

Jaarverslag 2017

Onafhankelijke klachtencommissie

Versie	1.0
Vastgesteld door	Klachtencommissie
Datum	25-04-2018
Documenteigenaar	Nancy de Block

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling	4
3. Informatie aan cliënten	6
4. Samenstelling van de onafhankelijke klachtencommissie	7
5. Inachtneming van termijnen	8
6. Overzicht van de klachten (aantal en aard)	9
7. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie	12
8. Aard van de maatregelen van het bestuur	13
Bijlage 1; Overzicht van klachten 2017	15

1. Inleiding

Het jaar 2017 was het derde jaar van het nieuwe jeugdzorgstelsel na de decentralisatie van de jeugdzorg naar gemeenten. Jeugdbescherming Regio Amsterdam (Jeugdbescherming) werkte als gecertificeerde instelling (volgens het normenkader jeugdbescherming en jeugdreclassering) in opdracht van diverse gemeenten zoals Aalsmeer, Alkmaar, Amstelveen, Amsterdam, Beemster, Diemen, Edam-Volendam, Haarlemmermeer, Landsmeer, Oostzaan, Ouder-Amstel, Purmerend, Uithoorn, Waterland, 7 Westfriese gemeenten, Wormerland en Zaanstad.

In 2017 is het aantal ingediende klachtzaken door cliënten van Jeugdbescherming ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie nagenoeg stabiel gebleven (59 klachtzaken). Het aantal klachtzaken was na een eerdere stijging (44 zaken in 2012; 65 zaken in 2013; en 72 zaken in 2014) in de afgelopen jaren juist weer substantieel afgenomen (58 zaken in zowel 2015 als 2016). Opvallend is dat het aantal klachtzaken dat daadwerkelijk ter zitting komt bij de klachtencommissie na een eerdere daling (vanaf 2015) in de laatste paar jaar stabiel is gebleven; in veel van de gevallen komt het niet tot een zitting maar zijn cliënten na een bemiddelingsgesprek bij Jeugdbescherming tevreden met de uitkomst.

In dit jaarverslag komt naast het aantal klachten ook de aard van de klachten naar voren (aangevuld met een korte omschrijving per klacht), de verbetermaatregelen en opvolging.

Verder komen aan de orde :

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

2. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling

Regeling en reglement in één

Jeugdbescherming heeft de klachtenregeling en de werkwijze van de commissie (het reglement) in één document gebundeld. Voor de cliënt (klager) is het overzichtelijker om één stuk te ontvangen. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Jeugdbescherming, behalve artikel 3 waar de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen. Het document met de klachtenregeling en klachtreglement is in 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 2016 (16/08/2016) is na een tekstuele wijziging de laatste versie vastgesteld.

Benoeming leden

Jeugdbescherming heeft een onafhankelijke klachtencommissie. In de regeling is opgenomen dat leden niet voor Jeugdbescherming werkzaam mogen zijn. De leden en de (plaatsvervangend) voorzitter worden benoemd door de Raad van Bestuur. 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, de leeftijdsgrens is 70 jaar. Er is een rooster van aftreden opgesteld (herbenoeming voor eenzelfde termijn van drie jaar is mogelijk).

Werkwijze van de commissie

Cliënten dienen schriftelijk hun klacht in bij de onafhankelijke 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 Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Inmiddels wordt 90% van de klachten via het emailadres klachtencommissie@jeugdbescherming.nl ingediend.

Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, wordt de klager een ontvangstbevestiging toegezonden. De klachten ingediend via het emailadres ontvangen direct een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging. De secretaris van de klachtencommissie neemt met de cliënt contact op om te onderzoeken of de klacht met een bemiddelingsgesprek binnen Jeugdbescherming kan worden afgehandeld. Als een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt de behandeling van de klacht door de commissie opgeschort. Indien nodig pakt de klachtencommissie na het bemiddelingsgesprek de behandeling weer op. Ook wordt na ontvangst van de klacht getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen door de klachtencommissie volgens het reglement.

