



Inspectie Jeugdzorg
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Certificering van
Jeugdbescherming en
Jeugdreclassering door het
Keurmerkinstituut

Utrecht, maart 2017

Certificering van
Jeugdbescherming en
Jeugdreclassering door het
Keurmerkinstituut

Samenvatting

Met de invoering van de Jeugdwet is een transitie en transformatie van het jeugdstelsel beoogd. Het doel van de wet is om het jeugdstelsel te vereenvoudigen en het efficiënter en effectiever te maken. Dit betekent onder andere een veranderende taak voor gemeenten die verantwoordelijk zijn geworden voor een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod van jeugdbescherming en jeugdreclassering. In de wet is een aantal randvoorwaarden gesteld die een kwalitatief aanbod bevorderen. Zo mogen instellingen alleen jeugdbescherming en jeugdreclassering uitvoeren indien zij aantonen aan bepaalde kwaliteitseisen te voldoen. Het gaat immers om jeugdigen die in kwetsbare situaties verkeren. Het is dan ook van cruciaal belang dat de uitvoering van deze maatregelen van goede kwaliteit is zodat jeugdigen zich maximaal kunnen ontwikkelen.

De minister van Veiligheid en Justitie heeft bepaald dat het Keurmerkinstituut de instellingen beoordeelt op het voldoen aan de kwaliteitseisen en dat de Inspectie Jeugdzorg toezicht houdt op de certificerende instelling. Het toezicht op het Keurmerkinstituut als certificerende instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering is een nieuwe taak voor de inspectie. De Inspectie Jeugdzorg houdt daarnaast ook, samen met de Inspectie Veiligheid en Justitie, rechtstreeks toezicht op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Met dit rapport geeft de inspectie niet alleen antwoord op de vraag of de kwaliteit van het Keurmerkinstituut als certificerende instantie voor jeugdbescherming en jeugdreclassering voldoet, maar geeft zij ook een toelichting op wat certificering eigenlijk inhoudt. De conclusie van de inspectie is dat de werkwijze van het Keurmerkinstituut op het thema jeugdbescherming en jeugdreclassering voldoet aan de verwachtingen uit de wet. De inspecties kunnen bovendien in hun gezamenlijke toezicht op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering steunen op de bevindingen van het Keurmerkinstituut. Van belang is om op deze manier het toezicht op het jeugdstelsel zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
Het onderzoek.....	4
Leeswijzer	5
2 Certificering	6
3 Toezichtbevindingen	10
3.1 Verwachtingen	10
3.2 Bevindingen	11
4 Conclusie	14
Bijlage Toetsingskader Keurmerkinstituut 2016.....	15

1 Inleiding

De Inspectie Jeugdzorg voerde in 2016 een onderzoek uit naar de kwaliteit van het Keurmerkinstituut B.V. (hierna: Keurmerkinstituut), de certificerende instelling voor instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Jeugdbescherming en jeugdreclassering mogen sinds de inwerkingtreding van de Jeugdwet alleen worden uitgevoerd door instellingen die hiertoe gecertificeerd zijn. Het Keurmerkinstituut is door de minister van Veiligheid en Justitie aangewezen als certificerende instelling. Doel van certificering is het behouden en het verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering van de jeugdbescherming en jeugdreclassering.

De Inspectie Jeugdzorg (hierna: inspectie) houdt op basis van artikel 9 van de Jeugdwet toezicht op het Keurmerkinstituut voor de certificering van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Dit toezicht draagt ertoe bij dat de minister en de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering erop kunnen vertrouwen dat de werkzaamheden van het Keurmerkinstituut voldoen aan de wettelijke eisen. Het toezicht stelt tevens de inspectie in staat om te toetsen of de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie kunnen steunen op de uitkomsten van het werk van de certificerende instelling en deze te betrekken bij de opzet en uitvoering van toezicht op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Met het toezicht beoogt de inspectie antwoord te geven op de vraag of de kwaliteit van het certificeringsproces van instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering door het Keurmerkinstituut voldoende is. Deze hoofdvraag is uitgewerkt in de volgende twee subvragen:

1. Voldoet de werkwijze van het Keurmerkinstituut aan de wettelijke vereisten?
2. Volstaat de werkwijze van het Keurmerkinstituut om er op te kunnen steunen bij de opzet en het uitvoeren van toezicht op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering door de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie?

De inspectie operationaliseerde deze onderzoeksvragen in een toetsingskader (zie bijlage).

