerst met haar gesproken heeft voordat zij een klacht indiende. De jeugdprofessional was meer dan bereid geweest in gesprek te gaan over hetgeen volgens de moeder niet goed verliep. Nadat de jeugdprofessional was geïnformeerd over de klacht heeft zij contact opgenomen met de moeder. Intern was afgesproken dat de jeugdprofessional eerst in gesprek zou gaan met de moeder alvorens er een klachtgesprek met de leidinggevende zou worden gepland. Zo is het ook met de moeder besproken en op 8 april 2019 heeft er een goed gesprek plaatsgevonden. Het gesprek is afgerond met de belofte dat de jeugdprofessional de e-mail met de klacht zou beantwoorden en dat zij een verslag van het gesprek zou maken. Dat is ook gebeurd. Het gespreksverslag is op 26 april 2019 gemaild aan de moeder en de leidinggevende heeft hiervan een afschrift ontvangen. De jeugdprofessional heeft uit het goed verlopen gesprek en de gemaakte afspraak begrepen dat de klacht naar tevredenheid was afgehandeld. Reflecterend, zal de jeugdprofessional een volgende keer navragen of de klacht wordt gehandhaafd of ingetrokken. Hoewel de moeder niet eerder kenbaar heeft gemaakt dat zij stond op verdere behandeling van de klacht, is het voor de jeugdprofessional duidelijk dat de moeder zich onvoldoende gehoord heeft gevoeld.

4.4.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

Het bevreemdt de moeder dat de jeugdprofessional in haar verweerschrift heeft verklaard dat de klacht was afgerond. De jeugdprofessional heeft op 9 september 2019 aangegeven op de klacht terug te zullen komen. Vervolgens heeft de moeder een klaagschrift ingediend bij SKJ en de jeugdprofessional wederom de gelegenheid geboden de onvrede te bespreken. Op 25 oktober 2019 heeft de moeder de jeugdprofessional telefonisch gesproken. De jeugdprofessional gaf zelf ook aan dat het beter was geweest als ze een aantal zaken anders had aangepakt. Op 13 november 2019 heeft de moeder een e-mail gestuurd om dit nogmaals onder de aandacht te brengen. Wederom heeft de moeder geen reactie ontvangen. Nadat de moeder de jeugdprofessional per e-mail op de hoogte had gebracht van de ingediende tuchtklacht, heeft de jeugdprofessional telefonisch contact opgenomen met de moeder. Weer heeft de moeder haar onvrede uitgesproken. De jeugdprofessional heeft toen gemeld de casus moeilijk te vinden en de zaak over te dragen aan een collega. Zij zou nog wel een afspraak met haar leidinggevende inplannen om de ingediende tuchtklacht te bespreken. De moeder heeft niets meer gehoord.

4.4.4 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

De jeugdprofessional heeft de zus van de moeder gesproken nadat zij bericht van het SKJ had ontvangen. De inhoud van de tuchtklacht was op dat moment nog niet bekend. De jeugdprofessional en de zus hebben in algemene zin over de klacht gesproken. De jeugdprofessional heeft aan de zus kenbaar gemaakt dat de moeder het recht heeft om een klacht in te dienen, maar dat zij het prettig zou vinden om hierover eerst met de moeder en de leidinggevende in gesprek te gaan. De jeugdprofessional heeft het initiatief daartoe bij moeder gelaten omdat zij haar niet onder druk wilde zetten. Wel wilde zij duidelijk maken dat zij open stond om over haar handelen te spreken en daarop te reflecteren. Als er een andere indruk is ontstaan, vindt de jeugdprofessional dit spijtig.

4.4.5 Het College overweegt als volgt:

Vast staat dat de moeder op 2 april 2019 een klacht heeft ingediend over de jeugdprofessional. Op

8 april 2019 heeft er een gesprek tussen de moeder en de jeugdprofessional plaatsgevonden. De jeugdprofessional heeft in dat gesprek verklaard op de hoogte te zijn van de ingediende klacht. Op 24 april 2019 heeft de moeder een e-mailbericht naar de leidinggevende gestuurd, dat afgesproken is dat de jeugdprofessional zal reageren op hetgeen er besproken is op 8 april 2019. Het College ziet in het dossier een e-mailbericht van 26 april 2019 van de jeugdprofessional aan de moeder waarin zij beschrijft wat er op 8 april 2019 met de moeder is besproken. De jeugdprofessional heeft voorts benoemd dat zij het gesprek als prettig heeft ervaren en sluit af met de opmerking dat wanneer de moeder nog vragen heeft of nog een gesprek met de leidinggevende wenst, zij dat graag hoort. Op 13 mei 2019 reageert de moeder naar de jeugdprofessional. Ook zij sluit af met de mededeling dat zij het gesprek op 8 april 2019 prettig vond. Het College leest in het bericht van 13 mei 2019 dan ook niet dat de moeder nog een reactie op de klacht wenste te ontvangen, wat kennelijk tot de mogelijkheden behoorde. Het College is overigens wel van oordeel dat het beter was geweest wanneer de moeder was gevraagd of haar klacht naar tevredenheid was afgehandeld. In haar verweerschrift heeft de jeugdprofessional terecht gereflecteerd op haar handelen. Ook het College meent dat het zorgvuldiger is een volgende keer na te gaan of een klacht wordt gehandhaafd of ingetrokken. Daar ligt echter ook een verantwoordelijkheid bij de leidinggevende aan wie de klacht in eerste instantie was gericht. Het had in dit geval zeker beter gekund maar dat betekent niet dat de jeugdprofessional de Beroepscode heeft geschonden.

4.4.6 Het College verklaart het klachtonderdeel ongegrond.

4.5 Klachtonderdeel 5

4.5.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De moeder wordt schuldig bevonden aan vertraging in het uitbrengen van de rapportage.

