

Aan: Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen
T.a.v. 5.1.2e
Postbus 1203
9701 BE Groningen

Kenmerk: 38764

Postbus 45
2700 AA Zoetermeer
Groeneweg 2e
2718 AA Zoetermeer
tel. 5.1.2e
fax 5.1.2e
5.1.2e @keurmerk.nl
www.keurmerk.nl

Keurmerk Instituut bv
KvK nr. 27172878
BTW 5.1.2h

Zoetermeer, 17 december 2024

Betreft: Certificering JB Noord

Geachte 5.1.2e

Hierbij reageer ik op de tussentijdse rapportage zoals door Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen conform de gemaakte afspraken ons is toegestuurd.

Tijdens de Controle 1 audit heeft het auditteam een meerdere bevindingen gedaan. Naar aanleiding daarvan was de conclusie van het auditteam als volgt:

... De organisatie slaagt er onvoldoende aantoonbaar in om een systematiek te realiseren waarmee op operationeel niveau kwaliteit te leveren. Het KMS maakt zwakke punten zichtbaar maar proactief maatregelen doorvoeren om steeds de maximale kwaliteit te leveren blijft een probleem. De maatregelen hebben doorgaans een reactief karakter waardoor na een periode van uitvoering op een kwalitatief te laag niveau steeds herstelwerkzaamheden nodig zijn. Dit brengt de nodige risico's met zich mee voor jeugdigen en gezinnen.

Na afloop van het verificatieonderzoek, afrondend onderdeel van de recente 1^e Controle audit op basis van het Certificatieschema jb/jr, heeft ons auditteam als volgt gerapporteerd:

.... Het onderscheid tussen JB en JR in de werkbeschrijving voor het CCP is nog onvoldoende aantoonbaar. Het is nog onvoldoende duidelijk dat de score op kpi's als vast onderwerp wordt besproken in het staf-lijn overleg. Medewerkers hebben nog onvoldoende scherp in beeld hoe ze zich verhouden tot de kpi's (m.n. ftf). Ten aanzien van de realisatie van de kpi's was tijdens de verificatie nog onvoldoende een stijgende lijn aantoonbaar.

Gezien het voorgaande is het certificaat van Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen onder de voorwaarde dat de hierna genoemde afspraken wordt nageleefd, gecontinueerd. Afgesproken is dat de organisatie periodieke rapportages aanlevert om de voortgang te monitoren tot aan de tweede controle. De eerste rapportage zal worden aangeleverd eerste week november 2024, vervolgens 2-maandelijks. In de rapportages dient het onderscheid JB en JR gemaakt te worden en ten minste gerapporteerd te worden over de kpi's 1ste ftf, pva binnen 6 weken en aanwezigheid risicotaxatie. Wanneer de stijgende lijn onvoldoende aantoonbaar is vanuit de periodieke rapportages zullen nieuwe afspraken/maatregelen worden overwogen.

Na het bestuderen van de eerste tussentijdse voortgangsrapportage door het auditteam, heeft het auditteam geconcludeerd dat er onvoldoende sprake is van een stijgende lijn t.a.v. de scores op de KPI's.

Het auditteam constateerde het volgende:

- Er tijdens de herbeoordeling in 2023 ook al sprake van een (te) lage score op de KPI's.
- Er tijdens de Controle 1 in mei 2024 is gebleken dat de genomen maatregelen tot onvoldoende resultaat hebben geleid, dit in die mate dat dit de nodige risico's met zich meebrengt voor jeugdigen en gezinnen brengt. Geconstateerd werd onder andere
 - Rapportage Groningen Q1 2024 definitief 30-4-2024: Analyse staat niet beschreven in de notulen van het MT. KPI's BI tool staan op toewijzing 28%, 33% eerste ftf, 18% PVA 6 weken. Wat het percentage toewijzing nu inhoud kan niet uitgelegd worden.\
 - De geïnterviewde medewerker krijgt geen notulen met analyse en maatregelen op de KPI's. Het gebruik van de power BI tool is nieuw. (paar maanden).
 - Stavaza vandaag team NO Groningen 29-5-2024 . twee cliënten 1e ftf nog niet gerealiseerd. Eén client wacht 65 dagen (er is wel zicht op veiligheid, contacten op baby geschreven) en één client wacht 7 dagen. Zeven zaken JR waarvan JR nog niet gestart is.
 - De geïnterviewde medewerker heeft geen zich op Stavaza organisatie, zoals de jaargesprekken, kwartaaloverzichten. Die worden niet gedeeld met teammanagers. Er is wel een teammanagersoverleg. In MT notulen 29-4-2024 is er wel een bestuurlijke rapportage maar geen analyse waarneembaar.
- Ook met de verificatieaudit in september 2024 zag het auditteam geen resultaat t.a.v. de gemaakte plannen, dat er onvoldoende verbetering was opgetreden. Geconstateerd werd onder andere
 - Werkafspraken over KPI's (wekelijks) in de driehoek werkbegeleider- teamleider en GW-er worden niet vastgelegd.
 - CCP medewerkers hebben geen zicht op behalen ftf < 5 dagen. Alleen leidinggevendenden hebben dat. Leidinggevende kunnen niet alles zien in de BI tool.
 - Er is gesproken met een GW-er, praktijkopleider, 2 JR medewerkers en een CCP medewerker, allen uit Groningen. Deze medewerkers konden geen Stavaza op KPI's laten zien, enkel op de eigen caseload.

