



# Certificatieschema voor toetsing van het kwaliteitsmanagementsysteem van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering versie 2.0

Waarin opgenomen het normenkader ten behoeve van certificering van uitvoerende organisaties voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering.

# INHOUD

1. Aanleiding en verantwoording	3
2. Van Doel naar Normen	6
3. Schema van het Normenkader, opbouw en invulling	10
4. Doel en scope van certificering	12
5. Eisen aan het certificatieproces	14
6. Gerichtheid van de auditor	17
7. Weging van auditresultaten, schorsing en intrekking van het certificaat	18
8. Ingangsdatum en overgangsregeling	19
9. Schema van normen en eisen	20
10. Definities van veel gebruikte begrippen in dit toetsingskader	38
11. Bronnen en referenties	39

# 1. AANLEIDING EN VERANTWOORDING

## 1.1 INLEIDING, DOEL VAN HET NORMENKADER

Vanaf 1 januari 2015 is de Jeugdwet van kracht. Deze wet vervangt de Wet op de Jeugdzorg uit 2005. De vernieuwing betekent zowel een transitie, verplaatsing van verantwoordelijkheden, rollen en bevoegdheden, als een transformatie, een inhoudelijke verbeterslag. De vervanging van de wet heeft onder andere tot doel een verdere professionalisering van jeugdhulp waarin kwaliteitsborging een prominente plek inneemt. Ook beoogt de Jeugdwet een substantiële vermindering van bureaucratie voor alle betrokken instanties.

Uitvoering van de Jeugdwet betekent onder andere dat de verantwoordelijkheid voor de organisatie van de jeugdbescherming en jeugdreclassering bij de gemeenten ligt. De gemeenten hebben de regierol in de uitvoering van de wet en zijn verantwoordelijk voor de afspraken met en inzet van uitvoerende organisaties in de hulp.

Jeugdbescherming en jeugdreclassering worden, conform de Jeugdwet, uitgevoerd door organisaties die in het bezit zijn van een geldig certificaat als uitvoerder voor jeugdbescherming en/of jeugdreclassering. Dit certificaat wordt verkregen indien men voldoet aan de eisen zoals die zijn geformuleerd in voorliggend normenkader.

Kwaliteit bij het uitvoeren van opgelegde maatregelen voor jeugdigen en waar van toepassing het gezin, wordt van cruciaal belang geacht. Het Rijk en de VNG erkennen beiden dat de decentralisatie van de jeugdbescherming en jeugdreclassering gepaard moet gaan met opnieuw aandacht voor (het vaststellen van) passende randvoorwaarden. Dit vanwege de aard van de taken van de uitvoerende instellingen en de kwetsbaarheid van de doelgroep. In de Jeugdwet zijn kwaliteitsbepalingen opgenomen voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen. Het normenkader wordt als ministeriële regeling opgenomen onder de Jeugdwet. Het bevat de eisen voor een uitvoerende instelling vanuit de geldende en nieuwste inzichten op het gebied van kwaliteitsmanagement en –borging voor uitvoerende instellingen. Erin opgenomen zijn die elementen uit de Jeugdwet die direct te maken hebben met kwaliteitsborging. Hiermee wordt duidelijk gemaakt wat en waar de verbinding is tussen de wet en het normenkader. Voor elementen uit de Jeugdwet die geen verbinding hebben met

kwaliteitsborging geldt, indien deze conflicteren met de eisen in het certificatieschema JB/JR of de implementatie van deze eisen, dat de Jeugdwet prevaleert.

Met de eisen, die in hoofdstuk 9 zijn geformuleerd, hebben de opstellers het volgende doel:

### DOEL VAN HET NORMENKADER

Het normenkader biedt een overzicht van de eisen gericht op het borgen van kwaliteit van de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering waaraan minimaal moet worden voldaan. Door te voldoen aan de genoemde eisen kan een uitvoerende organisatie van jeugdbescherming en jeugdreclassering worden gecertificeerd.

Specifieke doelen van het certificeren van de uitvoerende organisatie met behulp van Het normenkader zijn de volgende:

- Stimuleren en ondersteunen van de uitvoerende organisatie in het continu verbeteren van de kwaliteit van de organisatie teneinde de verwachte resultaten te behalen en te borgen.
- Vertrouwen geven aan gemeenten dat een uitvoerende organisatie voldoet aan de basale eisen voor het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering.
- Rechtsgelijkheid en rechtszekerheid voor jeugdigen en het gezin borgen bij de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering.

### DOELGROEP VAN HET NORMENKADER

Het normenkader en het certificatieschema zijn openbare documenten en bedoeld voor uitvoerende organisaties van jeugdbescherming en jeugdreclassering en haar professionals. Hiermee hebben zij inzicht in de kwaliteitseisen die aan hen worden gesteld. Daarnaast gebruikt de Certificerende Instelling Het normenkader als leidraad voor toetsing van deze uitvoerende organisaties. Cliëntenorganisaties en ketenpartners hebben met Het normenkader eveneens inzicht in de basale kwaliteitseisen waaraan een uitvoerende organisatie moet voldoen.

## 1.2 BETROKKEN PERSONEN EN ORGANISATIES

De opstellers van Het normenkader achten een breed draagvlak voor de inhoud van het kader in het werkveld van groot belang. Alleen dán zal het normenkader ook zo werken als bedoeld. Om dit te bereiken zijn vrijwel alle organisaties die na invoering van de Jeugdwet een rol spelen bij de uitvoering van de jeugdbescherming en jeugdreclassering op een bepaalde manier betrokken geweest bij de opstelling van Het normenkader.

De opstellers vormden een deskundigencommissie onder voorzitterschap van Kees Ahaus, hoogleraar Healthcare Management Rijksuniversiteit Groningen.

Leden van de deskundigencommissie waren:

- Reinier ter Kuile, directeur Justitieel Jeugdbeleid, Ministerie van Veiligheid en Justitie
- Martin Dirksen, bestuurder, Jeugdzorg Nederland
- Tanja Ineke, directeur Bestuurszaken, Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)
- Teun Hardjono, hoogleraar Kwaliteitsmanagement en certificatie, Erasmus Universiteit Rotterdam
- Mariëlle Bruning, hoogleraar Jeugdrecht, Universiteit Leiden
- Geert Jan Stams, hoogleraar Forensische Orthopedagogiek, Universiteit van Amsterdam
- Siewert Pilon, hoofd OZW, Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Marie-Louise van Kleef, algemeen directeur, Raad voor de Kinderbescherming

De Werkgroep Normenkader Jeugdbescherming en Jeugdreclassering voerde de voorbereidende werkzaamheden uit voor de deskundigencommissie. De leden van deze Werkgroep waren mensen die op persoonlijke titel deelnamen en zijn afkomstig uit de volgende organisaties:

- Gemeente Hellendoorn
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)
- Inspectie Jeugdzorg
- Inspectie Veiligheid en Justitie
- William Schrikkergroep (WSG)
- Bureau Jeugdzorg Noord Holland
- Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam
- Bureau Jeugdzorg Limburg

- 3RO, reclasseringsorganisatie waarin de drie organisaties (Reclassering Nederland, Leger des Heils en de Vereniging voor verslavingsreclassering) die voorheen apart werkten zijn verenigd
- Bureau Erkenningscommissie Gedragsinterventies Justitie
- Nederlands Jeugdinstituut
- Jeugdzorg Nederland

Er is twee keer een brainstormbijeenkomst geweest waarin concepten van het normenkader werden voorgelegd aan grote groepen deelnemers van betrokken organisaties. De uitgenodigde deelnemers waren van:

- alle 15 Bureaus Jeugdzorg
- vier landelijk werkende instellingen (LJ&R, WSG, NIDOS, SGJ)
- zeven gemeenten
- Interprovinciaal Overleg (IPO)
- Belangenvereniging Medewerkers Bureaus Jeugdzorg (BMJ)
- Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)
- Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO)
- Inspectie Jeugdzorg
- Raad voor de Kinderbescherming
- Landelijke Organisatie voor Cliëntenparticipatie (LOC)
- Nederlandse Vereniging voor Pleeggezinnen (NVP)
- 3 Reclasseringsorganisaties (3RO)

Een aantal deelnemende partijen hebben binnen de eigen organisatie klankbordbijeenkomsten georganiseerd.

Tot slot zijn er twee pilots geweest bij Bureaus Jeugdzorg. Onder verantwoordelijkheid van het ministerie van Veiligheid en Justitie zijn deze pilots uitgezet. In deze pilots heeft een externe auditor het normenkader getoetst op haalbaarheid en doeltreffendheid. Men heeft gekeken of de pilotorganisaties in principe aan de eisen zouden kunnen voldoen, of de bedoeling van het normenkader wordt getoetst en wat men nodig heeft om de toetsing goed te kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld ten behoeve van de interne audits).

Vanaf mei 2014 is het gedelegeerd beheer van dit schema door het ministerie van Veiligheid en Justitie belegd bij het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) te Utrecht. Versie 2.0 van dit normenkader is tot stand

gekomen op basis van voorstellen door de Commissie van Belanghebbenden, die bestaat uit vertegenwoordiging van de Gecertificeerde Instellingen, gemeenten en cliënten.

### 1.3 LEESWIJZER

Eisen aan een uitvoerende organisatie worden gevormd vanuit een bedoeling, een bestaansreden van een dergelijke organisatie. Deze bestaansreden komt voort uit een maatschappelijke behoefte die moet worden gerealiseerd.

Voor jeugdbescherming en jeugdreclassering vloeit deze behoefte voort uit de beschrijvingen in het Verdrag voor de Rechten van het Kind en wordt ingevuld in de Jeugdwet, de Kinderbeschermingswetgeving, het Wetboek van Strafrecht en de Beginselenwet Justitiële Jeugdinstellingen. De eisen die in de Jeugdwet (inclusief AMvB en Ministeriële Regelingen) aan een uitvoerende organisatie in deze sector worden gesteld moeten daarom een weerslag zijn van de maatschappelijke behoefte die moet worden gerealiseerd.

In hoofdstuk 1 tot en met 3 staat de tekst zoals die ook is opgenomen in het normenkader voor uitvoerende instellingen voor jeugdbescherming en jeugdreclassering. Deze tekst, inclusief de tabel met eisen is gepubliceerd in het document Normenkader voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering versie 1.0.

In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe de inhoudelijke eisen in Het normenkader, in het verlengde van de Jeugdwet, tot stand zijn gekomen, uitgaande van deze benadering.

In hoofdstuk 3 wordt de opbouw en invulling van het schema geschetst uitgaande van deze benadering.

Hoofdstuk 4 tot en met 8 beschrijft de insteek die is gekozen bij het beoordelen en certificeren van uitvoerende organisaties op basis van het normenkader inclusief de tabel met de eisen en wijze van beoordelen.

Hoofdstuk 4 benadrukt het doel en de scope van de certificering op basis van het normenkader en geeft daarmee de essentie van dit certificeringsschema weer. Cyclus van beoordeling en geldigheidsduur zijn daar onderdelen van.

In hoofdstuk 5 en 6 staan de eisen die worden gesteld aan het proces van certificeren en wordt de gerichtheid van de auditors bij het auditen in relatie tot het normenkader beschreven.

In hoofdstuk 7 wordt een uitleg gegeven over de wijze van beoordelen door de auditors van de certificerende instelling.

Hoofdstuk 8 geeft de afspraken over ingangsdatum en overgangsregeling weer, één en ander conform de regels in de Jeugdwet.

In hoofdstuk 9 staan de inhoudelijke normen en eisen die worden gesteld aan een uitvoerende organisatie om in aanmerking te komen voor een certificaat met daarbij de wijze van beoordeling per norm voortkomend uit de beschrijving in hoofdstuk 7.

In hoofdstuk 10 worden relevante begrippen omschreven en hoofdstuk 11 geeft de referenties en bronnen weer.

## 2. VAN DOEL NAAR NORMEN

### 2.1 DOEL JEUGDBESCHERMING EN JEUGDRECLASSERING

Als hoofddoel van de Jeugdwet wordt aangegeven: 'het voorkomen van zorgafhankelijkheid en het versterken van de eigen kracht van de jongere en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van diens gezin en van anderen in de sociale omgeving'.

Voor uitvoering van de ondertoezichtstelling (OTS) geldt dat het daarbij gericht moet zijn op: 'het opheffen van de bedreiging voor de veiligheid en ontwikkeling van het kind.'

Voogdij richt zich op: 'het realiseren van een stabiele, duurzame en voor de ontwikkeling van de jeugdige, optimale opvoeding.'

Jeugdreclassering richt zich op: 'het voorkomen van recidive en het realiseren van een gedragsverandering bij de betrokken jongere.'

(Wetsvoorstel Jeugdwet, Kamerstukken II 2012/13, 33 684, nr. 2, Memorie van toelichting, blz. 29.; Kamerstukken II 2012/13, nr. 3).

Voor zowel jeugdbescherming als jeugdreclassering geldt dat bij de uitvoering de volgende beginselen moeten worden gewaarborgd: proportionaliteit en subsidiariteit, rechtsgelijkheid, verbod van willekeur, rechtszekerheid en uniformiteit. (Memorie van toelichting: Kamerstukken II 2012/13, nr. 3).