Toelichting:

Op 18 april 2019 noteert de jeugdprofessional in het dossier dat het niet op tijd kunnen uitbrengen van een rapportage te wijten is aan ruis en wantrouwen in de communicatie met de moeder. Dit is een onterecht verwijt; de jeugdprofessional weet dat [de instelling 2] niet aan dossieropbouw heeft gedaan waardoor dit proces zeer moeizaam verliep. Ook werd de betrokken gezinscoach ziek met als gevolg dat informatie moeilijk te achterhalen was. In het gesprek op 8 april 2019 met de jeugdprofessional is hierover gesproken. De jeugdprofessional heeft dat gesprek als zeer positief ervaren, maar dat is tegenstrijdig met haar handelen. De jeugdprofessional heeft bovendien zelf nooit informatie opgevraagd. Die vragen kwamen pas nadat [de instelling 2] de moeder hierop attendeerde, en de moeder dit deelde met de jeugdprofessional.

4.5.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

Zij heeft de moeder in de eerste fase van haar betrokkenheid alle ruimte gegeven om informatie bij [de instelling 2] op te vragen. In het kader van transparantie heeft de jeugdprofessional onderzoeksvragen die zij voor [de instelling 2] had naar de moeder gemaïld, met het verzoek deze door te sturen. De jeugdprofessional heeft in gesprekken met de moeder meermaals gevraagd of de informatie al beschikbaar was. De zus van de moeder bleef steeds aangeven dat zij hierover

nog in gesprek waren. De jeugdprofessional heeft ook zelf contact gehad met [de instelling 2]. De hulpverlener die op dat moment betrokken was, had nog maar net kennis gemaakt met de moeder en beschikte over onvoldoende informatie. De jeugdprofessional heeft telefonisch contact gehad maar werd doorverwezen naar de leidinggevende. Ook was inmiddels duidelijk dat de moeder een klacht bij [de instelling 2] had ingediend. Vervolgens heeft de jeugdprofessional het opvragen van de (dossier)informatie bij de moeder neergelegd en gevraagd of zij de vragen van de jeugdprofessional wilde overhandigen aan [de instelling 2]. In een e-mail van 22 juli 2019 schrijft de zorgmanager van [de instelling 2] dat zij het verslagje van de uitgevallen hulpverlener aan de moeder heeft gestuurd, met de vraag om deze informatie door te sturen. Ondanks dat de jeugdprofessional hier meerdere keren om heeft gevraagd, is deze informatie niet bij haar terecht gekomen.

4.5.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

De jeugdprofessional doet voorkomen dat zij de initiatiefnemer is van de e-mail naar [de instelling 2]. Maar dit ligt anders. Nadat [de instelling 2] aangaf dat de jeugdprofessional nog niet om informatie had verzocht, heeft de moeder de jeugdprofessional op 17 mei 2019 een e-mail gestuurd met het verzoek dit te doen. De moeder heeft omwille van transparantie gevraagd haar in de cc te zetten, waarna de jeugdprofessional besloten heeft de vragen alleen aan de moeder te sturen. De jeugdprofessional geeft aan dat de moeder een klacht heeft neergelegd bij [de instelling 2], maar daar weet de moeder niets van. De begeleide omgang is door de moeder voorgesteld omdat de omgang van de zoon en de vader steeds langer leek uit te blijven. De jeugdprofessional heeft hier naar de mening van de moeder niet proactief aan gewerkt.

4.5.4 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

Zij betreurt het verwijt dat zij niet proactief is geweest. Zij heeft in haar visie hard gewerkt om mee te bewegen met de ouders en vooral te kijken naar wat wel mogelijk was. De begeleiding van de omgang door de jeugdprofessional lag feitelijk buiten de opdracht die aan [de instelling 1] gegeven was. Het was echter duidelijk dat deze begeleiding nodig was om de omgang weer op gang te krijgen en in overleg met beide ouders is hiervoor gekozen. De jeugdprofessional had bovendien de overtuiging dat hiermee het meest tegemoetgekomen werd aan het belang van de zoon.

4.5.5 Het College overweegt als volgt:

Het enkele feit dat de moeder - mogelijk onterecht - door de jeugdprofessional een verwijt is gemaakt dat vertraging in het uitbrengen van een rapportage het gevolg is geweest van ruis en wantrouwen in de communicatie, levert geen schending op van de Beroepscode. De notitie in het dossier van 18 april 2019, waar de moeder op duidt, is niet bijgevoegd. De bijgevoegde bijlage 7 is een e-mailbericht van 17 mei 2019 van de moeder aan de jeugdprofessional, dat gaat over een misverstand ten aanzien van het opvragen van informatie bij [de instelling 2]. Bijlage 8 is een e-mailbericht van de jeugdprofessional aan de moeder met een vijftal vragen voor [de instelling 2]. In de aanvulling op het klaagschrift vermeldt de moeder onder punt 5 dat de jeugdprofessional er lang over heeft gedaan om de vragen te stellen aan [de instelling 2]. Op geen enkele manier verheldert, dan wel onderbouwt dit de klacht van de moeder dat zij door de jeugdprofessional schuldig is bevonden aan opgelopen vertraging.

4.5.6 Het College concludeert dat de feiten en gronden waarop dit klachtonderdeel berust, ontbreken en verklaart de moeder daarom niet-ontvankelijk in dit klachtonderdeel.

4.6 Klachtonderdeel 6

4.6.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De moeder is niet geïnformeerd over de werkwijze van [de instelling 1], en ook niet over haar rechten.

Toelichting:

De gesprekken gingen snel over op het afdwingen van toestemming van de moeder en het dreigen met de Jeugdbeschermingstafel. De moeder ontving alleen een folder over de Jeugdbeschermingstafel als bijlage bij een dreig e-mail. Ook is de moeder niet geïnformeerd over de Beroepscode en de punten onder artikel F (Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening) van de Beroepscode.

4.6.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional heeft in het eerste kennismakingsgesprek met de moeder de opdracht - de omgang tussen de vader en de zoon weer tot stand te brengen - en de werkwijze van [de instelling 1] toegelicht. Zij heeft uitleg gegeven over de hulpverlening en informatie verstrekt over ieders verantwoordelijkheid. De jeugdprofessional heeft verteld dat het een product betreft in het vrijwillig kader, dat het wijkteam de regie behoudt en dat de jeugdprofessional een adviserende rol heeft. Ook heeft zij benoemd dat overal toestemming van de ouders voor nodig is. Toen de jeugdprofessional overwoog de Jeugdbeschermingstafel in te gaan zetten, heeft zij via de e-mail een informatiefolder over de Jeugdbeschermingstafel aan de moeder gestuurd. De jeugdprofessional kan zich alleen niet herinneren of zij de moeder gewezen heeft op de mogelijkheid een klacht in te dienen.

