

18.101Ta

Klacht tegen een leidinggevende over het afsluiten van de hulpverlening, het niet attent zijn op het handelen van collega's en het niet bevorderen van het vertrouwen in de jeugdzorg. Volgens het College heeft de leidinggevende echter geen uitvoerende rol gehad in de hulpverlening ten opzichte van de jeugdige, evenmin heeft het handelen (voldoende) weerslag gehad op het belang van klager.

De voorzitter van het College van Toezicht, mevrouw mr. E.M. Jacquemijns, hierna te noemen: de voorzitter van het College, heeft in de onderhavige zaak beraadslaagd en beslist over de door:

[klager], hierna te noemen: klager, wonende te [woonplaats],

ingediende klacht tegen:

[beklaagde], hierna te noemen: beklaagde, werkzaam als leidinggevende bij [instelling], hierna te noemen: [instelling].

College van Toezicht
beslissingsdatum: 01/11/2018
zaaknummer: 18.101Ta
kamer: Jeugdzorgwerkers
instelling: Overig
ontvankelijkheid: Niet-ontvankelijk
oordeel: Ongegrond
maatregel: Geen maatregel

1 Het verloop van de procedure

1.1

De voorzitter van het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift ontvangen op 21 augustus 2018, met de bijlagen;
- het verweerschrift ontvangen op 7 oktober 2018, met de bijlagen.

2 De feiten

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

2.1

Klager is de vader van een minderjarige zoon. De zoon is geboren in 2005.

2.2

Klager en zijn ex-partner, de moeder van de zoon, hierna te noemen: de moeder, zijn gescheiden. Het ouderlijk gezag over de zoon wordt gezamenlijk uitgeoefend door klager en de moeder. De zoon woont bij de moeder.

2.3

De moeder heeft, vanwege de echtscheidingsproblematiek tussen haar en klager, begin 2018 bij [instelling] voor de zoon een aanvraag gedaan voor de module [naam module], hierna te noemen: [afkorting module]. Een collega van beklagde, hierna te noemen: de ambulante werker, is vanuit [instelling] de medewerker die de module [afkorting module] uitvoert. Op 21 februari 2018 vindt een kennismakingsgesprek tussen deze ambulante werker en klager plaats om te bezien of klager kan instemmen met de hulp voor de zoon vanuit [instelling].

2.4

Op 21 maart 2018 start de ambulante werker met de hulpverlening vanuit [instelling].

2.5

Op 29 mei 2018 stuurt beklagde, als leidinggevende van de ambulante werker, aan klager het verslag van de module [afkorting module] van de zoon. Dit verslag is geschreven door de ambulante werker.

2.6

Beklaagde is als jeugdzorgwerker sinds [datum] 2015 geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd, hierna te noemen: SKJ.

3 De ontvankelijkheid, de klacht, het verweer en de beoordeling

3.1.1

De voorzitter van het College stelt allereerst vast dat de door klager geuite klachten betrekking hebben op het handelen van beklagde in haar hoedanigheid van leidinggevende. Met betrekking tot de vraag of het handelen van een leidinggevende al dan niet tuchtrechtelijk beoordeeld kan worden, overweegt de voorzitter van het College als volgt. In het tuchtrecht staat conform artikel 2.1 van het Tuchtreglement van SKJ de kwaliteit van het handelen van de jeugdprofessional in het jeugddomein jegens betrokkenen centraal. Wanneer een jeugdprofessional wordt ingeschakeld, moet de maatschappij conform artikel 2.3 van genoemd Tuchtreglement, ervan op aan kunnen dat de dienstverlening voor de jeugd voldoet aan de kwaliteitseisen. Op grond hiervan overweegt de voorzitter van het College dat het handelen van een jeugdprofessional, die werkzaam is in een leidinggevende functie, in beginsel niet tuchtrechtelijk beoordeeld kan worden. Een dergelijke jeugdprofessional heeft immers geen uitvoerende rol in de dienst- en/of hulpverlening ten opzichte van de jeugdige (en diens opvoeders). De voorzitter van het College overweegt, onder verwijzing naar hetgeen het College van Beroep heeft overwogen in zaak 16.004B onder 2.7 en 2.8 van die beslissing, dat dit onder bijzondere omstandigheden anders kan zijn, bijvoorbeeld als er is gehandeld in strijd met de professionele standaard en dit handelen voldoende weerslag heeft op het belang van de individuele cliënt. De voorzitter van het College zal beoordelen of dit het geval is ten aanzien van het handelen van beklagde dat in de onderhavige zaak voorligt. Per