In de verdere uitwerking in Het normenkader naar de concrete normen en eisen aan de uitvoerende organisaties is voortdurend verbinding gelegd met bovengenoemde doelen en gronden van de wet. Bij het toetsen van een uitvoerende organisatie met behulp van Het normenkader is het daarom altijd van belang of en in hoeverre het voldoen aan een eis ook heeft bijgedragen aan het realiseren van doelen en gronden. Hiermee wordt bereikt dat gebruik van het normenkader bijdraagt aan doelmatigheid en doeltreffendheid van de uitvoerende organisatie.

### 2.2 RESULTATEN

Artikel 4.1.1 (lid 1 en 2) van de Jeugdwet luidt als volgt:

'De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling verlenen verantwoorde hulp, waaronder hulp van goed niveau wordt verstaan, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt verleend en die is afgestemd op

de reële behoefte van de jeugdige of ouder.'

'De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling organiseren zich op zodanige wijze, voorzien zich kwalitatief en kwantitatief zodanig van personeel en materieel en dragen zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidsverdeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde hulp.'

Uit deze wettekst is af te leiden welke resultaten een gecertificeerde instelling gevraagd wordt na te streven.

Een uitvoerende organisatie moet laten zien dat het voldoende resultaatgericht is. De resultaten zijn de bereikte uitkomsten waaruit kan worden afgeleid of de gronden en de doelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering worden gerealiseerd. Een uitvoerende organisatie kan worden gecertificeerd als kan worden aangetoond dat, naar de beoordeling van de certificerende instelling, in voldoende mate resultaatgericht wordt gewerkt en aan de gestelde normen is voldaan. Het uiteindelijke resultaat van jeugdbescherming en jeugdreclassering wordt bereikt door de hele keten én de jeugdige (en het gezin) zelf.

De resultaten waarop een uitvoerende organisatie in het kader van jeugdbescherming en jeugdreclassering zich moet richten en waaraan een bijdrage geleverd moet worden, zijn in Het normenkader als volgt geformuleerd:

#### RESULTATEN ONDERTOEZICHTSTELLING (OTS)

- Ontwikkelingsbedreiging is zodanig afgewend, dat geen hulp in het gedwongen kader meer nodig is.
- Fysieke en/of psychische onveiligheid is weggenomen.
- Uithuisplaatsing is opgeheven of wordt zo mogelijk voorkomen.
- Stabiliteit en continuïteit in de opvoedingssituatie is georganiseerd.

#### RESULTATEN VOOGDIJ

- Ontwikkelingsbedreiging is zodanig afgewend, dat er geen nieuwe schade ontstaat.
- Fysieke en/of psychische veiligheid is geborgd.
- Stabiliteit en continuïteit in de opvoedingssituatie is gegarandeerd vanuit professioneel wettelijk vertegenwoordigerschap.

## RESULTATEN JEUGDRECLASSERING

- De dynamische criminogene factoren zijn verminderd waardoor de kans op herhaling van delinquent gedrag wordt verkleind.
- Het handelingsrepertoire en/of gerichtheid op duurzame gedragsverandering bij de betrokken jeugdige is vergroot.
- Jeugdige houdt zich aan opgelegde afspraken.
- Stabiliteit en continuïteit in de opvoedingssituatie is georganiseerd.

### 2.3 OPBOUW NORMENKADER

Uit vooronderzoek in de aanloop naar het opstellen van Het normenkader bleek dat er grote overeenstemming bij betrokken organisaties is over de volgende stellingname:

De competenties van de professional in combinatie met de methodieken en interventies die worden gehanteerd zijn cruciaal voor het realiseren van de doelstellingen en resultaten. Daarbij moet er sprake zijn van een organisatie die de professional en de methodiek voldoende inbedt, faciliteert en die kaders stelt. Een optimale afstemming en samenwerking in de keten is essentieel om de resultaten te kunnen bereiken.

De vier genoemde elementen komen terug als categorieën in het normenschema in hoofdstuk 9. Hieronder wordt beschreven wat we onder de gebruikte termen verstaan<sup>1</sup>.

#### 2.3.1 PROFESSIONAL

Voor Het normenkader is van belang dat er sprake kan zijn van twee soorten professionals: professionals geregistreerd in het kwaliteitsregister jeugd en/of in het BIG-register en andere professionals. Registratie in het kwaliteitsregister jeugd staat open voor jeugdzorgwerkers (hbo-niveau) en gedragswetenschappers (psychologen en orthopedagogen (wo-niveau)). De eerste categorie professionals zal in Het normenkader worden aangeduid als geregistreerde

jeugdprofessionals. Registratie bij het kwaliteitsregister jeugd wordt naar verwachting in het najaar 2014 mogelijk. Tot die tijd geldt dat medewerkers van een uitvoerende organisatie zich vrijwillig kunnen laten registreren. Om als professional verantwoorde hulp te kunnen leveren, moet hij zelf zorgen dat hij beschikt over de gevraagde competenties. Voortdurend blijven leren, reflecteren en innoveren is nodig voor vak-volwassen professionals. Professionalisering vormt daarom een belangrijke spil in de transitie en transformatie van jeugdzorg. De opzet van een kwaliteitsregister, het bijbehorend stelsel van tuchtrecht en uitwerking van de beroepsethiek maken onderdeel uit van het professionaliseringstraject. De rol en de inzet van de professional in combinatie met toepassing van de gehanteerde methodiek zijn bepalend voor de kwaliteit van de dienstverlening. Om die reden is ervoor gekozen 'de professional' en 'de methode' in aparte categorieën met normen op te nemen in Het normenkader. Uiteraard dient de organisatie waarin de professional werkzaam is de rol en inzet van de professional optimaal te ondersteunen.

#### 2.3.2 METHODEN

Onder methoden wordt verstaan: de uitgewerkte, specifieke denk- en werkwijzen die worden gehanteerd om resultaten van jeugdbescherming en jeugdreclassering te bereiken.

In de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering moet methodisch worden gewerkt met methoden die geschikt zijn voor de doelstellingen en de taken van JB en/of JR. Een uitgewerkte methode bevat een beschrijving van onder andere handelingen, werkwijzen en afspraken in de aanpak. Daarbij worden ook keuzes gemaakt voor de inzet van technieken voor specifieke situaties en behandelingen of interventies. In jeugdbescherming en jeugdreclassering is er sprake van een werkende methode als deze beschrijving voor iedereen beschikbaar is en als gebleken is dat de toepassing in de praktijk positieve resultaten oplevert, of als er door theoretische onderbouwing positieve resultaten te verwachten zijn. Er zijn geen zogenaamde 'erkende' methoden waar een gevalideerde erkenningstoets op is afgenomen. Wel zijn er methoden die theoretisch zijn onderbouwd (zoals de in het veld meest toegepaste Deltamethode) en die door de praktijk worden omschreven als 'werkend'. In Het normenkader worden in de eisen geen specifieke methoden bij naam

<sup>1</sup> Deze beschrijvingen zijn conform de terminologie en uitleg zoals gehanteerd in de documenten over professionalisering in de Jeugdzorg

genoemd. Wel worden eisen gesteld aan het methodisch werken door de organisatie en de professionals. Ook worden de zogenaamde algemene werkzame factoren (zie hieronder) genoemd als elementen die een indicatie zijn voor een 'werkende' methode.

De gecertificeerde instelling bepaalt of en zo ja welke jeugdhulp is aangewezen in het kader van de uitvoering van de kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering<sup>2</sup> (Wetsvoorstel Jeugdwet, Kamerstukken II 2012/13, 33 684, nr. 2).

In enkele normen in Het normenkader worden, in relatie tot de gehanteerde methode, de zogenaamde 'algemene werkzame factoren' genoemd. Deze algemene werkzame factoren, opgesteld door NJI en in Het normenkader overgenomen als elementen waar aan moet worden voldaan, zijn:

- aansluiten bij de motivatie van de cliënt
- de kwaliteit van de relatie cliënt-professional
- de structurering van de methode
- de 'fit' van de aanpak met het probleem en de hulpvraag
- uitvoering van de methode zoals deze uitgevoerd hoort te worden
- professionaliteit (goede opleiding en training) van de professional
- de werkomstandigheden van de professional

De laatste jaren zijn er steeds meer aanwijzingen voor het toevoegen van de volgende werkzame factor aan deze lijst:

- routinematig monitoren van de effectiviteit van de methode

Naast algemeen werkzame factoren, die onafhankelijk zijn van doelgroep en methode, zijn er ook specifiek werkzame factoren of elementen. Deze zijn doelgroep specifiek en/of methode specifiek. Voor zover bekend en beschreven zijn deze elementen allemaal verwerkt in de normen in het schema normenkader in hoofdstuk 9.

Voor jeugdreclassering worden de volgende specifiek werkzame factoren gevraagd:

---

<sup>2</sup> Niet als de verplichting tot het bieden van jeugdhulp rechtstreeks voortvloeit uit een strafbeschikking of een rechterlijke beslissing waarbij JR is voorzien

De werkwijze van de jeugdreclasseringswerker sluit aan bij:

- het recidiverisico en schaderisico van de jeugdige
- de delict gerelateerde risicofactoren van de jeugdige en zijn systeem (voor zover die beïnvloedbaar zijn)
- de responsiviteit van de jeugdige (mogelijkheden en leerstijl)
- de noodzaak voor aanvullende zorg en ondersteuning

### 2.3.3 ORGANISATIE

Onder organisatie wordt in Het normenkader verstaan: de organisatorische eenheid rondom het werk en de professionals in de jeugdbescherming en jeugdreclassering.

De subcategorieën in deze categorie geven aan wat met name belangrijk wordt gevonden met het oog op het organiseren en borgen van kwaliteit van de uitvoering. Er wordt uitgegaan van algemeen geldende normen voor kwaliteitsborging en er is gekozen voor die onderwerpen en thema's die direct aansluiten bij de Jeugdwet en de te behalen resultaten van de uitvoerende organisaties van jeugdbescherming en jeugdreclassering.

### 2.3.4 KETENSAMENWERKING

Onder ketensamenwerking wordt in Het normenkader verstaan: de verbinding die organisatie én professional hebben met andere betrokken organisaties en professionals. Tezamen vormen zij het professionele en sociale netwerk rondom de jeugdige en het gezin in het kader van jeugdbescherming, jeugdreclassering en het vrijwillige kader. Het werken volgens eenduidige methoden en richtlijnen in de keten is voorwaarde om resultaten te kunnen behalen.

Ketensamenwerking in de jeugdhulp is in ontwikkeling, onder andere omdat het werkveld zich opnieuw moet vormen na de transitie in 2015. Bevoegdheden zijn verschoven, rollen zijn veranderd. Belangrijk is dat in de keten, en met name in het lokale netwerk, altijd de jeugdige en het gezin centraal staan en dat er in de lokale voorzieningen vanuit dit perspectief naar oplossingen wordt gezocht. Aparte aandacht voor ketensamenwerking in Het normenkader betekent dat een uitvoerende organisatie haar invulling geeft aan de bijdrage die zij levert aan deze benadering, door over de grenzen van haar eigen organisatie te kijken. Een belangrijk uitgangspunt daarbij is dat elke uitvoerende instelling in



jeugdbescherming en jeugdreclassering onderdeel is van de gehele keten in de jeugdhulp, zowel landelijk als regionaal en lokaal. Gezamenlijk wordt het uiteindelijke resultaat geleverd aan de maatschappij. De kwaliteit van samenwerking is daarom van het allergrootste belang. Het werken in een keten brengt taken en verantwoordelijkheden met zich mee waarin, net als in de interne zaken, 'gepresteerd' moet worden. Dit rechtvaardigt het benoemen van de ketensamenwerking in Het normenkader als een aparte categorie.

## 3. SCHEMA VAN HET NORMENKADER, OPBOUW EN INVULLING

### 3.1 OPBOUW SCHEMA

Het normenkader dient als schema voor de beoordeling of de uitvoerende organisatie in staat is de gewenste resultaten te behalen, of dat binnen afzienbare tijd zal kunnen. Daarnaast dient het voor het ondersteunen van uitvoerende organisaties in hun kwaliteitsborging. De opbouw van het normenkader gaat om die reden uit van de volgende stappen in de aangegeven volgorde:

- Uitgaan van wettelijke **gronden en doelen** van jeugdbescherming en jeugdreclassering (*Burgerlijk Wetboek, Jeugdwet, Wetboek van Strafrecht en bijbehorende/samenhangende wet- en regelgeving*).
- Benoemen **resultaten** waarop het werk van de uitvoerende organisaties is gericht (*Bureaus Jeugdzorg, Landelijk werkende instellingen, nieuwe aanbieders*).
- Benoemen **categorieën** die relevant zijn voor de te behalen resultaten door de uitvoerende organisaties.
- Benoemen **subcategorieën** (thema's en onderwerpen binnen de vier genoemde categorieën) die direct of indirect relevant zijn voor de te behalen resultaten van de uitvoerende organisaties.
- Formuleren **normen** waaraan moet worden voldaan door een uitvoerende organisatie. De norm is het geheel van onderwerp, eisen en eventuele operationele eisen en indicatoren. Daar waar van toepassing worden **operationele eisen** of indicatoren vermeld als een concrete uitwerking van een (onderdeel van een) eis is voorgeschreven.

Bovenstaande opbouw heeft zijn weerslag in de invulling van het schema normenkader met normen waaraan de organisatie moet voldoen.

### 3.2 INVULLING SCHEMA

#### 3.2.1 CATEGORIEËN

De invulling van het normenkader moet ondersteunend zijn aan een juiste uitvoering van de audit voor de beoordeling van een uitvoerende organisatie. Vier categorieën zijn relevant bevonden en in Het normenkader benoemd: Professionals, Methoden, Organisatie en Ketensamenwerking.