4.6.3 Het College overweegt als volgt:

De moeder heeft dit klachtonderdeel niet onderbouwd. Over het deel van de klacht van de moeder dat zij geen informatie heeft ontvangen over de werkwijze van [de instelling 1] hebben de moeder en de jeugdprofessional kennelijk een andere visie op hetgeen hierover is gezegd. Onder deze omstandigheden kan het College hier niets over vaststellen, omdat aan het woord van de een niet meer geloof kan worden gehecht dan aan het woord van de ander. In gevallen als deze is het vaste jurisprudentie dat het verwijt van de moeder niet gegrond kan worden bevonden, nu het College niet de feiten kan vaststellen die hieraan ten grondslag liggen. Of de moeder is geïnformeerd over de mogelijkheid tot het indienen van een klacht kan de jeugdprofessional zich niet meer herinneren. Het College overweegt dat wanneer dit aspect niet zou zijn benoemd door de jeugdprofessional, de moeder daardoor niet is benadeeld. Dat blijkt voldoende uit het feit dat de moeder al op

2 april 2019, relatief kort na het aantreden van de jeugdprofessional, tegen haar een klacht heeft ingediend bij de leidinggevende van [de instelling 1]. De moeder wist haar weg hierin goed te vinden. Naar het oordeel van het College is artikel F van de Beroepscode (Informatievoorziening

over de hulp- en dienstverlening) niet geschonden.

4.6.4 Het College verklaart het klachtonderdeel ongegrond.

4.7 Klachtonderdeel 7

4.7.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De jeugdprofessional communiceert tegenstrijdig.

Toelichting:

De jeugdprofessional vertelt de gezinscoach van [de instelling 2] dat het gezamenlijke overleg met het wijkteam, [de instelling 1] en de ouders op 28 maart 2019 niet doorgaat. Uiteindelijk is het gesprek wel doorgedaan. De moeder wist dit niet en was daardoor niet aanwezig. Ook zegt de school dat de jeugdprofessional het gesprek voerde alsof zij toestemming had van de moeder om een kindgesprek te hebben. Tot slot is genoteerd dat de moeder een verslag heeft ingetrokken, terwijl de school dat heeft gedaan.

4.7.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

Het proces rondom het opvragen van informatie bij school is op moeizame wijze verlopen, terwijl beide ouders hier toestemming voor hebben gegeven. De jeugdprofessional heeft eerst contact opgenomen met de intern begeleider van de school van de zoon. Zij wilde antwoord krijgen op de vraag wie de zoon is, welke zorgen en krachten hij laat zien in zijn ontwikkeling en wat hij nodig heeft in het contact met beide ouders. De jeugdprofessional heeft de gewoonte om nadien een verslagje van dit gesprek te maken. Dit stuurt zij ter accordering naar haar gesprekspartner en vervolgens wordt dit, als het verslag is goedgekeurd, verwerkt in de rapportage. De intern begeleider gaf aan dat zij onvoldoende zicht had op de zoon om antwoord te kunnen geven op de vragen. Ze verwees de jeugdprofessional door naar de juf van de zoon. In dit telefonische gesprek heeft de jeugdprofessional gezegd dat haar collega (met wie zij op dat moment de casus samen behandelde) een afspraak met de zoon zou willen plannen. Zij heeft duidelijk aangegeven dat zij hiervoor eerst toestemming van de moeder en de vader diende te verkrijgen. De jeugdprofessional heeft in dit gesprek benoemd dat zij er de voorkeur aan geeft om deze afspraken op school te plannen omdat dit een veilige en neutrale plek is voor kinderen. De jeugdprofessional betreurt het als bij de moeder een andere indruk is ontstaan van het verloop van dit contact. Het is de jeugdprofessional niet gelukt nadien contact te krijgen met de juf van de zoon. De jeugdprofessional heeft nog wel contact gehad met een andere intern begeleider, waarvan de jeugdprofessional uit de verhalen van de moeder en de zus wist dat zij goed op de hoogte was van de casus. De moeder was hiervan op de hoogte. Nadat de jeugdprofessional school voor de tweede keer had gesproken, heeft de school haar verzocht om de informatie die zij eerder met de jeugdprofessional had gedeeld uit het dossier te halen. In dit gesprek benoemde de school dat dit verzoek voortkomt uit een gesprek met de moeder en de zus, waarbij de moeder de toestemming voor het delen van informatie had ingetrokken.

4.7.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

Volgens de school heeft de jeugdprofessional twee keer gebeld voor een gesprek met de zoon. De moeder heeft geen redenen om aan de school te twijfelen. De jeugdprofessional had - om dit op te helderden - een e-mail naar school kunnen sturen met de moeder in cc. Ook over het terugtrekken van het verslag van school blijft de jeugdprofessional aan haar verhaal vasthouden. Inmiddels heeft de moeder een verklaring van de school gekregen die zij helaas niet aan de conclusie van repliek

(gezien het maximale aantal pagina's) mag toevoegen. Duidelijk is hierin te lezen dat school uit eigen beweging het verslag introk.

4.7.4 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

De jeugdprofessional heeft onmiddellijk na haar overleg met de school een aantekening in het dossier gemaakt. Daarin staat dat de intern begeleider de moeder op 23 mei 2019 heeft laten weten dat de jeugdprofessional en de intern begeleider elkaar hebben gesproken. De moeder heeft haar toestemming voor het verstrekken van informatie vanuit school naar [de instelling 1] ingetrokken. De intern begeleider heeft de jeugdprofessional verzocht om het verslag van het gesprek te verwijderen. Besproken is dat de jeugdprofessional de moeder zal vragen een gezamenlijk gesprek met de school, het wijkteam en [de instelling 1] te organiseren. De jeugdprofessional betreurt het dat er door de school nu een ander beeld wordt gegeven, ook met betrekking tot het gesprek met de zoon. Dit leidt tot verwarring. De jeugdprofessional kreeg van de moeder geen toestemming meer om contact met de school op te nemen. Daardoor heeft zij dit niet meer kunnen bespreken met de intern begeleider. De jeugdprofessional heeft de moeder verschillende voorgestellen gedaan om samen met haar naar de school toe te gaan zodat de informatie in het bijzijn van de moeder kon worden uitgewisseld.

