

### 1.1 Inleiding

Kinderen dienen op te groeien in een gezinsomgeving in de sfeer van geluk, liefde en begrip. Kinderen dienen te worden voorbereid op een zelfstandig leven in de samenleving. Kinderen hebben recht op bijzondere bijstand.

Deze zinnen zijn afkomstig uit de preambule van het *Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK)*.<sup>1</sup> Ze gaan over de rechten van kinderen en jongeren over de hele wereld, ongeacht in welk land ze wonen en hoe hun persoonlijke situatie is. Ze gaan ook over kinderen en jongeren die niet thuis kunnen opgroeien. Over hun bijzondere situatie gaan de in dit boek beschreven 'Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C'. Q4C staat voor *Quality for Children* en draagt bij aan de kwaliteit van leven van en zorg voor uit huis geplaatste jeugdigen. Deze jeugdigen vertelden zelf wat zij belangrijk vinden als zij niet thuis wonen. Hun mening en wensen hebben geleid tot een set kwaliteitsstandaarden en -criteria.

### 1.2 Basisbehoeften

Jeugdigen hebben vier basisbehoeften om gelukkig te kunnen opgroeien en zich optimaal te ontwikkelen: de behoefte aan veiligheid, relatie, autonomie en competentie.<sup>2</sup> In hun jeugd wordt de basis gelegd om te voldoen aan die behoeften.

Bij jeugdigen die thuis zodanige problemen ondervinden dat ze uit huis geplaatst worden, is daaraan om uitlopende redenen niet of onvoldoende voldaan. De zorg die ze tijdens de uithuisplaatsing ontvangen, dient er rekening mee te houden dat zij tegemoetkomt aan datgene wat deze jeugdigen – meer dan andere leeftijdgenoten – nodig

1 Zie bijlage 1.

2 Stevens, L.M. (1997). *Overdenken en doen, een pedagogische bijdrage aan adaptief onderwijs*. Den Haag: Procesmanagement Primair Onderwijs.

hebben: een veilige omgeving, verbondenheid met hun sociaal netwerk en hun begeleiders, zelfstandigheid en zelfbeschikking, en mogelijkheden om te leren en zich competenties eigen te maken. Het is niet verwonderlijk dat deze basisbehoeften ook bij de totstandkoming van de kwaliteitsstandaarden boven tafel zijn gekomen. Als een rode draad door de geformuleerde standaarden geven kinderen en jongeren aan grote waarde te hechten aan regie over hun eigen situatie, hun behoefte aan veiligheid, privacy, verbondenheid en informatie.

De samenstellers van de kwaliteitsstandaarden menen er goed aan te doen deze punten nogmaals te benadrukken; daarom vangt het overzicht van de kwaliteitsstandaarden (deel 2) aan met een aantal *ground rules*, zaken die voor en volgens jeugdigen voortdurend van belang zijn, gedurende de hele zorg en bij elke kwaliteitsstandaard en bij alle criteria. Het gaat om recht, regie, veiligheid, respect, privacy, verbondenheid, informatie en de mogelijkheid om ongenoegen kenbaar te maken.

Meerdere standaarden gaan zelfs nadrukkelijk en uitsluitend in op één van deze zaken, zoals *de hulpverlening garandeert de veiligheid van de jeugdigen (ik woon op een plek waar ik veilig ben en me thuis voel), of jeugdigen kunnen contact (onder)houden met familie en vrienden (ik kan bij mijn familie en vrienden blijven horen en contact met hen hebben).*

Het belang en de waarde van deze basisbehoeften is niet alleen terug te vinden in de literatuur en te destilleren uit de perspectieven van kinderen en jongeren zelf, er zijn ook professionals, belangen- en cliëntenorganisaties die sinds jaar en dag pleiten voor deze basiswaarden. Waarden die nog niet overal vanzelfsprekend zijn in het bestaand kwaliteitsbeleid en de uitvoering van zorg.