De categorieën hangen onverbreeklijk met elkaar samen en starten bij het algemene doel en de richting van de uitvoerende organisatie wat als vijfde categorie is toegevoegd aan het begin van het schema.

#### 3.2.2 SUBCATEGORIEËN

Per categorie onderscheiden we één of meerdere subcategorieën. Ook de thema's van deze subcategorieën zijn zorgvuldig gekozen als zijnde ondersteunend aan een juiste uitvoering van de audit. Dit leidt tot het volgende overzicht van de indeling van het schema:

#### A. DOELSTELLING VAN DE ORGANISATIE

A.1. Visie en strategie

#### B. PROFESSIONALS

- B.1. Norm van de verantwoorde werktoedeling en beroepsregistratie
- B.2. Competenties: kennis, inzicht, vaardigheden, attitude
- B.3. Kennisdeling en reflectie
- B.4. Monitoring en evaluatie

#### C. METHODEN

- C.1. Selectie
- C.2. Monitoring, evaluatie en innovatie

#### D. ORGANISATIE

- D.1. Participatie van jeugdigen en gezin
- D.2. Personele organisatie
- D.3. Financiële organisatie
- D.4. Faciliteiten
- D.5. Processen en resultaten
- D.6. Lerende organisatie: Monitoring en evaluatie

## E. KETENSAMENWERKING

- E.1. Samenwerking op casusniveau
- E.2. Samenwerking op organisatieniveau
- E.3. Keten ICT
- E.4. Monitoring en evaluatie

### 3.2.3 NORMEN

Elke subcategorie bevat meerdere normen. Elke norm is opgebouwd uit: het onderwerp van die norm, de eis(en) die daarbij horen, de operationele eis(en) en indicator(en) die worden gesteld over dat onderwerp en een vermelding van mogelijke documenten die met het onderwerp te maken hebben. Men vindt deze uitwerking terug in de vier kolommen van het schema. Een nadere omschrijving van de betekenis van de invulling van de kolommen wordt hier gegeven.

#### ONDERWERP

In deze kolom staan de onderwerpen die in de betreffende subcategorie belangrijk gevonden worden en daarom in het normenkader worden opgenomen. De onderwerpen zijn geformuleerd als de situatie die in het kader van certificering moet worden bereikt of nagestreefd.

#### EISEN

De eisen op basis waarvan de organisatie aantoont dat wordt voldaan aan de situatie zoals omschreven in de kolom 'Onderwerp'. Deze eisen moeten de organisatie en de professional helpen invulling te geven aan de verwachte resultaten. De eisen zijn, daar waar van toepassing, geformuleerd als aantoonbare systematiek of werkwijze. De uitvoerende organisatie moet een zelf-evaluatie uitvoeren op de eisen uit Het normenkader om te kunnen beoordelen aan welke eisen zij al voldoet en geen of minder inspanning vergen en welke eisen nog wel aandacht verdienen.

#### OPERATIONELE EISEN EN INDICATOREN

Een aantal eisen is specifiek, inhoudelijker of meer gericht op meetbaar resultaat. Voor het aansluiten bij de specifieke doelen van Het normenkader wordt het door betrokken organisaties belangrijk gevonden deze in Het normenkader op te nemen. In deze kolom staan de meest concrete en operationele indicatoren en eisen vermeld, die een organisatie ten minste op het onderwerp moet kunnen laten zien.

#### MOGELIJKE DOCUMENTEN

In deze kolom worden documenten genoemd van de uitvoerende instelling die mogelijk geschikt zijn om aan te tonen dat aan de betreffende eis wordt voldaan. Uiteraard hangt het van de inhoud van de documenten af of dit werkelijk het geval is.

## 4. DOEL EN SCOPE VAN CERTIFICERING

### 4.1 DOEL, SCOPE EN EISEN

Dit certificatieschema bevat de eisen en richtlijnen aan het certificeren van uitvoerende instellingen in jeugdbescherming en jeugdreclassering. Het ministerie van Veiligheid & Justitie (VenJ) heeft besloten de ISO/IEC 17021 en de daarbij behorende documenten (toelichtingen, richtlijnen e.d.) als uitgangspunt te hanteren. In dit certificatieschema zijn enkel aanvullende en afwijkende bepalingen van de ISO/IEC 17021-1:2015 en de bijbehorende relevante documenten (MD 1 tot en met 5, 10 en 11) opgenomen. Voor deze aanvullende en afwijkende bepalingen is dit certificatieschema leidend.

Certificatie wordt uitgevoerd door de certificerende organisatie die daarvoor is aangewezen door het ministerie van VenJ, de eigenaar van het normenkader voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. Een certificaat wordt afgegeven door deze aangewezen certificerende instelling (CI). Volgens de Jeugdwet is een gecertificeerde instelling: een rechtspersoon die in het bezit is van een certificaat of een voorlopig certificaat als bedoeld in artikel 3.4 en die een kinderbeschermingsmaatregel en/of jeugdreclassering uitvoert.

Certificatie op het normenkader ten behoeve van certificatie van uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of Jeugdreclassering versie 1.0 dient de volgende doelen:

- Stimuleren en ondersteunen van de uitvoerende organisatie in het continu verbeteren van de kwaliteit van de organisatie, teneinde de verwachte resultaten te behalen en te borgen.
- Vertrouwen geven aan opdrachtgever dat een uitvoerende organisatie voldoet aan de minimumeisen voor het borgen van de kwaliteit van de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering.
- Borgen van rechtsgelijkheid en rechtszekerheid voor jeugdigen en het gezin bij de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering.

Certificatie op basis van het Normenkader Jeugdbescherming en/of Jeugdreclassering betreft certificatie van een kwaliteitsmanagementsysteem. Onderwerp van certificatie is het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie dat borgt dat doeltreffende uitvoering van jeugdbeschermings- en/

of jeugdreclasseringsmaatregelen plaatsvindt of kan gaan plaatsvinden.

De eisen waartegen het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie wordt beoordeeld, zijn gespecificeerd in het normenkader ten behoeve van certificatie van uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of Jeugdreclassering. Het normenkader bevat normen, onderverdeeld in vijf categorieën. De categorieën bevatten eisen die de conformiteit van het kwaliteitsmanagementsysteem beschrijven zoals bedoeld in paragraaf 7.3.3 van ISO Guide 72:

- a. Beleid (Plan)
- b. Planning (Plan)
- c. Implementatie en uitvoering (Do)
- d. Beoordeling van prestaties (Review)
- e. Verbetering (Review)
- f. Directiebeoordeling (Review)

### 4.2 CYCLUS VAN BEOORDELINGEN

In de Jeugdwet is opgenomen dat het certificaat de voorwaarde is voor uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Gemeenten mogen deze diensten alleen afnemen van gecertificeerde organisaties. In de wet is aangegeven dat zowel een certificaat als een voorlopig certificaat hiervoor geldt. Instellingen die geen certificaat hebben voor JB/JR-activiteiten vragen een voorlopig certificaat aan.

- Een certificaat onder de accreditatie van de Raad voor Accreditatie (RvA) heeft een cyclus van beoordelingen van drie jaar. Dit betekent dat het certificaat wordt afgegeven voor drie jaar waarna aan het eind van het derde jaar een herbeoordeling moet plaatsvinden, zodat de organisatie daarna weer een cyclus van beoordelingen van drie jaar kan starten (zie ook paragraaf 5.1).
- Een voorlopig certificaat wordt door de certificerende instelling verstrekt, echter niet onder accreditatie van de RvA. In de initiële audit voor een voorlopig certificaat toetst de certificerende instelling aanbieders die een nog onvoldoende geïmplementeerd kwaliteitsmanagementsysteem hebben, maar hier gestructureerd mee bezig zijn (minimaal SMART geformuleerde plannen van aanpak waarmee alle eisen uit het normenkader afgedekt zijn).

Met het voorlopige certificaat kunnen instellingen een contract met gemeenten sluiten. Na het afsluiten van het contract mogen instellingen met een voorlopig certificaat niet direct starten met de uitvoering van JB/JR-werkzaamheden. Dit mag pas nadat de certificerende instelling een starttoets heeft uitgevoerd en deze zonder kritische afwijkingen is afgerond. De certificerende instelling neemt dit als voorwaarde op bij de afgifte van een voorlopig certificaat. De voortgang van de implementatie van het normenkader wordt vervolgens ca zes maanden na de laatste dag van de starttoets door de certificerende instelling beoordeeld in een extra implementatie-audit. Tijdens deze implementatie-audit wordt getoetst of de instelling inmiddels alle uitvoeringsfasen van de eisen in het certificatieschema JB/JR goed doorloopt.

Als een instelling met een voorlopig certificaat in de zes maanden na de laatste dag van de starttoets niet in de gelegenheid is geweest om uitvoerende werkzaamheden te verrichten, wordt de implementatie-audit uitgesteld totdat er wel uitvoerende werkzaamheden worden verricht. De instelling meldt de start van uitvoerende werkzaamheden binnen twee weken na aanvang daarvan aan de certificerende instelling, waarna de implementatie-audit wordt ingepland. Indien de implementatie-audit niet binnen de geldigheidsduur van het voorlopige certificaat kan worden uitgevoerd, dan kan de certificerende instelling overgaan tot een verlenging van het voorlopige certificaat.

Verlenging van het voorlopige certificaat is mogelijk indien de instelling niet in de gelegenheid is geweest om uitvoerende werkzaamheden te verrichten en de certificerende instelling opnieuw een starttoets heeft uitgevoerd en deze zonder kritische afwijkingen is afgerond. Verlenging van het voorlopige certificaat is

mogelijk voor maximaal twee jaar na afloop van de oorspronkelijke geldigheidsduur van het voorlopige certificaat. Indien de instelling dan nog geen uitvoerende werkzaamheden heeft verricht, vervalt het voorlopige certificaat.

#### **4.3 VALIDATIE, PUBLICATIE EN BEHEER VAN DE SCHEMADOCUMENTEN**

Op het Normenkader ten behoeve van certificering van uitvoerende organisaties jeugdbescherming en/of jeugdreclassering versie 1.0 is een praktijktoets uitgevoerd bij twee pilotorganisaties. Het concept Normenkader is goedgekeurd door de deskundigencommissie die is aangesteld ten behoeve van het opstellen van het Normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering. Dit concept Normenkader is geaccordeerd door de staatssecretarissen van VenJ en VWS. Het certificatieschema sluit aan bij de internationale normen voor managementsysteemcertificatie, ISO/IEC 17021-1:2015 en de daarbij behorende documenten. Geconstateerd is dat de Jeugdwet het normenkader en de aard van de te certificeren activiteiten een aantal aanvullingen rechtvaardigt op ISO/IEC 17021-1:2015. Deze aanvullingen zijn in de volgende hoofdstukken opgenomen.

Validatie van het certificatieschema wordt uitgevoerd tijdens de eerste twee certificatieaudits bij bestaande aanbieders en tijdens de eerste certificatieaudit bij een nieuwe aanbieder. Zo nodig wordt op basis van de validatie het certificatieschema aangepast.

Voor wat betreft het publiceren en beheren van schemadocumenten wordt de ISO/IEC 17021-1:2015 gevolgd, clausules 8.3.5 en 10.2.3.

## 5. EISEN AAN HET CERTIFICATIEPROCES

### 5.1 ALGEMEEN

In hoofdstuk 9 van ISO/IEC 17021-1:2015 zijn de eisen aan het certificatieproces geformuleerd. Deze eisen zijn onverkort van toepassing met de hierna volgende aanvullingen.

### 5.2 BEREKENEN VAN DE AUDITTIJD

Aanvulling op § 9.1.4 van ISO/IEC 17021-1:2015 en MD 5 en MD 5

#### ALGEMEEN

Bij het vaststellen van de audittijd wordt, in aanvulling op de factoren genoemd in MD 5 (annex A QMS), gerekend met het aantal fte professionals, management en ondersteuning dat direct toe te rekenen is aan de jeugdbescherming en/of de jeugdreclassering.<sup>3</sup>

Bij organisaties die zowel jeugdbescherming als jeugdreclassering uitvoeren, wordt het proces met de grootste omvang als het hoofdproces beschouwd en het proces met de minste omvang als tweede proces. Bij de berekening kan voor het tweede proces op de audittijd een reductie van 20% worden toegepast. Vooral nog wordt geen reductie in audittijd gegeven op het aanwezig zijn van een HKZ-certificaat, ISO 9001 certificaat of EN 15224 certificaat.

#### HET CERTIFICAAT MET EEN CYCLUS VAN BEOORDELINGEN VAN DRIE JAAR

Bij het certificaat wordt de audittijd berekend voor de initiële audit en vervolfbezoeken. De cyclus van beoordelingen van dit certificaat is drie jaar, conform ISO/IEC 17021-1:2015.

#### HET VOORLOPIGE CERTIFICAAT

Bij een organisatie, waar van implementatie (nog) geen of onvoldoende sprake is, bedraagt de audittijd voor de initiële audit, ongeacht de omvang, drie dagen in het geval van jeugdbescherming of jeugdreclassering en vier dagen in het geval van jeugdbescherming en jeugdreclassering.

<sup>3</sup> In een aantal organisaties zijn professionals allround inzetbaar in zowel drang als dwang. Dit certificatieschema betreft alleen de certificatie van dwang.