4.7.5 Het College overweegt als volgt:

Het klachtonderdeel is niet helder en onvoldoende onderbouwd. Uit de door de moeder bijgevoegde bijlagen 9 (een e-mailbericht van 12 maart 2019 van de gezinscoach van [de instelling 2] aan de jeugdprofessional over een gezamenlijk gesprek) en 10 (een e-mailbericht van 24 mei 2019 van de school aan de jeugdprofessional over een gespreksverslag) blijkt het College niet dat de jeugdprofessional tegenstrijdig communiceert. Hoogstens dat er sprake is van een misverstand of van een visieverschil. Ook de vele voorbeelden die de moeder heeft genoemd in de aanvulling op het klaagschrift, onder punt 7 zijn niet verhelderend. Net als geoordeeld is onder 4.2.5 van deze beslissing is het niet aan het College om zelf klachten te (her)formuleren, te destilleren en/of te interpreteren uit een door de moeder aangeleverde aanvulling op de klacht. Beter had gekund De wijze waarop de moeder deze klacht heeft gepresenteerd, heeft tot gevolg dat het College onvoldoende kan komen tot het lezen van een eenduidige en specifieke klacht.

4.7.6 Het College verklaart de moeder niet-ontvankelijk in dit klachtonderdeel.

4.8 Klachtonderdeel 8

4.8.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De jeugdprofessional heeft het wantrouwen in de hulpverlening niet hersteld.

Toelichting:

De jeugdprofessional wist dat er bij de moeder een enorm wantrouwen in de hulpverlening is ontstaan. Dit komt door de vorige hulpverleners die niet aan dossiervorming hebben gedaan, waardoor informatie verloren is gegaan. De jeugdprofessional heeft ook kenbaar gemaakt daar begrip voor te hebben. Het is teleurstellend om te zien dat zij dit wantrouwen in stand heeft gehouden.

4.8.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional heeft sterk de indruk dat er op voorhand al geen vertrouwen in de jeugdhulp bestond bij de moeder. De jeugdprofessional heeft zeker in het begin alle begrip getoond voor het feit dat er kennelijk ruis was ontstaan tussen de moeder en [de instelling 2]. Duidelijk is geworden dat er vanuit de begeleiding een aantal zaken niet prettig is verlopen, en dat de ouders met vragen zijn achtergebleven toen de betrokken hulpverlener van [de instelling 2] uitviel. Een groot knelpunt in deze samenwerking is geweest de melding die door [de instelling 2] is gedaan bij Veilig Thuis. De informatie die [de instelling 2] toen heeft verstrekt, komt niet overeen met hetgeen [de instelling 2] met de moeder heeft besproken. Hierdoor is het vertrouwen van de moeder in de hulpverlening gedaald. Het is echter van belang om daarbij aan te tekenen dat de ruis veroorzaakt werd door [de instelling 2] en niet door de jeugdprofessional. Als de jeugdprofessional reflecteert op haar betrokkenheid komt zij tot de vaststelling dat zij zeer veel begrip heeft gehad voor deze vervelende situatie, maar het wantrouwen viel niet weg te nemen. Van de moeder mag verwacht worden dat zij ook met open houding een nieuwe hulpverlener tegemoet treedt, net zoals dat van de jeugdprofessional wordt verwacht. De jeugdprofessional heeft zich meer dan voldoende ingespannen om de samenwerking met de moeder te verbeteren. Zij betreurt het dat dat niet is gelukt, maar betwist dat zij zodanig heeft gehandeld dat het gerechtvaardigd was dat het wantrouwen van de moeder toenam, althans niet afnam.

4.8.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

Het vertrouwen in de hulpverlening was al onder peil, maar de jeugdprofessional heeft dit door haar handelen alleen maar versterkt. De moeder noemt voorbeelden, zoals opgenomen in de aanvulling op het klaagschrift (3:7a, b, c en 3:8). Deze zaken deden zich gelijk aan het begin voor. Daarna kwam de dreiging met de Jeugdbeschermingstafel.

4.8.4 Het College overweegt als volgt:

In het licht van het door de moeder geformuleerde klachtonderdeel ziet het College dat het wantrouwen is ontstaan in de periode dat er nog geen rol voor de jeugdprofessional was weggelegd. De jeugdprofessional kan er niet verantwoordelijk voor worden gehouden dat er bij de moeder in een eerder stadium, namelijk ten tijde van de betrokkenheid van [de instelling 2], een enorm wantrouwen in de hulpverlening is ontstaan. Voorts heeft de moeder onvoldoende onderbouwd dat de jeugdprofessional nadat zij betrokken is geraakt, dit wantrouwen in stand zou hebben gehouden. Er zijn geen ondersteunende bijlagen toegevoegd waaruit dat blijkt en in de aanvulling op het klaagschrift herhaalt de moeder slechts standpunten, waarover het College eerder in deze beslissing heeft geoordeeld. De feiten en gronden van het door de geformuleerde klachtonderdeel zijn daarom onvoldoende duidelijk en concreet.

4.8.5 Het College verklaart de moeder niet-ontvankelijk in dit klachtonderdeel.

4.9 Klachtonderdeel 9

4.9.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

Er is geen plan van aanpak opgesteld.

Toelichting:

Op 12 september 2019 heeft de moeder in een e-mail aan de jeugdprofessional gevraagd naar een plan van aanpak over de begeleide omgang tussen de zoon en de vader. Inmiddels was er al een omgangsmoment geweest. De moeder werd vervolgens uitgenodigd om het plan van aanpak over de begeleide omgang te bespreken. Aan het begin van het gesprek op 15 oktober 2019 bleek er geen plan te zijn. De moeder werd alleen verteld wat de uitkomsten waren. De afspraak werd gemaakt dat de moeder alsnog een plan van aanpak zou krijgen, waarop zij mocht reageren. Op 25 oktober 2019 volgt er in een e-mail het plan van aanpak.

