

## Jaarverslag Klachtencommissie 2014

### Inleiding

Het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, voorheen Bureau Jeugdzorg Friesland, gebruikt klachten om structurele verbeteringen in de organisatie te realiseren. Er wordt veel waarde gehecht aan een vroegtijdige bespreking van de klacht, waardoor de onvrede van de cliënt zo snel mogelijk weggenomen kan worden.

Wij streven ernaar dat klachten worden behandeld daar waar zij zijn ontstaan, namelijk op het niveau van de hulpverlening. We trachten cliënten daarom te bewegen om hun klacht op dat niveau bespreekbaar te maken door het voeren van een 'bemiddelingsgesprek' met de desbetreffende teammanager en de beklagde medewerker.

Ook afgelopen jaar is gebleken dat dit traject voor veel cliënten voldoende gelegenheid heeft geboden om hun klacht aan de orde te stellen. Veelal had men na het bemiddelingsgesprek geen behoefte meer aan een formele afhandeling door de klachtencommissie.

In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de samenstelling van de commissie, het aantal klachten dat in 2014 is ingediend en op welke wijze deze tot een afronding zijn gekomen. Tevens komen de aanbevelingen van de commissie en de hierop door de directie ingezette verbetermaatregelen aan de orde. Ook is een beknopte weergave van de klachtenprocedure bijgevoegd (bijlage 1).

Dit jaarverslag wordt toegezonden aan de Provincie Fryslân, de Inspectie Jeugdzorg, de Nationale Ombudsman, Zorgbelang Fryslân en de cliëntenraad van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

Intern wordt het jaarverslag aangeboden aan het managementteam.

Het jaarverslag zal worden gepubliceerd op de website van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

## **Samenstelling commissie en uitvoering werkzaamheden**

Het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid heeft een onafhankelijke klachtencommissie. De elf leden van deze commissie hebben geen formele banden met de Stichting Regiecentrum Bescherming en Veiligheid of de Stichting Jeugdhulp Friesland. Ook zijn zij niet de leidinggevende of directe collega van de medewerker tegen wie de klacht zich richt. De leden van de commissie zijn of waren werkzaam in de (para-)medische, publieke en zorgsector, Reclassering, Defensie en rechtspraak.

De klachtencommissie kan zich (in complexe zaken) laten adviseren door medewerkers van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid die niet bij de klacht zijn betrokken. Alleen de onafhankelijke leden van de commissie hebben een rol in de besluitvorming; de adviserende leden hebben geen stemrecht. Leden en adviserende leden van de klachtencommissie, eventuele getuigen en (inhoudelijk) deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is door het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid aan de commissie ter beschikking gesteld.

De commissie heeft in 2014 haar werkzaamheden conform art. 68 lid 2 Wet op de jeugdzorg (Wjz) kunnen uitvoeren, met uitzondering aan het voldoen aan de termijnstelling uit art. 68 lid 2 sub b Wjz. Binnen de in 2014 uitgevoerde procedures van de commissie is gebleken dat de wettelijke afrondingstermijn van zes weken (na ontvangst van de klacht) nimmer haalbaar is gebleken. Een termijn van zes weken blijkt structureel te kort om een bemiddelingsgesprek te plannen, schriftelijke reacties te voltooien, partijen te horen en tot een advies aan de Raad van Bestuur te komen. Om deze reden is ertoe overgegaan om bij de aanpassing van het klachtreglement eind 2014 de afrondingstermijn te verruimen naar tien weken. De commissie heeft zich uiteraard ingezet om de procedure telkens zo snel als mogelijk af te ronden en zal dat ook in de toekomst blijven doen.

De Raad van Bestuur van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid heeft altijd binnen de wettelijke termijn van vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk kenbaar gemaakt of het oordeel van de klachtencommissie werd gedeeld en of er naar aanleiding hiervan maatregelen werden genomen, en zo ja welke.