### 1.3 Een nieuw initiatief

Drie internationale non-gouvernementele organisaties, SOS-Kinderdorp International, IFCO<sup>3</sup> en FICE<sup>4</sup> – alle actief op het gebied van zorg voor kinderen en jeugdigen en/of de ondersteuning daarvan – hebben in 2004 het initiatief genomen tot het Europese project Quality4-

- 3 International Foster Care Organisation, een internationale organisatie die zich bezighoudt met de verbreding en ondersteuning van pleegzorg en gezinsachtige vormen van zorg.
- 4 Fédération Internationale des Communautés Educatives: een internationale organisatie met als doel kinder- en jeugdzorg te stimuleren over de hele wereld.

Children (Q4C).<sup>5</sup> Gebaseerd op het IVRK is de doelstelling van het project de ontwikkelingskansen van kinderen en jeugdigen in residentiële zorg en pleegzorg te garanderen en verbeteren door het verzamelen van *good practices*, het ontwikkelen van kwaliteitsstandaarden en het implementeren hiervan op nationaal niveau. De visie die hieraan ten grondslag ligt, is dat de kwaliteit van zorg verbetert als deze nauw aansluit bij de behoefte en belevingswereld van cliënten, in dit geval jeugdigen en hun ouders/verzorgers. Aan dit internationale project deden 32 landen mee: nagenoeg alle landen van de Europese Unie (EU), aangevuld met enkele landen buiten de EU.<sup>6</sup>

Per land hebben de drie initiatiefnemers een landelijke stuurgroep gevormd. In Nederland is er vervolgens een Nationaal Team Q4C-NL geformeerd. Dit team is in 2005 gestart en bestond uit een groot aantal organisaties uit de Nederlandse jeugdzorg, alsmede cliëntenvertegenwoordigers (zie bijlage 5).

Het Nationaal Team Q4C-NL was aanvankelijk van plan in Nederland onderzoek te doen dat synchroon liep aan het Europese traject. Het duurde echter meer dan twee jaar voordat de financiering rond was, waardoor het onderzoek pas eind 2007 is gestart. Het Nationaal Team Q4C-NL koos ervoor om een verdergaand kwalitatief onderzoek uit te voeren waarbij gebruik gemaakt kon worden van de resultaten van het Europese project Q4C en dat zou passen bij de Nederlandse situatie. In vergelijking met veel andere Europese landen kent de jeugdzorg in Nederland al veel documenten over de kwaliteit van de zorg, zoals de Wet op de jeugdzorg, de HKZ<sup>7</sup> en de prestatie-indicatoren. Maar cliënten zijn niet of nauwelijks betrokken (geweest) bij het opstellen hiervan.

Bij veel bestuurders en menig jeugdzorginstelling is het IVRK uitgangspunt van beleid, maar het verdrag is algemeen en niet voldoende uitgekristalliseerd voor de jeugdzorg. In de Wet op de jeugdzorg wordt weliswaar vaak benoemd dat de cliënt centraal moet staan en dat diens mening ertoe doet, maar concrete handvatten hiervoor ontbreken vaak.

5 Zie [www.qualityforchildren.info](http://www.qualityforchildren.info).

6 Voor de duidelijkheid spreken we in dit boek over de 'Europese Q4C-standards'.

7 Kwaliteitsnormen voor de jeugdzorg die zijn opgesteld door de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector.

#### 1.4 Kwalitatief onderzoek

Het Nationaal Team Q4C-NL heeft daarom een zwaar accent gelegd op een intensieve en kwalitatieve bijdrage van uitsluitend de cliënt zelf, resulterend in een eigenstandig kwaliteitsdocument: de in dit boek beschreven Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C.<sup>8</sup>

De keuze voor een kwalitatief onderzoek komt voort uit de gedachte dat het hier gaat om het verkennen en inzichtelijk maken van een vraagstuk, het gaat om de vraag waarom mensen iets vinden. Het cliëntperspectief ten aanzien van de kwaliteit van jeugdzorg is een abstract begrip en kan dan ook beter geoperationaliseerd worden in gesprekken met cliënten zelf. Zo diende helder in beeld te komen welke criteria cliënten – kinderen en jongeren – zelf hanteren om de kwaliteit van het huidige aanbod te beoordelen. Het gaat dan om vragen als: wat ervaren en beleven zij nu, wanneer zijn zij tevreden, wanneer vinden zij een aanbod goed, waar schort het volgens hen aan? Er is veel aandacht geweest voor de objectiviteit van het onderzoek<sup>9</sup> om de doelstelling van het onderzoek te waarborgen: de onafhankelijke totstandkoming van een lijst van kwaliteitsstandaarden, volledig en uitsluitend vanuit het cliëntperspectief.

