

## Jaarverslag Klachtencommissie 2015

### Inleiding

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 dienstverlening. 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 2015 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. Lees hier het [klachtenreglement](#) en de [klachtenfolder](#).

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

Intern wordt het jaarverslag aangeboden aan de directie en het managementteam.

Het jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

## **Samenstelling commissie en uitvoering werkzaamheden**

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 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 Regiecentrum Bescherming en Veiligheid aan de commissie ter beschikking gesteld.

De commissie heeft in 2015 haar werkzaamheden conform art. 4.2.1 lid 2 Jeugdwet kunnen uitvoeren. Hierbij wordt de in de regeling vastgelegde termijn van 10 weken aangehouden. Bij afwijking van de termijn doet de commissie hiervan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan klager en beklagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen. De commissie heeft zich uiteraard ingezet om de procedures telkens zo snel als mogelijk af te ronden en zal dat in de toekomst blijven doen. De Raad van Bestuur van 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. 4.2.1. lid 4 Jeugdwet stelt, dat klager (jeugdige, ouder, pleegouder of nabestaande) kan klagen bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. De klager 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. Naast de omschrijving van het begrip klager uit de Jeugdwet is er in de regeling voor gekozen om eenieder die in enige relatie staat tot de jeugdige de mogelijkheid te geven om een klacht in te dienen. 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.

## **Klachtenoverzicht**

In 2015 zijn in totaal 56 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Van deze 56 klachten zijn er 5 klachten niet in behandeling genomen wegens lopende procedures en 51 klachten wel in behandeling genomen. Ten opzichte van het aantal van 50 ontvangen en behandelde klachten in 2014, betekent dit een minimale toename van 2%.

De klachten betroffen de volgende afdelingen:

- > Jeugd- en Gezinsbescherming (49)
- > Veilig Thuis (5)
- > Gedeelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis (2)

Men kan klagen over bejegening en over de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen. Soms wordt een klacht bij 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 gaan de klachten over

- > Houding en handelen jeugdbeschermer
- > Communicatie / bejegening / partijdigheid / nalatigheid
- > Gebrek aan vertrouwen
- > Ontbreken schriftelijke verslaglegging / documentatie

De klachtencommissie heeft in 2015 geen klachten ontvangen over seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

## Uitspraken

Zevenentwintig klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek. Negen klachten werden ingetrokken of als ingetrokken beschouwd nadat nadere onderbouwing uitbleef. Eén klager werd niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht en 5 klachten zijn niet in behandeling genomen wegens lopende procedures. Van de elf klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er zeven ongegrond, één gegrond en drie gedeeltelijk gegrond. Vijftien klachten waren eind 2015 nog in behandeling; deze worden in 2016 afgehandeld.

Tien 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 Regiecentrum Bescherming en Veiligheid had ingediend, heeft de Nationale ombudsman de klacht aan Regiecentrum Bescherming en Veiligheid overgedragen met het verzoek om deze conform de klachtenregeling te behandelen.

In 2015 zijn nog dertien klachten uit 2014 afgehandeld. Drie daarvan werden als ingetrokken beschouwd, één klacht is niet meer in behandeling genomen wegens het twee keer niet verschijnen op de hoorzitting, één klacht is gegrond verklaard, één ongegrond en één deels gegrond/deels ongegrond. Zes klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.

## Totaal aantal ontvangen klachten

	2015	2014
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	13	5
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	56	50
Totaal aantal klachten	69	55

## Totaal aantal behandelde klachten

Behandelde klachten uit verslagjaar	2015		2014	
Bemiddeling		27		12
Hoorzitting		11		11
Gegrond	1		2	
Gedeeltelijk gegrond	3		2	
Ongegrond	7		7	
Niet-ontvankelijk		1		4
Ingetrokken/als ingetrokken beschouwd		9		15
Niet meer in behandeling genomen		1		
Niet in behandeling wegens lopende procedures		5		
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)		15		13
Totaal aantal klachten		69		55

## 'Rode draad'

Zowel in de onderstaande geanonimiseerde casus als in het overzicht is te zien, dat klachten over communicatie en schriftelijke verslaglegging de rode lijn binnen de ingediende klachten vormen. In zijn algemeenheid is er sprake van een lichte 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 het aantal klachten kan worden geconcludeerd dat cliënten 'mondiger' worden en sneller een klacht indienen. Tevens kunnen wij een deel van het aantal klachten herleiden naar de toenemende problematiek van complexe echtscheidingen. De geringe toename van het aantal klachten in 2015 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 2014. Onderwerpen als informatievoorziening vanuit de dienstverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van rapportage komen veel voor.