De secretaris van de klachtencommissie stuurt de klacht door naar beklagde (vaak de gezinsmanager) en zijn/haar leidinggevende (de teammanager) die een reactie op de klacht opstellen. Tijdens de hoorzitting (minimaal één keer per maand wordt een zitting gepland) kunnen zowel klager als beklagde een toelichting geven. Na de zitting treedt de commissie met één oordeel naar buiten. De commissie stuurt klager, beklagde en leidinggevende het oordeel 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 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 gecorrespondeerd met betrokkenen. De cliënt wordt verwezen naar de Gemeentelijke Ombudsman, dan wel de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman, wanneer hij/zij het niet eens is met de commissie of de reactie van de bestuurder. De klachtenregeling van Jeugdbescherming is te vinden op de website: www.jeugdbescherming.nl

3. Informatie aan cliënten

Op de website van Jeugdbescherming staat de procedure voor de onafhankelijke klachtencommissie beschreven

(<http://www.jeugdbescherming.nl/index.php/ouders/heeft-u-een-klacht/>) en (<http://www.jeugdbescherming.nl/index.php/jeugd/heb-je-een-klacht/>).

Daar is ook de klachtenbrochure (versie van 2016) te vinden, een automatisch in te vullen klachtenformulier en de klachtenregeling. Bovendien wordt het AKJ genoemd. Ook wijzen gezinsmanagers en teammanagers cliënten op de mogelijkheid voor het indienen van klachten en op het bestaan van het AKJ en de onafhankelijke klachtencommissie.

De meeste klachten worden in eerste instantie bij de gezinsmanager of de teammanager ingediend. De cliënt wordt vervolgens uitgenodigd voor een bemiddelingsgesprek. Wanneer hij/zij 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 onafhankelijke klachtencommissie wenden. Ook dan wordt uitgelegd hoe de procedure werkt en wordt een mogelijkheid tot een bemiddelingsgesprek geboden. Als een cliënt een klacht indient bij de klachtencommissie ontvangt hij/zij naast de ontvangstbevestiging ook de klachtbrochure, het klachtenreglement en een folder van het AKJ.

Mede door de betere en directere informatieverstrekking, uitleg door de geautomatiseerde ontvangstbevestiging met diverse bijlagen en uitleg van medewerkers (van zowel Jeugdbescherming als van het AKJ), 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 klachtencommissie

De klachtencommissie kende in 2017 de volgende samenstelling:

- André Schellart (voorzitter)
- Edith Myjer (plaatsvervangend voorzitter) *
- Marian Hamstra-ter Beek (lid) *
- Saskia Smith (lid)
- Tanny Bakker (lid)
- Marieke Kranenburg (lid)
- Sip Stulp (lid)
- Frances Vermeulen (lid)

*) Tijdens de laatste vergadering van de klachtencommissie in 2017 is de zittingstermijn van de plv voorzitter Edith Myjer voor een periode van 3 jaar verlengd en eindigde de laatste zittingsperiode van Marian Hamstra-ter Beek.

5. Inachtneming van doorlooptermijnen

In 2015 en in 2016 was de gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van klachten 14 weken.

De gemiddelde doorlooptijd in 2017 van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie was **16** weken:

- Eerste kwartaal: gemiddeld 15 weken;
- Tweede kwartaal: gemiddeld 17* weken;
- Derde kwartaal: gemiddeld 12 weken;
- Vierde kwartaal: gemiddeld 20* weken.

Dat de doorlooptijd in 2017 is gestegen van 14 naar 16 weken heeft meerdere oorzaken:

- = 2 klachtzaken met 2x een zitting ivm bepaling ontvankelijkheid of aanhouding;
- = 15 klachtzaken 2x verplaatst, waarvan 2 klachtzaken uiteindelijk op de dag zelf ingetrokken door klager;
- = De beschikbaarheid (mede door wisseling) van gezinsmanagers en teammanagers voor klachtzittingen blijft een punt van aandacht. Om de beschikbaarheid te kunnen verbeteren zijn de zittingsdagen in de tweede helft van 2016 gewijzigd van de maandag en dinsdag naar de dinsdag en woensdag. Desondanks blijft de invulling moeilijk.
- = Bij een aantal klachtzaken was het belangrijk af te kaderen welk deel van de klacht ontvankelijk was en welk deel niet.
- = De beschikbaarheid van de leden van de klachtencommissie is een hernieuwd punt van aandacht; het aantal beschikbare leden op de dinsdag is niet gelijk aan de beschikbaarheid voor de hoorzittingen op de woensdag.

