

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. Afgelopen jaar is gebleken dat dit traject voor minstens de helft van de cliënten voldoende gelegenheid heeft geboden om hun klacht aan de orde te stellen. De cliënt had 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 2016 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. Een beknopte weergave van de klachtenprocedure is bijgevoegd (bijlage).

Dit jaarverslag wordt toegezonden aan Sociaal Domein Fryslân, de Inspectie Jeugdzorg, de Nationale Ombudsman, Zorgbelang Fryslân en de Raad van Toezicht 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 commissie bestond in 2016 uit de volgende onafhankelijke leden:

- > De heer mr. P.W.Th. Buijtenhuijs, voorzitter
- > De heer mr. W.C. Claus, waarnemend voorzitter
- > De heer A. Osinga
- > De heer R. Lolkema
- > Mevrouw A. Paap
- > De heer G. Hielema
- > Mevrouw S. Schipper
- > De heer H. de Vries

De acht 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 en rechtspraak. Daarnaast heeft de commissie nog twee reserveleden.

Adviserende leden

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 2016 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 begeleiding 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 2016 zijn in totaal 45 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Van deze 45 klachten zijn er 4 klachten niet in behandeling genomen wegens niet ontvankelijkheid en 41 klachten wel in behandeling genomen. Ten opzichte van het aantal van 56 ontvangen klachten in 2015 betekent dit een afname van 20 %.

De klachten betroffen de volgende onderdelen:

- > Jeugd- en Gezinsbescherming (33)
- > Veilig Thuis Friesland (11)
- > Gedeelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis (1)

Clïënt 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 gingen de klachten over?

- > Houding en handelen jeugdbeschermer (17)
- > Communicatie / bejegening / partijdigheid / nalatigheid (33)
- > Gebrek aan vertrouwen (7)
- > Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging / documentatie (8)

Daarnaast heeft de klachtencommissie 4 maal het verzoek ontvangen voor het toewijzen van een andere jeugdbeschermer. De klachtencommissie is niet bevoegd om een andere jeugdbeschermer aan te stellen, maar kan daar desgewenst enkel over adviseren.

De klachtencommissie heeft in 2016 geen klachten ontvangen over seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.

Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming 2016 (inclusief 12 nog lopende klachten uit 2015):

- > 9 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > 7 klachten werden ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.
- > Van de 17 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er 14 ongegrond, 2 gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond.
- > 12 klachten waren eind 2016 nog in behandeling; deze worden in 2017 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2016	2015
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	12	10
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	33	49
Totaal aantal klachten	45	59

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2016		2015	
Bemiddeling	9		24	
Hoorzitting	17		11	
Geground		2		1
Gedeeltelijk geground		1		3
Ongegrond		14		7
Ingetrokken/niet ontvankelijk	7		10	10
Niet in behandeling wegens lopende procedures			5	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	12		12	
Totaal aantal klachten	45		62	

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2016 (inclusief 2 nog lopende klachten uit 2015):

- > 2 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > 3 klachten werden ingetrokken.
- > 8 klachten waren eind 2016 nog in behandeling; deze worden in 2017 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2016	2015
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	2	1
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	11	5
Totaal aantal klachten	13	6

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2016		2015	
Bemiddeling	2		2	
Hoorzitting				
- Geground				
- Gedeeltelijk geground				
- Ongegrond				
Ingetrokken/niet ontvankelijk	3		1	
Niet in behandeling wegens lopende procedures				
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	8		2	
Totaal aantal klachten	13		5	

Afhandeling gezamenlijke klachten Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland

- > 2 klachten hadden betrekking op beide onderdelen, Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland:
 - Een klacht uit 2016 is opgelost door bemiddeling.
 - De andere klacht uit 2015 is in 2016 behandeld in een hoorzitting. Deze klacht is gegrond verklaard.

Totaal aantal ontvangen gezamenlijke klachten Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland

	2016	2015
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	1	2
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	1	2
Totaal aantal klachten	2	4

Totaal aantal behandelde gezamenlijke klachten Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland

	2016		2015	
Bemiddeling	1		1	
Hoorzitting	1			
- Gegrond		1		
- Gedeeltelijk gegrond				
- Ongegrond				
Ingetrokken/niet ontvankelijk				
Niet in behandeling wegens lopende procedures				
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)				1
Totaal aantal klachten		2		2

In totaal tien klagers hebben bij het indienen van een klacht en in de daarop volgende procedure ondersteuning gekregen van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

'Rode draad'

In zijn algemeenheid is er sprake van een afname van het aantal klachten, maar een toename van de complexiteit van de klachten. Het merendeel van de problematiek speelt zich af in het gedwongen kader en daarmee zijn niet alle klachten te ondervangen. Een deel van het aantal klachten is te herleiden naar de toenemende problematiek van complexe echtscheidingen. De klachtenprocedure lijkt, daar waar er sprake is van complexe echtscheidingsproblematiek, net als alle andere juridische procedures onderdeel gemaakt te worden van de juridische strijd welke ouders onderling voeren.

Ondanks de daling van het aantal klachtzaken is er een stijging te zien van het aantal klachtzaken dat is behandeld door de commissie. Meer klagers zetten na een bemiddelingsgesprek door naar een hoorzitting. Hierdoor is het bemiddelingsgesprek minder effectief. Helaas is er geen duidelijke aanwijsbare reden waarom deze stijging plaatsvindt.