Onderzoek

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, voerde de inspectie in 2016 verschillende onderzoeksactiviteiten uit, bestaande uit:

- Documentanalyse (beleid, interne werkwijze, auditinstructies, P-dossiers, auditrapporten);
- Interview met de directie van het Keurmerkinstituut;
- Interview met een kantoormedewerker van het Keurmerkinstituut;
- Interviews met auditors;
- Interviews met vertegenwoordigers van gecertificeerde instellingen.

De inspectie betrok bij het toezicht een selectie van zowel initiële- als controleaudits die het Keurmerkinstituut in 2016 uitvoerde bij drie instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. Deze selectie betrof een onverwacht element in het onderzoek. Verder had de inspectie overleg met de Raad voor Accreditatie met betrekking tot interpretatie van formuleringen uit het Certificatieschema jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Leeswijzer

Hoofdstuk twee geeft een toelichting op het hoe en waarom van certificering van instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. In hoofdstuk drie presenteert de inspectie de bevindingen van het onderzoek. Het rapport eindigt met de conclusie van de inspectie.

2 Certificering

Dit hoofdstuk geeft een toelichting op certificering van jeugdbescherming en jeugdreclassering door het Keurmerkinstituut.

Certificering is een vorm van conformiteitsbeoordeling en houdt in dat een instelling aan bepaalde kwaliteitseisen moet voldoen zodat de geleverde kwaliteit wordt geborgd en verbeterd. Met invoering van de Jeugdwet op 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor de inkoop van jeugdbescherming en jeugdreclassering. De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie houden samen toezicht op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. De Jeugdwet schrijft daarnaast voor dat een instelling alleen jeugdbescherming en jeugdreclassering uit mag voeren indien deze instelling hiertoe gecertificeerd is.

Jeugdbescherming en jeugdreclassering zijn gedwongen maatregelen die de rechter oplegt aan jeugdigen. Het doel van deze maatregelen is het borgen van een goede opvoeding en veilige ontwikkeling van jeugdigen. Jeugdigen en hun ouders zijn voor veel zaken afhankelijk van de medewerking van of besluitvorming door de instelling die de jeugdbescherming en jeugdreclassering uitvoert. Dit maakt dat zij een kwetsbare positie hebben. Jeugdigen en gezinnen hebben om die reden belang bij een goede kwaliteit van de uitvoering van opgelegde maatregelen, die ook in iedere gemeente hetzelfde moet zijn.

De kwaliteitseisen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering zijn door het Ministerie van Veiligheid en Justitie samen met het werkveld en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) geformuleerd in een normenkader. Het normenkader bestaat uit vijf categorieën:

- doelstelling van de organisatie;
- professionals;
- methoden;
- de organisatie;
- ketensamenwerking.

De eisen in het normenkader worden beoordeeld door een certificerende instelling. Het Keurmerkinstituut is door de minister van Veiligheid en Justitie aangewezen als de certificerende instelling. De richtlijnen voor de certificerende instelling staan beschreven in het 'Certificatieschema voor toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering'. De minister van Veiligheid en Justitie wees het Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid aan om beheertaken van het certificatieschema jeugdbescherming en jeugdreclassering uit te voeren. Om te zorgen voor draagvlak en aansluiting van het certificatieschema op de praktijk stelde het Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid de Commissie van Belanghebbenden JB/JR in.

In deze commissie nemen naast de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Nederlands Jeugdinstituut, Ministerie van Veiligheid en Justitie en Keurmerkinstituut vertegenwoordigers deel van een aantal gecertificeerde instellingen en van een aantal organisaties die cliënten vertegenwoordigen. De Inspectie Jeugdzorg en Inspectie Veiligheid en Justitie nemen als agendalid deel aan de commissie.

Op 19 januari 2017 publiceerde de Staatscourant een nieuwe versie van het normenkader op basis van door deze groep aangedragen verbeterpunten.