#### 1.5 Resultaat in Europa

In juni 2007 zijn de Europese Q4C-standards van de 32 deelnemende landen gebundeld en gepubliceerd.<sup>10</sup> Deze standaarden zijn gebaseerd op *storytelling* van en interviews met cliënten én professionals. Nederland heeft onder meer inhoudelijk bijgedragen aan de ontwikkeling van de Europese standaarden, door bestaande onderzoeksresultaten van de Stichting WESP en Stichting Alexander over nazorg aan te dragen en te focussen op het belang van het IVRK. Hieraan heeft Defence for Children-ECPAT Nederland een substantiële bijdrage geleverd.

<sup>8</sup> Het onderzoek is uitgevoerd door Stichting Alexander en Stichting WESP, op verzoek van het Nationaal Team Q4C-NL en in opdracht van IFCO, SOS-Kinderdorpen en FICE-NL.

<sup>9</sup> Zie bijlage 3.

<sup>10</sup> SOS-Kinderdorf International (2007). *Quality4Children standards for out-of-home child care in Europe - an initiative by FICE, IFCO and SOS Children's Villages*. Innsbruck, Oostenrijk: SOS-Kinderdorf International.

### Een waardevolle bijdrage<sup>11</sup>

Vandaag ervaart de Europese Unie belangrijke economische, politieke en sociale ontwikkelingen en veranderingen in het milieu die invloed hebben op kinderen. Kinderen met ouders die leven in armoede en kinderen die niet bij hun ouders kunnen wonen, worden het meest getroffen door armoede, uitsluiting en discriminatie, waardoor ze nog vatbaarder zijn voor misbruik, verwaarlozing en exploitatie. De aard en omstandigheden van de opvoeding van een kind hebben grote invloed op zijn of haar leefsituatie. Een droevig feit is dat het percentage kinderen in de EU dat in armoede leeft binnen de EU groter is dan het percentage volwassenen dat in armoede leeft. Dit maakt het zo belangrijk dat er geschikte leefomstandigheden en zorg beschikbaar zijn voor alle kinderen.

Als Commissaris voor Buitenlandse Betrekkingen en Europese leefbaarheidvraagstukken richt ik mij vooral op een effectieve bescherming van rechten van kinderen, zonder hun individuele behoeftes en ontwikkelingsmogelijkheden uit het oog te verliezen. De EU moet hierbij als lichtend voorbeeld fungeren voor de rest van de wereld. De bevordering, bescherming en uitvoering van de rechten van kinderen hebben politieke prioriteit, zowel in het interne als externe beleid van de EU. De kinderrechten zijn een onderdeel van de mensenrechten die de EU en de lidstaten moeten respecteren volgens internationale en Europese verdragen, waaronder het Verdrag inzake de Rechten van het Kind en de Facultatieve Protocollen van de Verenigde Naties, de Millenniumdoelstellingen, het Europees Verdrag inzake de Rechten van de Mens en het Europese Handvest voor Fundamentele Rechten.

In deze context benadrukken de Kwaliteitsstandaarden Q4C onze inspanningen qua beleid, in het bijzonder in die situaties dat kinderen niet bij hun ouders kunnen wonen. Op basis van echte ervaringsverhalen zijn standaarden ontwikkeld die zijn gericht op het borgen en verbeteren van de ontwikkelingsmogelijkheden van uit huis geplaatste kinderen en jongvolwassenen in heel Europa. Ik ben ervan overtuigd dat deze standaarden een waar-

<sup>11</sup> Uit het voorwoord van *Quality4Children Standards for Out-of-Home Child Care in Europe* (2007). An initiative by FICE, IFCO and SOS Children's Villages ([www.quality4children.info](http://www.quality4children.info)).

devolle bijdrage leveren aan en een belangrijke stap zijn in de richting van een harmonisatie van onze Europese infrastructuur van jeugdzorg.