klachtonderdeel worden de klacht en het verweer, zakelijk en verkort, weergegeven waarna per klachtonderdeel het oordeel van de voorzitter van het College volgt.

3.2 Klachtonderdeel I

3.2.1

Klager verwijt beklaagde samengevat en zakelijk weergegeven het volgende:
Beklaagde is niet zorgvuldig geweest in de afsluiting van de hulpverlening en zij heeft de zoon daarmee onnodig lang laten wachten op adequate hulpverlening elders.

3.2.2

Toelichting:

Klager is aan het einde van het hulpverleningstraject van [instelling] met beklaagde telefonisch en schriftelijk in contact gekomen. Klager benaderde [instelling] telefonisch om te informeren hoe het zat met het vrijgekomen budget van zijn zoon, zodat de zoon naar elders kon worden verwezen. Omdat de ambulante werker op vakantie was, werd klager hiervoor doorgestuurd naar beklaagde, als de leidinggevende. Beklaagde deelde echter mede dat zij niet wist hoe het zat met het budget en daar niet over ging. Ook de uitleg van klager, betreffende het belang van snelheid in deze casus, mocht niet baten. Gezien de hele historie, de voorzitter van het College begrijpt: rondom de geboden hulpverlening, meent klager dat hij van een leidinggevende mag verwachten dat actie ondernomen zou worden. Klager stelt dat het bij [instelling] slechts gaat om budget binnen halen [plaatsnaam], die het budget had verstrekt. Hier is klager snel geholpen en is het budget binnen één dag, op 24 mei 2018, vrijgekomen.

3.2.3

Beklaagde voert samengevat en zakelijk weergegeven het volgende aan:
Tijdens de afwezigheid van de ambulante werker, begin mei 2018, hoorde beklaagde via de telefoniste dat klager op zoek was naar de ambulante werker. Omdat klager meerdere collega's aan de telefoon had gehad, wilde beklaagde hem te woord staan om te kijken wat zij op dat moment voor hem kon betekenen. Beklaagde heeft telefonisch uitgelegd dat zij zijdelings gehoord had dat de ambulante werker zowel intern als extern bezig was met het vrijgeven van het budget en dat beklaagde verder niet over meer informatie beschikte. Uit de aantekeningen van de ambulante werker, die door beklaagde zijn overgelegd, kan volgens beklaagde afgeleid worden dat het doorverwijzen na [afkorting module] in de betreffende regio anders ging dan gebruikelijk, hetgeen vertragend heeft gewerkt. De ambulante werker heeft klager direct na haar vakantie, op 7 mei 2018, teruggebeld. Klager gaf in dit gesprek echter aan niet met de ambulante werker in gesprek te willen. Volgens de aantekeningen van de ambulante werker was het administratieve gedeelte op 24 mei 2018 geregeld en kon de verwijzing naar een andere aanbieder van kracht worden.