De relatie tussen certificering en toezicht

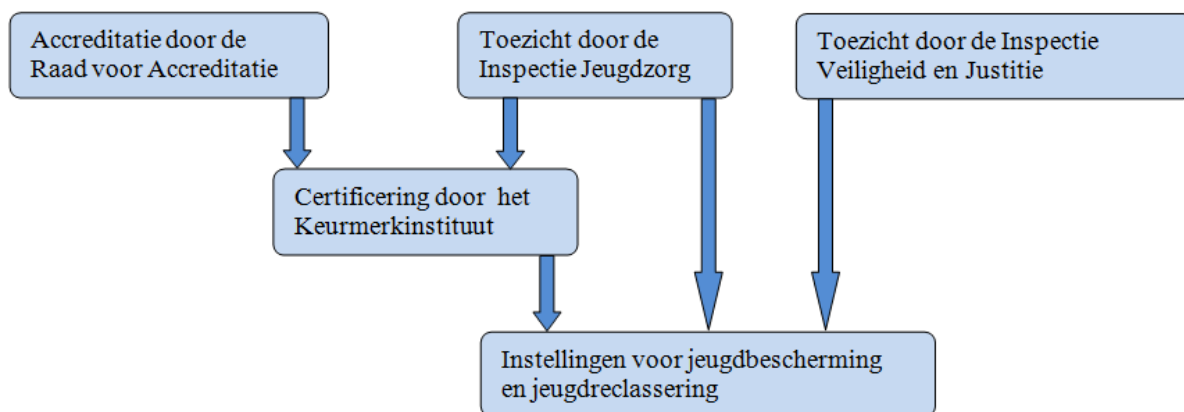
Certificering speelt een rol bij de uitvoering van het toezicht door inspecties op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. Een inspectie kan gebruik maken van de uitkomsten van certificering. De Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie betrekken de uitkomsten bijvoorbeeld bij hun risicoanalyse en bij het onderzoek naar de kwaliteit van de jeugdbescherming of jeugdreclassering.

De inspecties en het Keurmerkinstituut stemmen waar mogelijk de planning van hun werkzaamheden onderling af, om te voorkomen dat onnodige toezicht- en controlelast ontstaat voor de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. Daarnaast hebben de inspecties en het Keurmerkinstituut afspraken gemaakt over onderlinge informatie-uitwisseling. De inspecties en het Keurmerkinstituut informeren elkaar wanneer bijvoorbeeld een instelling onder verscherpt toezicht wordt geplaatst of niet langer voldoet aan de eisen voor certificering. Zij doen dit ook in geval van een calamiteit of bij het uitgeven van een hernieuwd certificaat.

Vershil tussen certificering en toezicht

Certificering en rijkstoezicht zijn twee verschillende zaken.¹ Certificering kan toezicht niet vervangen omdat een certificerende instelling niet de taken en bevoegdheden heeft die een inspectie heeft, zoals het opleggen van handhavende maatregelen. De certificerende instelling beoordeelt of een instelling over een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem beschikt en zodoende aan bepaalde kwaliteitseisen kan voldoen. Een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem is echter geen garantie dat zich bij een instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering in de praktijk geen tekortkomingen in de kwaliteit voordoen. Een ander verschil is dat een klantrelatie bestaat tussen de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering en de certificerende instelling, terwijl de inspectie een onafhankelijk toezichthouder is. De instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering betalen de certificerende instelling voor het uitvoeren van een beoordeling.

¹ De interdepartementale commissie conformiteitsbeoordeling en normalisatie (ICN) heeft in augustus 2016 een rapport uitgebracht over het gebruik van conformiteitsbeoordeling en accreditatie in het overheidsbeleid. De omschrijving van de relatie tussen toezicht en certificering is gebaseerd op deze rapportage.



Figuur 1: De relatie tussen toezicht, certificering en accreditatie.

De Raad voor Accreditatie

Bij de aanwijzing van de certificerende instelling stelt de overheid als voorwaarde dat de Raad voor Accreditatie de certificerende instelling accrediteert voor haar werkzaamheden op de onderwerpen jeugdbescherming en jeugdreclassering. De Raad voor Accreditatie beoordeelt of de certificerende instelling voldoende deskundig, onpartijdig en onafhankelijk is. Daarmee vervult de Raad voor Accreditatie een deel van de borging van de kwaliteit van de certificerende instelling. Het toezicht van de inspectie op de certificerende instelling is daarom aanvullend aan de borging die schuilt in de accreditatie van de certificerende instelling door de Raad voor Accreditatie. De elementen die de Raad voor Accreditatie toetst, zullen in principe door de inspectie niet opnieuw worden getoetst, tenzij dat noodzakelijk is bij het zich een algemeen beeld van de kwaliteit te verschaffen.

De werkwijze van het Keurmerkinstituut

Het Keurmerkinstituut onderzoekt en beoordeelt producten, diensten en organisaties, en verzorgt opleidingen om zijn kennis te verspreiden. Het Keurmerkinstituut is de enige certificerende instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering.

