

# Jaarverslag 2022

onafhankelijke externe  
klachtencommissies

Jeugdbescherming Regio Amsterdam

Jeugd Veilig Verder

Blijvend Veilig

## **Inhoudsopgave**

1. Inleiding	3
2. Beknopte beschrijving van de klachtenregelingen	5
3. Informatie aan cliënten	7
4. Samenstelling van de klachtencommissies	8
5. Inachtneming van doorlooptermijnen	9
6. Overzicht van de klachten	10
7. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissies	14
8. Aard van de maatregelen van het bestuur	19
9. Overlegmomenten klachtencommissie en bestuur	21
10. Onafhankelijke externe klachtencommissie Blijvend Veilig	22

## 1. Inleiding

Jeugdbescherming Regio Amsterdam (hierna Jeugdbescherming) werkt als gecertificeerde instelling (volgens het normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering) in opdracht van diverse gemeenten in Noord-Holland waaronder Amsterdam. De onafhankelijke externe klachtencommissie Jeugdbescherming Regio Amsterdam (hierna klachtencommissie JB) behandelt klachten met betrekking tot medewerkers werkzaam in deze regio.

Jeugd Veilig Verder is een onderdeel van Jeugdbescherming Regio Amsterdam en men is daar volgens hetzelfde normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering werkzaam in Zuidoost Brabant, Centraal Gelderland en Rijk van Nijmegen. Om logistieke redenen is destijds gekozen voor een aparte onafhankelijke externe klachtencommissie (hierna klachtencommissie JVV). Deze klachtencommissie behandelt klachten met betrekking tot medewerkers werkzaam in deze regio.

Vanaf 2022 is het jaarverslag van de beide klachtencommissies samengevoegd. Dit maakt dat de cijfers van de klachtencommissie JVV niet altijd teruggaan in het verleden.

In 2022 betrof het aantal ingediende klachtzaken door cliënten van Jeugdbescherming ingediend bij de klachtencommissie JB gedaald naar **48** klachtzaken. Voor de klachtencommissie JVV betrof dit voor 2022 **8**, een stijging van in totaal **3** klachtzaken.

Daling in het aantal klachtzaken in 2022 bij de klachtencommissie JB is mede veroorzaakt door de periode van corona en maatregelen. De onzekere en onduidelijke situatie maakte dat klagers hun klachten later aanleverden of doorzetten en een deel van de in 2021 aangeleverde en door herplanning doorgeschoven klachtzaken werden uiteindelijk in 2022 afgehandeld.

Het aantal klachtzaken dat daadwerkelijk ter hoorzitting kwam bij de klachtencommissie JB daalde van 28 in 2021 naar **18** in 2022. Ook hier is de voornaamste oorzaak gelegen in de coronamaatregelen, herplannen op verzoek van de cliënt of door afwezigheid van gezinsmanager of teammanager. Het aantal dat ter hoorzitting kwam bij de klachtencommissie JVV steeg van 4 in 2021 naar **7** in 2022.

Vanaf Q2 2022 was het grotendeels weer mogelijk de hoorzittingen face-to-face te laten plaatsvinden. Cliënten werd voor die tijd als alternatief een digitale hoorzitting (via Microsoft Teams) of een schriftelijke afhandeling aangeboden.

Net als in andere jaren komt het in veel van de gevallen niet tot een zitting maar zijn cliënten na een bemiddelingsgesprek bij Jeugdbescherming of JVV tevreden met de uitkomst. In 2022 werd aan cliënten aangeboden de bemiddelingsgesprekken fysiek op kantoor of via een digitaal bemiddelingsgesprek (via Microsoft Teams) te laten plaatsvinden.

In dit jaarverslag komt verder aan de orde:

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregelingen;
- De wijze waarop de klachtenregelingen onder de aandacht van cliënten wordt gebracht;
- De samenstelling van de beide klachtencommissies in 2022;
- In welke mate de klachtencommissies de werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;
- Het aantal en de aard van de door de klachtencommissies behandelde klachten;
- De strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissies;
- De aard van de maatregelen die het bestuur heeft getroffen naar aanleiding van de uitspraken van de klachtencommissies.

## 2. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

### Regeling en reglement in één

Jeugdbescherming heeft de klachtenregeling en de werkwijze van de klachtencommissie (het reglement) in één document gebundeld. Dit geldt zowel voor het klachtenreglement van Jeugdbescherming als het klachtenreglement van Jeugd Veilig Verder. Voor de cliënt (klager/verzoeker) is het overzichtelijker om één stuk te ontvangen. De klachtenregeling voor Blijvend Veilig was in 2022 nog in bewerking.

De klachtenregelingen worden vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Jeugdbescherming, behalve hoofdstuk 4 waar de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen. Het document met de klachtenregeling en klachtreglement is in juni 2015 opnieuw vastgesteld. Aanleiding voor het opnieuw vaststellen was het in werking treden van de Jeugdwet per 1 januari 2015 (ter vervanging van de Wet op de Jeugdzorg). In 2022 (01/05/2022) zijn de laatste versies vastgesteld.

### Benoeming leden

Jeugdbescherming heeft een onafhankelijke externe klachtencommissie en Jeugd Veilig Verder heeft een onafhankelijke externe klachtencommissie. In de regeling is opgenomen dat leden niet voor Jeugdbescherming of voor Jeugd Veilig Verder werkzaam mogen zijn. De leden en de (plaatsvervangend) voorzitter van beide klachtencommissies worden benoemd door het bestuur van Jeugdbescherming.