Het certificaat is daarom onder aanvullende voorwaarden gecontinueerd.

- Er n.a.v. de eerste extra tussentijdse rapportage van uw organisatie helaas wordt geconcludeerd dat er nog steeds onvoldoende sprake is van een stijgende lijn ten aanzien van de scores op de KPI's,. Als voorbeeld hiervan:
 - Een vergelijk van de rapportage per 1 november met die van de 1^e Controle 1 is als volgt:

	Toewijzing	ftf	pva
C1 BI-tool NO Groningen	28%	33%	18%
1/11/24 verslag Groningen	-	24%	6%

- Bij punt 4 risicotaxaties is niet helder om welk percentage het gaat.
- Verder is niet duidelijk of er een RITAX is afgenomen de eerste zes weken.

Het auditteam ziet hierin onvoldoende aanknopingspunten op basis waarvan goede zorg verondersteld kan worden.

Vanwege deze constatering is de conclusie dat de genomen maatregelen vooralsnog niet tot het gewenste verbeteringen hebben geleid en dat daarmee in onvoldoende mate aan de eerder gesteld voorwaarden om het certificaat te continueren wordt voldaan. In het algemeen kan daarmee worden gesteld dat het niet aantoonbaar is dat Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen met haar kwaliteitsmanagementsysteem in staat is aan de norm te voldoen. Het auditteam heeft derhalve geadviseerd om het certificaat van 9410 te schorsen.

Gezien de hiervoor genoemde constatering en het advies van het auditteam, kan ik als certificatiemanager/beslisser niet anders dan te besluiten uw certificaat te schorsen. Uw organisatie is daarmee niet meer gecertificeerd onder het 'Certificatieschema voor toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering'.

Keurmerkinstituut benadrukt dat haar auditteam bij haar beoordeling de context en maatschappelijke belangen niet meewegen. Ook bij de besluitvorming van de certificatiebeslisser om al dan niet tot certificering over te gaan dan wel een certificaat al dan niet te continueren of te schorsen, spelen deze factoren geen rol. Voor zowel de auditoren als de certificatiebeslisser is alleen het normenkader JBJR bepalend.

Op grond van artikel 3.2 van de Jeugdwet mogen kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering uitsluitend worden uitgevoerd door daartoe gecertificeerde instellingen. Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen is één van die instellingen. De normen waaraan deze instellingen moeten voldoen zijn geformuleerd in het *Normenkader ten behoeve van certificering van uitvoerende organisaties in jeugdbescherming en/of jeugdreclassering (jb/jr)*. De consequentie van het voorgaande is dat in geval van intrekking, schorsing, beperking van het toepassingsbereik of niet verlenging van een certificaat de voormalige certificaathouder met onmiddellijke ingang niet meer bevoegd zou zijn om jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen uit te voeren. Hiermee zou dan de continuïteit van zorg bij lopende jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen in gevaar komen, wat door de wetgever als zeer onwenselijk of onacceptabel werd gezien.

Teneinde de continuïteit van de zorg bij lopende jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen in een dergelijke situatie alsnog te waarborgen heeft de Minister voor Rechtsbescherming op 11 januari 2024, met nr. 5125931, besloten tot algemene aanwijzingen inzake de afgifte van tijdelijke certificaten aan jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsinstellingen (Algemene aanwijzingen tijdelijk certificaat jeugdbescherming en jeugdreclassering 2024). Deze aanwijzingen zijn een handvat voor de daartoe aangewezen certificerende instelling om zodanig te handelen dat dat continuïteit van zorg bij lopende jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen niet in gevaar komt. Deze aanwijzingen voorzien in de afgifte van een tijdelijk certificaat door de daartoe aangewezen certificerende instelling, één en ander in de vorm van een overbruggingscertificaat of een beëindigingscertificaat.