4.9.2 De jeugdprofessional heeft geen verweer gevoerd tegen dit klachtonderdeel. 4.9.3 Het College overweegt als volgt:

De moeder heeft onbetwist gesteld dat zij de jeugdprofessional op 12 september 2019 heeft verzocht om een stappenplan/plan van aanpak voor de begeleide omgang tussen de vader en de zoon. Ook schrijft de moeder in dit e-mailbericht dat het eerste omgangsmoment gepland stond voor de volgende week. Pas op 25 oktober 2019 heeft de jeugdprofessional de moeder een aantal voorwaarden gestuurd, die van kracht zijn tijdens de begeleide omgang. In dit e-mailbericht heeft de jeugdprofessional ook geschreven dat zij zich realiseert dat dit plan wellicht niet zo gedetailleerd is als de moeder zou willen, maar een voldoende kader biedt. Nu de jeugdprofessional op deze klacht geen verweer heeft gevoerd, staat de verklaring van de moeder over de gang van zaken rondom het plan van aanpak voor het College voldoende vast. Het College overweegt dat de jeugdprofessional betrokken is geraakt om de omgang tussen de vader en de zoon weer tot stand te brengen. Van de jeugdprofessional mag dan ook verwacht worden dat zij de afspraken/voorwaarden over de begeleide omgang tijdig, maar in ieder geval voordat de omgang weer voor het eerst plaats zou gaan vinden, aan de moeder doet toekomen. Dit past ook in de door de jeugdprofessional gekozen lijn om *“vanwege het feite dat er snel ruis ontstaat”* zoveel mogelijk schriftelijk te communiceren (zie pagina 5 van de rapportage van 14 november 2019). Het College is daarom van oordeel dat de jeugdprofessional artikel G (Overeenstemming/instemming omtrent hulp- en dienstverlening) van de Beroepscode heeft geschonden, nu zij de voorwaarden voor de begeleide omgang - pas zes weken na het verzoek van de moeder - heeft verstrekt, en bovendien de eerste begeleide omgang toen al had plaatsgevonden.

4.9.4 Het College verklaart het klachtonderdeel gegrond.

4.10 Klachtonderdeel 10

4.10.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

Volgens de jeugdprofessional zijn er geen zorgelijke signalen in de situatie van de zoon.

Toelichting:

De begeleide omgang die wordt gestart, ziet de jeugdprofessional als een tegemoetkoming richting de moeder om aan te geven dat de zorgen serieus worden genomen. Hulpverlening bij de vader hoeft niet ingezet te worden. Dit bevreedt de moeder ten eerste om de volgende redenen: 1) De jeugdprofessional heeft niets kunnen constateren omdat zij [de instelling 2] niet gedwongen heeft met feiten te komen. 2) Er zijn verslagen waaruit blijkt dat de voorgaande gezinscoach de zorgen deelde. 3) De moeder heeft de jeugdprofessional e-mails verstrekt waarin de gezinscoach zorgen meldde maar deze niet kon wegnemen omdat de vader de deuren dicht hield. 4) Er is een verklaring van de stiefkinderen van de vader, die gewelddadige mishandeling van de vader aan het licht brengt en de nog inwonende kinderen ervan weerhoudt contact te onderhouden met familie. 5) De tante van de bij de vader inwonende kinderen, die haar zorgen uitte, mocht haar verhaal niet doen. 6) Veilig Thuis heeft aangegeven de zorgen van de moeder te begrijpen, gezien de meldingen die voorheen zijn gedaan over een van de bij de vader inwonende kinderen.

4.10.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional heeft wel degelijk kennisgenomen van de verklaringen van de stiefkinderen van de vader, maar de stiefzoon beschrijft een situatie van ruim vijftien jaar geleden. De jeugdprofessional mag hier niet het belang aan verbinden wat de moeder eraan verbindt. De concrete zorgen die door de moeder zijn benoemd, heeft de jeugdprofessional met de vader besproken. Dat de moeder hier geen verslag van is aangeboden, komt omdat het communicatie betreft tussen de jeugdprofessional en de vader. Op basis van de gesprekken met de vader is de jeugdprofessional tot de conclusie gekomen dat er geen zwaarwegende redenen waren de zoon geen omgang met de vader te laten hebben. De vader gaf openheid van zaken, wilde hulpverlening accepteren en nam adviezen van de jeugdprofessional serieus. Een deel van de zorgen van de moeder had weggenomen kunnen worden, als zij, al dan niet onder begeleiding van een andere vertrouwenspersoon dan haar zus, in gesprek had willen gaan met de vader en de jeugdprofessional.

4.10.3 De moeder voert in de conclusie van repliek het volgende aan:

De jeugdprofessional gaat volledig voorbij aan de essentie dat de moeder zich zorgen maakte over de twijfelachtige omgang van de vader met zijn kinderen. In de verklaring van de stiefkinderen staat duidelijk dat zij zich zorgen maken om de kinderen die bij de vader wonen. De moeder heeft hulpverlening ingeschakeld om veilige omgang tussen de zoon en de vader te behouden. In het e-mailbericht van 13 mei 2019 heeft de moeder duidelijk aangegeven dat omgang snel opgepakt kon worden, mits de vader hulp accepteerde. Dit zou met de vader besproken worden, maar dat is niet gebeurd. Ook staat in genoemde e-mail duidelijk te lezen dat de moeder niet tegen omgang is, maar wil weten hoe deze vorm gegeven kan worden. In het e-mailbericht van de gezinscoach van 7 december 2018 staat: *“Er zijn nogal wat zorgen rondom [de zoon] op het moment dat hij zich bij de vader bevindt. Samen hebben wij geprobeerd om toegang te krijgen bij vader over het reilen en zeilen van zijn weekenden met zijn zoon. Om de situatie in kaart te brengen, is medewerking van de vader zoals dat bij de moeder gedaan is cruciaal.”* Deze e-mail heeft de moeder aan de jeugdprofessional doen toekomen. De jeugdprofessional heeft ervoor gekozen om dit niet op te

nemen in het dossier. In een e-mailbericht van 11 augustus 2019 maakt de moeder helder dat zij het niet in het belang van de zoon vindt dat de omgang zo lang uitblijft. Later bleek dat de vader het eens was met het in de rapportage opgenomen voorstel tot hulpverlening. Hiermee waren de zorgen van de moeder dus weggenomen. Waarom heeft de jeugdprofessional hier niet op geanticipeerd? In bijlage 3 van het verweer van de jeugdprofessional geeft zij aan dat het gesprek nooit heeft plaatsgevonden. Dit klopt, maar niet door redenen die de jeugdprofessional aangeeft. Dit gesprek is niet doorgegaan omdat de moeder ziek was.