De afspraken met betrekking tot de benoeming van leden is in lijn met de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman. Leden worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Er is een rooster van aftreden opgesteld waarbij herbenoeming voor maximaal 2x eenzelfde termijn van drie jaar mogelijk is.

### Werkwijze van de klachtencommissies

Cliënten dienen schriftelijk hun klacht in bij de desbetreffende klachtencommissie, waarbij de naam van de klager en de naam van degene over wie geklaagd wordt, genoemd moet worden. Cliënten die hun klacht niet schriftelijk in kunnen of willen dienen, kunnen hulp inschakelen van het AKJ/Zorgbelang. Inmiddels wordt 99,9% van de klachten via het emailadres [klachtencommissie@jeugdbescherming.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdbescherming.nl), [klachtencommissie@jeugdveiligverder.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdveiligverder.nl) of [klachtencommissie@jeugdblijvendveilig.nl](mailto:klachtencommissie@jeugdblijvendveilig.nl) ingediend.

Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, krijgt de klager een ontvangstbevestiging toegezonden. De klachten ingediend via het emailadres ontvangen direct een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging.

De secretaris van de desbetreffende klachtencommissie neemt (indien nodig) schriftelijk contact met de cliënt op om te onderzoeken of de klacht met een bemiddelingsgesprek binnen Jeugdbescherming of Jeugd Veilig Verder zou kunnen worden afgehandeld. Als een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. Indien nodig pakt de klachtencommissie na het bemiddelingsgesprek de behandeling weer op.

**EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE JEUGDBESCHERMING REGIO AMSTERDAM**  
**EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE JEUGD VEILIG VERDER**  
**EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE BLIJVEND VEILIG**

Ook wordt na ontvangst van de klacht getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen door de klachtencommissie volgens het klachtenreglement.

De secretaris van de desbetreffende klachtencommissie stuurt de klacht door naar beklagde (vaak de gezinsmanager) en zijn/haar leidinggevende (de teammanager) die een schriftelijke reactie op de klacht opstellen. Tijdens de hoorzitting kunnen zowel klager als beklagde een mondeling toelichting geven.

Na de zitting treedt de commissie met één oordeel naar buiten. De secretaris van de betreffende klachtencommissie stuurt klager, beklagde en leidinggevende de uitspraak toe. Er wordt naar gestreefd dit binnen zes weken na de zitting te doen. De bestuurder stuurt vervolgens (gestreefd wordt binnen vier weken) de klager en betrokkenen een reactie met daarin of zij het oordeel over de klacht deelt en welke maatregelen zij eventueel neemt.

Er is geen mogelijkheid voor bezwaar en beroep tegen een uitspraak van de klachtencommissie. Over de uitspraak wordt niet nader gecorrespondeerd met betrokkenen. De cliënt wordt verwezen naar de Gemeentelijke Ombudsman, dan wel de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman, wanneer men het niet eens is met de klachtencommissie of de reactie van de bestuurder. Deze kan de klacht opnieuw bekijken, maar is daartoe niet verplicht.

De klachtenregeling van Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder is te vinden op de websites: [www.jeugdbescherming.nl](http://www.jeugdbescherming.nl) en [www.jeugdveiligverder.nl](http://www.jeugdveiligverder.nl)

### 3. Informatie aan cliënten

De klachtenregeling van Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder is beschreven op de websites en te vinden op de websites: [www.jeugdbescherming.nl](http://www.jeugdbescherming.nl) en [www.jeugdveiligverder.nl](http://www.jeugdveiligverder.nl)

Bovendien wordt het AKJ/Zorgbelang en de (gemeentelijke/nationale) Ombudsman genoemd. Ook wijzen gezinsmanagers en teammanagers cliënten op de mogelijkheid voor het indienen van klachten en op het bestaan van het AKJ/Zorgbelang en de onafhankelijke externe klachtencommissies.

De meeste klachten worden in eerste instantie bij de gezinsmanager of de teammanager ingediend. De cliënt wordt vervolgens uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Wanneer de cliënt daarmee niet akkoord gaat of wanneer de bemiddeling niet tot een oplossing leidt, wordt naar de klachtencommissie verwezen. De klager dient echter zelf de klacht voor te leggen bij de klachtencommissie.

Cliënten kunnen zich vanzelfsprekend direct tot de klachtencommissie wenden. Ook dan wordt uitgelegd hoe de procedure werkt en wordt een mogelijkheid tot een bemiddelingsgesprek met de gezinsmanager, teammanager en een notulist aangeboden. Als een cliënt een klacht indient bij de klachtencommissie ontvangt deze naast de ontvangstbevestiging ook het klachtenreglement en een folder van het AKJ/Zorgbelang.

Mede door de betere en directere informatieverstrekking, uitleg door de geautomatiseerde ontvangstbevestiging met diverse bijlagen en uitleg van medewerkers (van zowel Jeugdbescherming, Jeugd Veilig Verder als van het AKJ/Zorgbelang), is het aantal klachten waarbij klager niet ontvankelijk is gebleken gedaald. Het duidelijk in beeld krijgen van de verwachting van klagers is daarmee verbeterd. De manier van voorlichten en informatieverstrekking blijft een punt van aandacht.

#### 4. Samenstelling van de onafhankelijke externe klachtencommissies

De klachtencommissie kende in **2022** een afwisselende samenstelling van leden waarvan in ieder geval 1 voorzitter en 1 vicevoorzitter.