## **Klachtgerechtigden**

Art. 68 Wet op de jeugdzorg stelt, dat 'in ieder geval de cliënt' kan klagen bij het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. De cliënt wordt bij aanvang van de hulpverlening middels een folder op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Na indiening van de klacht ontvangt de klager van de commissie een folder over de mogelijkheid om in de klachtenprocedure te worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Het komt voor dat (nieuwe) partners, burens, vrienden of vriendinnen een klacht willen indienen. Op grond van hun positie zijn deze personen niet bij voorbaat ontvankelijk in hun klacht. Het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid hanteert het criterium dat een klager zelf 'in zijn belang geraakt' moet zijn, teneinde ontvankelijk te worden verklaard in zijn klacht. Dat wil zeggen dat alleen in uitzonderingsgevallen mensen uit de omgeving van de cliënt toch een klacht bij de commissie in kunnen dienen.

## **Klachtenoverzicht**

In 2014 zijn in totaal 50 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Ten opzicht van het aantal van 39 ontvangen klachten in 2013, betekent dit een toename van 28%.

De klachten betroffen de volgende afdelingen:

- Jeugdbescherming op alle locaties (36)
- Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (6)
- Indicatie & Casemanagement (I&C) en Team Spoedeisende Hulp (TSH) (5)
- Jeugdreclassering (2)
- AWBZ (1)
- Beschermingsregie (2)
- Individuele jurist (1)

Men kan klagen over bejegening en over de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen.

Zijn cliënten het niet eens met een AWBZ-indicatie dan is men aangewezen op de bezwaarprocedure. Soms wordt een klacht bij het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid ingediend, terwijl deze betrekking heeft op een andere zorginstelling. In dat geval wordt een dergelijk klacht conform de voorschriften uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) doorgestuurd aan de desbetreffende instelling.

## Waar gingen de klachten over

- ondeugdelijke rapportage
- communicatie / bejegening
- functioneren jeugdbeschermer / jeugdreclasserder
- niet op gang komen van de omgangsregeling
- protest tegen kinderbeschermingsmaatregelen
- bezwaren tegen pleegzorgplaatsing
- onvolledig / partijdig onderzoek
- niet nakomen financiële afspraken
- lange behandeltermijn klacht

De klachtencommissie heeft in 2014 geen klachten ontvangen over seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

## Uitspraken

Twaalf klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek. Vijftien klachten werden ingetrokken of als ingetrokken beschouwd nadat nadere onderbouwing uitbleef. Vier klagers werden niet ontvankelijk verklaard in hun klacht.

Van de elf klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er zeven ongegrond, twee gegrond en twee gedeeltelijk gegrond. Dertien klachten waren eind 2014 nog in behandeling; deze worden in 2015 afgehandeld.

Zes klagers hebben bij het indienen van een klacht en in de daarop volgende procedure ondersteuning gekregen van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. Eén klager bracht de zaak aan via de Nationale ombudsman. Aangezien de klager zijn klacht nog niet bij het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid had ingediend, heeft de Nationale ombudsman de klacht aan het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid overgedragen met het verzoek om deze conform de klachtenregeling te behandelen.

In 2014 zijn nog vijf klachten uit 2013 afgehandeld. Twee daarvan werden als ingetrokken beschouwd, een van de klachten is niet meer in behandeling genomen wegens het niet verschijnen op de hoorzitting, één klacht is gegrond verklaard en één ongegrond.

## Totaal aantal ontvangen klachten

	2014	2013
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	5	12
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	50	39
Totaal aantal klachten	55	51

## Totaal aantal behandelde klachten

Behandelde klachten uit verslagjaar	2014		2013	
Bemiddeling		12		20
Hoorzitting		11		9
Gegrond	2		0	
Gedeeltelijk gegrond	2		2	
Ongegrond	7		7	
Niet-ontvankelijk		4		3
Ingetrokken/als ingetrokken beschouwd		15		2
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)		13		5
Totaal aantal klachten		55		39

## 'Rode draad'

Zowel in de onderstaande geanonimiseerde casus als in het overzicht is te zien, dat klachten over communicatie, rapportage en transparantie de rode lijn binnen de ingediende klachten vormen. Opmerkelijk is dat de stijging van het aantal klachten over de afdeling Jeugdbescherming zich, na een lichte toename in 2013, ook in 2014 voortzet. Ook in zijn algemeenheid is er sprake van een toename van het aantal klachten. Het merendeel van de problematiek speelt zich af in het gedwongen kader en daarmee zijn niet alle klachten te ondervangen.