4.10.4 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

De jeugdprofessional is van mening dat zij de zorgen van de moeder zeker serieus genomen heeft. Dit blijkt ook in het verweer. De zorgsignalen zijn besproken met de vader. Het staat de jeugdprofessional echter niet vrij om hier volledig verslag van te doen. De persoonlijke informatie over de vader is voor de moeder immers niet beschikbaar. Hieruit mag niet de conclusie worden getrokken dat de signalen zijn genegeerd. Dit volgt evenmin uit het feit dat er geen kinderpsycholoog werd ingezet. De jeugdprofessional wijst erop dat de moeder zelf, in overleg met vader, een kinderpsycholoog in had mogen schakelen. Hiervoor was geen toe- of instemming van [de instelling 1] nodig.

4.10.5 Het College overweegt als volgt:

De essentie van de klacht van de moeder, dat er volgens de jeugdprofessional geen zorgelijke signalen waren over (situatie van) de zoon, is volgens het College onvoldoende onderbouwd. De zes punten van de moeder in haar toelichting (onder meer een verklaring van de stiefkinderen van de vader, een verklaring van een tante en een e-mailbericht van de vroegere gezinscoach) ondersteunen op geen enkele manier dat de jeugdprofessional geen zorgen zou hebben gehad. De jeugdprofessional heeft wel degelijk een traject ingezet en heeft ook diverse gesprekken - onder meer - met de vader gevoerd. Daarbij heeft zij de moeder aangegeven dat zij de inhoud van de gesprekken met de vader niet met haar mocht delen. Ook heeft de jeugdprofessional in de rapportage van 14 november 2019 op pagina 6 beschreven dat er zorgen waren over de zoon. Samenvattend zegt zij dat de zoon op verschillende ontwikkelingstaken lijkt te stagneren. Ook staat er, dat als er geen zicht komt op de oorsprong van zijn zelfbepalende gedrag en inzicht komt in wat hij nodig heeft om tot een gezonde ontwikkeling te komen, de kans bestaat dat de zorgen over zijn ontwikkeling zullen toenemen. Daaraan zijn in de rapportage ook voorwaarden verbonden. Dat betekent dat de klacht van de moeder niet gegrond kan worden bevonden. Het College gaat ervan uit dat de moeder en de jeugdprofessional een andere visie hebben gehad op wat er moest gebeuren.

4.10.6 Het College verklaart het klachtonderdeel ongegrond.

4.11 Klachtonderdeel 11

4.11.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De jeugdprofessional geeft geen terugkoppeling van het gesprek met de gedragsdeskundige.

Toelichting:

De gedragsdeskundige zou de jeugdprofessional advies hebben gegeven over de situatie van de moeder. Op de vraag of er een terugkoppeling kan plaatsvinden, krijgt de moeder geen antwoord. In het dossier staat ook niets genoemd over dit gesprek. Dit versterkt niet het vertrouwen van de moeder in de jeugdprofessional.

4.11.2 De jeugdprofessional heeft geen verweer gevoerd tegen dit klachtonderdeel.

4.11.3 De jeugdprofessional voert in de conclusie van dupliek het volgende aan:

In het document met betrekking tot de Jeugdbeschermingstafel zijn de bevindingen van de gedragsdeskundige terug te vinden. De jeugdprofessional is bereid om dit alsnog aan de moeder te verstrekken. Zij betreurt het dat zij dit niet eerder heeft gedaan, biedt haar excuses aan en zal hier lering uit trekken.

4.11.4 Het College overweegt als volgt:

In de aanvulling op het klaagschrift onder kopje 2, punt o. heeft de moeder verklaard dat in het dossier niets terug te vinden is van de overleggen met de gedragsdeskundige. Bij genoemd punt verwijst de moeder naar twee e-mailberichten van 21 oktober 2019 en 4 november 2019, waarin zij de jeugdprofessional heeft gevraagd wat er uit de gesprekken met de gedragsdeskundige is gekomen. In de conclusie van dupliek heeft de jeugdprofessional erkend dat zij de bevindingen van de gedragsdeskundige niet aan de moeder heeft overgelegd en heeft zij hiervoor haar excuses aangeboden. Volgens het College had het op de weg gelegen van de jeugdprofessional om de moeder - na twee verzoeken daartoe - over de uitkomst van de gesprekken met de gedragsdeskundige te informeren. Door dit na te laten, heeft de jeugdprofessional naar het oordeel van het College artikel F (Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening) van de Beroepscode geschonden. In de toelichting bij dat artikel staat dat met het verschaffen van informatie op basis van beroepswaarden wordt bedoeld: 'informatie over in- of externe ketensamenwerkingsverbanden (met als consequentie dat mogelijk meerdere professionals een relatie aan kunnen gaan met de cliënt)'. Bovendien staat in de Richtlijn jeugdhulp en jeugdbescherming 'Samen beslissen over passende hulp' beschreven dat een jeugdprofessional bij meervoudige problematiek tegen de ouders en de jeugdige moet zeggen dat er met een gedragswetenschapper overlegd zal worden. Voorts vermeldt de richtlijn dat de ideeën die in het overleg met de gedragswetenschapper zijn ontstaan, besproken dienen te worden met de ouders en de jeugdige, waarna gezamenlijk een besluit over het vervolg genomen moet worden. Ook in dat licht bezien, was het zorgvuldig geweest als de jeugdprofessional na het gesprek met de gedragsdeskundige had afgestemd met de moeder.