Wanneer volgens de berekening meer tijd zou moeten zijn besteed tijdens de initiële audit, wordt deze tijd toegevoegd aan de tijd die, volgens de berekening, tijdens de vervolfbezoeken moet worden besteed. Indien er volgens de berekening minder tijd zou moeten zijn besteed tijdens de initiële audit, wordt deze niet in mindering gebracht op de tijdsduur van de vervolfbezoeken. Dit certificaat wordt niet onder accreditatie van de Raad voor Accreditatie verstrekt.

### 5.3 METHODE VAN ONDERZOEK

Bij de bovenstaande doelen van certificatie op het normenkader voor jeugdbescherming en jeugdreclassering past een onderzoek in de vorm van een audit die gericht is op het bereiken van deze doelen. De CI toetst het managementsysteem van een uitvoerende organisatie op het voldoen aan de norm, de geschiktheid om te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving en de mate waarin het kwaliteitsmanagementsysteem de organisatie in staat stelt zichzelf continue te verbeteren en de doelstellingen van de organisatie te realiseren.

De gebruikte methoden zijn conform §9.4.4.2 van ISO/IEC 17021-1:2015. In aanvulling op de minimaal gebruikte methoden zal de auditor tevens overleg(gen) van professionals bijwonen en een gesprek voeren met de cliëntvertegenwoordiging.

#### PRIVACY

De Certificerende Instelling moet met de te certificeren organisatie overeen komen op welke wijze de te certificeren organisatie ervoor zorgdraagt dat een adequate steekproef genomen kan worden, rekening houdend met de privacy van cliënten en medewerkers. Daarbij dient de te certificeren organisatie er rekening mee te houden, dat gesprekken met cliënt(vertegenwoordigers) en het bijwonen van overleggen van professionals, onderdeel van de auditmethodiek is.

#### PROFESSIEEEL HANDELEN

Daar waar de normen betrekking hebben op het professioneel inhoudelijk handelen, wordt niet het daadwerkelijke handelen getoetst. Bekeken wordt of intercollegiale toetsing, intervisie, werkbesprekingen, werkoverleg en dergelijke

plaatsvinden en of de uitkomsten hiervan bijdragen aan de resultaten en of er, indien nodig, wordt bijgestuurd.

### HOUDING EN GEDRAG

De normen die betrekking hebben op houding, bejegening, en dergelijke worden getoetst door na te gaan of er interne afspraken/richtlijnen zijn en na te gaan of medewerkers met deze afspraken bekend zijn. Eveneens moet worden nagegaan hoe de organisatie het hanteert om implementatie te toetsen en bij te sturen. Om dit te kunnen toetsen moet er altijd sprake zijn van gesprekken met professionals en cliënt (vertegenwoordigers).

In het Normenkader voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering zijn de eisen resultaatgericht geformuleerd, passend bij de doelen van certificering van de uitvoering van jeugdbescherming en/of jeugdreclassering. In de audit moet daarom de uitwerking van de gestelde eisen worden getoetst aan de resultaten van de organisatie. Een auditor die een uitvoerende organisatie in jeugdbescherming en/of jeugdreclassering toetst zal constateren of de gehanteerde werkwijze in de organisatie ook werkelijk heeft bijgedragen aan de gewenste resultaten. Het gaat daarbij om de 'aanwezigheid' van een werkwijze, handeling, kennisniveau, etc. én om de constatering dat de werkwijze, handeling, etc. aantoonbaar heeft bijgedragen (of zal bijdragen in het geval een voorlopig certificaat is aangevraagd).

Om deze manier van onderzoek succesvol toe te passen worden de volgende voorwaarden en richtlijnen gesteld:

- De auditors voeren de audit uit met het belang van jeugdige en het gezin centraal en met gerichtheid op gewenst resultaat als vertrekpunt. De gewenste resultaten voor jeugdbescherming en jeugdreclassering zijn beschreven in het normenkader. Een audit zoals hier bedoeld toetst dus niet het voldoen aan de norm alleen. Men vraagt zorgvuldig door op de wijze waarop de organisatie invulling geeft aan het continue verbeteren van geleverde kwaliteit en bijdrage aan de gewenste resultaten.
- Het zwaartepunt in de audit bij uitvoerende instellingen in jeugdbescherming en jeugdreclassering ligt op gesprekken, verhalen en het bijwonen van overleggen van professionals en een gesprek met de cliëntvertegenwoordiging. Documentstudie wordt gezien als aanvullend op de mondelinge

bronnen van informatie en is niet leidend. Uitzondering hierop is een initiële audit ten behoeve van een voorlopig certificaat, waarbij gesprekken met professionals en cliënten niet altijd mogelijk zullen zijn.

De auditor heeft de verantwoordelijkheid dat alle relevante onderwerpen op de juiste (doel- en resultaatgerichte) wijze aan de orde en registreert hierop het auditgesprek. Een auditgesprek wordt effectiever door de gesprekspartner van de uitvoerende organisatie ook zelf onderwerpen en praktijkvoorbeelden te laten aandragen.

## 5.4 INITIËLE AUDIT EN CERTIFICATIE

### 5.4.1 BEOORDELING VAN DE AANVRAAG EN ZELFEVALUATIE

In aanvulling op § 9.1.2:

De organisatie meldt zich bij de CI aan door het insturen van het aanmeldingsformulier met de daarin gevraagde gegevens en documenten. De CI beoordeelt of de organisatie op basis van de Jeugdwet in aanmerking kan komen voor een certificaat. Organisaties die (tevens) jeugdhulp verlenen, zijn bij wet uitgesloten.

Minimaal drie weken voorafgaand aan de eerste dag van de initiële audit ontvangt de CI de zelfevaluatie van de organisatie. De beoordeling van de zelfevaluatie is onderdeel van de initiële audit.

De CI bepaalt

- of er sprake is van uitsluiting;
- of de organisatie kan worden getoetst op het certificaat dan wel het voorlopige certificaat.

### 5.4.2 INITIËLE CERTIFICATIE

De initiële certificatie wordt uitgevoerd conform de norm ISO/IEC 17021-1:2015 met daarin de fasen 1 en 2 zoals hierin beschreven.

In aanvulling op § 9.5.2:

De initiële certificatie moet binnen een periode van zes maanden nadat de definitieve offerte getekend bij de CI is binnengekomen, zijn afgerond (bij een overschrijding van deze periode wordt de tijdsoverschrijding die toe te schrijven

is aan de CI, afgetrokken). De datum waarop de getekende offerte bij de CI arriveert, is de startdatum van het certificatie-traject. Indien de initiële certificatie niet binnen zes maanden is afgerond volgt een wachttijd van tenminste drie maanden voordat de certificatie kan worden voortgezet. De CI zal beoordelen op welke reeds getoetste onderdelen een hertoets moet plaatsvinden.

In aanvulling op § 9.3:  
De beoordeling van de zelfevaluatie is onderdeel van fase 1 van de initiële audit.

#### 5.4.3 VERVOLGBEZOeken

Aanvullingen op § 9.6.2

#### **HET CERTIFICAAT MET EEN CYCLUS VAN BEOORDELINGEN VAN DRIE JAAR**

Nadat een certificaat is afgegeven worden gedurende de gehele cyclus van beoordelingen jaarlijks vervolfbezoeken afgelegd conform ISO/IEC 17021-1:2015.

#### **HET VOORLOPIGE CERTIFICAAT**

Nadat een voorlopig certificaat is afgegeven wordt de voortgang van de implementatie op de volgende momenten getoetst:

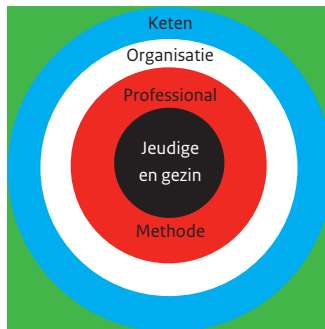
- de eerste keer vóór de instelling start met de uitvoering van JB/JR-werkzaamheden (starttoets)
- de tweede keer ca. zes maanden na de laatste dag van de starttoets (extra implementatie-audit)



## 6. GERICHTHEID VAN DE AUDITOR

### 6.1 AUDITEN IN RELATIE TOT DE OPBOUW VAN HET NORMENKADER

Het normenkader is opgebouwd rondom de jeugdige en het gezin. Veel deskundigen en vertegenwoordigers uit het werkveld van jeugdbescherming en jeugdreclassering hebben aangegeven dat het gewenst is om de benadering zoals getekend in onderstaand figuur te hanteren:



De competenties van de professional in combinatie met de methoden die worden gehanteerd zijn cruciaal voor het realiseren van de doelstellingen en resultaten. Daarbij moet er sprake zijn van een organisatie die de professional en de methoden voldoende inbedt, faciliteert en die kaders stelt. Een optimale afstemming en samenwerking in de keten is essentieel om de resultaten te kunnen bereiken.

De vier genoemde elementen, professional, methode, organisatie en keten-samenwerking, komen terug als categorieën in het normenkader (B, C, D en E). Het normenkader start met een categorie (A) waaruit de bedoeling van de organisatie blijkt.

Deze vijf categorieën en de opbouw zoals gehanteerd in het normenkader geven de auditor de focus zoals bedoeld in de hierboven geschetste benadering. De eisen die gesteld worden aan de competenties van de auditoren zijn conform Annex 1 van de ISO/IEC 17021-1:2015 opgenomen in de procedures van de CI.

## 7. WEGING VAN AUDITRESULTATEN, SCHORSING EN INTREKKING VAN HET CERTIFICAAT

Bij de afsluiting van een audit wordt per eis een score toegekend:

- 2 punten als er geen afwijking is geconstateerd.
- 1 punt als een afwijking is aangetroffen die geen directe negatieve invloed heeft op de resultaten in het primaire proces en geen direct risico is voor het behalen van de gewenste resultaten.
- 0 punten als een afwijking is aangetroffen die een negatieve invloed kan hebben op de resultaten in het primaire proces.

### DE INITIËLE CERTIFICATIE

- a. Indien de organisatie op alle normen 2 punten scoort (dat wil zeggen dat er geen afwijkingen geconstateerd zijn) kan het certificaat worden toegekend.
- b. In die gevallen waarin 1 punt is toegekend moet de organisatie een plan van aanpak indienen. Het certificaat kan alleen worden toegekend nadat dit plan van aanpak is geaccordeerd; de implementatie wordt getoetst bij de eerstvolgende audit. Voor de waardering van de afwijkingen in deze eerstvolgende audit geldt wederom het genoemde onder a, b of c. Tevens moet voldaan worden aan hetgeen onder de aanvulling op § 9.1.2 van ISO/IEC 17021-1:2015 in § 5.4.2 Initiële certificatie is gesteld.
- c. Indien een eis is gewaardeerd met 0 punten, kan geen certificaat worden toegekend. De organisatie moet een plan van aanpak indienen. De implementatie van dit plan wordt binnen drie maanden na de laatste auditdag getoetst. Voor de waardering geldt wederom het genoemde onder a, b of c. Tevens moet voldaan worden aan hetgeen onder de aanvulling op § 9.1.2 van ISO/IEC 17021-1:2015 in § 5.4.2 Initiële certificatie is gesteld.

### AUDITS DIE WORDEN UITGEVOERD NADAT HET CERTIFICAAT VERLEEND IS

Bij audits die na de certificatie worden uitgevoerd, wordt op vergelijkbare manier beoordeeld. Als een eis wordt gewaardeerd met 1 of 0 punten moet de organisatie binnen 1 maand na de laatste auditdag een plan van aanpak hebben ingediend dat wordt geaccordeerd door de certificatie-instelling. In die gevallen waarin 1 punt is toegekend wordt de implementatie getoetst bij de eerstvolgende audit.

In die gevallen waarin 0 punten zijn toegekend wordt de implementatie binnen drie maanden na de laatste auditdag getoetst.

Als een plan van aanpak dat is opgesteld na een score van 0 punten niet adequaat blijkt te zijn geïmplementeerd, volgt een formele waarschuwing. De organisatie stelt een plan van aanpak op wat door de CI dient te worden geaccordeerd. De implementatie van het plan wordt uiterlijk drie maanden na de laatste auditdag geverifieerd. Indien de organisatie wederom 0 punten scoort volgt opschorting van het certificaat.

### VERSCHERPT TOEZICHT

In het geval dat de Rijksinspectie verscherpt toezicht instelt, zal de CI binnen 1 maand een short-notice audit uitvoeren om te bepalen in welke mate de organisatie onder verscherpt toezicht alsnog aan de certificatie-eisen voldoet. Afspraken over de wijze waarop de CI over een verscherpt toezicht in kennis wordt gesteld, wordt vastgelegd in een samenwerkingsprotocol tussen de CI en de Rijksinspectie.

## 8. INGANGSDATUM EN OVERGANGSREGELING

### 8.1 WIJZIGINGEN DIE VOORTKOMEN UIT WIJZIGINGEN IN ISO\IEC 17021

Wijzigingen in ISO\IEC 17021-1:2015 en/of bijbehorende documenten worden op toepasbaarheid getoetst waarna zij, voorzien van eventuele aanvullingen ook voor dit certificatieschema van toepassing zullen zijn. De bijbehorende overgangsregeling wordt gehanteerd.

### 8.2 WIJZIGINGEN DIE NIET VOORTKOMEN UIT ISO\IEC 17021

Bij wijzigingen in het certificatieschema en bijbehorend normenkader die niet voortkomen uit ISO\IEC 17021-1:2015 wordt aangegeven welke termijn de organisaties hebben om aan de gewijzigde normen te voldoen (paragraaf 8.3) vanaf het moment van publicatie daarvan in de Staatscourant. Voor de verwijzing naar normatieve documenten (H11.1) geldt dat de verwijzing betrekking heeft op de actuele versie van de documenten. Voor een gewijzigd normatief document geldt een algemene overgangstermijn van 3 maanden na de wijziging, tenzij in het betreffende document een andere overgangstermijn gesteld wordt.