De certificeringscyclus

Een instelling die jeugdbescherming en jeugdreclassering uit wil voeren, kan een aanvraag bij het Keurmerkinstituut doen voor een certificatiebeoordeling. Op basis van aangeleverde informatie maakt het Keurmerkinstituut een beoordeling of de instelling op basis van de Jeugdwet in aanmerking kan komen voor een certificaat. Het Keurmerkinstituut hanteert een cyclisch model van certificering. Dit houdt in dat het Keurmerkinstituut na het uitvoeren van een initiële audit een certificaat kan afgeven. In de daaropvolgende twee jaren volgt een jaarlijkse controle audit (eerste en tweede controle audit). Na drie jaar vindt een herbeoordeling plaats, die het begin vormt van een nieuwe certificeringscyclus.

Een voorlopig certificaat

Naast het reguliere certificaat kunnen instellingen die niet eerder gecertificeerd zijn voor jeugdbescherming en jeugdreclassering, een 'voorlopig' certificaat aanvragen.

Het voorlopige certificaat heeft een geldigheid van twee jaar in plaats van drie jaar.

Daarnaast voert het Keurmerkinstituut de eerste controle audit na een half jaar in plaats van na een jaar uit. Het voorlopige certificaat wordt niet verstrekt onder accreditatie van de Raad voor Accreditatie. Dit houdt in dat instellingen met dit voorlopige certificaat een contract met gemeenten kunnen sluiten, maar nog niet direct mogen starten met de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het uitvoeren van jeugdbescherming en jeugdreclassering mag pas nadat het Keurmerkinstituut een starttoets heeft uitgevoerd en de instelling vervolgens eventuele kritische afwijkingen voldoende heeft verholpen. Het Keurmerkinstituut beoordeelt de voortgang van de implementatie van het normenkader vervolgens in een extra implementatie-audit zes maanden na de laatste dag van de starttoets. Tijdens deze implementatie-audit wordt getoetst of de instelling inmiddels alle uitvoeringsfasen van de eisen in het normenkader goed doorloopt.

Beoordelingsactiviteiten

Het Keurmerkinstituut beoordeelt door middel van audits of een instelling zich conformeert aan de eisen uit het normenkader. Het Keurmerkinstituut maakt voor de uitvoering van audits bij instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering gebruik van een vaste groep zelfstandige auditors. Een auditteam bestaat in ieder geval uit een hoofdauditor en een auditor die materiedeskundig is op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het auditteam bereidt de audit voor en voert deze uit.

Het auditteam kan constateren dat een instelling niet voldoet aan één of meer normen uit het normenkader. Een dergelijke afwijking is in sommige gevallen een kritische afwijking. Wanneer een instelling niet tijdig verbetermaatregelen treft voor een kritische afwijking, mag een instelling geen jeugdbescherming of jeugdreclassering aanbieden. Afwijkingen in het primaire proces worden eerder als kritisch beschouwd dan in andere processen. Een groot aantal niet-kritische afwijkingen kunnen samen als kritische afwijking worden beoordeeld.

Aan het einde van een audit geeft het auditteam een mondelinge terugkoppeling van de bevindingen aan de te certificeren instelling. Na afloop van de audit maakt het auditteam een voorlopig rapport op. Indien het auditteam afwijkingen heeft vastgesteld, dient de instelling een omvang en oorzaak analyse van de afwijkingen te maken. Daarnaast moet de instelling binnen een gestelde tijd aan het Keurmerkinstituut rapporteren welke corrigerende maatregelen getroffen worden om de afwijking te herstellen. Het Keurmerkinstituut beoordeelt de verbetermaatregelen. De verbetermaatregelen moeten er voor zorgen dat de afwijking en eventuele gevolgen binnen drie maanden zijn hersteld. In het geval van een kritische afwijking zal het Keurmerkinstituut na omstreeks drie maanden een vervolfbeoordeling uitvoeren. Als er geen kritische afwijkingen zijn vastgesteld, kan deze vervolfbeoordeling tijdens de eerstvolgende controle of herbeoordeling plaatsvinden.

Het auditteam geeft een advies over de certificering aan het Keurmerkinstituut. Een projectleider van het Keurmerkinstituut bewaakt het proces, stuurt op eenduidige beoordeling en neemt het besluit om wel of niet een certificaat af te geven.

