

## **‘De grote ophef over incidenten zal altijd blijven’**

**Openlijke kritiek van de Inspectie Jeugdzorg kan hard aankomen bij instellingen en veel negatieve publiciteit opleveren. Maar dit betekent niet dat je kritiek dan maar achterwege moet laten, vindt hoofdinspecteur Gemma Tielen. ‘Soms gaan dingen echt niet goed.’ Een interview over risicogestuurd toezicht, de professionaliteit van inspecteurs en het onderzoek van calamiteiten.**

‘Volgens mijn gevoel zit ik nu al helemaal in de materie’, merkt Gemma Tielen lachend op aan het eind van het interview. ‘Ik kende de sector goed, dat is een voordeel.’ Tielen is sinds september 2010 hoofdinspecteur bij de Inspectie Jeugdzorg (IJZ). Zij volgde Joke de Vries op. Tielen komt uit de beleidshoek. ‘Ik heb een groot deel van mijn leven in beleidsfuncties gewerkt, vooral bij het ministerie van VWS. Vanaf 2004 was ik directeur Jeugdzorg. Toen kwam de mogelijkheid om hoofdinspecteur te worden. Dat sprak me aan: een heel andere positie maar wel dezelfde sector.’

### **Wat voor ‘type’ hoofdinspecteur bent u?**

‘Door mijn beleidsachtergrond ben ik sterk strategisch georiënteerd. Ik kijk naar de jeugdzorg met de blik van: in welke wereld zitten we? Wat is onze visie hierop? Er komt een stelselwijziging aan. De jeugdzorg wordt de komende jaren overgeheveld van provincies naar gemeenten. Wat betekent dat voor instellingen en de manier waarop we handhaven? Mijn aanpak past bij de ontwikkeling die je ziet van meer uitwisseling tussen toezicht en beleid. Toen ik hier kwam werken, viel het me op dat dit nog weinig gebeurt.’

### **Wat doet de Inspectie Jeugdzorg?**

‘Wij brengen de kwaliteit van de jeugdzorg in beeld. We houden toezicht op ongeveer 150 instellingen. Het gaat om een mensensector. Daarom zijn resultaten niet zo goed meetbaar. Hoe meet je of een kind “heel” is? Wij zijn dan ook niet zo van de keiharde naleving. Maar we doen ons best om niet alleen de jeugdzorg kwalitatief te beschrijven, maar ook om steeds meer te meten.’

### **Hoe oefenen jullie toezicht uit?**

‘IJZ heeft de omslag gemaakt naar risicogestuurd toezicht. Wij houden in ons basisregistratiesysteem allerlei gegevens over instellingen bij. Vrijwel alle instellingen hebben een kleurtje gekregen op basis van hoe goed ze het doen: groen, oranje of rood. De inspecteurs werken steeds meer met een accountplan voor hun eigen accounts. De grootste risico’s zijn daarbij leidend.’

### **Wat voor soort inspecteurs werken bij IJZ?**

‘Er werken zo’n 35 inspecteurs. Hun professionaliteit is groot. Je kunt veel aan hen overlaten. Tegelijkertijd blijven ze niet rondlopen met een probleem en melden het snel. We investeren in hun professionalisering. Er is een zeer degelijk systeem van inhoudelijke intervisie waarbij de senior inspecteurs een coördinerende rol hebben. Daardoor hebben alle inspecteurs, hoewel zij over het hele land zijn verspreid, dezelfde manier van werken. Ik vind dat we dit erg goed doen.’

### **Hoe reageren instellingen op inspectiebezoeken?**

‘Ik ga zelf regelmatig mee met inspectiebezoeken. Dat is niet gebruikelijk, maar ik wil weten wat mijn inspecteurs meemaken. Dan merk ik dat iedereen het toch wel spannend vindt wanneer de inspectie langskomt. Opmerkingen in onze rapporten worden herkend. Alleen de weging verschilt. Een instelling denkt zelf dat het nog gaat om een 6,5, terwijl wij iets als onvoldoende beoordelen. Zoals we in ons jaarbericht zeggen, is ook meer aandacht nodig voor de naleving van verbeterafspraken. Wij gaan veel sterker controleren of dit echt gebeurt.’