De klachtencommissie **Jeugdbescherming** en **Blijvend Veilig** in 2022:

- Edith Myjer (voorzitter) tot 01/04/2022
- Diane Klock (voorzitter) vanaf 15/02/2022
- Aart Schotte (vicevoorzitter)
- Sip Stulp (lid)
- Daniëlle de Boer (lid)
- Hans Groos (lid)
- Marieke Simons (lid)
- Danial Sharifi (lid)
- Mia Lamers (lid)

De klachtencommissie **Jeugd Veilig Verder** in 2022:

- Marije Ruijgh (voorzitter) tot 01/02/2022
- Anand Bonder (voorzitter) vanaf 01/02/2022
- Marlies van den Muijsenbergh (vicevoorzitter) vanaf 01/02/2022
- Gerrie Brock (lid) vanaf 01/02/2022
- Jasper van der Burg (lid)
- Charly de Fretes (lid) vanaf 01/02/2022
- Anneke Verbraak (lid)



## 5. Inachtneming van doorlooptermijnen

De gemiddelde doorlooptijd in 2022 van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie JB is door o.a. de coronamaatregelen en herplanning is iets gestegen, namelijk **16** weken waarbij aan het einde van 2022 wel een neerwaartse trend zichtbaar is:

- Eerste kwartaal: gemiddeld 21 weken;
- Tweede kwartaal: gemiddeld 14 weken;
- Derde kwartaal: gemiddeld 16 weken;
- Vierde kwartaal: gemiddeld 13 weken.

In 2015 en in 2016 was de gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van klachten bij de klachtencommissie JB beiden 14 weken. Dit was in 2017 gemiddeld 16 weken; in 2018 15 weken; in 2019 gedaald naar 12 weken, in 2020 weer iets gestegen naar 13 weken en voor 21 gelijk gebleven op 13 weken.

De gemiddelde doorlooptijd in 2022 van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie JVV bedroeg **14** weken.

De doorlooptijd van de afhandeling blijft in grote mate afhankelijk van beschikbaarheid van alle partijen.

De doorlooptijd in 2022 heeft net als in 2020 en 2021 als oorzaak de moeizame planning en afhandeling door de coronamaatregelen. Andere oorzaken zijn:

- = bij een aantal klachtzaken was het belangrijk eerst af te kaderen welk deel van de klacht ontvankelijk was en welk deel niet. De ondersteuning daarin door het AKJ is hierbij helpend maar door wachtlijsten bij het AKJ ook vertragend geweest;
- = de vakantieperiodes (en daarmee verminderde beschikbaarheid van **alle** partijen) in het 1<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> kwartaal heeft altijd gevolgen voor de doorlooptijd in het 2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> kwartaal.
- = hoger ziekteverzuim en quarantaineperiode van zowel cliënten als ook de medewerkers Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder (met name gezinsmanagers en teammanagers).

*Het is van belang om op te merken dat het halen van de termijnen niet ten koste mag gaan van de zorgvuldigheid van behandeling. Soms leidt zorgvuldige behandeling tot een iets langere doorlooptijd.*

## 6. Overzicht van de klachten (Blijvend Veilig zie 10. zie pagina 22)

### Aantal klachtzaken

In 2022 zijn er **48** (2021: 72 / 2020: 49 / 2019: 68 / 2018: 60 / 2017: 59 / 2016: 58 / 2015: 58 / 2014: 72) cliënten die bij de klachtencommissie JB een klacht ingediend hebben.

Bij de klachtencommissie JVV waren dat er **8** (2021: 4).

Voor **18** klachtzaken (2021: 28 / 2020: 17 / 2019: 30 / 2018: 40 / 2017: 30 / 2016: 31 / 2015: 36 / 2014: 37) heeft bij klachtencommissie Jeugdbescherming een hoorzitting plaatsgevonden (waarvan een deel klachtzaken uit 2021) en daarnaast zal de afhandeling/hoorzitting van nog een aantal klachten uit 2022 gaan plaatsvinden in 2023.

De klachtencommissie JVV behandelde **7** klachtzaken.

De hypothese -dat cliënten vooraf en tijdens de klachtprocedure beter geïnformeerd zijn over waarvoor ze wel en waarover ze niet een klacht bij de klachtencommissie in kunnen dienen- is gebleven.

Daarnaast is een groot aantal klachtzaken gericht aan de beide klachtencommissies, afgehandeld na een succesvol bemiddelingsgesprek met de beklagde en leidinggevende van Jeugdbescherming. Hiermee is deels voldaan aan de verbetering van de informatievoorziening aan de cliënt en verwachtingsmanagement van de cliënt.

Tabel 1: klachtzaken 2022 gericht aan de klachtencommissie Jeugdbescherming

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal binnengekomen klachtzaken 2022	17	12	7	12	<b>48</b>
Aantal binnengekomen klachtzaken 2021	23	17	11	21	<b>72</b>

Tabel 2: klachtzaken 2022 gericht aan de klachtencommissie Jeugd Veilig Verder

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal binnengekomen klachtzaken 2022	2	3	3	0	<b>8</b>
Aantal binnengekomen klachtzaken 2021	-	2	1	1	<b>4</b>

Tabel 3: Afhandeling van de in 2022 bij de klachtencommissie JB binnengekomen klachten

