

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

762

Vragen van de leden **Wörsdörfer** (VVD) en **Westerveld** (GroenLinks) aan de Ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en Rechtsbescherming over *het bericht «Jeugdzorg wil actie tegen agressie: «Je bent gewaarschuwd, ik maak je kapot»* (ingezonden 6 november 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming), mede namens de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (ontvangen 19 november 2019).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Jeugdzorg wil actie tegen agressie: «Je bent gewaarschuwd, ik maak je kapot»?»?

Antwoord 1

Ik ben bekend met het bericht.

Vraag 2 en 3

Heeft u zicht op de mate waarin medewerkers binnen de jeugdhulp te maken krijgen met geweld en agressie? Zo ja, op welke manier?

Zijn het aantal bekende gevallen van geweld tegen hulpverleners binnen de jeugdhulp toegenomen in de afgelopen vijf jaar? Zo ja, welke stappen heeft u ondernomen om het geweld tegen hulpverleners binnen de jeugdhulp tegen te gaan?

Antwoord 2 en 3

In het onderzoeksprogramma Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (AZW) worden door het Ministerie van VWS met sociale partners trends en ontwikkelingen op het gebied van de arbeidsmarkt gevolgd. Een van de onderdelen is het periodiek bevragen van werknemers en werkgevers in de zorg over allerlei thema's rond werkbeleving en arbeidsomstandigheden. Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft op 30 september jl. de resultaten van de meest recente meting gepubliceerd, hierin wordt ook de jeugdzorg als branche onderscheiden. Uit de werknemersenquête 2019 komt naar voren dat ruim 8 op de 10 werknemers (81%) in de jeugdzorg in de afgelopen 12 maanden minimaal één keer te maken heeft gehad met een vorm van agressie of geweld tijdens het werk. Dit kan variëren van verbale agressie, intimidatie/bedreiging, discriminatie tot fysieke agressie/geweld. In de werknemersenquête 2015 was dit percentage 73%.

Voorts komt uit de werknemersenquête 2019 naar voren dat bijna drie op de tien (29%) werknemers ervaart dat agressie en geweld in het afgelopen jaar is toegenomen. In de werknemersenquête 2015 was dit percentage 44%. Het terugdringen van agressie en geweld is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen. Cruciaal hierbij is een actieve rol van werkgevers. In 2018 zijn gesprekken gevoerd tussen JenV, VWS, BZK, Raad voor de Kinderbescherming (RvdK), Jeugdzorg Nederland en het gezamenlijke arbeidsmarktfonds FCB. Deze gesprekken hebben geleid tot een aantal constatering en maatregelen zoals gemeld aan uw Kamer in de brief van 16 april 2018.¹

Jeugdzorg Nederland geeft aan dat medewerkers geweld en agressie nog te vaak zien als «normaal» onderdeel van hun werk, maar dat hoort het niet te zijn. Ook bij de RvdK is dit het geval. Hierop moet blijvend geïnvesteerd worden. Ook gaan bij de Raad medewerkers nog weinig tot melding over. Maatregelen die zijn getroffen:

- Organisaties in de jeugdhulp en jeugdbescherming zijn concreet aan de slag gegaan met een anti-agressiebeleid in hun instellingen. Ook de RvdK heeft anti-agressiebeleid ontwikkeld en er is een agressieprotocol wat te doen in situaties van agressie jegens een medewerker. Tevens maakt de RvdK gebruik van het Agressie Registratiesysteem Overheden, een systeem waar medewerkers agressie kunnen melden. Binnen de Raad zijn daarnaast raadsmedewerkers die gespecialiseerd zijn in het doen van onderzoeken waarbij er sprake is van een (zeer) hoog risico op agressie jegens de medewerker of locatie.
- In het najaar van 2019 zijn er twee instrumenten beschikbaar gekomen die door sociale partners betrokken bij het arbeidsmarktfonds FCB ontwikkeld zijn. Een richtlijn voor het handelen van de medewerker zelf en het ontwikkelen en in de praktijk toetsen van een training (train de trainer) waarin jeugdzorgwerkers en HRM-functionarissen van organisaties getraind worden om de handreikingen, uit de cursus over het omgaan met online agressie, in de eigen organisatie toe te passen. Daarnaast is een digitale etalage ingericht met praktische informatie over omgaan met agressie, met onder andere een koppeling naar het beschikbare materiaal van «Veilig werken in de Zorg».

Het beëindigde Programma Veilige Publieke Taak onder coördinatie van het Ministerie van BZK (2007–2017) heeft diverse instrumenten opgeleverd waarmee werkgevers aan de slag kunnen om werknemers een veilige werkomgeving te bieden. Alle opgedane kennis is geborgd via de website www.agressievrijwerk.nl. Ook is de website <http://www.duidelijkoveragressie.nl> voor de zorg -en jeugdzorg beschikbaar. Daarnaast hebben de politie en het OM de «Eenduidige Landelijke Afspraken (ELA) gemaakt. Deze afspraken gelden nog steeds. Momenteel wordt door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) onderzoek verricht naar de uitvoering van de «eenduidige landelijke afspraken». De resultaten hiervan worden begin 2020 verwacht.