3 Toezichtbevindingen

Dit hoofdstuk begint met de verwachtingen die de inspectie heeft ten aanzien van de certificering van jeugdbescherming en jeugdreclassering door het Keurmerkinstituut. Vervolgens presenteert de inspectie de bevindingen over het voldoen aan de wettelijke eisen en de kwaliteit van het certificeringsproces.

3.1 Verwachtingen

De minister van Veiligheid en Justitie heeft verschillende wettelijke vereisten vastgelegd voor de certificering van instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. De wettelijke eisen staan in het aanwijzingsbesluit. De inspectie heeft onderstaande wettelijke eisen getoetst:

- Het Keurmerkinstituut verkrijgt binnen een jaar na de aanwijzing een accreditatie van de Raad voor Accreditatie;
- Het Keurmerkinstituut maakt voor de uitoefening van zijn taken als certificerende instelling gebruik van auditors die een verklaring omtrent het gedrag hebben verkregen als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
- Het Keurmerkinstituut maakt voor de uitoefening van zijn taken als certificerende instelling geen gebruik van auditors van wie de verklaring omtrent het gedrag langer dan vijf jaar geleden is afgegeven
- Het Keurmerkinstituut past bij de besluitvorming inzake de afgifte van een certificaat het certificatieschema toe;
- Het Keurmerkinstituut houdt een lijst met namen bij van instellingen die het op grond van de Jeugdwet heeft gecertificeerd en namen van instellingen die een aanvraag tot certificatie bij het Keurmerkinstituut hebben ingediend en plaatst deze lijst op zijn website.

Naast bovenstaande eisen heeft de inspectie ook verwachtingen getoetst over de kwaliteit van het certificeringsproces (in bijlage 1 staat het gehanteerde toetsingskader), voortkomend uit wetgeving en het certificeringsschema. In het certificatieschema worden voorwaarden en richtlijnen gesteld aan het certificeringsproces en de uitvoering van de audit. Zo moeten auditors bijvoorbeeld een audit uitvoeren met het belang van de jeugdige en het gezin centraal en met gerichtheid op de gewenste resultaten als vertrekpunt. Daarnaast dient het zwaartepunt van de audit te liggen op het bijwonen van overleggen van professionals en op gesprekken met professionals en cliëntvertegenwoordiging.² De inspectie heeft beoordeeld of de opzet, de uitvoering en de besluitvorming van certificering van voldoende kwaliteit zijn en plaatsvindt conform de richtlijnen die in het certificatieschema zijn opgenomen. De inspectie heeft daarnaast onderzocht hoe het Keurmerkinstituut signalen van en over gecertificeerde instellingen betreft bij het certificeringsproces.

² Een uitzondering op deze richtlijn geldt voor audits die uitgevoerd worden in het kader van een voorlopig certificaat. In dit geval zijn gesprekken met professionals en cliëntvertegenwoordiging niet altijd mogelijk.

3.2 Bevindingen

De wettelijke vereisten

Op basis van het onderzoek, constateert de inspectie dat het Keurmerkinstituut voldoet aan de wettelijke eisen die de minister van Veiligheid en Justitie stelt aan de certificerende instelling. Het Keurmerkinstituut is geaccrediteerd door de Raad voor de Accreditatie. In 2015 en 2016 heeft de Raad een controlebeoordeling uitgevoerd. Daarnaast hebben alle auditors een actuele verklaring omtrent het gedrag. Actueel houdt in dat de verklaringen niet langer dan vijf jaar geleden zijn afgegeven. Op basis van gesprekken met auditors, de directie van het Keurmerkinstituut en dossieranalyse blijkt dat het Keurmerkinstituut het certificatieschema en de interpretatie hiervan hanteert voor het besluit om wel of niet een certificaat af te geven. Tot slot publiceert het Keurmerkinstituut actuele gegevens op haar website over certificering in het kader van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Hierdoor is het voor belanghebbenden inzichtelijk welke instellingen (voorlopig) gecertificeerd zijn.

De kwaliteit van het certificeringproces

De opzet van de audit

De inspectie verwacht dat door de opzet van de audit, het Keurmerkinstituut een goed beeld kan krijgen van de betreffende instelling. De opzet van de audit is van voldoende kwaliteit en passend bij de te certificeren instelling. De inspectie constateert op basis van de gesprekken met de auditors en vertegenwoordigers van gecertificeerde instellingen en bestudering van auditdossiers, dat het Keurmerkinstituut de opzet van de audits aanpast op basis van de kenmerken van een instelling zoals het aanbod (jeugdbescherming en/of jeugdreclassering), het aantal locaties en de grootte van de instelling. De inspectie constateert daarnaast dat het Keurmerkinstituut in de opzet van de audits rekening houdt met ingeschatte risico's, zoals snelle groei van aantal locaties, een fusie of kwetsbare vestigingen.