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

Aantal klachtzaken

In 2017 zijn er **59** (2016: 58 / 2015: 58 / 2014: 72) cliënten die bij de onafhankelijke klachtencommissie een klacht ingediend hebben. Voor **30** zaken (2016: 31 / 2015: 36 / 2014: 37) heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Het aantal ingediende klachtzaken is gelijk gebleven, zo ook het aantal zittingen. 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 het aantal klachtzaken afgehandeld na een succesvol bemiddelingsgesprek met de beklagde en leidinggevende van Jeugdbescherming. Hiermee is voldaan aan de verbetering van de informatievoorziening aan de cliënt en verwachtingsmanagement van de cliënt.

Tabel: klachtzaken 2017 gericht aan de onafhankelijke klachtencommissie

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal binnengekomen klachtzaken	16	16	11	19	62 → 59 *

* Klachten en aanvullende/nieuwe klachten van eenzelfde klager/inhoud zijn gecombineerd geteld.

Tabel: Afhandeling van de in 2017 binnengekomen klachten

Afhandeling	2017	2016
Uitspraak/klachtencommissie van klachten in 2017 ingediend	30	25
Niet ontvankelijk conform artikel 1.1 (1), 1.3 (4), 1.4 (1), 3.2 (1) of niet voor Jeugdbescherming	2	9
Ingetrokken na bemiddelingsgesprek	18	9
Ingetrokken andere reden	3	2
Buiten behandeling gesteld wegens niet meer reageren	4	6
Hoorzitting volgt	1	7
Totaal	59	58

Aard van de uitspraak* (in onderdelen)	2017	2016
Gegronnd	45	38
Ongegrond	80	55
Geen oordeel	4	6
Niet bevoegd te oordelen	2	4
Niet ontvankelijk	8	8
Totaal	139	113

*NB: in totaal heeft de klachtencommissie in 2017 in 30 klachtzaken uitspraak gedaan. Echter, in veel gevallen betreft één klachtzaak meerdere klachten. Daarmee kan het dat in één uitspraak meerdere oordelen zitten. Zo kan het dat er 139 oordelen voortkomen, uit 30 uitspraken in klachtzaken.

Aard van de klachten

De klachten die in 2017 door cliënten van Jeugdbescherming bij de onafhankelijke klachtencommissie ingediend zijn, zijn veelal van uiteenlopende aard.

Hoofthema's zijn bejegening, partijdigheid, 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.

Omschrijving van de klachten

De geanonimiseerde omschrijving van de 59 klachten en de uitkomsten zijn te vinden in bijlage 1.

Oorzaak van de klachten

Jeugdbescherming heeft het streven sinds 1 januari 2015 voor elke klachtzaak een oorzaakanalyse te maken. Dit geeft de mogelijkheid om meer van klachten te leren.

Aan het einde van 2016 is naast de kwaliteit van het aantal analyses, de kwantiteit toegenomen. In een aantal gevallen heeft er ook specifieke opvolging plaatsgevonden. Hoe beter de oorzaakanalyse gedaan wordt, des te specifiekere zijn de uitkomsten. Een aantal oorzaken komt vaker voor zoals:

- Patroon/problematiek van de ouders, waardoor zij de begeleiding van Jeugdbescherming niet accepteren;
- Cliënten die onevenredige aandacht vragen en stalk-gedrag vertonen;
- Complexe echtscheiding, waardoor ouders de gezinsmanager partijdig vinden;
- Manier waarop Jeugdbescherming de werkzaamheden heeft uitgevoerd, bijvoorbeeld: gezinsrapportage echt neutraal opstellen, gezin vaker/eerder bespreken in FFPS, etc. Alert zijn of volgens het Intensief Systeemgericht Casemanagement (voorheen GGW) gewerkt is;
- Verwachtingen van ouders ten aanzien van de begeleiding door Jeugdbescherming: ouders verwachten meer/andere ondersteuning dan Jeugdbescherming kan bieden;
- Gezinsrapportage voldoet niet: niet up-to-date, informatie niet geverifieerd, niet samen met het gezin opgesteld.

Deze oorzaken bieden voor Jeugdbescherming aanknopingspunten voor continue verbetering. Deze verbeterpunten zijn voortgezet in 2017

7. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie

In 4 van de klachtzaken waarin uitspraak is gedaan, heeft de klachtencommissie naar aanleiding van de uitspraak een aanbeveling gedaan aan het bestuur van Jeugdbescherming. De aanbeveling betreft het schriftelijk vastleggen van afspraken over het delen van informatie en over (het verschil van) visie, rollen en verantwoordelijkheden, bereikbaarheid en reactiesnelheid en actualiseren en concretiseren van toestemmingsformulieren.

