

Jaarverslag Klachtencommissie 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenstelling commissie en uitvoering werkzaamheden	4
-adviserende leden.....	4
-overleg klachtencommissie met directie Regiecentrum	4
-overleg met Zorgbelang Fryslân	4
-werkwijze.....	4
-werkzaamheden ambtelijk secretaris.....	5
Klachtgerechtigden	5
-positie van de klager t.o.v. de jeugdige.....	5
Klachtenoverzicht	5
Waar gingen de klachten over	6
Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming.....	7
Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland.....	9
Kwaliteitskader	11
“Rode draad”	12
Klacht: een voorbeeld	12
Aanbevelingen.....	13
-aanbeveling Jeugd- en Gezinsbescherming klachten gegrond en gedeeltelijk gegrond.....	13
-aanbeveling klachten Veilig Thuis Friesland gegrond en gedeeltelijk gegrond.....	13
Conclusies van de Raad van Bestuur op basis van de (deels) gegronde klachten	13
Tot slot	14
Beknopte weergave klachtenregeling.....	15

Inleiding

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid bestaat uit twee onderdelen, Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland. Dit jaarverslag geeft zowel een totaal beeld van alle klachten als van de klachten bij beide werksoorten. Regiecentrum Bescherming en Veiligheid 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 klager zo snel mogelijk weggenomen kan worden.

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid streeft ernaar dat klachten worden behandeld daar waar zij zijn ontstaan, namelijk op het niveau van de dienstverlening. Wij 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 een gedeelte van de cliënten voldoende gelegenheid heeft geboden om hun klacht aan de orde te stellen. Deze cliënten hadden na het bemiddelingsgesprek geen behoefte meer aan een formele afhandeling door de onafhankelijke klachtencommissie.

In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de samenstelling van de commissie, het aantal klachten dat in 2018 is ingediend en op welke wijze deze tot een afronding zijn gekomen. Tevens komen de aanbevelingen van de klachtencommissie 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 2018 uit de volgende onafhankelijke leden:

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

De acht leden van deze commissie hebben geen formele banden met de Stichting Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. 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.

Overleg klachtencommissie met directie Regiecentrum

De voorzitter of de waarnemend voorzitter van de klachtencommissie heeft eenmaal per jaar overleg met de directie van Regiecentrum. In dit overleg worden zowel klachten en de uitwerkingen ervan op het beleid als de ontwikkelingen van Regiecentrum besproken.

Overleg met Zorgbelang Fryslân

Jaarlijks vindt er een bespreking plaats met Zorgbelang Fryslân, directie Regiecentrum en de ambtelijk secretaris klachtencommissie. Tijdens deze bespreking wordt o.a. het jaarverslag van Zorgbelang Fryslân (met aanbevelingen voor het Regiecentrum) besproken, daarnaast is deze bespreking een evaluatie ten behoeve van de samenwerking gedurende een klachtenprocedure.

Werkwijze

De commissie heeft in 2018 haar werkzaamheden conform art. 4.2.1 lid 2 Jeugdwet kunnen uitvoeren. Het proces van de klachtenafhandeling is beschreven in de klachtenregeling, een beknopte weergave hiervan is als bijlage aan het jaarverslag toegevoegd. De cliënt wordt bij aanvang van de begeleiding middels een folder op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Tevens wordt de klachtenregeling desgevraagd aan cliënten toegezonden en daarnaast kan de klachtenregeling via de website gedownload worden. 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. Tijdens de klachtenprocedure wordt de in de regeling vastgelegde termijn van 14 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.

Werkzaamheden ambtelijk secretaris

De ambtelijk secretaris verzorgt de correspondentie van de klachtencommissie. Tevens behandelt de ambtelijk secretaris ook de verzoeken om informatie over de klachtenregeling of het toezenden van de klachtenregeling. De ambtelijk secretaris is het aanspreekpunt voor iedereen die informatie wil ontvangen over de klachtenregeling en de klachtencommissie, zowel voor de klagers als voor de medewerkers van het Regiecentrum of anderen.

Klachtgerechtigden

Art. 4.2.1. lid 4 Jeugdwet stelt, dat klager (jeugdige, ouder, pleegouder of nabestaande) kan klagen bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid. 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.

Positie van de klager t.o.v. de jeugdige

In 2018 zijn het met name de ouders van de jeugdige die een klacht hebben ingediend en opvallend daarbij is dat de klacht veelal door één van de ouders wordt ingediend, vader of moeder. In deze klachtzaken is er vaak sprake van een echtscheidingssituatie.

Positie van de klager	2018	2017
Jeugdige	-	2
Vader	10	20
Moeder	21	20
Ouders gezamenlijk	-	2
Grootouders	1	3
Oom/tante	1	-
Pleegouders	-	3
Stiefouder/medeverzorgende	-	1
Instantie	-	1
Totaal	33	52

Klachtenoverzicht

In 2018 zijn in totaal 33 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Ten opzichte van het aantal van 52 ontvangen klachten in 2017 betekent het aantal van 33 in 2018 een daling van bijna 37 %. Van deze 33 klachten zijn er 12 klachten niet in behandeling genomen wegens o.a. niet ontvankelijkheid, klacht is ingetrokken of afzien van behandeling (omdat de klacht reeds eerder bij de klachtencommissie in behandeling is genomen en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan). Er zijn 21 klachten in behandeling genomen. Van deze 33 klachten is 1 klacht gegrond verklaard na behandeling in een commissiegesprek door de klachtencommissie. Daarnaast zijn er nog 2 klachten gegrond verklaard en 1 klacht gedeeltelijk gegrond verklaard die in het vorig verslagjaar 2017 zijn ingediend en in 2018 in een commissiegesprek zijn behandeld.

