Jeugdbescherming Noord mag door: 'Vertrouwen komt niet alleen terug met een certificaat'
Vandaag, 15:06 • Aangepast Vandaag, 15:56 • 4 minuten leestijd



Het pand van Jeugdbescherming Noord© RTV Noord

Jeugdbescherming Noord mag doorgaan met haar werkzaamheden. De jeugdbeschermingsorganisatie had sinds december een zogenoemd 'overbruggingscertificaat' omdat zij structureel niet voldeed aan de gestelde normen.

Volgens het Keurmerkinstituut (KMI) voldoet Jeugdbescherming Noord weer aan alle wettelijk gestelde normen. Het verkregen certificaat is geldig tot juni 2028.

'Dat geeft natuurlijk weer veel vertrouwen', zegt Hemmala Sheerbahadoersing. Afgelopen februari kwam zij als bestuurder aan het roer te staan van Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis.

Het terugkrijgen van het keurmerk onderstreept voor haar wat ze zelf al wist: dat de organisatie de afgelopen maanden keihard heeft gewerkt om de boel op orde te krijgen. Tegelijkertijd realiseert ze zich: we zijn er nog niet.

Wat is er getoetst?
Het keurmerkinstituut kijkt of Jeugdbescherming Noord aan de wettelijke normen voldoet. Er zijn regels waaraan alle gecertificeerde instellingen moeten voldoen. Bijvoorbeeld hoe de instelling georganiseerd is, hoe wordt samengewerkt met andere organisaties en aan welke eisen medewerkers moeten voldoen. Grootste punt van kritiek voor Jeugdbescherming Noord was dat er geen systeem was om de kwaliteit te waarborgen. Zwakke punten waren in beeld, maar er werden geen maatregelen genomen. Over een periode van een half jaar heeft het KMI de normen opnieuw getoetst op vijf verschillende momenten. Daaruit blijkt nu dat Jeugdbescherming Noord weer aan de normen voldoet. De instelling mag daarom verder als gecertificeerde instelling.

Wat gaat er beter?
Belangrijke verbetering is volgens de bestuurder dat er meer jeugdbeschermers bij zijn gekomen. Ook is er minder ziekteverzuim en verloop, waardoor de medewerkers meer tijd en aandacht hebben voor gezinnen en jongeren. Daarnaast weten medewerkers beter wat er van hén verwacht wordt en hoe ze dit moeten vastleggen.

Bestuurder Sheerbahadoersing: 'Dat betekent dat we de gezinnen tijdig zien en afspraken nakomen. Dat we zicht hebben op veiligheid.'

Jeugdbescherming Noord heeft certificering terug en mag door

Storm aan kritiek
Afgelopen maanden was er veel kritiek op Jeugdbescherming Noord. In augustus kwam de inspectie met een snoeihard rapport en werd de instelling onder verscherpt toezicht gesteld.
Dit leidde tot het opzetten van een meldpunt door de lokale politiek. In korte tijd kwamen meer dan honderd meldingen binnen van wanhopige en woedende ouders. Ze voelen zich niet gehoord en gezien en hebben geen enkel vertrouwen in het handelen van Jeugdbescherming Noord.
Sheerbahadoersing: 'Er is veel niet goed gegaan de afgelopen jaren, dat erken ik en herken ik. Ik ben er vanaf 1 februari en ik kan het verleden niet veranderen. Wat ik wel kan doen is luisteren, en proberen het voor de toekomst beter te maken.'


Hemmala Sheerbahadoersing© Jeugdbescherming Noord

'Ik ben naast bestuurder ook mens en moeder. Dus natuurlijk raakt dat soort verhalen je enorm. Ik vind het heel verdrietig om die verhalen te horen, maar ik moet het wel horen. Want we zijn met een verbetering bezig, dus ik wil graag dat ze die verhalen vertellen, want daar kunnen we mee verder.'
Jeugdbescherming Noord wil daarom graag in gesprek met het meldpunt: 'We willen leren van die meldingen. We hebben uiteindelijk hetzelfde doel: dat het beter gaat in deze sector.'

Cultuur en tunnelvisie
Sheerbahadoersing sluit niet uit dat er, onder de enorme druk waaronder medewerkers moesten werken, fouten zijn gemaakt.

'Onze jeugdbeschermers gaan voor hun vak, maar dat betekent niet dat ze niet in een tunnelvisie terecht kunnen komen. En dat eerlijke gesprek hebben we ook absoluut met elkaar te voeren. Dat betekent niet dat ze hun werk niet goed doen, maar ze moeten soms ook leren om hulp te vragen en open te staan voor andere meningen. En daarin hebben wij ze als organisatie te ondersteunen en faciliteren.'
Uit eigen onderzoek van Jeugdbescherming Noord bleek eerder dit jaar ook dat het met de werkcultuur slecht gesteld was. Medewerkers van Jeugdbescherming Noord spraken met RTV Noord over een cultuur waarin het kunnen geven van kritiek of vragen van hulp niet vanzelfsprekend was.

Naast organisatorische veranderingen heeft Jeugdbescherming Noord daarom de afgelopen maanden ook gewerkt aan de cultuur. 'Staan we open voor andere meningen? Staan we open voor kritiek? Staan we ervoor open om anders naar het werk te kijken? Maar ook: hoe zijn we hier in beland? Die gesprekken hebben we gevoerd.'

Sheerbahadoersing: 'We willen heel graag dat de gezinnen waarmee we te maken hebben, dat die het verschil merken van wat we nu aan het doen zijn en hoe het in het verleden is geweest. Dat moeten we elke dag in de uitvoering van ons werk laten zien'

Toekomst
Sheerbahadoersing realiseert zich dat de organisatie nog flinke stappen moet zetten om het vertrouwen van ouders en jongeren terug te krijgen: 'Er is heel hard gewerkt de afgelopen periode. Maar dat betekent niet dat we er al zijn.' Dat aan de wettelijke eisen wordt voldaan, betekent immers niet dat gezinnen ook het gevoel hebben in goede handen te zijn.

'Ik realiseer me dat het vertrouwen niet alleen terugkomt met een certificaat, dat verdienen we alleen door het elke dag in de uitvoering beter te doen voor jongeren, gezinnen en medewerkers. We zijn er nog niet en we gaan door met verbeteren voor de jongeren en gezinnen die aan ons zijn toevertrouwd.'

Maatschappelijke context buiten beschouwing gelaten
Het keurmerkinstituut benadrukt dat het alleen toetst op de vastgestelde normen. Dat staat los van de maatschappelijke belangen die spelen. Directeur Sara van den Broek van het KMI: ‘Dat betekent niet dat we geen kennis nemen van de zorgen die leven bij ouders, verzorgers en andere belanghebbenden. Zij hebben die de laatste maanden veelvuldig met ons gedeeld. Wij begrijpen die zorgen en nemen de klachten serieus.’

Omdat het KMI zich niet bezighoudt met de maatschappelijke context, heeft Jeugdbescherming Noord de certificering teruggekregen, ondanks dat het onder verscherpt toezicht staat bij de inspecties.