## **Klacht: een voorbeeld**

Klager is vader van een dochter die bij hem en zijn nieuwe partner woont. In het verleden is er meerdere keren een hulpaanbod gedaan aan ouders vanwege hun (relatie)problematiek en contacten met politie vanwege huiselijk geweld. Vanaf 2010 is er een ondertoezichtstelling over dochter uitgesproken en is Jeugdbescherming betrokken. In september 2011 is moeder verhuisd en de dochter is bij vader blijven wonen. In juni 2012 heeft de Rechtbank het hoofdverblijf van dochter bij haar vader bepaald en heeft zij een wekelijkse omgangsregeling met moeder vastgelegd. Inmiddels is vader getrouwd met een nieuwe partner. Het stoort vader dat moeder zich niet aan de gemaakte afspraken houdt en vindt dit vooral vervelend voor zijn dochter. Volgens vader is het voor zijn dochter beter om duidelijkheid te hebben en dat moeder zich aan de afspraken houdt.

Klager beklaagt zich bij de commissie over partijdigheid van de jeugdbeschermer, het feit dat volgens hem rapportages zijn verdwenen, de jeugdbeschermer niet bereikbaar is, niet reageert op mail en dat hij niet wordt teruggebeld als hij een boodschap heeft achtergelaten. Daarnaast beklaagt klager zich over het feit dat hij via de jeugdbeschermer bepaalde afspraken met moeder heeft gemaakt en moeder deze afspraken niet nakomt. Klager vindt het de verantwoordelijkheid van de jeugdbeschermer om te zorgen dat moeder de gemaakte afspraken nakomt.

De klachtencommissie komt in deze zaak tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie kan in het optreden van de jeugdbeschermer geen partijdigheid ontdekken en er is niet gebleken dat de jeugdbeschermer niet binnen de gebruikelijke termijnen heeft gereageerd of contact heeft opgenomen. Ondanks de discussie over waarheden kan er naar het oordeel van de commissie niet aan de integriteit van de jeugdbeschermer worden getwijfeld.

Klager vraagt tijdens de hoorzitting waar hij met zijn zorgen over zijn dochter terecht kan als de ondertoezichtstelling wordt beëindigd. De commissie geeft aan dat medewerkers vanuit de eigen organisatie ongevraagd advies kunnen geven over mogelijkheden voor hulp en de in dit kader voorhanden zijnde hulpverleningsinstanties. Mogelijk kan de reeds ingeschakelde kinderpsycholoog hierin een rol van betekenis spelen.

## **Aanbevelingen**

Het aantal aanbevelingen dat door de commissie in 2015 is gedaan, is gering gezien het lage aantal gegronde klachten. De volgende aanbevelingen zijn gedaan:

- > De commissie onderschrijft het belang dat medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid ook bij vrijwillige plaatsing hun verantwoordelijkheid als hulpverlener moeten nemen. Hierbij moet voldoende duidelijk zijn op welke wijze de communicatie plaatsvindt en de adviezen worden gegeven.
- > De commissie onderschrijft het belang dat medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid de zaken die in de contactjournals van Regiecentrum worden opgenomen voldoende feitelijk en objectief worden geformuleerd.
- > De commissie onderschrijft het belang dat rapportages die door medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid worden opgesteld compleet moeten zijn en met de ouders moeten worden besproken.
- > De commissie onderschrijft het belang dat medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid zorgvuldig te werk gaan.

## Verbeteracties

Naar aanleiding van de (deels) gegronde klachten zijn door de Raad van Bestuur in 2015 de volgende verbeteracties ingezet:

- > de Raad van Bestuur heeft de afgelopen jaren door trainingen Rapporteren geïnvesteerd in alle gezinsvoogden op deze vaardigheid. Het advies van de klachtencommissie is hierbij al onderdeel geworden van het beleid van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

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

J.S. Vos  
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)  
[info@regiecentrumbv.nl](mailto:info@regiecentrumbv.nl)

maart 2016

## 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 beklaagde 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 beklaagde(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.