<b>Afhandeling</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	2020	2019	2018	2017
Uitspraak/klachtencommissie van klachten ingediend via (digitale) hoorzitting	<b>12</b>	<b>22</b>	15	24	27	30
Uitspraak na schriftelijke afhandeling	<b>1</b>	<b>1</b>	2	-	-	-
Niet ontvankelijk conform artikel 1.1, 1.3, 1.4, 3.2 of niet voor Jeugdbescherming bestemd	<b>7</b>	<b>2</b>	4	4	4	2
Opgelost na bemiddelingsgesprek bij JB daardoor geen hoorzitting	<b>13</b>	<b>23</b>	16	23	18	18
Ingetrokken andere reden	<b>6</b>	<b>5</b>	4	5	3	3
Buiten behandeling gesteld wegens niet meer reageren	<b>4</b>	<b>11</b>	4	5	6	4
Hoorzitting volgt nog in 2023	<b>5</b>	<b>8</b>	2	6	1	1
Clïënt wil wachten tot face-to-face hoorzitting mogelijk is	-	-	2	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>72</b>	<b>49</b>	68	60	59

Tabel 4: Afhandeling van de in 2022 bij de klachtencommissie JVV binnengekomen klachten

<b>Afhandeling</b>	<b>2022</b>	2021
Uitspraak/klachtencommissie van klachten ingediend via (digitale) hoorzitting	<b>7</b>	4
Uitspraak na schriftelijke afhandeling	<b>0</b>	0
Niet ontvankelijk conform artikel 1.1, 1.3, 1.4, 3.2 of niet voor Jeugdbescherming bestemd	<b>0</b>	0
Opgelost na bemiddelingsgesprek bij JB daardoor geen hoorzitting	<b>0</b>	0
Ingetrokken andere reden	<b>1</b>	0
Buiten behandeling gesteld wegens niet meer reageren	<b>0</b>	0
Hoorzitting volgt nog in 2023	<b>0</b>	0
Clïënt wil wachten tot face-to-face hoorzitting mogelijk is	<b>0</b>	0
<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

### Aard van de klachten

De klachten die in 2022 door cliënten van Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder bij de beide klachtencommissies ingediend zijn, zijn veelal van uiteenlopende aard.

Hoofdthema's zijn bejegening, partijdigheid, samenwerking, inhoud van de gezinsrapportage, uitvoering van een opgelegde maatregel en het gebruik van informatie uit het gezinsplan aan derden. Veel van de klachten over partijdigheid van de gezinsmanager en inhoud van het gezinsplan houden verband met complexe echtscheidingen.

Klachten waarbij men het niet eens is met een ingezette maatregel of met de uitvoering van de maatregel worden in veel gevallen door middel van een bemiddelingsgesprek met de gezinsmanager en leidinggevende opgelost. Meestal is de eerder gegeven uitleg of het ontbreken van de uitleg een reden geweest een klacht in te dienen.

Elke klachtzaak bestaat (meestal) uit meerdere klachten. Er is gekeken naar de aard van de klachten die daarin genoemd worden.

### Klachten bij de klachtencommissie JB kunnen gingen over:

- de samenwerking met de gezinsmanager, met name de communicatie. De klagers geven aan dat zij niet goed geïnformeerd worden, dat er geen UVO gepland werd, dat er geen notulen ontvangen zijn of dat afspraken niet nagekomen worden.
- dat Jeugdbescherming niet of onvoldoende in het belang van hun kind(eren) handelt.
- onvoldoende of geen omgang met de kinderen (volgens de klager onterecht).
- gebrek aan voortgang.
- de wachtlijstproblematiek, het feit dat er sinds de aanmelding van het gezin geen gezinsmanager beschikbaar is.
- het gezinsplan. Ouders klagen over onwaarheden in het gezinsplan, geen onderscheid tussen feiten en meningen, dat hun feedback niet is opgenomen in het plan of dat er geen helder plan van aanpak is.
- zich niet gehoord voelen.
- de gezinsmanager partijdig is.
- de klachtafhandeling. Men klaagt dat de klacht niet wordt opgepakt of over het niet opvolgen van de afspraken die gemaakt zijn tijdens het bemiddelingsgesprek met Jeugdbescherming of Jeugd Veilig Verder.
- geen vervangende gezinsmanager voor de vaste gezinsmanager die uitgevallen is;
- het niet eens zijn met de koers van Jeugdbescherming of Jeugd Veilig Verder;
- het omgaan met informatie (delen van gegevens) conform AVG;

**Klachten bij de klachtencommissie JVV hadden in grote lijnen betrekking op:**

- Bejegening (klager voelt zich niet gehoord en niet serieus genomen)
- Samenwerking met gezinsmanager (communicatie)
- Onjuistheden in het dossier, weigering om deze aan te passen
- Verzoek vernietiging dossier
- Inhoud van het gezinsplan (onderscheid tussen feiten en meningen), onvoldoende betrokken bij totstandkoming gezinsplan
- Organisatie handelt niet naar behoren of binnen haar bevoegdheden.
- Onzorgvuldig te werk gaan m.b.t. het delen van vertrouwelijke dan wel privacygevoelige informatie
- Organisatie handelt onvoldoende adequaat n.a.v. zorgelijke signalen
- Partijdigheid
- Niet tijdig dossier verstrekken

**Top 3 2022 van klachten bij de klachtencommissies waren:**

1. Bejegening;
2. Samenwerking met de gezinsmanager;
3. Gezinsplan.

**Oorzaak van de klachten**

Elke klachtzaak bestaat (meestal) uit meerdere klachten. In de klachtzaken is gekeken naar de aard van de klachten die daarin genoemd worden.

Klachtencommissie Jeugdbescherming 2022:

Van de in totaal 68 klachten (verschillende onderdelen) zijn er 31 klachten gegrond verklaard.

Klachtencommissie Jeugd Veilig Verder 2022:

Van de in totaal 30 klachten (verschillende onderdelen) zijn er 15 klachten gegrond verklaard.