3.2.4

De voorzitter van het College overweegt als volgt:
De voorzitter van het College begrijpt uit de toelichting op het klachtonderdeel dat beklaagde

wordt verweten dat zij, tijdens de afwezigheid van de ambulante werker, niet zorgvuldig heeft gehandeld rondom het vrijgeven van het budget van de zoon, in klagers bewoording: de afsluiting van de hulpverlening. Dit nalaten heeft volgens klager ervoor gezorgd dat de zoon onnodig lang heeft moeten wachten op hulpverlening elders. De voorzitter van het College overweegt dat beklagde tijdens en vanwege de afwezigheid van de ambulante werker, klager telefonisch te woord heeft gestaan rondom zijn vragen over het vrij te komen budget van de zoon, hetgeen volgens de voorzitter van het College past bij de uitoefening van haar werkzaamheden als leidinggevende. In de overgelegde stukken ziet de voorzitter van het College ook geen andere aanknopingspunten om vast te stellen dat dit handelen van beklagde niet valt onder haar werkzaamheden in de functie als leidinggevende. Zoals reeds overwogen onder 3.1.3 van deze beslissing kan het handelen van een jeugdprofessional met een leidinggevende functie in beginsel niet tuchtrechtelijk beoordeeld worden. De voorzitter van het College heeft voorts in de stukken geen nadere feiten of omstandigheden aangetroffen die een afwijking van dit beginsel rechtvaardigen. Het niet (kunnen) verschaffen van nadere informatie over het budget door beklagde aan klager heeft naar het oordeel van de voorzitter van het College namelijk onvoldoende weerslag op het individuele belang van klager, te meer ook omdat klager op 7 mei 2018 door de ambulante werker hierover teruggebeld is.

3.2.5

Op grond van artikel 8.8 lid a van het Tuchtreglement verklaart de voorzitter van het College klager niet-ontvankelijk in het klachtonderdeel.

3.3 Klachtonderdeel II

3.3.1

Klager verwijt beklagde samengevat en zakelijk weergegeven het volgende:

Beklaagde is niet attent geweest op de signalen van schending van de Beroepscode door collega's en ondernam geen relevante stappen.

3.3.2

Toelichting:

Klager meent dat de zoon maanden lang verstoken is gebleven van adequate hulpverlening ten gevolge van handelen in strijd met de beroepscode en nalatigheid dan wel door het afschuiven van de ambulante werker, gevolgd door beklagde. Klager is steeds van het kastje naar de muur gestuurd. Beklaagde had direct moeten ingrijpen nadat zij signalen kreeg van de hele geschiedenis, welke grotendeels te lezen zijn in het verslag dat op 29 mei 2018 door beklagde aan klager is toegezonden. Aan de hand van het verslag is het volgens klager aannemelijk dat beklagde de hulpverlening van de ambulante werker met haar besproken heeft. Voorts wist beklagde dat namens klager klachten werden ingediend tegen de ambulante werker, de leidinggevende moet daar dan naar handelen.

3.3.3

Beklaagde voert samengevat en zakelijk weergegeven het volgende aan:

Beklaagde stelt zich op het standpunt dat, zoals gebruikelijk in de jeugdzorg, de uitvoerder verantwoordelijk is voor de geboden hulpverlening. Het verslag is opgestuurd met de vraag aan klager om hierover zijn mening te geven of op te reageren. Klager heeft niet gereageerd. Daarnaast heeft de ambulante werker meerdere keren aangegeven om in gesprek te gaan met klager, samen met beklagde of een bemiddelaar om te praten over eventuele meningsverschillen. Klager heeft op deze voorstellen niet gereageerd. Op 19 juni 2018 heeft klager aan beklagde een e-mailbericht gestuurd waarin hij het verslag van de ambulante werker nietig verklaarde. Als reactie hierop heeft beklagde klager uitgenodigd om te komen praten; ook op dit voorstel heeft klager niet gereageerd. Beklaagde heeft met de ambulante werker doorgesproken waar eventueel zaken in de hulpverlening niet goed zijn verlopen. Dit was echter, vanuit de informatie die beklagde voorhanden had, niet aan de orde.