Met betrekking tot de complexe echtscheidingen is het 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 zal blijvend 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, is onze ervaring. 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 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

Bij de klachten over de uitvoering van de begeleiding en over de gezinsrapportage constateerde Jeugdbescherming in 2015 dat in deze gevallen niet volgens de principes van het Intensief Systeemgericht Casemanagement (voorheen GGW) gewerkt is. In 2015 heeft een nieuwe inrol van een aangescherpte versie van het intensief systeemgericht casemanagement voor alle basisteams plaatsgevonden. In de nieuwe inrol stonden de veiligheidscheck en de gezinsrapportage centraal. Er is een nieuw format voor de gezinsrapportage geïmplementeerd. Jeugdbescherming heeft in het najaar van 2016 haar cyclus van jaarlijkse interne audits van het intensief systeemgericht casemanagement voortgezet. Elk jaar wordt ieder basisteam ge-audit en stelt op basis daarvan een ontwikkelplan op.

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 van Jeugdbescherming niet accepteren, zijn niet/nauwelijks te voorkomen. Daar zal Jeugdbescherming 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.

BIJLAGE 1: OVERZICHT KLACHTEN 2017

groen/zwart = afgehandeld

blauw = nog in behandeling ten tijde van vaststelling jaarverslag – april 2018)

	Omschrijving klacht (= formulering overgenomen van originele ingediende klacht)	Afhandeling
01	1.GM handelt niet in het belang van kk 2.Afspraken worden niet nagekomen. GM is partijdig 3.Sinds indienen klacht is bejegening negatief. 4.In het BG is de klacht van klaagster niet besproken. 5.GM helpt niet bij de omgang; staat achter beschikking van RB. 6.Verzoek andere GM is ten onrechte niet gehonoreerd. 7.GM vreemde reactie na politiemelding	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten 3 en 6: KC niet bevoegd te oordelen Klacht 4 gegrond; Klachten 1, 2, 5 en 7 ongegrond.
02	Gezin had afgesloten moeten worden	Afgehandeld: na BG
03	Klacht 1 tm 19 (10 ontbreekt) mbt uitvoering beschikking februari 2014 aanvulling klacht 14, 15 en 16 Aanvulling klacht 17(over TM) 18 en 19	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten vóór 2016 niet Klachten in zoverre gegrond dat afspraken en resultaten van uvo's onvoldoende duidelijk schriftelijk zijn vastgelegd en aan de ouders zijn toegezonden. Overige klachten ongegrond.
04	GM luistert niet; klager wenst een andere GM	Afgehandeld: na BG
05	Beperkte voortgang	Afgehandeld: na BG
06	Bejegening/partijdigheid/opbouw van rapportage zonder mening van derden.	Afgehandeld: buiten behandeling wegens niet meer reageren
07	1. Gebruik verkeerde plan bij zitting 2. Gebruik van de term diskwalificerend. 3. uitblijven voortvarende aanpak 4. Reactie op plan van aanpak niet aanwezig in dossier	Afgehandeld: uitspraak KC klacht 1, 2 en 4 gegrond klacht 3 ongegrond
08	Aanpassing rapportage gevraagd	Afgehandeld: buiten behandeling wegens niet reageren /afwezig zonder afmelding tijdens hoorzitting
09	Bejegening Rapport van derden ten onrechte goedgekeurd/ ondertekend	Afgehandeld: uitspraak KC klachten ongegrond
10	Voortgang	Afgehandeld: na BG
11	Bejegening door GM	Afgehandeld: buiten behandeling wegens niet reageren klager
12	Zorgen om situatie kinderen	Afgehandeld: na telefonisch BG