Mrs. Benita Ferrero-Waldner

Europees Commissaris voor Buitenlandse Betrekkingen en Europese leefbaarheidvraagstukken

De Europese Q4C-standards bevatten ook uitspraken van professionals doordat ook die groep in het Europese traject betrokken is geweest. In Nederland was dat niet het geval. Punten als het belang van adequate diagnostiek, aandacht voor de meest kwetsbare kinderen en jongeren, als ook het duiden van verantwoordelijkheden van professionals komen derhalve in de Europese Q4C-standards nadrukkelijker aan de orde. Door verschillende landen wordt onder aansturing van Q4C Europa gewerkt aan de implementatie van de Europese Q4C-standards op nationaal niveau. Het traject is in elk land anders, mede afhankelijk van de nationale infrastructuur van jeugdzorg en de aanwezigheid van andere kwaliteitssystemen en wet- en regelgeving. In Nederland zal dit gebeuren door een nieuwe Stichting Q4C NL (zie hoofdstuk 11). De verantwoordelijkheden van professionals en organisaties zullen vanzelfsprekend aan de orde komen in het implementatietraject van de Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C.

## 1.6 Resultaat in Nederland

Het resultaat van het Nederlandse onderzoek ligt er nu: een onafhankelijk tot stand gekomen set van kwaliteitsstandaarden en -criteria: van, voor en door cliënten. Kwaliteitsstandaarden die duidelijk en toegankelijk zijn, en ook voldoende zeggingskracht hebben. Standaarden die in het verlengde liggen van de Europese Q4C-standards en – zoals blijkt in de volgende hoofdstukken – een concrete uitwerking zijn van het IVRK en de in ontwikkeling zijnde UN Guidelines.

## 1.7 Tot slot

In dit eerste hoofdstuk hebben we de context van de totstandkoming van de standaarden geschetst en de waarden die eraan ten grondslag liggen. De kern van dit boek vormen natuurlijk de standaarden zelf. Na een toelichting in hoofdstuk 2 zijn ze te vinden in het derde hoofdstuk.

In de hoofdstukken 4 t/m 11 staan beschouwingen van organisaties en personen uit de jeugdzorg en zorg voor mensen met een beperking. Zij reageren op de standaarden en gaan in op de betekenis en de waarde. Uit hun bijdragen blijkt dat er een basis ontstaat voor implementatie van de standaarden. Dat is belangrijk, want de zeventienjarige jongere met wie dit boek opent, heeft een punt als hij zegt dat het bedenken van criteria niet zo moeilijk is, maar dat het de kunst is de jeugdzorg zover te krijgen dat ze eraan gaat voldoen.

We danken iedereen<sup>12</sup> die op een of andere manier heeft meegewerkt aan de totstandkoming van de standaarden en dit boek. We denken dan in het bijzonder aan de kinderen, jongeren en pleegouders en -kinderen die hun mening hebben gegeven en hun verhaal hebben willen vertellen. We verwachten dat kinderen, jongeren alsook ouders zich zullen herkennen in de Kwaliteitsstandaarden Jeugdzorg Q4C en zich erdoor ondersteund en gesterkt voelen. We hopen, en met ons vele anderen die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van de standaarden, dat zij zullen leiden tot verbetering van de kwaliteit van zorg, op bestuurlijk niveau, maar vooral op uitvoerend en cliëntniveau.

Fiet van Beek en Leo Rutjes  
samenstellers

<sup>12</sup> Er is sprake van een collectieve prestatie. Alle in dit boek vermelde en geciteerde personen en organisaties zijn opgenomen in alfabetische volgorde.