## 7. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie

### AANBEVELINGEN 2022

In 1 van de klachtzaken van 2022 waarin uitspraak is gedaan, heeft de klachtencommissie Jeugdbescherming naar aanleiding van de uitspraak een formele aanbeveling gedaan aan het bestuur van Jeugdbescherming.

#### **Klachtencommissie Jeugdbescherming Regio Amsterdam**

Klacht:

1. Jeugdbescherming heeft geen gehoor gegeven aan de uitspraak van de rechtbank;
2. heeft nagelaten om in gezamenlijkheid te komen tot een gezinsplan;
3. heeft nagelaten ouders op de juiste wijze te informeren;
4. heeft nagelaten om te werken aan contactherstel;
5. heeft ouders onheus bejegend;
6. baseert zich enkel op aannames en verricht zelf geen toetsing op juistheid;
7. heeft zonder toestemming of medeweten van ouders onjuiste informatie verstrekt aan derden.

Aanbeveling KC JB:

1. Waar sprake is of lijkt van tegengestelde belangen van ouders en jeugdige dient Jeugdbescherming altijd ook de taak van hulp en steun voor de ouders voor ogen te houden en daarnaar te handelen. En wel door met ouders een onderzoek te doen naar hun noden en doelen en daar hulp op in te zetten, althans de noden en doelen in het plan op te nemen en de hulp in ieder geval aan te bieden.
2. Bij inzet van een duo gezinsmanagers dient er goed op te worden toegezien dat er communicatie is tussen de beide gezinsmanagers, om te vermijden dat de inzet van een duo een lege huls wordt, of zelfs een anti-effect krijgt.
3. Indien een jongere zich beroept op geheimhouding ten aanzien van zijn ouders dient scherp onderscheid te worden gemaakt tussen inhoudelijke informatie over de jeugdige en de jeugdhulp, en het plan van aanpak. Op het plan van aanpak zelf is het Toestemmingsvereiste van artikel 7.5.3 Jeugdwet niet van toepassing. Dat plan hoort voor ouders en jeugdige kenbaar en duidelijk te zijn opdat de wijze waarop de GI de ondertoezichtstelling uitvoert toetsbaar en duidelijk is.
4. Het verdient aanbeveling in een schriftelijke reactie op een klacht puntsgewijs inhoudelijk op de klachten in te gaan en niet slechts te verwijzen naar bijlagen. Het dient ook als wordt aangegeven wat men begrijpt van de klacht. Dat maakt het beter mogelijk de klachtbehandeling minder juridisch en meer oplossingsgericht te maken. Dat gaat al vaak goed, maar soms nog te weinig.

Reactie bestuurder:

Wat wij leren van uw klacht en de uitspraak van de klachtencommissie is dat Jeugdbescherming er niet te snel van uit mag gaan dat ouders geen contact willen. In uw geval hadden wij dit nader moeten onderzoeken. Tot een echt gesprek is het niet gekomen. X is een slimme jongen, die stevig in zijn schoenen staat. Wij hebben hem zoveel mogelijk willen ondersteunen.

EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE JEUGDBESCHERMING REGIO AMSTERDAM  
EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE JEUGD VEILIG VERDER  
EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE BLIJVEND VEILIG

Daarmee zijn wij niet meervoudig partijdig geweest en zijn wij voorbij gegaan aan uw zorgen, vragen en belangen. Ik bied u hiervoor onze excuses aan.  
De begeleiding van uw gezin is inmiddels beëindigd. Wij nemen de les die wij van uw klacht leren mee voor de gezinnen die wij nu en in de toekomst begeleiden.

-----

In 9 gevallen in 2022 heeft de klachtencommissie Jeugd Veilig Verder een formele aanbeveling gedaan aan het bestuur van Jeugdbescherming.

### **Klachtencommissie Jeugd Veilig Verder**

#### 1. Klacht:

Jeugd Veilig Verder heeft feitelijke onjuistheden in het dossier gezet en weigert deze te verwijderen.

#### Aanbeveling KC JVV:

- De klachtencommissie adviseert Jeugd Veilig Verder om in het Actueel Veiligheidsplan niet alleen onderbouwingen en nuanceringen op te nemen, maar ook te vermelden welke ouder het betreft, bronnen te vermelden en aannames n.a.v. eigen observaties te vermijden.
- De klachtencommissie adviseert Jeugd Veilig Verder kritisch te kijken naar het gebruik van de YOQ, HAVIK en ARIJ, althans de wijze waarop deze gehanteerd en geïnterpreteerd wordt en adviseert haar hier richtlijnen voor te maken.

#### Reactie bestuurder:

Ik heb de uitspraak besproken met de teammanager van uw gezinsmanager. Wij kunnen ons vinden in het oordeel van de klachtencommissie. Ik bied u onze excuses aan voor de weergave van de YOQ, HAVIK en ARIJ in het gezinsplan en het onvoldoende onderbouwen van de aannames in het actuele veiligheidsplan. Mede naar aanleiding van (andere) recente klachten en opmerkingen van ouders zijn wij ons ervan bewust dat de manier waarop de uitkomsten van de YOQ, HAVIK en ARIJ nu in het gezinsplan zijn weergegeven tot onduidelijkheid leiden en niet altijd recht doen aan de gezinsleden. Inmiddels is er een werkgroep ingesteld, die werkt aan het verbeteren van het gezinsplan. Het weergeven van de uitkomsten van de genoemde instrumenten is daarbij een belangrijk aandachtspunt.