Overwegende dat:

- Keurmerkinstituut heeft besloten het certificaat van Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen te schorsen en daarmee deze instelling niet meer gecertificeerd zal zijn;
- in geval de instelling niet gecertificeerd meer zou zijn per direct de continuïteit van zorg bij lopende jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen in gevaar komt;
- de Minister voor Rechtsbescherming met zijn aanwijzingen met kenmerk 5125931 Keurmerkinstituut als certificerende instelling een handvat heeft gegeven om de continuïteit van zorg bij lopende jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen in een dergelijk geval alsnog te waarborgen;
- uw instelling kenbaar heeft gemaakt haar activiteiten op het gebied van jeugdbescherming en jeugdreclassering voort te willen zetten;
- dat u passende voorzieningen heeft getroffen om ervoor te zorgen dat de veiligheid van de aan de uw instelling voor de uitvoering van jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregelen toevertrouwde jeugdigen niet in het geding is;
- het voldoende aannemelijk is dat uw instelling binnen negen maanden na verstrekking van het overbruggingscertificaat alsnog voldoet aan de vereisten voor een nieuw certificaat.
- hiermee wordt voldaan aan de voorwaarden zoals beschreven in het artikel 4.1 van de voorgenoemde aanwijzingen,

kan Keurmerk Instituut besluiten tot afgifte van een tijdelijk certificaat als overbruggingscertificaat aan Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen, één en ander onder de aanvullende voorwaarde dat de door uw instelling reeds ingezette verbetermaatregelen, met als doel weer te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het 'Certificatieschema voor toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering' (versie 2.0), onverkort en volgens planning worden doorgevoerd.

Om u in de gelegenheid te stellen weer een regulier certificaat te behalen wordt ruimschoots voor de einddatum van het overbruggingscertificaat een audit uitgevoerd op basis van versie 2.0 van het 'Certificatieschema voor toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering'. U wordt op korte termijn benaderd om dit verder af te stemmen.

Besluit

Gelet op het voorgaande heeft Keurmerk Instituut, daartoe aangewezen bij Besluit van de Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid van 16 juli 2024, nr. 5601053,

- besloten het in de Jeugdwet artikel 3.4 beschreven certificaat van Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen met nummer 151216 te schorsen.
- besloten Stichting Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen het in het bovengenoemde Besluit nr. 5125931 beschreven overbruggingscertificaat te verlenen voor een periode van negen maanden, met inachtneming van de bij punt 3 hieronder genoemde voorwaarden. Het werkterrein waarop het certificaat van toepassing is (scope), evenals het vestigingsadres, is vermeld op het als bijlage bij dit besluit gevoegde certificaat.

Keurmerk Instituut verbindt aan dit verleende overbruggingscertificaat de volgende voorwaarden.

1. Uw organisatie blijft, voor de gehele scope, aantoonbaar voldoen aan de voor dit certificaat van toepassing zijnde criteria en overige van toepassing zijnde documenten, zoals gespecificeerd op de website van Keurmerk Instituut (www.keurmerk.nl).
2. Uw organisatie stelt Keurmerk Instituut in staat periodieke controlebeoordelingen en herbeoordelingen, en indien nodig extra beoordelingen uit te voeren als bedoeld in en conform de op www.keurmerk.nl gepubliceerde 'Beleidsregel managementsysteemcertificatie'.
3. Specifieke voorwaarden: de door uw organisatie reeds ingezette verbetermaatregelen, met als doel weer te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het 'Certificatieschema voor toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering' (versie 2.0), worden onverkort en volgens planning doorgevoerd.
4. Uw organisatie stelt Keurmerk Instituut in staat beoordelingen tijdig en op efficiënte wijze uit te voeren.
5. Ten behoeve van de beoordelingen:
 - a. verstrekt uw organisatie tijdig alle informatie die Keurmerk Instituut opvraagt;
 - b. informeert uw organisatie Keurmerk Instituut tijdig over alle relevante instructies en vereisten betreffende beveiliging, veiligheid, bedrijfsgezondheid en hygiëne. Ook stelt uw organisatie de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen (voor veiligheid en hygiëne) ter beschikking aan de leden van de beoordelingsteams;
 - c. stelt uw organisatie Keurmerk Instituut in staat om de activiteiten van uw organisatie te observeren (bijwonen);