Het Keurmerkinstituut gebruikt meerdere bronnen voor de beoordeling van eisen en normen, zoals interviews, dossieronderzoek en het bijwonen van casuïstiekbesprekingen. In het certificatieschema is opgenomen dat naast gesprekken met professionals, gesprekken met cliëntvertegenwoordiging een centrale rol dienen te spelen tijdens een audit. Dit gebeurt nu niet standaard. Het Keurmerkinstituut voert in ieder geval eenmaal in de drie jaar gesprekken met cliëntvertegenwoordiging. In uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld bij een extra audit na een fusie tussen instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering) spreken de auditors vaker met cliëntvertegenwoordiging. De inspectie en de Raad voor Accreditatie verwachten dat het Keurmerkinstituut zich inspant om bij elke audit, dus ook bij een controle audit, gesprekken met cliënten of cliëntvertegenwoordiging te voeren. Het Keurmerkinstituut betreft het cliëntperspectief wel op andere wijzen, bijvoorbeeld door in dossiers na te gaan of de reactie van cliënten deel uitmaakt van rapportages.

De inzet van auditors voldoet aan de verwachtingen van de inspectie. Het Keurmerkinstituut heeft een werkwijze voor het borgen van de deskundigheid van auditors. Op basis van personeelsdossiers bleek dat alle auditors een erkende opleiding hebben gevolgd, gericht op de functie van de auditor (hoofdauditor of standaardauditor). Daarnaast beoordeelt het Keurmerkinstituut de inhoudelijke deskundigheid van de materiedeskundigen jaarlijks en op gestructureerde wijze, onder andere op actualiteit en op kennis over de sectorspecifieke risico's. Auditors die materiedeskundig zijn op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering worden voornamelijk ingezet bij de gesprekken en het dossieronderzoek waarbij het primaire proces wordt beoordeeld.

Om onderhoud van kennis en een eenduidige interpretatie van normen te borgen, organiseert het Keurmerkinstituut halfjaarlijks auditordagen. Het Keurmerkinstituut heeft ook een intranet waar actuele en relevante informatie wordt gebundeld.

De uitvoering van de audit

De inspectie constateert dat de uitvoering van het certificeringsproces voldoet aan de verwachtingen van de inspectie. Aanbieders van jeugdbescherming en jeugdreclassering geven aan dat de audit bijdraagt aan kwaliteitsverbetering. Het Keurmerkinstituut voert het certificeringsproces op effectieve en doeltreffende wijze uit en richt zich hierbij op de uitkomsten voor jeugdigen en gezinnen. Belangrijke vaardigheden, zoals gespreksvoering, zijn onderdeel van de opleiding van auditors. De vaardigheden van de auditors worden periodiek beoordeeld door een coach.

Audits zijn zo ingericht dat de verschillende onderdelen van het kwaliteitsmanagementsysteem en het primaire proces altijd aan bod komen. Auditors raadplegen verschillende bronnen. Op basis van de interviews met auditors en vertegenwoordigers van gecertificeerde instellingen bleek dat de gesprekken met uitvoerend medewerkers (aan de hand van cliëntendossiers) en het bijwonen van casuïstiekbesprekingen een belangrijke rol hebben in de uitvoering van een audit. Auditors betrekken het cliëntperspectief bij een audit door bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken op te vragen en dossiers te checken op de mening van jeugdigen en hun ouders en begrijpbaarheid voor jeugdigen en hun ouders.

Een aandachtspunt is dat het Keurmerkinstituut geen standaard werkwijze heeft voor het vastleggen van afwegingen voor de beoordeling van normen. Sommige auditors noteren de afwegingen voor zowel een 'positief' oordeel als voor een afwijking op een norm. Andere auditors doen dit alleen bij afwijkingen. Hierdoor ontstaat het risico dat later niet te achterhalen is waar de beoordeling van het auditteam op is gebaseerd. Daarnaast geven de instellingen van jeugdbescherming en jeugdreclassering aan dat zij de formulering van afwijkingen in het auditrapport niet altijd navolgbaar vinden. Op aanraden van de Raad voor Accreditatie formuleert het Keurmerkinstituut de afwijkingen zo gelijk mogelijk aan de formulering van de normen in het normenkader. Momenteel leidt dit tot formuleringen die, zonder aanwezig te zijn geweest bij de mondelinge terugkoppeling aan het einde van een audit, niet altijd navolgbaar zijn.