Binnen de aard van de klachten is er weinig verschuiving te zien ten opzichte van 2015. Onderwerpen als informatievoorziening vanuit de dienstverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van rapportage komen veel voor. Zowel in de onderstaande geanonimiseerde casus als in het overzicht is te zien, dat klachten over communicatie, bejegening, partijdigheid en nalatigheid de rode lijn binnen de ingediende klachten vormen.

Klacht: een voorbeeld

Klager is vader. Dochter woont bij moeder en is één keer in de 14 dagen een weekend bij vader en de helft van alle vakanties. In het verleden is er getracht via hulpverlening in het vrijwillig kader (zorginstelling) een hulpaanbod aan ouders te doen, maar dit is niet voldoende van de grond gekomen. Door de onderlinge echtscheidingsstrijd van ouders wordt hun dochter ernstig in haar ontwikkeling bedreigd. Vanaf december 2015 is er een OTS uitgesproken en is Jeugdbescherming betrokken. Klager voelt zich door de jeugdbeschermer niet voldoende gehoord en serieus genomen. Er wordt volgens klager door de jeugdbeschermer geen hoor en wederhoor toegepast en er is geen transparantie. Verder stelt klager dat er bij zijn dochter sprake van een loyaliteitsprobleem, die volgens klager mede door het niet voldoende ingrijpen van de jeugdbeschermer in stand worden gehouden.

Klager beklaagt zich bij de commissie over partijdigheid van de jeugdbeschermer, het feit dat 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 van de jeugdbeschermer en de OTS meer had verwacht. Het proces verloopt te traag en naar het gevoel van klager verandert er helemaal niets.

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. De jeugdbeschermer heeft het beleid van Regiecentrum gevolgd en in belang van het kind gehandeld.

Aanbeveling

Het aantal aanbevelingen dat door de commissie in 2016 is gedaan, is gering gezien het lage aantal gegronde klachten. Ook heeft de commissie een aanbeveling gedaan bij een klacht die ongegrond is bevonden. De volgende aanbevelingen zijn gedaan:

Aanbeveling Jeugd- en Gezinsbescherming klachten geground, gedeeltelijk geground en ongegrond

- > Geground: “De commissie onderschrijft het belang dat de gemaakte afspraken door de medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid voldoende worden nageleefd, waardoor geen onduidelijkheid en onjuiste verwachtingen bij grootouders kunnen ontstaan”.
- > Geground: “De commissie onderschrijft het belang dat medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid voldoende duidelijk en gemotiveerd communiceren naar partijen over de genomen beslissingen”. Door het wijzigen of niet nakomen van de gemaakte afspraken, zonder de cliënt daarvan in kennis te stellen, heeft de communicatie niet op correcte wijze plaatsgevonden.
- > Gedeeltelijk geground: “De commissie onderschrijft het belang dat tijdens een gesprek tussen partijen, alle gesprekspartners zich aan de eerder gemaakte afspraken dienen te houden”. Het doorgang laten vinden van een gesprek, ondanks dat niet is voldaan aan de gemaakte afspraken, wordt door de commissie als onzorgvuldig gezien.
- > Ongegrond: “De klachtencommissie onderschrijft het belang dat het voor een klager in het algemeen mogelijk moet zijn om contact op te nemen met de secretaris van de klachtencommissie”. “De klachtencommissie heeft dit als aandachtspunt aangeven bij het Regiecentrum heeft het Regiecentrum verzocht daartoe het nodige te doen”.

Aanbeveling klachten Veilig Thuis Friesland

De klachtencommissie heeft in 2016 geen oordeel over de ingediende klachten van Veilig Thuis Friesland uitgebracht. Deze klachten zijn ingetrokken of via bemiddeling opgelost.

Aanbeveling gezamenlijke klacht Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland, gegrond

- > Gegrond: “De commissie onderschrijft het belang dat medewerkers van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid ook aan opvangouders duidelijke en juiste informatie verschaffen en snel moeten acteren als dit voor het kostenaspect van belang is”.

Verbeteracties

Naar aanleiding van de (deels) gegronde en ongegronde klachten heeft de Raad van Bestuur in 2016 de volgende verbeteracties ingezet:

- > De Raad van Bestuur heeft beleid uitgezet dat de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie telefonisch bereikbaar moet zijn voor cliënten. Hierdoor is het advies van de klachtencommissie onderdeel geworden van het beleid van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid.
- > De Raad van bestuur heeft via het management nogmaals aandacht gevraagd om in team overleggen nadrukkelijk stil te staan bij het nakomen van gemaakt afspraken en het duidelijk neerzetten wat je van een medewerker Regiecentrum kunt verwachten. Als dit verwachtingspatroon duidelijker wordt neergezet dan zijn er over en weer geen andere verwachtingen meer en wordt de juiste informatie (financieel) aan belanghebbenden verschaft.
- > De Raad van Bestuur heeft in haar jaarlijks opleidingsprogramma de training rapporteren weer opgenomen, met als doel het goed formuleren van feiten en/of meningen en om genomen besluiten goed vast te leggen in de rapportages.

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
info@regiecentrumbv.nl

Bijlage

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.

Als 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.

Neemt de commissie een klacht in behandeling, 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.

Als 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.