### 8.3 OVERZICHT BELANGRIJKSTE WIJZIGINGEN IN CERTIFICATIESCHEMA VERSIE 2.0 MET OVERGANGSTERMIJN

- Wijzigingen naar aanleiding van de herziening van de ISO/IEC 17021 (H4, H5, H7, H8)  
*Geen overgangstermijn*  
*Jaartallen en paragraafnummer verwijzingen gewijzigd*
- Bepaling wet boven normenkader (H 1.1)  
*Geen overgangstermijn*  
*Algemene bepaling opgenomen dat Jeugdwet prevaleert boven normenkader*

- Starttoets (H4.2, H5.1, H5.2, H5.4.3)  
*Geen overgangstermijn*  
*Aanpassing van eisen voor instellingen die geen certificaat hebben en die met JB/JR-werkzaamheden willen starten*
- Sturingsindicatoren risicoanalyse (H9 D.5.3)  
*Overgangstermijn: 3 maanden vanaf publicatie*  
*Operationele eisen en indicatoren toegevoegd aan de eis van de risicoanalyse*
- Referenties (hoofdstuk 11, hoofdstuk 9 eis c1.1, d5.7, e1.2 en e3.1)  
*Geen overgangstermijn*  
*Onderscheid gemaakt in normatieve en informatieve documenten*

## 9. SCHEMA VAN NORMEN EN EISEN

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>A. Doelstelling van de organisatie</b>					
A.1 VISIE EN STRATEGIE					
A.1.1	De organisatie heeft een missie, een visie en een strategie voor JB en/of JR vastgesteld.	De organisatie heeft een vastgestelde missie, visie en strategie met concrete doelstellingen, die ten minste aandacht besteedt aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de doelstellingen zoals geformuleerd in de Jeugdwet</li> <li>• het belang van de dienstverlening van JB en/of JR voor jeugdigen en hun gezinnen</li> <li>• de rol van professionals</li> <li>• de gehanteerde methoden voor JB en/of JR</li> <li>• de wijze waarop verantwoorde hulp en de resultaten van JB en/of JR worden gerealiseerd</li> <li>• de bijdrage van de organisatie aan ketensamenwerking op het gebied van JB en/of JR</li> </ul>		Beschrijving missie, visie, strategie Meerjarenperspectief Jaarplannen	Missie, visie en strategie met doelstellingen zijn aanwezig en bevatten de genoemde punten. Uit interviews met professionals blijkt dat zij missie, visie en strategie kennen.
A.1.2	De organisatie heeft een voor de cliënt duidelijk aanbod in JB en/of JR.	De organisatie heeft haar aanbod in JB en/of JR voor jeugdigen en gezinnen duidelijk en begrijpelijk omschreven.  De organisatie communiceert haar aanbod op heldere wijze naar cliënten en ketenpartners.	Een uitvoerende organisatie voor jeugdreclassering dient tenminste twee begeleidingsvarianten aan te bieden: reguliere en intensieve (harde kern jongeren) en begeleiding.	Beschrijving van het aanbod in bijvoorbeeld folders, de website	Brochures, foldermateriaal zijn voor de cliënt makkelijk verkrijgbaar en toegankelijk. Vanuit cliëntonderzoek en gesprekken met cliëntvertegenwoordiging blijkt dat de jeugdige en gezin het aanbod als helder ervaren.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>Professionals</b>					
<b>B.1 VERANTWOORDE WERKTOEDELING EN REGISTRATIE</b>					
B.1.1	De organisatie zet geregistreerde professionals in en creëert daarmee een klimaat van goede beroeps-uitoefening.	De organisatie hanteert de norm van de verantwoorde werktoedeling.  De organisatie ondersteunt actief het registreren en herregistreren van haar professionals in het kwaliteitsregister jeugd of in het BIG-register.	De organisatie werkt met in het kwaliteitsregister Jeugd geregistreeerde jeugdprofessionals of maakt aannemelijk dat werktoedeling aan anderen niet leidt tot kwaliteitsverlies dan wel dat het noodzakelijk is anderen dat werk toe te delen (comply of explain).  De organisatie houdt een actuele registratie bij van de geregistreeerde professionals binnen de organisatie.	Kwaliteitskader Jeugd Beleid op kwaliteits-registratie of opleidings-beleid/competentiebeleid Werving- en selectiebeleid	De organisatie is aantoonbaar bezig met (voorbereiden op-) beroepsregistratie. Uit interviews met professionals blijkt dat zij gefaciliteerd worden voor en eigen verantwoordelijkheid nemen bij registratie. De organisatie werkt aantoonbaar met geregistreeerde jeugdprofessionals, tenzij zij aannemelijk kan maken dat werktoedeling aan anderen niet leidt tot kwaliteitsverlies dan wel dat het noodzakelijk is anderen dat werk toe te delen (comply of explain).

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>B.2 COMPETENTIES: KENNIS, INZICHT, VAARDIGHEDEN, ATTITUDE</b>					
B.2.1	De organisatie heeft vastgesteld welke eisen zij stelt aan competenties van de professionals.	<p>De organisatie heeft beschreven over welke functie-specifieke competenties de professionals moeten beschikken. Deze competenties moeten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gericht zijn op het belang en de eigen kracht van de jeugdige en het gezin</li> <li>• de eisen uit de Jeugdwet</li> </ul> <p>In de beschrijving van deze competenties wordt aangesloten op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het competentieprofiel voor de jeugdzorgwerker en het competentieprofiel voor de gedragswetenschapper</li> <li>• de competenties die worden vereist bij de door de organisatie gehanteerde methode(n) voor het werken in gedwongen kader (zie verder bij C. Methoden)</li> </ul>	<p>Er zijn competentieprofielen, waarbij aandacht is voor de specifieke competenties die nodig zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de uitvoering van JR</li> <li>• de uitvoering van voogdij, specifiek het wettelijk vertegenwoordigerschap</li> <li>• de uitvoering van OTS</li> <li>• de uitvoering van dubbele maatregelen</li> </ul>	Competentieprofielen (NJI en Kwaliteitsregister Jeugd)	Competentieprofielen zijn aanwezig en actueel met herkenbare aandacht voor genoemde specifieke competenties.
B.2.2	De organisatie zet professionals in die beschikken over de vastgestelde relevante competenties.	<p>De organisatie stuurt op en faciliteert professionals in het beschikken over en toepassen van de vastgestelde competenties (zie B.2.1.).</p> <p>De professionals kunnen laten zien dat ze beschikken over of bezig zijn zich te bekwamen in de relevante competenties die door de organisatie zijn vastgesteld (zie B.2.1.).</p>	In reflectie-activiteiten binnen de eigen organisatie, aansluitend bij de registratie-eisen, en in samenwerking met ketenorganisaties, wordt aantoonbaar expliciet aandacht besteed aan de competenties die het werken in een gedwongen kader vereist.	Opleidingsbeleid/competentiebeleid (incl. beleid op bijvoorbeeld intervisie, supervisie, reflectie) Portfolio/Voortgang opleidingsplan	Voorbeelden van genoemde beleidsdocument- en zijn aanwezig. Uit registraties van en over professionals blijkt dat ontwikkeling van competenties conform de competentieprofielen gevolgd worden. Registraties van reflectieactiviteiten zijn aanwezig, met daarin duidelijke gerichtheid op competenties in het gedwongen kader, conform de competentieprofielen. Professionals kunnen deze toelichten en tijdens het bijwonen van het overleg kan dit worden waargenomen.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
B.2.3	De organisatie faciliteert training, opleiding en deskundigheidsbevordering waar dit van toepassing is om de benodigde bekwaamheid te verwerven en te behouden.	<p>De organisatie heeft een vastgelegde opleidingsstructuur en opleidingsplannen inclusief budget, met duidelijke eind-termen, tussentijds toetsen en audits met een duidelijke gerichtheid op continu leren.</p> <p>De plannen sluiten, voor wat betreft geregistreerde jeugdprofessionals, aan bij de na- en bijscholingeisen van het kwaliteitsregister jeugd.</p> <p>De opleidingsstructuur en de opleidingsplannen binnen de organisatie zijn enerzijds gericht op het toepassen van de door de organisatie vastgestelde en gehanteerde methode(n) voor het werken in het gedwongen kader, en anderzijds gericht op de eisen verbonden aan de (her)registratie in het kwaliteitsregister jeugd.</p> <p>De opleidingsstructuur en de opleidingsplannen bevatten een inwerkprogramma voor nieuwe professionals.</p> <p>De organisatie stuurt actief op de uitvoering van het vast-gestelde opleidingsplan.</p> <p>De professionals volgen conform het vastgestelde opleidingsplan de vereiste training, opleiding en deskundigheidsbevordering.</p>	% van de nieuwe professionals dat binnen uiterlijk 12 maanden het inwerk-programma van de organisatie heeft gevolgd.	<p>Opleidingsbeleid/ -structuur/competentie-beleid</p> <p>Opleidingsplannen</p> <p>Inwerkprogramma</p> <p>Portfolio/voortgang opleidingsplan</p>	<p>Genoemd beleid is aanwezig met daarin duidelijk herkenbaar: de toetsingsstructuur en gerichtheid op de methode en registratie. Registraties van het volgen van opleidingsplan zijn aanwezig. Professionals bevestigen deze en lichten deze toe.</p> <p>Registraties van inwerkprogramma's van nieuwe medewerkers zijn aanwezig.</p> <p>In de gerichtheid van de opleidingsstructuur en de opleidingsplannen wordt het toepassen van de door de organisatie vastgestelde en te hanteren methode afgewogen tegen de gewenste professionele autonomie.</p>

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
B.2.4	De organisatie zet professionals in die handelen op basis van de door de organisatie vastgestelde en gehanteerde methode(n).	<p>De organisatie zorgt ervoor dat de professionals de beschikking hebben over de door de organisatie vastgestelde en gehanteerde methode(n).</p> <p>De organisatie stelt vast of professionals ‘methode-integer’ handelen, volgens de door de organisatie vastgestelde en gehanteerde methode(n)en de voor de beroepsgroep geldende richtlijnen en beroepscode.</p>		<p>Beschrijvingen methoden, instrumenten</p> <p>Procesbeschrijvingen/ werkwijzen</p> <p>Richtlijnen vanuit beroepsorganisaties en NJI, evt. vertaald voor de eigen organisatie</p> <p>Registraties van toetsen ‘methode-integer’ handelen</p>	<p>De vastgestelde methode is via genoemde documenten aantoonbaar beschikbaar voor professionals.</p> <p>Registraties van het toetsen van methode-integer handelen zijn aanwezig. Professionals kunnen deze toelichten en model-integer handelen kan door het bijwonen van overleg worden waargenomen.</p> <p>Het toepassen van de door de organisatie vastgestelde en te hanteren methode(n) wordt afgewogen tegen de gewenste professionele autonomie.</p>
B.2.5	De organisatie zet professionals in die hun bevoegdheden kennen en er naar handelen.	<p>De organisatie stelt de verdeling van bevoegdheden tussen de professionals (met in acht-neming van de door de beroepsgroepen ontwikkelde richtlijnen) vast, overeenkomstig de norm van de verantwoorde werktoedeling.</p> <p>De organisatie schept, bewaakt en bevordert de condities waaronder de professionals hun bevoegdheden kunnen kennen en er naar kunnen handelen.</p>		<p>Competentieprofielen</p> <p>Professioneel statuut</p> <p>Kwaliteitskader Jeugd</p>	<p>De genoemde documenten zijn aanwezig.</p> <p>Verantwoordelijkheden en bevoegdheden liggen duidelijk vast en zijn toegankelijk voor professionals.</p> <p>Uit meerdere interviews met professionals blijkt dat ze deze kennen en ernaar handelen.</p>
B.2.6	De organisatie werkt in de uitvoering van JB en JR, met diensten en deskundigheid van derden die zijn gekwalificeerd.	Als de organisatie jeugdbeschermings- en/of jeugdreclasseringsdiensten van een andere organisatie inkoop, moet dit een gecertificeerde organisatie zijn met geregistreerde professionals. Zij past daarbij de norm van de verantwoorde werktoedeling toe.		<p>Beleid inkoop/inzet diensten door derden</p> <p>Overzicht gecertificeerde derde partijen waarbij ingekocht mag worden</p>	Vergelijking ingekochte diensten met het overzicht van derde partijen.



Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>B.3 KENNISDELING EN REFLECTIE</b>					
B.3.1	De organisatie zet professionals in die kennisdeling, zelfreflectie en intercollegiale reflectie systematisch hanteren.	<p>De organisatie stelt vast over welke onderwerpen en met welke regelmaat er binnen de organisatie kennisdeling moet plaatsvinden, met een gerichtheid op het belang van jeugdigen en hun gezinnen.</p> <p>De organisatie stelt de professionals in staat om kennis te delen over de vastgestelde onderwerpen.</p> <p>De organisatie stelt de professionals in staat om systematisch te reflecteren op hun handelen door het faciliteren van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• intervisie (intercollegiaal)</li> <li>• supervisie</li> <li>• reflectie (persoonlijk)</li> </ul>	De professionals leggen de resultaten van zelfreflectie en intercollegiale reflectie vast. Deze registraties zijn input voor het volgen van de ontwikkeling van de professionals.	Beleid op/instrumenten voor intervisie, supervisie, reflectie Competentiebeleid Registraties van reflectie-activiteiten	Er is een systematiek met instrumenten voor kennisdeling zelfreflectie en intercollegiale toetsing. Er zijn registraties (geanonimiseerd) van professionals over zelfreflectie en intercollegiale toetsing. Zie ook B.2.2. Uit meerdere interviews met professionals blijkt dat de systematiek wordt gefaciliteerd en dat registraties input zijn voor het volgen van de ontwikkeling van professionals.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>B.4 MONITOREN EN EVALUEREN</b>					
B.4.1	De organisatie bewaakt de kwaliteit van de bekwaamheden van professionals.	<p>De organisatie hanteert een systematiek om jaarlijks te beoordelen of de investeringen in het verwerven, behouden en actualiseren van bekwaamheid van professionals doeltreffend zijn.</p> <p>De organisatie neemt op basis van deze beoordeling de noodzakelijke maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de bekwaamheden van de professionals.</p>	<p>De organisatie registreert jaarlijks:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de vordering op bekwaamheden van de professionals conform de gehanteerde systematiek</li> <li>• de verbeter-plannen die voortkomen uit de beoordelingen</li> <li>• de resultaten van de verbeter-acties na uitvoer van de verbeterplannen</li> </ul>	Competentiebeleid/ beoordelingsbeleid	<p>Systematiek voor beoordeling competenties is aanwezig.</p> <p>Registraties van verbeterplannen en resultaten daarvan zijn aanwezig.</p> <p>Uit meerdere interviews met professionals (en dossiers/portfolio's) of uit het bijwonen van overlegvormen, blijkt dat de systematiek werkt.</p>
B..4.2	De organisatie faciliteert de kwaliteit van de toepassing van de vastgestelde en gehanteerde protocollen en richtlijnen.	<p>De organisatie hanteert een systematiek om de kwaliteit van de toepassing van de gehanteerde protocollen en richtlijnen door de professionals te beoordelen en te bevorderen.</p> <p>De organisatie neemt op basis van deze beoordeling de noodzakelijke maatregelen ter verbetering van de toepassing van deze protocollen en richtlijnen.</p>		Competentiebeleid/ beoordelingsbeleid	<p>Systematiek voor beoordeling van de toepassing van protocollen en richtlijnen is aanwezig. Dit kan onderdeel zijn van het competentiebeleid/beoordelingsbeleid.</p> <p>Uit meerdere interviews met professionals blijkt dat de systematiek werkt.</p>

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>Methoden</b>					
<b>C.1 SELECTIE</b>					
C.1.1	De organisatie en haar professionals werken met vastgestelde en beschreven methoden of met een methode die geschikt is voor de taak en de doelstellingen van JB en/of JR die in ontwikkeling en veelbelovend is.	<p>1. De organisatie heeft vastgesteld en beschreven welke methode(n) de professionals in de organisatie moeten hanteren of heeft een projectplan waarin een methode is beschreven die in ontwikkeling en veelbelovend is, en die geschikt is voor JB en/of JR.</p> <p>2. De organisatie stuurt actief op het werken met de vastgestelde en beschreven methoden of de methode(n) die in ontwikkeling en veel-belovend zijn (methodologische integriteit).</p>	<p>Van de methode(n) die de organisatie selecteert of ontwikkelt moet beschreven zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de vastgestelde algemene werkzame factoren</li> <li>• de theoretische onderbouwing</li> <li>• de borging van wettelijke vereisten passend bij de betreffende maatregel</li> <li>• doel en beoogde resultaten in de praktijk</li> <li>• de wijze waarop participatie van jeugdigen en het gezin plaatsvindt</li> <li>• eisen die worden gesteld aan de professional</li> <li>• een door de organisatie vastgestelde methode voor risico-taxatie op casusniveau.</li> </ul> <p>Voor JR geldt daarnaast dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voldaan moet worden aan de specifiek werkzame factoren zoals vermeld in het normenkader.</li> <li>• het begeleidings-traject altijd een onderling afhankelijke vaststelling van de in te zetten jeugdhulp, plan-, uitvoerings- en evaluatiefase bevat.</li> <li>• het Plan van Aanpak de doelen die worden nagestreefd, de wijze waarop dit gebeurt, de voorgenomen activiteiten met betrekking tot de jeugdige en zijn systeem en de momenten van evaluatie beschrijft.</li> <li>• het vaststellen van de in te zetten jeugdhulp en het maken en evalueren van het plan van aanpak altijd een gezamenlijke activiteit van de professional met de jeugdige, zijn ouders/ opvoeders en andere relevante actoren (school, politie bijv.) is.</li> <li>• Bij gestructureerde risicotaxatie gebruik wordt gemaakt van, dan wel voortgeborduurd wordt op een gestructureerd risicotaxatie-instrument waarmee wordt aangesloten bij de door andere organisaties in de jeugdstrafrechtketen gehanteerd instrumenten. Indien over een gestructureerde instrument of het gebruik ervan landelijke afspraken gelden worden die gevolgd (Landelijk Instrumentarium Jeugdstrafrechtketen (LIJ)).</li> </ul>	<p>Beschrijving missie, visie, strategie</p> <p>Beschrijvingen methoden</p> <p>Procesbeschrijvingen/ werkwijzen</p> <p>Landelijk Instrumentarium Jeugdstrafrechtketen (LIJ)</p>	<p>Van de gekozen methode (bestaand of nieuw) zijn alle genoemde elementen beschreven.</p> <p>In processen en procedures is de methode verankerd.</p> <p>Er is een duidelijk aantoonbare wijze van sturen op methode-integer werken.</p> <p>Uit meerdere interviews met professionals of uit het bijwonen van overleg blijkt dat zij actief worden gestuurd op en gefaciliteerd in het juist hanteren van de methode.</p>

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
C.1.2	De organisatie bepaalt welke jeugdhulp is aangewezen.	De organisatie overlegt jaarlijks een verslag over de ervaring met beschikbare of benodigde jeugdhulp ten behoeve van het inkoopbeleid van de gemeente. De professional heeft vast-gesteld welke jeugdhulp moet worden ingezet en organiseert de inzet van deze jeugdhulp. Daarbij is van belang: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dat de professional beschikt over en gebruik maakt van de sociale kaart;</li> <li>• dat de jeugdhulp past bij de doelgroep en de problematiek.</li> </ul>		Overzicht en beschrijvingen jeugdhulp: interventies en jeugdhulpaanbieders bij wie mag worden ingezet, gekoppeld aan doelgroepen Sociale kaart Afspraken en verslagen over ervaringen met jeugdhulp t.b.v. inkoopbeleid gemeenten/ inkoop-adviezen	(Voorbeelden van) genoemde documenten zijn aanwezig. Uit dossier- casuonderzoek en gesprekken met professionals blijkt dat: <ul style="list-style-type: none"> <li>• jeugdhulp/interventies worden ingezet bij de toegestane aanbieders;</li> <li>• passend bij de doelgroep en problematiek;</li> </ul> de effectiviteit van deze interventies standaard worden geëvalueerd.
<b>C.2 MONITORING, EVALUATIE, INNOVATIE</b>					
C.2.1	De organisatie werkt met de meest optimale en geactualiseerde toepassingen van de gehanteerde methode(n).	De organisatie voert systematisch onderzoek uit (of laat onderzoek uitvoeren) naar de wijze waarop de gehanteerde methoden worden toegepast en of deze toepassing leidt tot de gewenste resultaten.  De organisatie stuurt op basis van de resultaten van dit onderzoek zo nodig bij.	De organisatie voert onder meer evaluaties op casusniveau uit en gebruikt deze resultaten voor onderzoek naar effecten van de gehanteerde methoden.  De organisatie registreert de resultaten van onderzoek naar effecten van toepassing van de gehanteerde methode(n).  De organisatie beschrijft de resultaten van de verbeteringen die voortkomen uit dit onderzoek.	Beschrijving van wijze waarop methoden worden onderzocht of geëvalueerd Effectonderzoeken Evaluaties methoden	Effectonderzoeken en evaluaties zijn aanwezig, waaruit duidelijk plan, do, review blijkt.
C.2.2	De organisatie is actief op het gebied van innovatie en speelt waar nodig in op actuele ontwikkelingen.	De organisatie laat zien dat ze zich voortdurend op de hoogte stelt van de 'state of the art' in methoden en interventies en past de vastgestelde en gehanteerde methode(n) indien noodzakelijk aan.		Innovatiebeleid Innovatietrajecten Evaluatie methoden	Voorbeelden van genoemde documenten en registraties zijn aanwezig.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>De organisatie</b>					
<b>D.1 PARTICIPATIE VAN JEUGDIGEN EN GEZIN</b>					
D.1.1	De organisatie communiceert op effectieve wijze met de jeugdige en het gezin.	De organisatie organiseert op effectieve wijze de communicatie met de jeugdige en het gezin zowel op individueel niveau als op organisatieniveau.  De organisatie beoordeelt de effectiviteit van de communicatie met de jeugdige en het gezin en neemt zo nodig maatregelen ter verbetering hiervan.	De jeugdige en het gezin worden ten minste geïnformeerd over (wijzigingen in): <ul style="list-style-type: none"> <li>• de rechten en plichten van de jeugdige en het gezin</li> <li>• de afgesproken dienstverlening, en de continuïteit hierin, in het Plan van Aanpak</li> <li>• de status van het plan van aanpak</li> <li>• de wijze waarop de jeugdige en het gezin feedback kan geven aan de organisatie en invloed kan hebben op het beleid van de organisatie (bijvoorbeeld cliëntenraad)</li> <li>• calamiteiten, incidenten en ongewenste gebeurtenissen betreffende de casus</li> </ul>	Procesbeschrijvingen/ werkwijzen Reglement cliëntenraad gebaseerd op art. 4.2.5 t/m 4.2.11 Jeugdwet Procesbeschrijving/ werkwijze cliënt-betrokkenheid	Genoemde documenten zijn aanwezig. In gesprekken met de cliëntenraad of cliënten blijkt dat de jeugdigen en de gezinnen worden geïnformeerd over de genoemde punten. Uit gesprekken met management blijkt dat men beoordeelt of de communicatie effectief is (door bijv. cliëntenraadpleging, audits).
D.1.2	De organisatie zorgt voor participatie en betrokkenheid van jeugdigen en hun gezinnen.	De organisatie organiseert op effectieve wijze de participatie en betrokkenheid van jeugdigen en hun gezinnen.  De organisatie beoordeelt de effectiviteit van de organisatie van participatie en betrokkenheid van jeugdigen en hun gezinnen en neemt zo nodig maatregelen ter verbetering hiervan.	Een organisatie met meer dan tien professionals werkzaam, heeft een cliëntenraad ingericht. De organisatie heeft vormen van cliëntparticipatie georganiseerd (bijv. cliëntenpanels).	Reglement cliëntenraad gebaseerd op art. 4.2.5 t/m 4.2.11 Jeugdwet Procesbeschrijving werkwijze cliëntbetrokkenheid	Er is een cliëntenraad. Uit gesprekken met de cliëntenraad, cliënten, professionals en management blijkt dat er sprake is van vormen van cliëntparticipatie waarvan de effectiviteit wordt beoordeeld.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
D.2 PERSONELE ORGANISATIE					
D.2.1	De organisatie werkt met caseloads van professionals die zijn toegewezen op basis van de matching tussen gezin, jeugdige en professional.	De organisatie beschrijft welke manier zij hanteert om een optimale match tussen professional en jeugdige en gezin te realiseren, rekening houdend met continuïteit van zorg.  De organisatie toont aan dat de gekozen manier wordt toegepast.		Procesbeschrijving/ werkwijze instroom, wachtlijsten Professioneel statuut	Voorbeelden van genoemde documenten zijn aanwezig. Uit gesprekken met professionals en cliëntvertegenwoordigers en uit dossier-onderzoek blijkt dat de werkwijze wordt toegepast.
D.2.2.	De organisatie hanteert een professioneel statuut.	De organisatie heeft een eigen professioneel statuut vastgesteld (of het door JN ontwikkelde modelstatuut overgenomen) als een binnen de organisatie geldend reglement van rechten, plichten en bevoegdheden van de professional in relatie tot de organisatie. Een professioneel statuut geeft aan onder welke condities geregistreerde professionals hun werkzaamheden verantwoord kunnen uitvoeren (een professioneel statuut maakt het mogelijk dat geregistreerde jeugdprofessionals hun werkzaamheden kunnen verrichten met inachtneming van de beroepsethische normen waaraan zij door hun beroepsregistratie zijn gebonden).  De organisatie stuurt op het handelen naar het vastgestelde professionele statuut.		Professioneel statuut	Er is een professioneel statuut aanwezig. Uit meerdere interviews met professionals blijkt dat het professioneel statuut bekend is en dat het hen helpt om hun werkzaamheden verantwoord te kunnen uitvoeren.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
D.3 BEDRIJFSMATIGE ORGANISATIE					
D.3.1	De organisatie bevindt zich in een financieel gezonde situatie.	De organisatie kan over de afgelopen vijf jaar goedkeurende verklaringen van de accountant overleggen <sup>1</sup> .		Accountantsverklaringen	Over de afgelopen vijf jaar zijn goedkeurende accountantsverklaringen aanwezig. Voor nieuwe organisaties geldt een door de financier goedgekeurd (ondernemings-)plan.
D.4 FACILITEITEN					
D.4.1	De organisatie biedt de professional de faciliteiten die nodig zijn om het werk rondom jeugdige en het gezin optimaal te organiseren.	<p>De organisatie stelt met de professionals vast welke faciliteiten de professionals nodig hebben om hun werk te kunnen organiseren en uitvoeren conform de eisen in dit certificeringsschema.</p> <p>De organisatie biedt de vastgestelde faciliteiten aan de professionals.</p> <p>De professionals ervaren voldoende facilitaire ondersteuning bij het organiseren en uitvoeren van hun werk.</p>	<p>De organisatie zorgt ten minste voor de volgende noodzakelijke facilitaire ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT</li> <li>• spreekruimtes</li> <li>• veilige werkomgeving</li> <li>• juridische ondersteuning</li> <li>• administratieve ondersteuning</li> <li>• crisisondersteuning</li> </ul> <p>De professional heeft toegang tot alle (digitale) informatie die in een casus van belang is, met inacht-neming van de privacywetgeving.</p>	Werkwijzen gebaseerd op bijvoorbeeld: privacy-tool VWS, LIJ, Jeugdhulpnet RI&E rapportages, crisisplannen	Door visuele waarneming en uit interviews met professionals blijkt dat de professional ondersteund wordt op de genoemde punten.