-----

#### 2. Algemene aanbeveling KC JVV:

Het is de klachtencommissie gebleken dat de tijdslijn en registratie (datering gesprekken) in het gezinsplan en bijvoorbeeld het VTO niet goed in beeld zijn. Klachtencommissie beveelt Jeugd Veilig Verder aan om dit in deze vorm van rapportages beter in beeld te brengen.

#### Reactie bestuurder:

Wij nemen de aanbeveling van de klachtencommissie om in het gezinsplan de tijdslijn en registratie van gesprekken en acties (zoals het indienen van een VTO) goed in beeld te brengen ter harte. Er wordt gewerkt aan een nieuw format voor het gezinsplan waarin we dit meenemen.

---

### 3. Klacht:

JVV handelt niet naar behoren door klager/het gezin onvoldoende te betrekken bij het maken van beslissingen of het schrijven van het gezinsplan.

#### Aanbeveling KC JVV:

- De klachtencommissie adviseert JVV om in het gezinsplan niet alleen onderbouwingen en nuanceringen op te nemen, maar ook te vermelden welke ouder het betreft, bronnen te vermelden en aannames gebaseerd op eigen observaties te vermijden voor zover het gaat om onderwerpen waarvoor specifieke deskundigheid is vereist en voor het overige steeds te onderbouwen hoe men tot een bepaalde aanname is gekomen.
- Ter zitting is gebleken dat het gezinsplan wordt gevuld aan de hand van de aanmeldreden, verslagen van hulpverleningsinstanties en gesprekken met ouders. Het team besluit op basis van deze input. Van gesprekken met ouders worden geen verslagen gemaakt, de input wordt direct vermeld in het gezinsplan. Nagegaan moet worden hoe hier 'blinde vlekken' voorkomen kunnen worden.
- De klachtencommissie adviseert JVV om de opzet van het gezinsplan kritisch onder de loep te nemen. Aandacht voor meer structuur (o.a. tijdslijnen) en zorgvuldige bronvermeldingen lijkt aangewezen. Klachtencommissie adviseert ook om tussentijdse wijzigingen in een rapport gedateerd te vermelden en feiten en meningen goed te scheiden. Klachtencommissie adviseert verder om het gezin blijvend te informeren over de opzet van en de regelmatige aanpassingen in het bestaand gezinsplan.
- Klachtencommissie adviseert ook de mogelijkheden voor een online-gezinsplan te onderzoeken. Op deze manier heeft een gezin op elk gewenst moment inzicht in zijn gezinsplan.

#### Reactie bestuurder:

Ik heb de uitspraak besproken met de teammanager. Wij kunnen ons vinden in het oordeel van de klachtencommissie. Ik bied u onze excuses aan voor het onvoldoende gezamenlijk met u opstellen van het gezinsplan en voor de manier waarop Jeugd Veilig Verder in de crisissituatie rond de omgang heeft gehandeld.

Het opstellen van het gezinsplan is een belangrijk aandachtspunt voor Jeugd Veilig Verder. Wij werken aan het verbeteren van het format en het proces. Wij nemen de aanbevelingen van de klachtencommissie m.b.t. onvoldoende zorgvuldige communicatie met u en het niet navolgbaar vastleggen van informatie, daarin mee.

---

### 4. Algemene aanbeveling KC JVV:

In het gezinsplan kan de klachtencommissie niet duidelijk lezen welke overwegingen hebben geleid tot het vaststellen van de veiligheidsafspraken en om deze later te verwijderen. Ook ontbreekt een tijdslijn in het gezinsplan. De klachtencommissie adviseert om veiligheidsafspraken die tijdens een traject zijn gemaakt en later zijn opgeheven met een tijdslijn en vermelding van de overwegingen in het gezinsplan te laten staan. Zodat ook na afsluiting van het traject dit inzichtelijk blijft.



---

#### 5. Klacht:

Klagers voelen zich slecht bejegend door de gezinsmanager.

#### Aanbeveling KC JVV:

- De klachtencommissie adviseert om na een intervisiegesprek met het team als teammanager te blijven volgen of de samenwerking daarna verbetert.
- De klachtencommissie constateert dat voor klagers in het rapport van de RvdK andere verwachtingen werden gewekt. Klagers geven aan dat als ze dit achteraf hadden geweten dit traject nooit waren aangegaan. Daaruit blijkt ook dat het verschil tussen 2 jaar begeleiding in vrijwillig kader en een maatregel als een OTS voor klagers niet duidelijk geweest. Een goede warme overdracht van de RvdK naar de GI en pleegouders kan hier vooraf duidelijkheid over scheppen.

#### Reactie bestuurder:

De klachtencommissie adviseert om veiligheidsafspraken die tijdens een traject zijn gemaakt en later zijn opgeheven met een tijdslijn en vermelding van de overwegingen in het gezinsplan te laten staan. Zodat ook na afsluiting van het traject dit inzichtelijk blijft. Deze aanbeveling nemen we ter harte en leggen we neer bij de methodiegroep van Jeugdbescherming.

De klachtencommissie adviseert om na een intervisiegesprek met het team als teammanager te blijven volgen of de samenwerking daarna verbetert. Deze aanbeveling is met de teammanager besproken en opgepakt.

De klachtencommissie geeft aan dat een goede warme overdracht van de RvdK naar de GI en pleegouders vooraf duidelijkheid kan scheppen. De warme overdracht zoals door de klachtencommissie bedoelt, is onderdeel van de werkwijze van Jeugdbescherming.

