

Jaarverslag 2019

Onafhankelijke externe
klachtencommissie

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Beknopte beschrijving van de klachtenregeling	3
3. Informatie aan cliënten	5
4. Samenstelling van de onafhankelijke externe klachtencommissie	6
5. Inachtneming van termijnen	7
6. Overzicht van de klachten (aantal en aard)	8
7. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie	11
8. Aard van de maatregelen van het bestuur	12

1. Inleiding

Het jaar 2019 was het vijfde 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

In 2019 is het aantal ingediende klachtzaken door cliënten van Jeugdbescherming ingediend bij de onafhankelijke externe klachtencommissie iets gestegen (68 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, 59 zaken in 2017, 60 zaken in 2018). Opvallend blijft 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/verzoeker) is het overzichtelijker om één stuk te ontvangen. De klachtenregeling wordt vastgesteld en gewijzigd door het bestuur van Jeugdbescherming, behalve hoofdstuk 4 waar de werkwijze van de onafhankelijke externe 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 2019 (01/06/2019) is na een tekstuele wijziging de laatste versie vastgesteld.

Benoeming leden

Jeugdbescherming heeft een onafhankelijke externe klachtencommissie. In de regeling is opgenomen dat leden niet voor Jeugdbescherming werkzaam mogen zijn. De leden en de (plaatsvervangend) voorzitter 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, de leeftijdsgrens is 70 jaar. Er is een rooster van aftreden opgesteld waarbij herbenoeming voor maximaal 2x eenzelfde termijn van drie jaar mogelijk is.

Werkwijze van de commissie

Cliënten dienen schriftelijk hun klacht in bij de onafhankelijke externe 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 98% van de klachten via het emailadres klachtencommissie@jeugdbescherming.nl ingediend.

Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, 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 kunnen zowel klager als beklagde een mondeling 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 nader 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 het klachtenreglement. Bovendien wordt het AKJ en de Ombudsman 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 externe 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 externe 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 2019 de volgende samenstelling:

- André Schellart (voorzitter) tot 01/07/2019 *
- Edith Myjer (plaatsvervangend voorzitter → voorzitter vanaf 01/07/2019)
- Saskia Smith (lid)
- Tanny Bakker (lid)
- Marieke Kranenburg (lid)
- Sip Stulp (lid)
- Frances Vermeulen (lid)
- Aart Schotte (plaatsvervangend voorzitter vanaf 01/07/2019)
- Hans Groos
- Daniëlle de Boer

*) voorzitterschap en daarmee lidmaatschap i.v.m. leeftijd beëindigd per 01/07/2019

***) Nieuw lid Daniëlle de Boer is toegetreden per 16/09/2019.

5. Inachtneming van doorlooptermijnen

In 2015 en in 2016 was de gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van klachten beiden 14 weken. Dit was in 2017 gemiddeld 16 weken en in 2018 15 weken

De gemiddelde doorlooptijd in 2019 van de behandeling van een klacht door de klachtencommissie is weer gedaald van 15 naar **12** weken:

- Eerste kwartaal: gemiddeld 6,5 weken;
- Tweede kwartaal: gemiddeld 15 weken;
- Derde kwartaal: gemiddeld 17 weken;
- Vierde kwartaal: gemiddeld 10 weken.

De doorlooptijd van de afhandeling blijft in grote mate afhankelijk van beschikbaarheid van alle partijen. Er zijn twee klachten in het vierde kwartaal ingediend, die weer zijn ingetrokken. Deze zijn niet meegeteld.

In het vierde kwartaal is het dubbele aantal klachten ingediend vergeleken met het derde kwartaal. Ook is dit bijna 25% meer dan het aantal klachten in het vierde kwartaal van 2018 (toen 18). Hierdoor komt het totaal aantal klachten dat ingediend is bij de onafhankelijke klachtencommissie ook hoger uit dan in 2018: **66** nu en 59 in 2018 (+ 11%).

Dat de doorlooptijd in 2019 is iets gedaald van 15 naar gemiddeld 12 weken heeft meerdere oorzaken:

- = nog meer aanjagen op snelle afhandeling;
- = stabielere bezetting teammanagers daardoor eenvoudiger in te plannen;
- = 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 geweest;
- = de vakantieperiodes (en daarmee verminderde beschikbaarheid van **alle** partijen) in het 1^e en 3^e kwartaal heeft gevolgen voor de doorlooptijd in het 2^e en 4^e kwartaal. De beschikbaarheid in 2019 is stabielere gebleken.