- d. biedt uw organisatie Keurmerk Instituut toegang tot alle locaties, dossiers en documenten die Keurmerk Instituut relevant acht voor haar beoordelingen. Dit kan ook betrekking hebben op locaties, dossiers en documenten van organisaties die aan uw organisatie gerelateerd zijn;
- e. onderhoudt uw organisatie een verwijzingstabel waaruit de relatie tussen de criteria en het gedocumenteerde managementsysteem blijkt.
6. Indien ten behoeve van beoordelingen naar de mening van Keurmerk Instituut medewerking van klanten van of organisaties gerelateerd aan uw organisatie vereist is, neemt uw organisatie maatregelen ter verkrijging van deze medewerking. In het bijzonder dient u over uitvoerbare regelingen te beschikken die Keurmerk Instituut in staat stellen beoordelingsactiviteiten uit te voeren waarbij toegang tot de locaties en/of documenten van uw klant nodig is.
7. Uw organisatie accepteert dat waarnemers kunnen participeren in de beoordelingsteams van Keurmerk Instituut voor doelen als training, collegiale toetsing en toezicht door vertegenwoordigers van de Nederlandse overheid, tenzij door uw organisatie tijdig redelijke en gegronde bezwaren worden gemaakt tegen de aanwezigheid van specifieke waarnemers.
8. Uw organisatie brengt personen die namens Keurmerk Instituut actief zijn, niet in een positie waarbij hun onafhankelijkheid, objectiviteit, veiligheid of gezondheid in het geding kan komen.
9. Bekendmaking door uw organisatie aan derden van de inhoud van rapporten, correspondentie, verklaringen, beschikkingen, scopes of andere documenten van Keurmerk Instituut is toegestaan op voorwaarde dat daarbij het gehele document en niet slechts een gedeelte hiervan wordt bekendgemaakt.
10. Uw organisatie gebruikt het eventueel beschikbare certificatiemerk uitsluitend en ondubbelzinnig voor het gecertificeerde managementsysteem, en zorgt dat ook op andere wijze geen misverstand kan ontstaan over de gecertificeerde status en het toepassingsgebied daarvan.
11. Uw organisatie meldt Keurmerk Instituut direct of zo spoedig mogelijk veranderingen die van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden die onder het certificaat worden uitgevoerd. Uw organisatie meldt in ieder geval de volgende wijzigingen:
- a. Veranderingen in de eigendomssituatie van uw organisatie;
 - b. Veranderingen in de juridische, commerciële of organisatorische status;
 - c. Veranderingen in werkterrein/economische activiteiten van uw organisatie en van aan haar gerelateerde organisaties of personen;
 - d. Verandering in de leiding of in de structuur;
 - e. Veranderingen in beleid in relatie tot het voldoen aan de criteria;
 - f. Veranderingen in personeel dat een sleutelpositie bekleedt, zoals managers en personeel met specifieke en voor de organisatie unieke deskundigheid;
 - g. Veranderingen in huisvesting, uitrusting en andere middelen die een significante invloed kunnen hebben op de werkzaamheden die onder certificaat worden uitgevoerd;
 - h. Significante veranderingen in werkwijzen of procedures.
- Uw organisatie stelt Keurmerk Instituut in staat naar aanleiding van wijzigingen extra beoordelingen uit te voeren als bedoeld in en conform de 'Beleidsregel managementsysteemcertificatie', indien Keurmerk Instituut dit wenselijk acht.
12. Uw organisatie informeert Keurmerk Instituut direct of zo spoedig mogelijk over de volgende gebeurtenissen:

- a. het instellen van toezicht of verscherpt toezicht door een toezichthoudende instantie of autoriteit;
- b. het in het ongereede geraken van het gecertificeerde managementsysteem of onderdelen daarvan.
13. Indien de criteria voor het certificaat, de van toepassing zijnde interpretatie- en toepassingsdocumenten, of beleidsregels van Keurmerkinstituut wijzigen, draagt uw organisatie er zorg voor dat aan deze gewijzigde eisen wordt voldaan binnen de door Keurmerkinstituut of de schemabeheerder vastgestelde en gepubliceerde overgangstermijn. Uw organisatie stelt Keurmerkinstituut in staat naar aanleiding van wijzigingen extra beoordelingen uit te voeren, indien Keurmerkinstituut dit wenselijk acht.
14. Indien Keurmerkinstituut ten aanzien van uw organisatie afwijkingen ten opzichte van de criteria, de van toepassing zijnde interpretatie- en toepassingsdocumenten, of beleidsregels van Keurmerkinstituut vaststelt, draagt u zorg voor maatregelen conform artikel 14 van de 'Beleidsregel managementsysteemcertificatie'.
15. Uw organisatie voldoet de facturen en voorschotnota's van Keurmerkinstituut voor uitgevoerde activiteiten en jaarlijkse bijdragen binnen de betalingstermijn van drie weken na factuurdatum.
16. Het niet voldoen aan de voorwaarden gesteld in dit besluit kan tot gevolg hebben dat het certificaat wordt geschorst en/of ingetrokken.

Als u het oneens bent met dit besluit, kunt u binnen zes weken na de dag van verzending een bezwaarschrift indienen bij Keurmerkinstituut, Postbus 45, 2700 AA Zoetermeer. Uw bezwaarschrift moet in elk geval de volgende gegevens bevatten:

- uw naam en adres;
- de verzenddatum van het bezwaarschrift;
- een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht;
- bij voorkeur ook een kopie van het besluit;
- de motivering waarom u het oneens bent met dit besluit.

Daarnaast moet u het bezwaarschrift ondertekenen.

Met vriendelijke groet

5.1.2e

Directeur Keurmerkinstituut