---

#### 6. Algemene aanbeveling:

De klachtencommissie adviseert om de belangrijkste bespreekpunten en besluiten uit een UVO met datum vast te leggen in het gezinsplan.

#### Reactie bestuurder:

T.a.v. de algemene aanbeveling die door de klachtencommissie is gedaan m.b.t. het vastleggen van de belangrijkste punten uit een UVO met datum in het gezinsplan is deze, overigens vaste werkwijze van JVV, nogmaals extra onder de aandacht gebracht bij het team.

---

#### 7. Aanbeveling bepaalde casus:

De klachtencommissie heeft in een bepaalde casus aanbevolen om passages in het gezinsplan aan te passen. Bv. bij foutieve informatie over geen neutrale formulering.

---

#### 8. Klacht:

Geen gespreksverslagen vanuit de gezinsmanagers.

#### Aanbeveling:

Hetgeen in de UVO's wordt besproken/besloten, is niet altijd navolgbaar terug te lezen in het gezinsplan. De klachtencommissie adviseert om de belangrijkste punten uit een UVO met datum vast te leggen in het gezinsplan. Dit maakt het voor een gezin beter navolgbaar en maakt de overdracht naar een andere gezinsmanager ook makkelijker. De commissie vraagt daarbij ook aandacht voor een zo neutraal mogelijke formulering.

-----

#### 9. Algemene aanbeveling:

De klachtencommissie adviseert JVV om bij een netwerkplaatsing en de screening ervan, aandacht te hebben voor de specifieke familierelaties.

#### Reactie bestuurder:

De klachtencommissie beveelt aan om de belangrijkste punten uit een UVO met datum vast te leggen. Deze, overigens, vaste werkwijze van JVV is nogmaals extra onder de aandacht gebracht bij het team.

De klachtencommissie beveelt aan dat JVV bij een netwerkplaatsing en de screening ervan, aandacht heeft voor de specifieke familierelaties. Het inzicht hebben in familierelaties is onderdeel van de werkwijze van JVV en maakt onderdeel uit van het gezinsplan. Als GI gaan wij niet over de screening en netwerkplaatsing. In dit geval was de screening al gedaan voordat JVV betrokken was.

### Eerdere aanbeveling in voorgaande jaren

Met betrekking tot de complexe echtscheidingen was het in 2018 al de aanbeveling van de klachtencommissie om expliciet aan partijen de (beperkte) mogelijkheden en bevoegdheden van Jeugdbescherming en de exclusieve verantwoordelijkheid van de ouders aan betrokkenen uiteen te zetten en te benoemen en daarmee deugdelijk de verwachtingen van het werk van Jeugdbescherming te begrenzen.

Het bestuur van Jeugdbescherming is hierop blijvend gaan aansturen.

## 8. Aard van de maatregelen van het bestuur

De belangrijkste maatregelen van het bestuur naar aanleiding van de meest voorkomende oorzaken zijn:

### Complexe echtscheidingen

In 2014 heeft Jeugdbescherming een specifieke aanpak gericht op complexe echtscheidingen ontwikkeld. Uitgangspunt van die aanpak is dat beide ouders voortdurende dezelfde informatie krijgen. Dit voorkomt echter niet dat ouders klachten over partijdigheid indienen. Wellicht is er ook een specifieke aanpak nodig voor klachten uit gezinnen waarin sprake is van een complexe echtscheiding. Uit een bijeenkomst over klachtafhandeling (georganiseerd door de gemeentelijke ombudsman) medio 2015 bleek dat ook collega-organisaties van Jeugdbescherming zoeken naar een goede manier om klachten rond complexe echtscheidingen af te handelen. Jeugdbescherming onderzocht in 2016 de mogelijkheid en wenselijkheid van een aparte werkwijze voor het afhandelen van klachten rond complexe echtscheidingen.

### Uitvoering begeleiding en gezinsrapportage

Ondanks het feit dat er een nieuw format voor de gezinsrapportage is ingevoerd bleken er toch nog klachten voor te komen over de gezinsrapportage. Die betroffen: te weinig onderscheid tussen feiten en meningen, ontbreken van bronvermeldingen, onvoldoende in acht nemen van neutraliteit bij de gekozen bewoordingen. Ook bleef voor veel klagers de gezinsrapportage een moeilijk leesbaar document, waarin het soms zoeken is naar de gevolgde lijn en de actuele stand van zaken. Dat laatste heeft te maken met het feit dat de gezinsrapportage een document is waarin de ontwikkelingen steeds worden opgetekend en dat dus nooit “af” is.

Ook werd er geklaagd over “meerkeuze-opsommingen”, met name op het punt van de diagnose van de veiligheid. Het kwam voor dat alle keuzemogelijkheden blijven staan zonder dat een expliciete keuze werd gemaakt, hetgeen tot onbegrip en boosheid leidde.

Op het punt van de begeleiding bleef het voor sommige klagers onduidelijk wie nu de regie had en in het verlengde daarvan: wie het aanspreekpunt was voor de betrokken ouders. Op dit punt kan meer verduidelijking vooraf helpend zijn.

### Verwachtingen van ouders

Het is voor een gezinsmanager dagelijkse kost om gezinnen te begeleiden, maar het is voor een gezin geen dagelijkse kost om begeleid te worden door Jeugdbescherming. Het is goed om dit voortdurend te beseffen en bij de start expliciet te maken wat Jeugdbescherming kan betekenen voor een gezin en afspraken vast te leggen. Intensief is ingezet op het meenemen van het AKJ in een transparante uitleg van de procedures en werkprocessen van Jeugdbescherming opdat de medewerkers van het AKJ de verwachtingen en daarmee de ontvankelijkheid van de klachten van de cliënt op haalbaarheid en manier van aanlevering kan toetsen. Het bestuur blijft aansturen op het voor alle cliënten duidelijk overbrengen van de werkwijze van Jeugdbescherming. In enkele gevallen vraagt dit maatwerk.