3.3.4

De voorzitter van het College overweegt als volgt:

Beklaagde wordt verweten dat zij niet attent is geweest op de signalen van schending van de beroepscode door de ambulante werker en dat zij geen relevante stappen ondernomen heeft. De voorzitter van het College overweegt dat beklagde in dit klachtonderdeel aangesproken wordt op werkzaamheden behorend bij haar functie als leidinggevende, namelijk dat zij de medewerker onder haar diende aan te spreken op de door haar geboden hulpverlening vanuit [instelling]. Zoals reeds overwogen onder 3.1.3 van deze beslissing kan het handelen van een jeugdprofessional met een leidinggevende functie in beginsel niet tuchtrechtelijk beoordeeld worden. De voorzitter van het College heeft in de stukken geen nadere feiten of omstandigheden aangetroffen die een afwijking van dit beginsel rechtvaardigen.

3.3.5

Op grond van artikel 8.8 lid a van het Tuchtreglement verklaart de voorzitter van het College klager niet-ontvankelijk in het klachtonderdeel.

3.4 Klachtonderdeel III

3.4.1

Klager verwijt beklagde samengevat en zakelijk weergegeven het volgende:

Beklaagde heeft het vertrouwen in de jeugdzorg niet bevorderd door het niet naleven van de beroepsnormen.

3.4.2

Toelichting:

Beklaagde stuurt klager het verslag van de zoon op, omdat zij kennelijk de intentie heeft het dossier te sluiten. Klager meent echter dat beklagde terstond ervoor had moeten zorgen dat het budget vrij zou komen. Ook had beklagde klager moeten informeren over de beroepscode. Dit is slechts achteraf summier en standaard gebeurd, nadat klager aangegeven had klachten te zullen indienen. Volgens klager is er bij [instelling] sprake van een standaard manier van werken, die in ieder geval niet op alle punten voldoende conform de beroepscode is.

Tot slot stelt klager zich op het standpunt dat de zoon verstoken is gebleven van adequate hulpverlening terwijl klager steeds de complexiteit van de situatie had aangegeven. Beklaagde is volgens klager mede verantwoordelijk voor het handelen van de ambulante werker.

3.4.3

Beklaagde voert samengevat en zakelijk weergegeven het volgende aan:
Zoals beklagde eerder in haar verweer naar voren heeft gebracht, kon zij klager niet direct de informatie verstrekken die hij op dat moment wilde hebben. Het blijft volgens beklagde altijd vervelend als cliënten hierdoor het vertrouwen in de jeugdzorg verliezen. Beklaagde stelt zich op het standpunt dat zij zorgvuldig heeft gehandeld.

3.4.4

De voorzitter van het College overweegt als volgt:
Beklaagde wordt verweten dat zij het vertrouwen in de jeugdzorg niet bevorderd heeft door het niet naleven van de beroepsnormen. Klager heeft geen onderbouwende stukken overgelegd met betrekking tot zijn stellingen in dit klachtonderdeel. De voorzitter van het College overweegt dan ook dat ten aanzien van dit klachtonderdeel geen gronden naar voren zijn gebracht waaruit zou blijken dat beklagde een uitvoerende rol in de dienst- en/of hulpverlening ten opzichte van de zoon (en diens opvoeders) heeft gehad. Zoals reeds overwogen onder 3.1.3 van deze beslissing kan het handelen van een jeugdprofessional met een leidinggevende functie in beginsel niet tuchtrechtelijk beoordeeld worden. De voorzitter van het College is van oordeel dat er in de stukken ook geen nadere feiten of omstandigheden zijn aangetroffen die een afwijking van dit beginsel rechtvaardigen.

3.4.5

Op grond van artikel 8.8 lid a van het Tuchtreglement verklaart de voorzitter van het College klager niet-ontvankelijk in het klachtonderdeel.

4 De beslissing

Dit alles overwegende komt de voorzitter van het College tot de volgende beslissing:

- verklaart klager niet-ontvankelijk in de klacht.

Aldus gedaan door de voorzitter van het College en op 1 november 2018 aan partijen toegezonden.

mevrouw mr. E.M. Jacquemijns
voorzitter