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 2019 zijn er **68** (2018: 60 / 2017: 59 / 2016: 58 / 2015: 58 / 2014: 72) cliënten die bij de onafhankelijke klachtencommissie een klacht ingediend hebben.

Voor **30** zaken (2018: 40 / 2017: 30 / 2016: 31 / 2015: 36 / 2014: 37) heeft een hoorzitting plaatsgevonden of zal nog plaatsvinden. Het aantal ingediende klachtzaken is gelijk gebleven, het aantal zittingen is met 10 verlaagd. 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; het aantal klachtprocedure wat toegeschreven kan worden aan de wachtlijsten is echter gestegen.

Daarnaast is een groot aantal klachtzaken, gericht aan de klachtencommissie, 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 2019 gericht aan de onafhankelijke klachtencommissie

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal binnengekomen klachtzaken	22	7	12	27	68

Tabel: Afhandeling van de in 2019 binnengekomen klachten

Afhandeling	2019	2018	2017	2016
Uitspraak/klachtencommissie van klachten ingediend	24	27	30	25
Niet ontvankelijk conform artikel 1.1 (1), 1.3 (4), 1.4 (1), 3.2 (1) of niet voor Jeugdbescherming	4	4	2	9
Ingetrokken/opgelost na bemiddelingsgesprek bij JB	23	18	18	9
Ingetrokken andere reden	5	3	3	2
Buiten behandeling gesteld wegens niet meer reageren	5	6	4	6
Hoorzitting volgt	6	1	1	7
Totaal	68	60	59	58

Aard van de uitspraak* (in onderdelen)	2019	2018	2017	2016
Gegronnd	51	58	45	38
Ongegrond	46	51	80	55
Geen oordeel	4	3	4	6
Niet bevoegd te oordelen	2	0	2	4
Niet ontvankelijk	2	4	8	8
Totaal	105	116	139	113

*NB: in totaal heeft de klachtencommissie in 2019 in 24 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 105 oordelen voortkomen, uit 24 uitspraken in klachtzaken.

Aard van de klachten

De klachten die in 2019 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.

Elke klachtzaak bestaat (meestal) uit meerdere klachten. Er is gekeken naar de aard van de klachten die daarin genoemd worden. Klachten kunnen gaan 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.
- geen vervangende gezinsmanager voor de vaste gezinsmanager die uitgevallen is;
- het niet eens zijn met de koers van Jeugdbescherming;
- het omgaan met informatie (delen van gegevens);

Top 3 2019 van klachten bij de klachtencommissie

1. De gezinsrapportage;
2. Samenwerking met de gezinsmanager;
3. Partijdigheid van de gezinsmanager/niet gehoord voelen.

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.

7. Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie

In 2 van de klachtzaken van 2019 waarin uitspraak is gedaan, heeft de klachtencommissie naar aanleiding van de uitspraak een formele aanbeveling gedaan aan het bestuur van Jeugdbescherming.

AANBEVELING 1

“De commissie adviseert Jeugdbescherming om nauwkeurig, concreet en duidelijk op de website en in voorlichtingsbrochures e.d. uiteen te zetten wat van Jeugdbescherming als regisseur van de hulpverlening in het vrijwillig kader of in het kader van ondertoezichtstelling kan en mag worden verwacht en vooral ook wat niet.”

AANBEVELING 2

“De commissie heeft de indruk dat de rol van de kindbehartiger in deze zaak te groot is geweest, althans dat Jeugdbescherming zich teveel alleen door de adviezen van de kindbehartiger heeft laten leiden en daarbij te weinig heeft onderscheiden welk advies voortkwam uit concrete bevindingen van de kindbehartiger en welk advies stoelde op vooral de overtuigingen van de kindbehartiger. De commissie beveelt aan daar scherp op te zijn.”

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 vechtscheidingen 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 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.

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 medewerk(st)ers dat bij Jeugdbescherming Regio Amsterdam 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 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 2019 heeft de klachtencommissie geen klachten behandeld met als onderwerp een weigering door Jeugdbescherming van een verzoek tot inzage of vernietiging van een dossier.