Besluitvorming tot certificering

Het Keurmerkinstituut heeft een passende werkwijze voor de besluitvorming tot certificering. Het auditteam geeft een advies aan de projectleider van het Keurmerkinstituut. De projectleider kijkt of dit navolgbaar is en neemt een besluit over certificering. Om eenduidige besluitvorming te borgen, hanteert de projectleider een controlelijst. De controlelijst bevat vaste elementen ter beoordeling van de uitvoering van de audit, het rapport en het advies van het auditteam. Indien een instelling een kritisch feit niet voldoende heeft verholpen, kan geen certificaat worden afgegeven. De werkwijze omtrent besluitvorming is opgenomen in het beleid. Deze werkwijze bleek ook uit gesprekken met auditors, kantooronderzoek en het gesprek met de directie.

Omgaan met signalen en klachten over en van gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Het Keurmerkinstituut registreert signalen en klachten van cliënten of professionals over (voorlopig) gecertificeerde instellingen. Het Keurmerkinstituut analyseert dergelijke signalen en klachten en betreft deze, waar relevant, bij het certificeringsproces. Door de inspectie geconstateerde voorbeelden zijn dat het Keurmerkinstituut een dossier opvraagt of tijdens een audit een dossier bekijkt van een casus waarover zij een signaal of klacht heeft ontvangen.

Het Keurmerkinstituut heeft een vastgestelde klachtenregeling voor klachten van (gecertificeerde) instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering over de uitvoering van certificering. Op de auditdagen zelf vragen de auditors naar ervaringen van auditees. Dit gebeurt niet eenduidig en wordt niet geregistreerd. De inspecties achten dit wel wenselijk, aangezien dit belangrijke informatie op kan leveren ter verbetering van het certificeringsproces. Zo hebben gecertificeerde instellingen aan de inspectie aangegeven dat verbeteringen mogelijk zijn op onder andere de gebruiksvriendelijkheid van het digitale systeem die het Keurmerkinstituut gebruikt en het tijdig toesturen van een auditagenda.

4 Conclusie

De inspectie concludeert dat de kwaliteit van het certificeringsproces van instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering door het Keurmerkinstituut voldoende is. Het Keurmerkinstituut handelt conform de wettelijke vereisten die de minister van Veiligheid en Justitie heeft vastgelegd voor de certificering van jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Uit het toezichtonderzoek blijkt dat de opzet, de uitvoering en de besluitvorming van certificering van voldoende kwaliteit en in navolging zijn van de richtlijnen die hieraan in het certificatieschema zijn opgenomen. Aandachtspunten zijn het spreken van cliëntvertegenwoordiging, navolgbaarheid van afwegingen en het systematisch gebruiken van de ervaringen van de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering ter verbetering van het auditproces.

De inspectie concludeert dat de Inspectie Jeugdzorg en de Inspectie Veiligheid en Justitie kunnen steunen op de bevindingen van het Keurmerkinstituut bij de opzet en het uitvoeren van toezicht op de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. De inspectie verwacht dat het Keurmerkinstituut de geformuleerde aandachtspunten oppakt en volgt dit middels risicogestuurd toezicht.

Bijlage Toetsingskader Keurmerkinstituut 2016

1. Wettelijke vereisten³

1.1 Auditors beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Verwachtingen:

- *De certificerende instelling maakt voor de uitoefening van zijn taken gebruik van auditors die beschikken over een VOG.*
- *De VOG's zijn niet langer dan 5 jaar geleden afgegeven.*

1.2 De certificerende instelling publiceert actuele gegevens over certificering op grond van de Jeugdwet.

Verwachting:

- *De certificerende instelling plaatst op haar website een lijst met namen van instellingen die ze op grond van de Jeugdwet heeft gecertificeerd.*
- *De certificerende instelling plaatst op haar website een lijst met namen van instellingen die een aanvraag tot certificatie bij de certificerende instelling hebben ingediend.*

2. De kwaliteit van de opzet, uitvoering en besluitvorming van de audit

2.1 Het auditplan is van voldoende kwaliteit.

Verwachtingen:

- *De opzet van de audit is passend bij het auditobject.*
- *De voorgestelde auditmethode is van voldoende kwaliteit.*
- *De samenstelling van het auditteam is passend bij de uitvoering van de audit.*