<sup>1</sup> Hierbij wordt rekening gehouden met het feit dat in een transitiejaar wellicht geen verklaring kan worden afgegeven. Een toelichting door de accountant hierover volstaat dan.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
D.5 PROCESSEN EN RESULTATEN					
D.5.1	De organisatie hanteert vastgestelde werkwijzen voor onderdelen van wet- en regelgeving die gelden voor JB en/of JR.	De organisatie heeft werkwijzen bepaald, vastgelegd en gecommuniceerd naar professionals en jeugdigen en hun gezinnen, over de relevante wettelijke onderwerpen.  De organisatie stuurt op het hanteren van deze werkwijzen door de professionals en daarmee op het handelen naar wet- en regelgeving.	De organisatie heeft werkwijzen bepaald, vastgelegd en gecommuniceerd over minimaal de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• informatie-voorziening</li> <li>• klachtafhandeling</li> <li>• Incident- en calamiteitrichtlijnen</li> <li>• medezeggenschap</li> <li>• bejegening van jeugdigen en hun gezinnen</li> <li>• continuïteit in bezetting</li> <li>• beschikbaarheid van professionals</li> <li>• bereikbaarheid van medewerkers en 7 x 24 uur</li> <li>• werkstroombeheer en/of (voorkomen van -) wachtlijsten</li> <li>• risicotaxatie en risicobeheersing</li> <li>• veiligheidsborging</li> <li>• dubbele maatregelen</li> </ul>	Procesbeschrijvingen/ werkwijzen Systematiek/ instrumenten risico-analyse en risicomanagement Planning & controlcyclus Jaardocument maatschappelijke verantwoording	De beschrijvingen van de werkwijzen op deze onderwerpen zijn aanwezig, al dan niet in aparte procedures of protocollen.  Uit meerdere interviews met professionals, ondersteund door registraties, blijkt dat zij bekend zijn met en gestuurd en gecoacht worden op het handelen naar de vastgestelde werkwijzen.
D.5.2	De organisatie past aantoonbaar de principes van Plan-Do-Review toe op alle processen die relevant zijn voor het behalen van de resultaten.	De organisatie beschrijft haar belangrijkste (primaire) processen en benoemt en borgt in die processen de minimale eisen waaraan voldaan moet worden.  De organisatie bepaalt op welke wijze zij de doeltreffende en doelmatige uitvoering van de primaire processen borgt, beheerst en continu verbetert.  De organisatie neemt procesmaatregelen die nodig zijn om geplande resultaten te behalen.	De organisatie stelt in haar (primaire) processen ten minste eisen aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de betrokkenheid van de jeugdige en het gezin in het proces</li> <li>• de gehanteerde methoden</li> <li>• competenties van de professional</li> <li>• de afstemming met het netwerk, de ketenpartners</li> <li>• de naleving van wet- en regelgeving</li> <li>• de vastlegging van gegevens voor beleidsinformatie (conform het Ontwerpbesluit Beleidsinformatie Jeugdzorg)</li> </ul>	Procesbeschrijvingen met normen/indicatoren op de genoemde onderwerpen	De processen zijn aanwezig en de organisatie laat zien hoe deze processen worden geëvalueerd, bijgesteld en verbeterd, altijd tegen het licht van de te bereiken resultaten.



Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
D.5.3	De organisatie werkt op doel-treffende wijze met organisatiegerichte risicoanalyse en –risico-management.	<p>De organisatie stelt een systematiek vast voor het uitvoeren van organisatie-gericht risicomangement.</p> <p>De organisatie voert samen met de professionals regelmatig een organisatiegerichte risico-inventarisatie en -risicoanalyse uit op de meest belangrijke primaire processen.</p> <p>De organisatie stuurt op het beheersen van de vastgestelde belangrijkste organisatierisico's.</p>	<p>In de systematiek voor het uitvoeren van organisatiegericht risicomangement worden in ieder geval de kans en de ernst van bedreigingen van primaire processen in kaart gebracht.</p> <p>De risicoanalyse moet in elk geval worden uitgevoerd op de JB- en JR-processen, waaronder de processen gericht op de continuïteit van jeugdbescherming en jeugdreclassering, en op de processen rond de competenties van professionals.</p> <p>De resultaten van de risicoanalyse moeten input zijn voor verbetering. Het perspectief moet cliëntgericht zijn.</p>	Werkwijze voor uitvoeren van risicoanalyse en risico-inventarisatie op processen	<p>Er is een aantoonbare werkwijze voor risico-management voor primaire processen. Uit registraties en bijgestelde proces-beschrijvingen blijkt dat die (samen met de professionals) met enige regelmaat wordt uitgevoerd.</p> <p>Uit interviews met professionals blijkt dat zij een aantal belangrijke risico's in hun processen kunnen noemen en weten hoe die beheerst worden. Het gaat dan vooral om die risico's die het resultaat of de bedoeling kunnen beïnvloeden.</p>
D.5.4	De organisatie werkt met relevante meetbare proces-indicatoren om op prestaties in processen te kunnen sturen en zich daarover te kunnen verantwoorden.	<p>De organisatie stelt samen met de professionals vast welke indicatoren zij hanteert om de prestaties van de processen te meten.</p> <p>De organisatie stuurt op de afgesproken indicatoren, interpreteert de resultaten en genereert hieruit beleids-informatie om de effectiviteit van de eigen organisatie te kunnen toetsen.</p>	<p>De organisatie houdt een actuele registratie bij van de volgende indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• % van plannen van aanpak dat gemaakt is en gevolgd wordt op basis van de gehanteerde methode</li> <li>• % van de contactregistraties in het cliëntendossier waarin het eerste face-to-face-contact met jeugdige binnen vijf dagen na aan-melding heeft plaatsgevonden.</li> <li>• % aanmeldingen waarin binnen vijf dagen een professional is aangewezen en gemeld in cliënt-systeem.</li> <li>• % tijdige meldingen aan de RvdK ten behoeve van de toetsende taak van de RvdK</li> <li>• Tijdigheid rapportage</li> <li>• % cliënten met een maatregel</li> <li>• gemiddelde door-looptijden voor maatregelen</li> <li>• % cliënten met een machtiging UHP (JB)</li> <li>• gemiddelde duur UHP (JB)</li> </ul>	Jaarplannen, jaar-verslagen (maand- of kwartaal-) rapportages	Er zijn planmatige registraties op de genoemde indicatoren. De registraties zijn onderdeel van de P&C-cyclus/de jaarplannen en er wordt actief op gestuurd. Dit laatste blijkt ook uit gesprekken met management en professionals.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
D.5.5	De organisatie werkt met afgesproken relevante, meetbare resultaatindicatoren en kan zich daarover verantwoorden.	<p>De organisatie heeft samen met de gemeenten een aantal resultaat-indicatoren benoemd, aan de hand waarvan zij structureel inzicht heeft in de meest relevante resultaten.</p> <p>De organisatie stuurt op en verantwoordt zich over de vastgestelde en afgesproken resultaatindicatoren.</p> <p>De organisatie geeft invulling aan de afspraken die met de gemeenten zijn gemaakt in het kader van het realiseren van en verantwoorden over de afgesproken resultaten (en resultaat-indicatoren).</p>		<p>Prestatie-indicatoren (resultaat-indicatoren) overeengekomen met gemeente/ prestatiedocument</p> <p>Verslagen voortgang prestatieafspraken</p>	<p>Er zijn prestatieafspraken met de gemeente aanwezig (alleen indien er al een contract is met de gemeente). In veel situaties zal dat niet het geval zijn en moeten er een aantoonbare aanpak zijn voor realisatie van deze norm in de toekomst.</p>
D.5.6	De organisatie hanteert een effectieve planning & control-cyclus.	<p>De organisatie heeft een planning &amp; controlcyclus vastgesteld en hanteert deze.</p> <p>De organisatie evalueert regelmatig de gehanteerde planning &amp; controlcyclus en neemt waar nodig maatregelen om de effectiviteit te verhogen.</p>	<p>De vastgestelde en gehanteerde planning &amp; controlcyclus maakt het mogelijk om in ieder geval te sturen op en verantwoording af te leggen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• resultaten voor jeugdigen en gezinnen</li> <li>• resultaten voor professionals</li> <li>• financiële en operationele resultaten (productie, bereik, financiën)</li> </ul>	Planning & Controlcyclus	Er is een Planning & Controlcyclus aanwezig die de genoemde resultaten bevat. Uit gesprekken met het management blijkt dat de Planning & Controlcyclus wordt gevolgd.
D.5.7	De organisatie hanteert het jaardocument maatschappelijke verantwoording.	De organisatie stuurt op de afgesproken prestaties die in het jaardocument zijn vastgelegd en verantwoordt zich daarover.		Jaardocument jeugdzorg	Er zijn jaardocumenten maatschappelijke verantwoording (of vergelijkbare jaar-documenten) aanwezig.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
D.6 LERENDE ORGANISATIE: MONITORING EN EVALUATIE					
D.6.1	De organisatie evalueert en verbetert periodiek de werkzaamheid van haar processen en de resultaten die geleverd worden.	<p>De organisatie stelt een systematiek, inclusief de evaluatiemethoden, vast voor het periodiek evalueren van de werkzaamheid van haar processen.</p> <p>De organisatie zorgt dat de resultaten van deze evaluaties leiden tot inzicht in de werkzaamheid van haar processen en neemt indien nodig maatregelen ter verbetering van beleid en/of processen en/of procedures.</p> <p>De organisatie evalueert regelmatig haar verbetercyclus en stelt indien nodig bij.</p>	<p>Minimaal is er sprake van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• risico-evaluaties</li> <li>• interne audits</li> <li>• directie-beoordelingen op het management-systeem</li> <li>• beoordelingen in het kader van de planning &amp; controlcyclus.</li> </ul> <p>Daarnaast maakt de organisatie voor het evalueren van de werkzaamheid van processen en resultaten bewuste en passende keuzes uit de volgende evaluatiemethoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zelfevaluatie op professionals, methodieken, organisatie, ketensamenwerking</li> <li>• peer reviews</li> <li>• klanttevredenheids- en ervaringsmetingen</li> <li>• medewerker-tevredenheid-metingen</li> </ul> <p>en neemt deze keuzes op in haar systematiek van verbeteren.</p>	<p>Planning &amp; controlcyclus</p> <p>Beschrijving evaluatiemethoden</p>	<p>Er worden (naast risico-evaluaties, interne audits, directiebeoordelingen en beoordelingen in het kader van de planning &amp; controlcyclus) ook minimaal twee andere vormen van evaluaties aantoonbaar en met regelmaat toegepast.</p> <p>Uit registraties en gesprekken met professionals en management blijkt dat de uitkomsten worden gebruikt om verbetermogelijkheden te benoemen en verbeteringen te realiseren.</p>

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>Ketensamenwerking</b>					
E.1. SAMENWERKING OP NIVEAU VAN ORGANISATIES					
E.1.1	De organisatie is in verbinding met de belangrijkste ketenpartners waarmee zij gezamenlijk het resultaat in de keten bereiken.	De organisatie bepaalt samen met de gemeenten welke organisaties zij als belangrijke ketenpartners zien. Dit zijn in ieder geval: AMHK, OM, Rechtbanken, JJI's, Politie, RvdK, Gemeenten.  De organisatie maakt inzichtelijk op welke onderdelen er met deze ketenpartners wordt samengewerkt en waar de samenwerking uit bestaat.	De organisatie maakt concreet verbinding met het voorveld (organisaties die in de keten vóór de uitvoerende instelling plaatshebben), met de toeleiding naar passende zorg in JB en/of JR en naar nazorg.	Samenwerkingsconvenanten (Landelijke) samenwerkingsafspraken en –protocollen	Convenanten en afspraken zijn aanwezig. Uit gesprekken met management en professionals blijkt een bewustzijn van de relevante partners en de eigen rol in de keten.
E.1.2	De organisatie levert een passende bijdrage aan ketenafspraken waarin de jeugdige en het gezin centraal staan.	De organisatie bepaalt samen met de betreffende gemeenten wat passend is in haar bijdrage aan ketensamenwerking.  De organisatie leeft de landelijke samenwerkings-afspraken en –protocollen na, waaronder in elk geval de landelijke richtlijnen over doorlooptijden in de keten, en faciliteert haar professionals hierin.  De organisatie kan laten zien dat zij haar bijdrage, zoals is afgesproken met de ketenpartners, op de hierboven genoemde onderwerpen heeft gerealiseerd.	De organisatie kan laten zien dat er een passende bijdrage wordt geleverd aan het maken en realiseren van ketenafspraken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• visie op ketensamenwerking</li> <li>• resultaten van de keten</li> <li>• verantwoordelijkheidsverdeling in de keten</li> <li>• communicatie met ketenpartners</li> <li>• het uitwisselen van persoonsgegevens</li> <li>• afhandeling van afwijkingen (klachten, incidenten)</li> <li>• doorlooptijden</li> <li>• toepassing instrumentarium voor risicotaxatie en diagnostiek</li> <li>• melden van kindermishandeling conform de meldcode</li> <li>• warme overdracht en nazorg</li> <li>• anticiperen op meerderjarigheid</li> <li>• gerichtheid op langere termijn toekomst-perspectief</li> </ul>	Visie op ketensamenwerking, (landelijke) samenwerkingsafspraken en protocollen Landelijk Instrumentarium Jeugdstrafrecht-keten (LIJ)	Uit genoemde documenten en uit gesprekken met het management blijkt dat de organisatie haar bijdrage op de genoemde onderwerpen levert in de keten. Uit meerdere gesprekken met professionals blijkt dat zij haar professionals hierin faciliteert.