13	Partijdigheid, onjuiste informatie, valse bronvermelding	Afgehandeld: uitspraak KC klachten ongegrond
14	Nieuwe GM gewenst Bejegening	Afgehandeld: klacht na nieuwe GM ingetrokken
15	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aanpassingen gezinsplan. 2. Partijdigheid 3. Onvoldoende onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om de kinderen weer thuis te laten wonen. 4. Verzoek tot een gesprek afgewezen. 5. JB komt afspraken niet na 	<p>Afgehandeld: uitspraak KC klacht 1 gegrond, klachten 2, 3 en 5 ongegrond, ten aanzien van klacht 2 met kanttekening. Verklaart zich niet in staat om te oordelen over klacht 4.</p> <p><u>AANBEVELING</u> De KC beveelt aan in een gezinsplan duidelijker aan te geven waar bepaalde informatie vandaan komt, met zo nodig citaten en bronvermelding. Dat biedt de betrokkenen maar ook Jeugdbescherming zelf de kans om gericht met elkaar te spreken, ook over de kwesties die langer geleden hebben plaatsgevonden. De commissie zou er daarnaast voor willen pleiten de redactie van de gezinsplannen te herzien. De commissie is ervan op de hoogte dat de gezinsplannen 'levende documenten' zijn die steeds worden aangevuld, maar op den duur maakt dat een plan te uitvoerig en minder goed leesbaar. Op zijn tijd een herschreven versie met samenvattingen (maar wel met citaten en bronvermeldingen, zie hierboven) zou naar het oordeel van de commissie daarbij helpend kunnen zijn.</p>
16	Complexe echtscheiding Wenst geen bemoeienis meer door JB GM en TM werken niet naar behoren	<p>Afgerond: Uitspraak KC Klachten ongegrond</p> <p><u>AANBEVELING:</u> De commissie beveelt Jeugdbescherming aan in conflictueuze situaties als tussen klager en zijn ex-echtgenote expliciet schriftelijk de beperkte mogelijkheden en bevoegdheden van Jeugdbescherming en de exclusieve verantwoordelijkheid van de ouders aan betrokkenen uiteen te zetten en deugdelijk de</p>

		verwachtingen van het werk van Jeugdbescherming te begrenzen.
17	<p>1. Geen verbetering na BG; JB neemt geen verantwoordelijkheid genomen en heeft klaagster, buitenspel gezet.</p> <p>2. JB niet correct gecommuniceerd en op de hoogte gehouden.</p> <p>3. Inzage in het dossier is niet correct behandeld.</p> <p>4. Ter zitting voegde klaagster toe: het dossier bevatte onjuistheden en er ontbreken data en bronvermeldingen.</p>	<p>Afgehandeld: uitspraak KC</p> <p><u>Klacht 1</u> gegrond vwb de gebreken in de begeleiding door de meerdere wisselingen GM, met de kanttekening dat dit al in het BG was erkend, en verklaart de klacht voor het overige ongegrond;</p> <p><u>Klacht 2</u> gegrond, met de kanttekening dat al in het BG is erkend dat de communicatie niet altijd correct was;</p> <p><u>Klacht 3</u> gegrond vwb de lange duur voordat inzage werd verleend. Kanttekening; was al erkend, en verklaart klacht 3 voor het overige ongegrond</p> <p>AANBEVELING</p> <p>De commissie wil aanbevelen om het kennelijke beleid dat de transparantie altijd wordt begrensd door de privacywetgeving te verzachten in die zin dat er waar mogelijk een afweging wordt gemaakt tussen de belangen die spelen.</p>
18	<p>1. JB nam ten onrechte aan dat klager documenten voor de start van therapie niet wilde ondertekenen.</p> <p>2. klager werd overvallen door beschuldigingen</p> <p>3. GM heeft zich onvoldoende ingespannen om tot een gesprek te komen met beide ouders.</p> <p>4. gesprek GM/klager te weinig ingegaan op diens vragen (klacht 1) en diens verweer (klacht 2).</p> <p>5/6 Gesprek met beide ouders onvoldoende professioneel geleid</p> <p>7. GM onvoldoende neutraal opgesteld</p> <p>8. GM onvoldoende ingespannen om informatie van betrokkenen (school e.d.) uit de voorliggende periode te verzamelen.</p> <p>9. Klager geeft te kennen dat deze niet instemt met het besluit om iedere email aan alle betrokkenen in cc toe te sturen. Klager benadrukt dat hij wel wil meewerken.</p>	<p>Afgehandeld: uitspraak KC</p> <p><u>klachten 2 en 8</u> gegrond;</p> <p><u>klachten 1, 3 en 7</u> ongegrond, voor wat betreft de klachten 1 en 7 met kanttekeningen.</p> <p>Verklaart zich buiten staat te oordelen over de <u>klachten 4, 5, 6 en 9.</u></p>
19	Bejegening/ vechtscheiding	Afgehandeld: dmv BG
20	Bejegening	Afgehandeld: dmv BG
21	Bejegening	Afgehandeld: dmv BG
22	Andere GM gewenst	Afgehandeld: dmv BG