### **Patroon/problematiek van ouders**

Klachten die veroorzaakt worden doordat ouders de begeleiding niet accepteren, zijn niet/nauwelijks te voorkomen. Daar zullen Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder altijd mee te maken houden. Het is wel van belang om te onderzoeken op welke manier deze klachten het beste afgehandeld kunnen worden, waarbij alle partijen (zowel de klager als beklagde) op gelijke wijze behandeld worden.

### **Wachlijsten**

Landelijk ondervindt de zorg door de bezuinigingen hinder van o.a. door gemeenten verminderde beschikbaar gestelde gelden voor de Jeugdzorg. Dit heeft zijn weerslag op het aantal medewerkers dat bij Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder inzetbaar kan zijn. Hierdoor ontstaan wachlijsten waarbij continue wordt geprioriteerd op basis van veiligheid van de kinderen. Dat maakt dat over de voortgang en inzet door Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder van trajecten klachten binnenkomen bij de klachtencommissie.

### **AVG**

Op vrijdag 25 mei 2018 is de AVG, voluit de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in werking getreden. Jeugdbescherming heeft een functionaris gegevensbescherming aangesteld. In 2020 heeft de klachtencommissie 3 klachten behandeld met als onderwerp een weigering door Jeugdbescherming van een verzoek tot inzage of vernietiging van een dossier en met betrekking tot het ongewenst verstrekken van n.a.w.-gegevens.

### **Coronamaatregelen**

Vanaf 16 maart 2020 is door de medewerkers van Jeugdbescherming veelal vanuit de eigen thuissituatie gewerkt en zijn de gezinsmanagers voor de uitdaging van een veilig thuisbezoek komen te staan. Jeugdbescherming en Jeugd Veilig Verder hebben de uitvoering daarvan heel snel op allerlei mogelijke manieren gefaciliteerd ('het nieuwe werken') waardoor de dagelijkse werkzaamheden en daarmee de voortgang van de veiligheid voor kinderen zoveel mogelijk is gecontinueerd en gewaarborgd. Hierover zijn dan ook geen specifieke klachten ontvangen; de cliënten toonden veelal begrip voor de moeilijke situatie waarin gewerkt wordt en zijn flexibel met de aangeboden (digitale) alternatieven omgegaan.

## 9. Overlegmomenten klachtencommissie en bestuur

Voor de klachtencommissie JB hebben in 2022 de volgende overlegmomenten plaatsgevonden:

- 15/02/2022 Intervisieoverleg met leden klachtencommissie JB, bestuur en teammanagers
- 20/04/2022 jaarvergadering met bestuurder en bestuurssecretaris van Jeugdbescherming
- 14/06/2022 Intervisieoverleg met leden klachtencommissie JB, bestuur en teammanagers
- 18/10/2022 Intervisieoverleg met leden klachtencommissie JB en klachtencommissie JVV, bestuur en teammanagers
- 07/12/2022 vergadering leden klachtencommissie JB

Voor de klachtencommissie JVV hebben in 2022 de volgende overlegmomenten plaatsgevonden:

- 15/02/2022 Intervisieoverleg met leden klachtencommissie JB, Jeugd Veilig Verder, bestuur en teammanagers
- 31/05/2022 ter kennismaking nieuwe leden en maken van werkafspraken.
- 14/06/2022 Intervisieoverleg met leden klachtencommissie JB, Jeugd Veilig Verder, bestuur en teammanagers
- 18/10/2022 Intervisieoverleg met leden klachtencommissie JB en klachtencommissie JVV, bestuur en teammanagers

## 10. Onafhankelijke externe klachtencommissie Blijvend Veilig

Blijvend Veilig, ontstaan in 2019, is een team met leden van verschillende organisaties die samenwerken om het bij een gezin thuis weer veilig te maken. Daarbij werkt men nauw samen met de lokale teams.

Blijvend Veilig is een samenwerking van Jeugdbescherming regio Amsterdam, Blijf Groep, Veilig Thuis, Raad voor de Kinderbescherming, William Schrikker Stichting en gemeenten in Amsterdam-Amstelland. Blijvend Veilig is een van de pilots uit het transformatieprogramma 'Zorg voor de Jeugd'. Het Athena instituut onderzoekt op dit moment in opdracht van het ministerie alle pilots en komt in september 2023 met een plan. Jeugdbescherming hoopt dat Blijvend Veilig uiteindelijk de nieuwe werkwijze wordt in heel Nederland. De gemeente Amsterdam en het ministerie van Justitie en Veiligheid zijn nauw betrokken.

In 2019 is de externe klachtencommissie JB gevraagd om ook op te treden als externe klachtencommissie voor Blijvend Veilig (hierna: klachtencommissie BV. De leden van deze klachtencommissie zijn daarmee gelijk als die van de klachtencommissie JB.

In 2020 zijn er 3 klachten binnengekomen bij de externe klachtencommissie BV waarvan er 2 door bemiddeling binnen Blijvend Veilig zijn afgehandeld. Uiteindelijk is 1 klacht verder in behandeling bij de externe klachtencommissie BV gekomen waarvoor een hoorzitting in 2023 zal gaan plaatsvinden.