Vraag 4

Deelt u nog steeds de mening dat met betrekking tot geweld in de jeugdzorg «de mogelijkheden voor een effectieve aanpak in voldoende mate aanwezig zijn en is ons geen behoefte aan nieuwe, aanvullende instrumenten geboden.»? Zo ja, welke maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de stelling dat de mogelijkheden voor een effectieve aanpak in voldoende mate aanwezig zijn? Kunt u daarbij uiteenzetten in hoeverre deze maatregelen effect hebben gehad in het terugbrengen van het geweld tegen hulpverleners binnen de jeugdhulp?

Antwoord 4

De actualiteit maakt duidelijk dat betrokken partijen onverminderd aandacht moeten blijven hebben voor agressie en geweld in de jeugdzorg. Zoals ik hierboven heb aangegeven, zijn er maatregelen genomen ter preventie van agressie en geweld. Ook zijn er maatregelen genomen die bijdragen aan eenduidige opvolging als er onverhoopt toch sprake is van geweld. Naast het onderzoek van het WODC ga ik, om inzicht te krijgen in de uitvoering en

¹ Kamerstuk 34 880, nr. 3

effecten van de «eenduidige landelijke afspraken» op korte termijn met de politie en het OM in gesprek. Ook ga ik in gesprek met bestuurders van Gl's, Veilig Thuis, RvdK en professionals om te bespreken welke maatregelen in hun ogen effect hebben en te bespreken welke maatregelen aanvullend nodig zijn. Tevens ga ik in gesprek met Facebook, om na te gaan welke randvoorwaarden geregeld moeten worden om berichten eenvoudiger van het internet af te krijgen als duidelijk is dat er sprake is van overtreding van de wet.

Vraag 5

Kan het kabinet aangeven of geweld tegen hulpverleners binnen de jeugdhulp in de praktijk strenger wordt bestraft? Zo ja, kunt u aangeven waarom de Gecertificeerde Instellingen hier in de praktijk niets van merken?

Antwoord 5

Het OM volgt in het geval van geweld of agressie tegen hulpverleners de specifiek verzwarende factor uit de Aanwijzing kader voor strafvordering toe. Het uitgangspunt daarbij is dat de sanctie met 200% wordt verhoogd. De vraag wat een passende straf is, wordt uiteindelijk door de rechter bepaald.

Vraag 6

Hoe heeft u het aangifteproces voor geweld tegen hulpverleners in de jeugdhulp gecommuniceerd naar de Gecertificeerde Instellingen en jeugdsector? Bent u bereid om in samenspraak met de Gecertificeerde Instellingen extra stappen te ondernemen om de contacten met politie en OM te verbeteren zoals als tip wordt gegeven op de website www.duidelijk-overagressie.nl?²

Antwoord 6

Het FCB heeft met hun website www.jeugdzorg-werkt.nl bekendheid gegeven aan alle genomen maatregelen die te maken hebben met agressie en geweld in de jeugdzorg. Als het gaat om het creëren van bekendheid met de afspraken hebben werkgevers en werknemers een belangrijke verantwoordelijkheid. Ik ga in gesprek met de branche, de politie en het OM te achterhalen of extra stappen nodig zijn.

Vraag 7

Hoeveel van de in het artikel genoemde 18.000 klachten over het optreden van jeugdzorg zijn gegrond verklaard? Is het klachtenaantal de afgelopen vijf jaar toegenomen? Bent u van mening dat klachtenprocedures in de jeugdzorg adequaat werken? Bent u bereid om stappen te ondernemen om het klachtrecht beter te laten aansluiten op het werk van jeugdbeschermers? Zo ja, welke stappen?

Antwoord 7

Het Advies- en Klachtbureau Jeugdzorg (AKJ) biedt onafhankelijk vertrouwenswerk aan iedereen die te maken heeft met jeugdhulp. In het jaarverslag van 2018 rapporteert het AKJ over 2018 een totaal aantal van 18.519 bij hen geuite klachten. Bij het overgrote deel van deze klachten, ruim 80%, adviseert de vertrouwenspersoon de cliënt over het indienen van de klacht en ondersteunt de vertrouwenspersoon de cliënt bij een informele klachtroute zoals ondersteuning bij gesprekken met de betrokken medewerker en eventueel diens leidinggevende of de directie van de instelling. Hiermee wordt vaak een formele route richting de klachtencommissie voorkomen. 15% van het aantal ondersteunde klachten kwam in 2018 uiteindelijk bij de klachtencommissie van de betreffende instelling terecht. Dat betrof 1.834 klachten. Het AKJ meldt mij dat van deze 1.834 klachten er 23% (deels) gegrond zijn bevonden, 35% ongegrond zijn bevonden en 23% is ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. 19% bleek ten tijde van de meting nog niet afgerond als dossier.