23	Onjuistheden in gezinsplan	Afgehandeld: dmv BG
24	Slecht gesprek met GM gehad/bejegening	Afgehandeld: dmv BG (telefonisch)
25	Afspraken met ex-partner (onder voorwaarden gesteld) ten onrecht niet geëvalueerd en daardoor niet teruggedraaid.	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten zijn gegrond
26	Wie van JB heeft klager gebeld?	Afgehandeld: niet ontvankelijk
27	Partijdigheid GM inz vechtscheiding	Afgehandeld: dmv BG
28	Bejegening	Afgehandeld: uitspraak KC klachten ongegrond
29	1. Afspraken uit BG van zijn niet uitgevoerd. 2. Te laat gereageerd op de klachtbrief 3. Er zijn 4 GM betrokken geweest, waarbij JB onvoldoende heeft gecommuniceerd over het vertrek van de voorgaande GM's en onvoldoende overdracht. 4. Het heeft te lang geduurd voordat er een toekomstperspectief vaststond. 5. De GM slechts eenmaal gesproken. 6. De GM heeft onwaarheden verteld. 7. JB heeft geen andere GM aan willen stellen. 8. Het opvoedplan/gezinsplan is nooit verstuurd. 9. Op een melding van mishandeling heeft JB geen actie ondernomen. 10. Opvoedbesluit is genomen zonder mededeling. 11. Opvoedbesluit is zonder overleg megedeeld aan kk 12. De GM heeft het besluit op een openbare locatie in aanwezigheid van derden.	Afgehandeld: Uitspraak KC klacht 1 niet ontvankelijk door tijdsverloop. klachten 2, 4, 5, 10, 11 en 12 gegrond, met de kanttekening dat Jeugdbescherming deze klachten al in het verweerschrift heeft erkend. klacht 3 ongegrond vwb beslissing geen andere GM aan te stellen maar gegrond voor wat betreft het ontbreken van communicatie over het vertrek van de GM's. klacht 6 ongegrond. KC niet bevoegd te oordelen over klacht 7. klacht 8 gegrond vwb het te laat versturen van de update en voor het overige ongegrond. klacht 9 ongegrond, met de kanttekening dat de communicatie op dit punt onvoldoende is geweest
30	Bejegening Slechte coördinatie Geen hulp in praktische zaken gekregen	Afgehandeld: uitspraak KC klachten ongegrond
31	Onzorgvuldigheid, nalatigheid, conflictversterkend	Afgehandeld: klacht ingetrokken door klaagster - Voldoende antwoord in de 'reactie op klacht' van beklagde
32	Bejegening Onjuiste informatie vertrekt.	Afgehandeld: Uitspraak KC klachten ongegrond
33	1. Onmenselijke behandeling tijdens BG. 2. Late start hulpverlening 3. De notulen van het BG te laat verstuurd. 4. Benodigde hulp blijft uit 5. Niet ingegrepen vanuit JB; rol van klager niet gewaarborgd. 6. Slecht bereikbaarheid JB.	Afgehandeld: na BG GM blijft aan gezin gekoppeld <u>2^e klacht 27/11/2017</u> Afgehandeld: uitspraak KC klachten 1 en 2 gegrond Klachten 3 t/m 6 ongegrond