4.11.5 Het College verklaart het klachtonderdeel gegrond.

4.12 Klachtonderdeel 12

4.12.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

Nadat er een afspraak is gemaakt over begeleide omgang heeft de jeugdprofessional de Jeugdbeschermingstafel ingezet.

Toelichting:

Door de begeleide omgang, die door de moeder is voorgesteld, lijkt er beweging te komen in de situatie. Wat is dan de toegevoegde waarde van de jeugdbeschermingstafel? De partijen die verantwoordelijk zijn, worden niet tot de orde geroepen. In plaats daarvan worden er steeds meer partijen bij betrokken, waardoor niemand meer verantwoordelijk lijkt te zijn. Daarvan wordt de zoon de dupe. Zowel [instelling 1] die de voorwaarden moet opstellen, als het wijkteam die de regie heeft, lijkt de signalen niet serieus te nemen. Daardoor wordt [instelling 2] ook niet ter verantwoording geroepen. Het schiet tekort aan doortastendheid van de jeugdprofessional, die in het belang van de zoon moet optreden, en de onder klachtonderdeel tien genoemde punten serieus dient te nemen.

4.12.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

Toen de Jeugdbeschermingstafel plaatsvond, bestond er een impasse. De afspraak voor het houden van de Jeugdbeschermingstafel is verschillende keren uitgesteld omdat de moeder niet zonder haar zus wilde praten en de vader niet met de zus erbij in gesprek wilde. Uiteindelijk is besloten om afzonderlijk met vader en de moeder te spreken. In de periode daarna bleek de moeder alsnog met de vader afspraken te hebben gemaakt over de omgang en is besloten om af te zien van een nieuwe afspraak voor de Jeugdbeschermingstafel. Met de hervatting van de omgang was het belangrijkste doel immers bereikt.

4.12.3 Het College overweegt als volgt:

Al in het verweer bij klachtonderdeel 3 heeft de jeugdprofessional aangevoerd dat de vasthoudendheid van de moeder aan de aanwezigheid van de zus bij alle gesprekken de hulpverlening heeft belemmerd. Omdat het de jeugdprofessional ook niet lukte om met de zoon in gesprek te gaan, heeft zij de moeder geïnformeerd over de consequenties van de keuzes die zij maakte. Het College heeft in de overweging onder het kopje 4.3.5 geoordeeld dat de wijze van handelen van de jeugdprofessional begrijpelijk is geweest en tuchtrechtelijk niet verwijtbaar. In dit klachtonderdeel stelt de moeder zich meer specifiek op het standpunt dat de Jeugdbeschermingstafel bij elkaar is gekomen, terwijl de omgang tussen de vader en de zoon juist op gang kwam. Voor het College is niet helder hoe, en in welke tijdsvolgorde dit is gelopen. Dat wil zeggen wanneer de omgangsmomenten tussen de vader en de zoon hebben plaatsgevonden, of deze momenten door de moeder en de vader samen zijn bepaald, of deze begeleid of onbegeleid waren en naar tevredenheid verliepen. Hiervoor zijn door de moeder geen ondersteunende bijlagen overgelegd. Bij de aanvulling op het klaagschrift heeft de moeder bijlagen gevoegd die geen relatie hebben met dit klachtonderdeel. De jeugdprofessional heeft onbetwist gesteld dat toen bleek dat de moeder en de vader zelf alsnog afspraken met elkaar gingen maken over de omgang, besloten is af te zien van een nieuwe afspraak voor de Jeugdbeschermingstafel. Het College kan zich voorstellen dat het zorgvuldiger was geweest als de jeugdprofessional hier met de moeder meer overleg over had gevoerd, nu uit het dossier ook blijkt dat de moeder diverse keren heeft gevraagd wat de toegevoegde waarde is van het inzetten van de Jeugdbeschermingstafel. Echter alle omstandigheden meegewogen - waaronder het feit dat onvoldoende is komen vast te staan dat de Jeugdbeschermingstafel alleen is ingezet om de omgang weer tot stand te brengen, en ook het gebrek aan onderbouwing - ziet het College in de klacht geen grond voor een tuchtrechtelijk verwijt. De opmerking van de moeder dat er steeds

meer partijen betrokken werden, waardoor niemand meer verantwoordelijk lijkt te zijn, kan het College niet plaatsen.

4.12.4 Het College verklaart het klachtonderdeel ongegrond.

4.13 Klachtonderdeel 13

4.13.1 De moeder verwijt de jeugdprofessional het volgende:

De rapportage van de GI berust op onwaarheden.

Toelichting:

De moeder heeft op 14 november 2019 de rapportage ontvangen die gebruikt zou worden bij de Jeugdbeschermingstafel. Deze rapportage is ook overhandigd aan de Raad voor de Kinderbescherming. Om adequaat te kunnen reageren, dient men dit soort zaken ruim van tevoren te sturen. De Jeugdbeschermingstafel stond gepland op 19 november 2019. Ook vindt de moeder het wenselijk dat de concept rapportage eerst door de ouders van commentaar wordt voorzien, voordat het aan derden wordt gestuurd. Zo dient voorkomen te worden dat beslissingen genomen worden op basis van onjuiste informatie. De jeugdprofessional stelt dat de ouders elkaar verwijten maken. Op haar beurt verwijt de jeugdprofessional de moeder in de rapportage van alles, waardoor de focus niet meer gericht is op het zoeken naar oplossingen om een verantwoorde omgang te realiseren.

4.13.2 De jeugdprofessional voert het volgende aan:

De jeugdprofessional betwist het dat er onwaarheden in het verzoek tot onderzoek staan. De arceringen van de moeder betreffen voor een deel de weergave van de bevindingen en de oordeelsvorming van de jeugdprofessional en voor een deel de weergave van de beleving/gevoelens van de moeder, zoals waargenomen door de jeugdprofessional. Het gaat niet om onjuiste feiten. De moeder kan zich kennelijk niet vinden in de analyse en de beoordelingen van de jeugdprofessional. De jeugdprofessional staat daar echter achter.

4.13.3 Het College overweegt als volgt:

Het klachtonderdeel van de moeder bestaat uit drie gedeeltes. De rapportage van 14 november 2019 berust op onwaarheden, de rapportage is (te) laat verstrekt (om adequaat te kunnen reageren, dienen ouders meer tijd te krijgen) en tot slot zegt de jeugdprofessional dat de ouders elkaar verwijten maken terwijl de jeugdprofessional de moeder juist verwijten maakt.