Certificatieeisen en –beoordeling uitvoerende organisaties Jeugdbescherming en/of jeugdreclassering					
NR.	Onderwerp	Eisen	Operationele eisen en indicatoren	Mogelijke documenten	Wijze van beoordeling
<b>E.2. SAMENWERKING OP CASUSNIVEAU</b>					
E.2.1	De organisatie werkt op een voor haar passende wijze mee aan het streven naar integrale hulpverlening.	De organisatie heeft beschreven op welke wijze uitvoering van taken bij betrokkenheid van verschillende organisaties in de keten op elkaar worden afgestemd.  De organisatie hanteert in de keten de vastgestelde wijze van samenwerking.  De organisatie en haar professionals nemen deel aan de voor de doelgroep relevante casusoverleggen.		Samenwerkingsconvenanten Overzicht rollen en taken bij samenwerking in de keten op casusniveau Beschrijving en registraties casusoverleggen	Uit voorbeelden van de genoemde documenten blijkt dat de organisatie haar eigen rol in de keten duidelijk heeft en daar regie op neemt. Uit meerdere gesprekken met professionals en management blijkt dat de eigen rol en de gerichtheid op integrale aanpak helder is. Ook blijkt hieruit dat wordt deelgenomen aan casusoverleggen in de keten.
<b>E.3. KETEN ICT</b>					
E.3.1	De organisatie levert een passende bijdrage aan optimale informatievoorziening binnen de keten.	De organisatie is binnen de keten in staat om geautomatiseerd en beveiligd informatie te kunnen uitwisselen conform de afspraken die daarover met V&J zijn gemaakt.  De professionals hebben toegang tot beschikbare informatie in de keten die nodig is voor de uitoefening van hun werk, met inacht-neming van de privacy-wetgeving.	Voor JR geldt dat het Master Gegevenswoordenboek Strafrechtsketen moet worden gebruikt.	Samenwerkingsconvenanten/ (landelijke) ketenafspraken over informatie-uitwisseling Master Gegevenswoordenboek Strafrechtsketen	Uit demonstratie van systemen, uit dossier-onderzoek en uit meerdere gesprekken met professionals blijkt dat de professionals toegang hebben tot de relevante informatie.
<b>E.4. MONITORING EN EVALUATIE</b>					
E.4.1	De organisatie toetst haar bijdrage aan de ketenafspraken en stuurt indien nodig bij.	De organisatie hanteert een systematiek voor het evalueren van de eigen bijdrage aan ketenafspraken en ketenresultaten.  De organisatie geeft opvolging aan de resultaten van de evaluatie in haar bijdrage aan ketenafspraken en ketenresultaten.		Evaluaties met ketenpartners	Uit geformuleerd beleid, de evaluaties en uit gesprekken met het management blijkt dat er sprake is van opvolging van evaluaties van de eigen bijdrage in de keten en van opvolging van resultaten.

## 10. DEFINITIES VAN VEEL GEBRUIKTE BEGRIPPEN IN DIT TOETSINGSKADER

### *Audit*

Een beoordeling op geschiktheid. De beoordeling wordt gedaan door toetsing van de organisatie aan eisen in het normenkader. Beoordeeld wordt of de resultaten op de eisen bijdragen aan de doelstellingen van de organisatie.

### *Certificatie*

De toekenning van een onafhankelijke verklaring dat een organisatie van jeugdbescherming en/of jeugdreclassering in voldoende mate voldoet aan de eisen in het normenkader.

### *Eis*

Behoeftte of verwachting die is geformuleerd en verplicht is gesteld voor een uitvoerende organisatie van jeugdbescherming en/of jeugdreclassering.

### *Document*

Richtinggevende beschrijving van bijvoorbeeld beleid of werkwijze.

### *Indicator*

Een meetbaar fenomeen dat een signalerende functie heeft en een aanwijzing geeft over de mate van (proces-)kwaliteit.

### *Keten*

De aaneenschakeling/ordening van opeenvolgende activiteiten van verschillende organisaties/professionals, gericht op het gezamenlijk bereiken van een vastgesteld resultaat. Het vertrek van de keten is de problematiek rondom de jeugdige en het gezin.

### *Methode*

Een uitgewerkte, specifieke denk- en werkwijze die wordt gehanteerd om resultaten in jeugdbescherming en jeugdreclassering te bereiken.

### *Netwerk*

Het geheel van organisaties/professionals dat samenwerkt rond een jeugdige en het gezin, niet noodzakelijkerwijs in opeenvolgende activiteiten.

### *Norm*

Het geheel van onderwerp, eisen en eventuele operationele eisen en indicatoren.

### *Normenkader*

Een overzicht van de normen gericht op het borgen van kwaliteit van de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering, met daarin de eisen waaraan minimaal moet worden voldaan door een uitvoerende organisatie van jeugdbescherming en/of jeugdreclassering.

### *Operationele eis*

Uitwerking van een norm en bijbehorende eis(en) in concrete praktijk-eisen en meetbare indicatoren, waaraan *ten minste* moet worden voldaan.

### *Organisatie*

Groep mensen en faciliteiten met verantwoordelijkheden, bevoegdheden en relaties, gericht op het gezamenlijk bereiken van een resultaat.

### *Uitvoerende organisatie of -instelling*

Organisatie die activiteiten uitvoert in het kader van de Jeugdwet.

### *Proces*

Het geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende activiteiten dat input omzet in output, gericht op doeltreffende en doelmatige uitvoering van jeugdbescherming en/of jeugdreclassering.

### *Professional*

Bij het kwaliteitsregister Jeugd geregistreerde beroepsbeoefenaren of BIG-geregistreerde beroepsbeoefenaren op minimaal Hbo-niveau en gedragswetenschappers op WO-niveau.

### *Registratie*

Document waarin bereikte resultaten kenbaar zijn gemaakt of waarin het bewijs wordt geleverd van uitgevoerde activiteiten.

## 11. BRONNEN EN REFERENTIES

### 11.1 NORMatieve DOCUMENTEN

- N1. Besluit gedragsbeïnvloeding jeugdigen, wet, vigerende versie
- N2. Databank Effectieve Jeugdinterventies, Erkende interventies, Nederlands Jeugdinstituut: [www.nji.nl](http://www.nji.nl)
- N3. Handreiking beleidsinformatie jeugd, Stelselwijziging jeugd, vigerende versie: [www.voordejeugd.nl](http://www.voordejeugd.nl)
- N4. Het gezicht van de gedragswetenschapper in de jeugdzorg, competentieprofiel voor gedragswetenschappers, Nederlands Jeugdinstituut (NJI), vigerende versie: [www.nji.nl/publicaties](http://www.nji.nl/publicaties)
- N5. Het gezicht van de jeugdzorgwerker, competentieprofiel voor jeugdzorgwerkers, Nederlands Jeugdinstituut (NJI), vigerende versie: [www.nji.nl/publicaties](http://www.nji.nl/publicaties)
- N6. Inspectie Jeugdzorg Risico-indicatoren Bureaus Jeugdzorg en Landelijk Werkende Instellingen, 2012
- N7. Jaardocument jeugdzorg, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, vigerende versie
- N8. Jeugdwet, wet, vigerende versie
- N9. Landelijk Instrumentarium Jeugdstrafrechtketen (LIJ), Ministerie van Veiligheid en Justitie, vigerende versie
- N10. Landelijk Kader Forensische Diagnostiek in de Jeugdzorg, NIFP, vigerende versie: [www.nifpnet.nl](http://www.nifpnet.nl)
- N11. Master Gegevenswoordenboek Strafrechtketen, Gegevenswoordenboeken justitie Elektronisch Berichten Verkeer, vigerende versie
- N12. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, betreffende beroepsorganisatie, publicatie in Staatsblad, vigerende versie
- N13. Verdrag inzake de rechten van het kind, New York, vigerende versie

### 11.2 INFORMATIEVE DOCUMENTEN

- I1. Bartelink, C., Ten Berge, I., Van Yperen, T., Beslissen over effectieve hulp. Wat werkt in indicatiestelling?, 2010, NJI
- I2. Beleidsbrief Stelselwijziging jeugd: Geen kind buiten spel, DJ/ PS-3088668, 2011
- I3. Berger, M., Hens, H. e.a. Actieplan professionalisering jeugdzorg Eindrapportage, 2010, NJI

- I4. Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW), [www.bpsw.nl](http://www.bpsw.nl)
- I5. Brief van de minister van economische zaken, Certificatie en accreditatie in het kader van overheidsbeleid, 29 304, Tweede Kamer, vergaderjaar 2003-2004
- I6. Dijkstra, I, Koets, D. e.a., Op het goede spoor, Beroepsethiek, beroeps-codes en tuchtrecht in de jeugdzorg (Actieplan professionalisering in de jeugdzorg, 2010, NIP/NVO)
- I7. Eindrapportage Deelrapport Databank Na- en bijscholing Jeugdzorg, De doorlerende professional, Actieplan Professionalisering in de Jeugdzorg, NJI
- I8. Evaluatie wet op de jeugdzorg, 2009, NJI
- I9. Inspectie Jeugdzorg, De beste gezinsvoogd: een ideaaltype, 2013
- I10. Jeugdzorg Nederland, Abvakabo, FNV, CNV en FBZ, Branchestandaarden Jeugdzorgwerker, 2012 FCB
- I11. Jeugdzorg Nederland, Brancherapportage jeugdzorg 2011, 2011, JN
- I12. Landelijk uitstroomprofiel Jeugdzorgwerker, Sectorraad HSAO, vigerende versie: [www.vereniginghogescholen.nl](http://www.vereniginghogescholen.nl)
- I13. Ministerie van Justitie, Monitoring en kwaliteitszorg gedragsinterventies jeugdige justitiabelen, 2010, Jongebreur, Lindenberg, Lolkema
- I14. Montfoort van, A., Van der Braak, J., Methode Voogdij versie 3, 2010, MOGroep, Jeugdzorg
- I15. Montfoort van, De jongere aanspreken, Handboek methode jeugd-reclassering, 2005
- I16. Montfoort van, Deltamethode gezinsvoogdij, De nieuwe methode voor uitvoering van ondertoezichtstelling, 2008
- I17. N. Duits, J.A.C. Bartels (red), Jeugdpsychiatrie en recht, Wetgeving, zorgveld en praktijk, Van Gorcum, 2011
- I18. Nederlands Instituut voor psychologen, [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)
- I19. Nederlands Jeugdinstituut, [www.jeugdinterventies.nl](http://www.jeugdinterventies.nl)
- I20. NEN, NEN-EN 15224 Zorg en Welzijn – Kwaliteitsmanagementsystemen, NEN, vigerende versie
- I21. Nederlandse vereniging van psychologen en onderwijskundigen (NVO), [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl)

- l22. Registerplein, [www.registerplein.nl](http://www.registerplein.nl)
- l23. Schematisch protocol netwerkpleegzorg, Jeugdzorg Nederland, 2012
- l24. Stams, G.J.J.M, Top – van de Eem e.a., Implementatie en doelmatigheid van de Deltamethode Gezinsvoogdij, Onderzoek naar de invloed van de Deltamethode Gezinsvoogdij op het verloop van de ondertoezichtstelling. 2010 Universiteit van Amsterdam
- l25. Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ): [www.skjeugd.nl](http://www.skjeugd.nl)
- l26. Transitiebrief Stelselwijziging zorg voor Jeugd, DJ/3082486, 2011
- l27. Werkdocument Versterken Toezicht Jeugd, Drost, Jongebreur en Walberg, maart 2014
- l28. Yperen van, 55 vragen over effectiviteit, antwoorden voor de jeugdzorg, 2010, NJI
- l29. Yperen van, T., Algemeen en specifiek werkzame factoren in de jeugdzorg, Stand van de discussie, 2010, NJI
- l30. Yperen van, van Bommel, Erkenning interventies: criteria 2009 – 2010, erkenningscommissie jeugdinterventies, 2009, NJI
- l31. Yperen van, Verbetering telt, (2012), NJI





Dit is een uitgave van:

Ministerie van Veiligheid en Justitie  
Postbus 20301 | 2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

December 2016 | Publicatienr: 97402