### **Accepteren instellingen stevige kritiek?**

‘Ons toetsingskader is nu zo ontwikkeld dat een inspecteur echt kan zeggen: hier is het niet goed. Dat kan leiden tot verscherpt toezicht. Het kan voorkomen dat een instelling op de persoon speelt in plaats van naar zichzelf te kijken. Bijvoorbeeld door de methode of het optreden van de inspecteur ter discussie te stellen. Wij beoordelen vooraf intern eerst heel goed of verscherpt toezicht nodig is. Daarna staan we voor 100 procent achter de inspecteur. Dat is erg belangrijk.’

### **In het onlangs uitgekomen jaarbericht over 2010 wijzen jullie erop dat afspraken in de jeugdzorg op uitvoerend niveau niet altijd worden nagekomen of anders worden ingevuld.**

#### **Sommige media vertaalde dat als: de jeugdzorg faalt. Dit moet vervelend zijn...**

‘Soms gaan dingen echt niet goed. Je moet dat als inspectie in de publiciteit brengen. Maar ik ben me ervan bewust dat openlijke kritiek hard aankomt bij instellingen en sommige media daarover ongenueanceerd berichten. Ook elk incident wordt uitgebreid belicht. Dat zal altijd zo blijven. De verhoudingswijze grote ophef over incidenten in de jeugdzorg is vreemd als je het bijvoorbeeld vergelijkt met wat misgaat in ziekenhuizen. Maar een fout van een specialist levert een ander gevoel op dan als een ouder bewust een kind iets aandoet of een instelling onvoldoende ingrijpt. Dan krijgt het soms de lading dat de hele jeugdzorg faalt. We moeten dus steeds zeer zorgvuldig communiceren.’

### **Hoe werkt de Inspectie Jeugdzorg samen met ander inspecties?**

‘Op verschillende manieren. Bij Integraal Toezicht Jeugdzaken werken wij intensief samen met de vier andere inspecties op het terrein van de jeugd. Er zijn gemeenschappelijke werkwijzen en toetsingskaders ontwikkeld. Wij willen zo’n geroutineerde samenwerking ook op andere terreinen toepassen, zoals bij het toezicht op justitiële jeugdinrichtingen. Dat is een leuke uitdaging voor de komende jaren. Binnen de Pentagroep Informatiehuishouding wisselt IJZ met de vier andere kleinere rijksinspecties kennis en ervaring uit. We pakken samen een aantal zaken op, zoals het maken van informatieplannen. Wij kijken verder af bij grote inspecties. Zo hebben we het basisregistratiesysteem op een nette manier overgenomen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Erfgoedinspectie neemt dit weer van ons over.’

### **Hoe gaan jullie om met klachten en signalen van ouders en jeugdigen?**

‘Wij hebben de afhandeling van telefonische klachten neergelegd bij het klachtenloket van de IGZ. De aanpak van beide inspecties is hetzelfde: we behandelen geen individuele klachten. Daarvoor moeten mensen in eerste instantie bij de instelling zelf zijn. De medewerkers van het klachtenloket wijzen hen op de instanties die kunnen helpen bij het indienen van een klacht. Wij gebruiken klachten en signalen van cliënten binnen ons systeem van risicogestuurd toezicht. Als wij dat nodig vinden, vragen we bij de instelling na: wat is hier gebeurd? Hoe hebben jullie het probleem aangepakt? Gaat het volgens ons om een structureel probleem bij de instelling, dan onderzoeken we dit nader. Vaak gaan klachten over bejegening. Wij hebben dit tot onderwerp gemaakt van een themaonderzoek.’

### **Jullie richten vanaf maart 2011 de aandacht meer op calamiteiten en minder op incidenten.**

#### **Waarom?**

‘Dat heeft te maken met de professionalisering van de sector. De instellingen hebben tegenwoordig een HKZ-certificaat. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Een onderdeel van het certificaat is dat instellingen zelf incidenten registreren, analyseren en evalueren. We kijken daarom niet meer naar de incidenten, maar naar de analyses van de instellingen. Door deze meer systeemgerichte aanpak hebben wij meer tijd over om calamiteiten te onderzoeken. Dan heb je het over ernstige gebeurtenissen met ernstige gevolgen. Helaas zijn er vanaf begin dit jaar weer aardig wat calamiteiten geweest.’