De moeder heeft deze klacht onderbouwd met een bijlage met een puntsgewijze reactie op de rapportage. In de reactie stelt zij vervolgens vragen en draagt zij achttien argumenten aan. Hierin ziet het College een bevestiging dat de moeder en de jeugdprofessional een andere visie hadden op wat er moest gebeuren. Voorts is de opsomming van argumenten grotendeels een herhaling van klachten van de moeder waarover eerder in deze beslissing al een oordeel is gegeven. De onderbouwing van de moeder geeft naar het oordeel van het College dan ook niet, dan wel onvoldoende aan dat de rapportage van 14 november 2019 feitelijke onwaarheden zou bevatten.

Bovendien meent het College nog op te moeten merken dat de rapportage bevindingen van de jeugdprofessional/[de instelling 1] bevat, maar ook de beleving en de gevoelens van de moeder zijn weergegeven. Dit eerste deel van de klacht van de moeder is dan ook ongegrond, nu het College niet de feiten kan vaststellen die hieraan ten grondslag liggen.

Dat de rapportage kort voor het plaatsvinden van de Jeugdbeschermingstafel aan de moeder is verstrekt, is wel gegrond. Op grond van artikel G (overeenstemming/instemming over de hulp- en dienstverlening) van de Beroepscode dient een jeugdprofessional te overleggen met de ouders om tot overeenstemming/instemming te komen over de hulp- en dienstverlening of andere (wettelijk opgelegde) taken. Hieruit volgt volgens het College dat de jeugdprofessional een inspanningsverplichting heeft om tenminste met de ouders te overleggen en hun mening te vragen, voordat de rapportage naar de Jeugdbeschermingstafel zou worden verstuurd. Bovendien is ook artikel M (Verslaglegging/dossiervorming) van de Beroepscode van toepassing, waarin vermeld staat dat de jeugdprofessional gelegenheid tot inzage in, en aanvulling of correctie van het dossier dient te bieden. Het College is dan ook van oordeel dat de jeugdprofessional de moeder te kort van tevoren, namelijk vijf dagen voor het bijeenkomen van de Jeugdbeschermingstafel, de rapportage heeft verstrekt. De moeder heeft hierdoor onvoldoende tijd gekregen om te kunnen reageren en haar zienswijze te overleggen. Het College vindt dat het op de weg van de jeugdprofessional had gelegen de moeder hier meer ruimte in te geven.

In het laatste en derde deel van de klacht van de moeder, dat de jeugdprofessional stelt dat de ouders elkaar verwijten maken, terwijl de jeugdprofessional op haar beurt de moeder van alles verwijt, waardoor de focus niet meer gericht is op het realiseren van verantwoorde omgang, kan het College niet plaatsnemen.

4.13.4 Het College verklaart het klachtonderdeel voor wat betreft de late aanlevering van de rapportage aan de moeder gegrond. Voor het overige is het ongegrond.

4.14 Conclusie

4.14.1 Het College komt op grond van het vorengaande tot de slotsom dat de jeugdprofessional met betrekking tot de klachtonderdelen 1, 9, 11 en 13 (gedeeltelijk) tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Artikel F (Informatievoorziening over de hulp- en dienstverlening), artikel G (Overeenstemming/ instemming omtrent hulp- en dienstverlening) en artikel M (Verslaglegging/dossiervorming) van de Beroepscode zijn geschonden. Bovendien heeft de jeugdprofessional niet in lijn gehandeld met artikel 7.3.10 van de Jeugdwet. Het College acht het verwijtbaar dat de jeugdprofessional het dossier te laat aan de moeder heeft overhandigd. Voorts heeft zij de voorwaarden voor de begeleide omgang tussen de vader en de zoon pas zes weken na het verzoek van de moeder, en nadat de eerste begeleide omgang inmiddels had plaatsgevonden, aan haar verstrekt. De jeugdprofessional heeft nagelaten de moeder te informeren over de uitkomsten van het gesprek met de gedragsdeskundige, en tot slot heeft de jeugdprofessional de rapportage van 14 november 2019 vijf dagen - en daarmee te kort - voor het plaatsvinden van de Jeugdbeschermingstafel aan de moeder overhandigd. Daardoor is de moeder onvoldoende tijd geboden daarop te kunnen reageren.

4.14.2 Bij de beoordeling van de mate van verwijtbaarheid en de op te leggen maatregel oordeelt

het College als volgt. De jeugdprofessional heeft gewerkt in een complexe situatie, waarin sprake is geweest van een moeizame samenwerking. Daarin hebben de moeder en de zus naar het oordeel van het College zeker een aandeel gehad. Met deze omstandigheden houdt het College rekening. Daarbij was er sprake van een verschil in visie tussen de jeugdprofessional en [de instelling 1] en de moeder en de zus. Desondanks heeft de jeugdprofessional in haar verweerschrift en in haar conclusie van dupliek op verschillende momenten op haar handelen gereflecteerd. Zij heeft excuses gemaakt voor de te late aanlevering van het dossier, voor het niet informeren van de moeder over haar gesprekken met de gedragsdeskundige, en voorts aangegeven dat zij het op een aantal punten een volgende keer anders zou aanpakken. Het College acht het in deze omstandigheden passend en geboden om de maatregel van waarschuwing op te leggen.

5 De beslissing

Dit alles overwegende komt het College tot de volgende beslissing:

- verklaart de klachtonderdelen 1, 9 en 11 gegrond;
- verklaart klachtonderdeel 13 deels gegrond;
- verklaart de klachtonderdelen 3, 4, 6, 10 en 12 ongegrond;
- verklaart de moeder niet-ontvankelijk in de klachtonderdelen 2, 5, 7 en 8;
- legt aan de jeugdprofessional op de maatregel van waarschuwing.

Aldus gedaan door het College en op 3 augustus 2020 aan partijen toegezonden.

mevrouw mr. S.C. van Duijn, voorzitter

mevrouw mr. E.C. Abbing, secretaris