34	Andere GM gewenst; snapt het gezin niet	Afgehandeld: na BG GM blijft aan gezin gekoppeld
35	Klacht bij KC in 2016 deels gegrond klacht nu: geen verdere voortgang na verlenging OTS	Afgehandeld: uitspraak KC KC niet bevoegd te oordelen over de klacht dat een onderzoek naar het PAS-syndroom niet zal worden uitgevoerd en verklaart de klachten overigens gegrond. De commissie adviseert Jeugdbescherming grondig na te gaan hoe het heeft kunnen gebeuren dat in een begeleiding zoveel zo grondig mis heeft kunnen gaan.
36	Partijdigheid	Afgehandeld: klacht ingetrokken
37	Totale aanklacht div instanties waaronder JB; niet eens met bezoek etc.	Afgehandeld: klacht buiten behandeling wegens niet reageren
38	Klacht mbt verkeerde adressering	Afgehandeld: niet ontvankelijk (klacht is in 2016 behandeld)
39	Partijdigheid	Afgehandeld: na BG
40	Niet eens met maatregel – andere GM gewenst Bejegening in totaal 6 klachten	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten ongegrond
41	Rapportage onjuist en verkeerde hulp ingezet	Afgehandeld: klacht ingetrokken
42	1.Klager niet serieus genomen. 2.Communicatie vanuit GM verloopt onduidelijk. 3. JB houdt de omgangsregeling ten onrecht summier, ondanks positieve verslagen over het verloop van de omgang. 4.JB verandert de voorwaarden steeds. 5.Kk heeft aangegeven te worden geslagen door zijn pleegouders. Klager is van mening dat JB onvoldoende doet om kk hiertegen te beschermen.	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten 1 t/m 5 gegrond
43	Grote klacht aan div instanties kinderen ten onrechte bij JB en UHP 1. Onterecht van school gewisseld 2, 3, 4 klachten over functioneren GM	Afgehandeld: uitspraak KC Klacht 1 gegrond Klachten 2, 3 en 4 ongegrond
44	Primair: Klagers willen eerst schriftelijk contact en een paar vragen beantwoord zien; JB wil graag eerst persoonlijk contact	Afgehandeld: uitspraak KC Primaire klacht gegrond Schriftelijke reactie + nagesprek volgen 7. Nagesprek partijen heeft plaatsgevonden
45	Voortborduren op foutieve ingezette lijn ondanks beschikking	Afgehandeld: uitspraak KC Klacht gegrond
46	Complexe echtscheiding Het niet ingrijpen door GM	Afgehandeld: uitspraak KC Klacht gegrond
47	1.Partijdigheid 2.Onvoldoende voortvarend/onzorgvuldig.	Afgehandeld: uitspraak KC

	3.De rapportage van JB is onvolledig en deels onjuist.	Verklaart zich niet in staat te oordelen over klacht 1. Verklaart klacht 2 niet gegrond. Verklaart klacht 3 gegrond voor zover het betreft de onvolledigheid van de rapportage en verklaart zich niet in staat om te oordelen over de onjuistheden in de rapportage.
48	Mededelingen – geen concreet nieuwe klacht	Afgehandeld: niet ontvankelijk
49	1.Geen contact met GM 2.GM niet aanwezig bij afspraak 3.Tijdens kennismakingsgesprek pas aan het einde mededeling dat er een andere GM was aangewezen.	Afgehandeld: uitspraak KC klacht 1: gegrond klacht 2 en 3: ongegrond
50	Afsluiting dossier	Afgehandeld: wel hoorzitting geen uitspraak Afgesproken tijdens hoorzitting: afspraak met nieuwe GM om daarna te kijken of afsluiting mogelijk is.
51	Bejegening door GM en gebrek aan voortgang	Afgehandeld: na BG
52	6 klachten JB houdt zich niet houden aan Jeugdwet/ geen waarheidsvinding	Afgehandeld: uitspraak KC 6 klachten ongegrond
53	1.Gezinsplan niet correct gerectificeerd. 2.Onjuiste rapportage aan derden. 3.Informatie systematisch achtergehouden. 4.Er is niets ondernomen om tot een omgangsregeling te komen. 5.Toenmalige GM heeft zaken bij vader thuis goedgekeurd 6.De GM is niet bereikbaar 7.Derden opzettelijk fout geïnformeerd	Afgehandeld: uitspraak KC klachten 1, 2, 3, 4, 6 en 7 gegrond. klacht 5 niet gegrond.
54	Zorgen niet serieus genomen	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten gegrond
55	Partijdigheid/complexiteit echtscheiding Gezinsplan onjuiste inhoud	Afgehandeld: uitspraak KC Klachten ongegrond
56	GM verkeerde rapportage	Klacht nog in behandeling → BG
57	Partijdig richting ex-partner	Afgehandeld: uitspraak KC Klacht 2 gegrond Klachten 1 + 4 ongegrond klacht 3 niet in staat te beoordelen
58	Partijdigheid – wil andere GM	Afgehandeld: klacht ingetrokken na telefonische afhandeling door TM
59	Bejegening Valse informatie	Afgehandeld: uitspraak KC klachten ongegrond.