2.2 De uitvoering van de audit is van voldoende kwaliteit.

Verwachtingen:

- *De uitvoering van de audit is passend bij het auditplan.*
- *De auditors zijn voldoende vaardig.*
- *De analyse op de auditdag is van voldoende kwaliteit*
- *De controle op correctie van afwijkingen is van voldoende kwaliteit⁴*

2.3 De besluitvorming tot certificering is van voldoende kwaliteit.

Verwachtingen:

- *Het proces van besluitvorming omtrent certificering verloopt transparant.*
- *Besluitvorming omtrent certificering vindt plaats volgens een vooraf vastgestelde werkwijze.*

3. Jaartheme 2016: Omgaan met signalen

3.1 De certificerende instelling gaat zorgvuldig om met signalen.

Verwachtingen:

- *De certificerende instelling registreert en analyseert signalen.*
- *De certificerende instelling betreft signalen bij het certificeringsproces.*
- *De certificerende instelling geeft signalen door aan relevante partijen.*

³ Besluit van de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie van 19 juni 2014 nr. 528291, Artikel 4. Gelet op artikel 3.4, eerste lid, van de Jeugdwet en gelet op artikel 3.1.1., derde lid, van Besluit Jeugdwet.

⁴ De inspectie beoordeelde deze verwachting niet.

Wat is het landelijk toezicht jeugd?

Het landelijk toezicht jeugd bestaat uit de Inspectie Jeugdzorg (IJZ), de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (IVenJ).

Wat zegt de wet over het landelijk toezicht jeugd?

De Jeugdwet geeft de inspecties die het landelijk toezicht jeugd vormen de volgende taken:

- onderzoek doen naar de kwaliteit in algemene zin van de jeugdhulp, de gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering, de certificerende instelling, het adviespunt huiselijk geweld en kindermishandeling, de Raad voor de Kinderbescherming en de justitiële jeugdinrichtingen;
- toezicht houden op de naleving van de kwaliteitseisen die in de wet staan;
- voorstellen doen voor verbetering.

Het toezicht gebeurt uit eigen beweging of op verzoek van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en/of de minister van Veiligheid en Justitie. Het landelijk toezicht houdt bij de vervulling van haar taak rekening met de behoeften van gemeenten.

Wat is toezicht?

Toezicht houden betekent dat de inspecties informatie verzamelen over de kwaliteit van de instellingen die onder de Jeugdwet vallen, zich een onafhankelijk oordeel vormen en zo nodig ingrijpen. Daarbij kijken zij of het beleid voor deze instellingen in de praktijk goed werkt. De rapporten zijn in principe openbaar. De openbaar gemaakte rapporten staan op de website van de inspecties.

Wat wil het landelijk toezicht jeugd bereiken?

Het landelijk toezicht jeugd wil met haar onderzoeken bijdragen aan:

- het behouden en bevorderen van de kwaliteit van de jeugdhulp en de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering en de andere instellingen in het jeugddomein;
- het versterken van de positie van jeugdigen en hun ouders of verzorgers (de cliënten);
- de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid van het beleid.

Waarop houdt zij toezicht?

Er zijn vijf verschillende wetten en regelingen met toezichttaken en bevoegdheden voor de inspecties die het landelijk toezicht jeugd vormen:

- Jeugdwet;
- Beginselenwet justitiële jeugdinrichtingen;
- Wet opnemning buitenlandse kinderen ter adoptie;
- Wet Centraal Orgaan opvang Asielzoekers;
- Subsidieregeling opvang kinderen van ouders met een trekkend/varend bestaan.

Op grond van die wetten en al dan niet in samenwerking met andere inspecties wordt er toezicht gehouden op de volgende organisaties:

- de jeugdhulpaanbieders (jeugdzorg, jeugd-GGZ en jeugd-LVB);
- de certificerende instelling voor jeugdbescherming en jeugdreclassering;
- de instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering;
- Veilig Thuis: het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling;
- de justitiële jeugdinrichtingen;
- de vergunninghouders voor interlandelijke adoptie;
- de opvangvoorzieningen voor (alleenstaande) minderjarige vreemdelingen;
- de Raad voor de Kinderbescherming;
- Halt;
- de schippersinternaten.

Inspectie Jeugdzorg

Postbus 483

3500 AL Utrecht

088-3700230

www.inspectiejeugdzorg.nl