Gezien de toename van het aantal klachten ten opzichte van 2013 kan worden geconcludeerd dat cliënten 'mondiger' worden en sneller een klacht indienen. Tevens kunnen wij een deel van de stijging van het aantal klachten herleiden naar de toenemende problematiek van complexe echtscheidingen. De toename van het aantal klachten in 2014 heeft echter niet geleid tot een evenredige stijging van het aantal gegronde klachten.

Binnen de aard van de klachten is er weinig verschuiving te zien ten opzichte van 2013. Onderwerpen als informatievoorziening vanuit de hulpverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van rapportage komen veel voor.

## **Klacht: een voorbeeld**

Klager is vader van twee kinderen die beiden bij zijn ex-partner wonen. De omgangsregeling die ten tijde van de echtscheiding is vastgesteld, is door de ex-partner niet nageleefd. De veelvuldige pogingen van klager om contact met zijn dochters te onderhouden, zijn vruchteloos gebleken met als resultaat dat hij jarenlang geen omgang met hen heeft gehad.

Het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid heeft naar aanleiding van twee zorgmeldingen onderzoek gedaan in verband met zorgelijke omstandigheden van één van de kinderen. Nadat hulp in de thuissituatie positief is afgerond, heeft het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid het onderzoek afgesloten en na ongeveer een halfjaar een rappelonderzoek gedaan.

Klager beklagt zich bij de commissie over het feit dat hij via via heeft moeten vernemen dat een van zijn dochters samen met haar stiefvader een buitenlandse reis heeft gemaakt, dat hij daarover als gezaghebbende ouder niet is geïnformeerd en ook niet om toestemming is gevraagd. Daarnaast is klager van mening dat het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid hem als gezaghebbende ouder bij het rappelonderzoek had moeten betrekken, dan wel over de uitkomst ervan had moeten informeren.

De klachtencommissie komt in deze zaak tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie is van mening dat er in dezen formeel geen taak ligt voor het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid om vader over de reis te informeren. Ouders hebben onderling een primaire taak en verantwoordelijkheid om elkaar op de hoogte te houden van belangrijke zaken betreffende de opvoeding. Vanuit dat oogpunt had de ex-partner klager moeten informeren. Het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid heeft geen reden tot zorg over deze gezamenlijke reis. Klager is weliswaar gezaghebbende ouder, maar heeft – omdat hij niet actief betrokken is bij de opvoeding van zijn kinderen - geen zicht op de situatie in het gezin waarin zijn kinderen wonen.

Aangezien zijn ex-partner hem niet informeert, is klager van mening dat het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid de plicht tot informatievoorziening heeft.

Uit het rappelonderzoek dat het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnen het gezin en bij hulpverlenende organisaties heeft uitgevoerd, zijn geen zorgen gebleken, reden waarom het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid ertoe heeft besloten klager niet bij dit rappelonderzoek te betrekken en hem niet over de uitkomst ervan te informeren.

Als klager tijdens de hoorzitting vraagt waar hij dan wel met zijn ernstige zorgen en hulpvragen terecht kan, geeft de commissie aan dat medewerkers vanuit de eigen organisatie ongevraagd advies kunnen geven over mogelijkheden voor hulp en de in dit kader voorhanden zijnde hulpverleningsinstanties.

## Aanbevelingen

Het aantal aanbevelingen dat door de commissie in 2014 is gedaan, is gering gezien het lage aantal gegronde klachten. De volgende aanbevelingen zijn gedaan:

- \* de commissie onderschrijft het advies van de bezwaarcommissie van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid om het werkproces van de versnelde route indicatiebesluit te herijken en hierin een extra toetsing op te nemen, zodat duidelijk is dat beide ouders op de hoogte zijn c.q. instemmen met een ingediende aanvraag. Deze aanpassing is in het desbetreffende team van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid besproken;
- \* de commissie onderschrijft het belang dat medewerkers van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid bij e-mailverkeer de mogelijkheid van automatische beantwoording gebruiken en dat het protocol betreffende vervanging bij afwezigheid van een gezinsvoogd wordt aangescherpt, evenals het toezicht op het naleven daarvan;
- \* de commissie is van mening dat medewerkers van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid vanuit de eigen organisatie ongevraagd advies kunnen geven over mogelijkheden voor hulp en de voorhanden zijnde hulpverleningsinstanties.