Het aantal klachten dat uiteindelijk bij een externe klachtencommissie wordt ingediend varieert. Het AKJ meldt mij dat in 2016 er 1.642 klachten zijn ingediend, in 2017 lag dit aantal op 1.464, en in 2018 op de genoemde 1.834.

² <https://opvolging.duidelijkoveragressie.nl/downloads/uitnodigen-van-politie-en-openbaar-ministerie>

Het AKJ verricht in de periode 2019/2020 in mijn opdracht een praktijkonderzoek naar de informele en formele klachtenprocedures en de uitvoering hiervan bij de Gl's, de RvdK en de instellingen voor Veilig Thuis, met als doel te komen tot concrete verbeterpunten en handvatten voor deze organisaties, die zij kunnen gebruiken om hun aanpak op het gebied van klachtenprocedures te verbeteren. Hiermee kunnen deze klachtenprocedures geoptimaliseerd worden voor alle partijen, te weten kinderen, (pleeg)ouders en professionals. Mijn verwachting is dat het verbeteren van de klachtprocedures een stuk frustratie bij cliënten zal wegnemen. De verwachting is dat zij zich meer gehoord zullen voelen. Dit zal naar verwachting ook een positieve uitwerking hebben in het terugdringen van agressie en geweld richting jeugdbeschermers.

Vraag 8

Zijn de persoonlijke gegevens van hulpverleners binnen de jeugdzorg voldoende afgeschermd tegen intimidatie, stalking, bedreiging en geweld? Zo ja, waarom zijn de persoonlijke gegevens van hulpverleners niet standaard afgeschermd bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd? Kunt u de persoonlijke gegevens van hulpverleners bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd standaard afschermen?

Antwoord 8

Informatieveiligheid is van groot belang. Het is in eerste instantie aan organisaties in de sector zelf om te zorgen dat dit in orde is. Zij dienen te voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Jeugdwet. In de sector is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het verhogen van kennis en bewustzijn op het gebied van privacy en beveiliging. Gegevensbescherming blijft permanent onderhoud en aandacht vragen.

Ook Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) is er verantwoordelijk voor dat persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt in overeenstemming met de AVG. Jeugdprofessionals die geregistreerd zijn in het SKJ zijn standaard met hun voorletters, achternaam, vestigingsplaats van de organisatie, registratienummer, inschrijfdatum, beroep en een eventuele tuchtmaatregel zichtbaar in het openbare register. Op deze manier kan iedereen nagaan of een jeugdprofessional SKJ geregistreerd is. SKJ biedt jeugdprofessionals de mogelijkheid om meer gegevens te tonen in het openbaar register. De professional kan deze optie zelf aan- en uitzetten. Van deze mogelijkheid maken vooral zelfstandigen gebruik die dit als extra reclame zien.

SKJ heeft aangegeven dat ze op 1 augustus heeft ontdekt dat in het openbaar register adresgegevens en telefoonnummer van professionals onbedoeld zijn getoond door een fout in de software. Dit is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. SKJ heeft de professionals waarvan bedoeld of onbedoeld de adresgegevens zichtbaar zijn geweest in het openbaar register geïnformeerd en heeft aan hen verontschuldigen aangeboden. Momenteel wordt de aanpassing gedaan dat wanneer professionals hun adresgegevens en/of telefoonnummer aanvullend in het openbaar register getoond willen hebben zij deze gegevens zelf moeten invullen. Wanneer zij de zichtbaarheid van deze gegevens in het openbaar register weer uitzetten, worden de velden automatisch gewist.

Vraag 9

Kunt u uw appreciatie geven op de aangedragen aanbevelingen in het pamflet «Handen af van onze jeugdbeschermers!»?³

Antwoord 9

Jeugdzorgmedewerkers doen dagelijks belangrijk en zwaar werk. Zij moeten hun werk veilig kunnen doen. Agressie tegen mensen met een publieke taak is onacceptabel. In het pamflet worden een aantal concrete maatregelen voorgesteld. Zoals hierboven aangegeven ga ik in gesprek met de jeugdzorginstellingen, de politie, het OM en met facebook om met hen te bespreken

³ <https://www.jeugdzorgnederland.nl/wp-content/uploads/2019/11/Pamflet-Handen-af-van-onze-jeugdbeschermers.pdf>

welke verdere verbeteringen in de bescherming van jeugdzorgwerkers nodig en mogelijk zijn.