## Verbeteracties

Naar aanleiding van de (deels) gegronde klachten zijn door de Raad van Bestuur in 2014 de volgende verbeteracties ingezet:

- \* de Raad van Bestuur heeft opnieuw de interne gedragslijn vastgelegd dat medewerkers bij e-mailverkeer de mogelijkheid van automatische beantwoording gebruiken en dat het protocol betreffende vervanging bij afwezigheid van een gezinsvoogd wordt aangescherpt, evenals het toezicht op het naleven daarvan.

## Tot slot

De Directie/Raad van Bestuur verstrekt jaarlijks informatie aan de voorzitter van de klachtencommissie over de implementatie van de aanbevelingen die vanuit de (geheel of gedeeltelijk) gegronde klachten naar voren zijn gekomen.

De klachtenregeling van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid is eind 2014 herzien en op 1 januari 2015, na consultatie van de cliëntenraad en instemming van de ondernemingsraad, geïmplementeerd.

Adri Sluis  
ambtelijk secretaris klachtencommissie

### Adres

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid  
t.a.v. Klachtencommissie  
Postadres: Postbus 312, 8901 BC Leeuwarden  
Bezoekadres: Tesselschadestraat 2, Leeuwarden  
Telefoon (058) 233 37 77  
[www.regiecentrumbv.nl](http://www.regiecentrumbv.nl)

maart 2015

## **Bijlage 1**

### **Beknopte weergave klachtenregeling Regiecentrum Bescherming en Veiligheid**

Tijdens de aanmelding ontvangen cliënten van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid een informatiefolder. Hierin staat onder andere informatie weergegeven over de klachtenregeling van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. In deze folder staat bovendien dat cliënten, indien gewenst, de volledige klachtenregeling kunnen opvragen. Bij onvrede van de cliënt tijdens het hulpverleningsproces wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheid om een klacht bij de commissie in te dienen.

Indien een cliënt een klacht indient bij de commissie, dan wijst de ambtelijk secretaris de teammanager op het arrangeren van een bemiddelingsgesprek met de klager in aanwezigheid van de betreffende medewerker. Ziet de klager geen heil in een bemiddelingsgesprek, dan wordt er door de ambtelijk secretaris een hoorzitting gepland. Het kan ook zijn dat de teammanager en/of de beklagde medewerker een bemiddelingsgesprek niet van toegevoegde waarde acht, omdat er in het verleden al gesprekken met de klager hebben plaatsgevonden.

Soms richten cliënten een klacht rechtstreeks aan het management/de Raad van Bestuur van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. De betreffende manager/Raad van Bestuur stuurt een dergelijke klacht in principe door naar de klachtencommissie.

Wordt een klacht door de commissie in behandeling genomen, dan bepaalt de voorzitter van de klachtencommissie allereerst of de klager ontvankelijk is in zijn klacht. Een klager is niet ontvankelijk indien de klacht wordt ingediend na afloop van een periode langer dan een jaar nadat de gedraging waarover wordt geklaagd zich heeft voorgedaan (tenzij er bijzondere omstandigheden aanwezig zijn), of indien er al eerder over dezelfde gedraging is geklaagd. Er is tevens sprake van niet-ontvankelijkheid indien de klacht door een niet-klachtgerechtigde is ingediend. Als een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard neemt de klachtencommissie deze niet verder in behandeling en informeert de voorzitter de klager over de reden van niet-ontvankelijkheid.

Indien de klager wordt ontvangen in zijn klacht, wordt er een hoorzitting belegd. Tijdens deze hoorzitting wordt de klager en de beklagde(n) in elkaars aanwezigheid gehoord. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon of raadsman.

Na afloop van de hoorzitting oordeelt de commissie of de klacht al dan niet gegrond is en legt de bevindingen vervolgens in de vorm van een schriftelijk advies voor aan de Raad van Bestuur van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De Raad van Bestuur besluit vervolgens of het advies wordt overgenomen. De Raad van Bestuur laat dit schriftelijk weten aan de klager en verweerder(s). Hierbij wordt tevens aangegeven welke maatregelen er zo nodig worden getroffen teneinde het toekomstig handelen van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid te verbeteren.

Van alle klachten wordt een klachtendossier bijgehouden. Deze dossiers worden conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen bewaard.