De klachten van 2018 betroffen de volgende onderdelen:

- > Jeugd- en Gezinsbescherming (29)
- > Veilig Thuis Friesland (4)

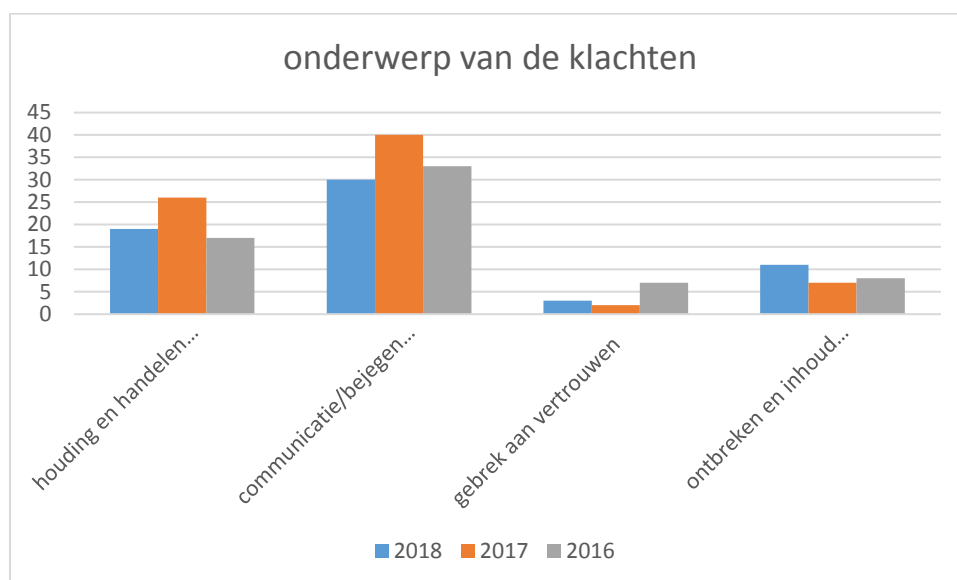
Cliënten kunnen klagen over bejegening en over de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen. Soms wordt een klacht bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid ingediend, terwijl deze betrekking heeft op

een andere zorginstelling. In dat geval wordt een dergelijke klacht conform de voorschriften uit de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) doorgestuurd aan de desbetreffende instelling.

In totaal zijn er 11 klagers die in 2018 bij het indienen van een klacht en/of in de daarop volgende procedure ondersteuning hebben gekregen van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. Tevens zijn er in 2018 nog 4 klachten uit 2017 behandeld, waarbij er ondersteuning is verleend door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Waar gingen de klachten over

	2018	2017
Houding en handelen jeugdbeschermer	19	26
Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid	30	40
Gebrek aan vertrouwen	3	2
Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging	11	7



Ten opzichte van 2017 is er bij de categorieën “Houding en handelen jeugdbeschermer” en “Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid” sprake van een flinke daling. Dit kan samenhangen met de daling van het aantal klachten dat is ingediend in 2018. Bij de categorie “Gebrek aan vertrouwen” is er sprake van een minimale stijging van 2 naar 3, de categorie “Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging” laat een iets grotere stijging zien. Dit is een punt van aandacht voor het Regiecentrum.

Daarnaast heeft de klachtencommissie in 2018 8 keer 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 cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld voor het commissiegesprek plaatsvindt.

De klachtencommissie heeft in 2018 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 2018 (inclusief 10 nog lopende klachten uit 2017):

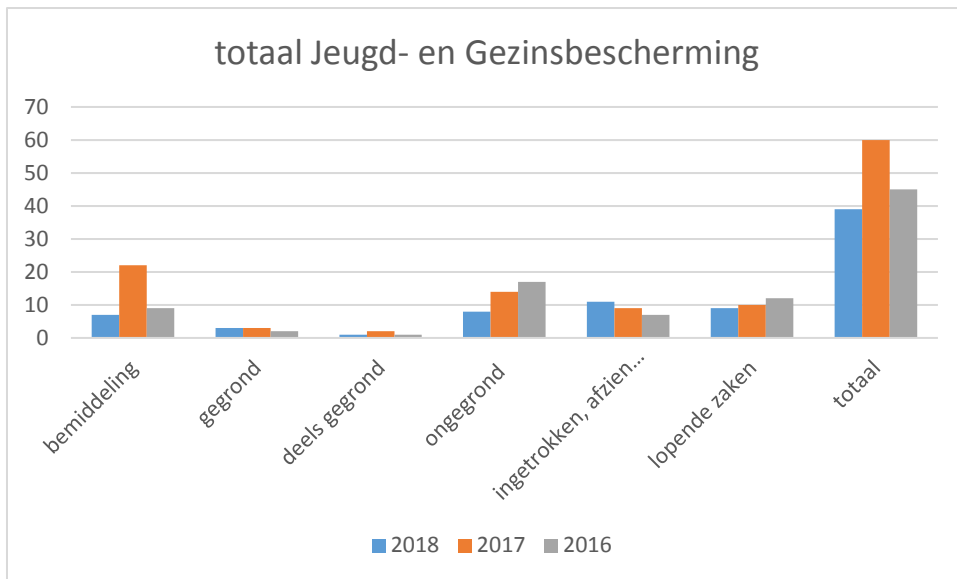
- > 7 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 12 klachten die in een commissiegesprek aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er
 - > 8 ongegrond, 3 gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond.
- > 11 klachten werden ingetrokken, niet-ontvankelijk verklaard, bij voorbaat ongegrond verklaard of er is door de commissie afgezien van behandeling omdat die klachten al eerder door de commissie zijn behandeld.
- > 9 klachten waren eind 2018 nog in behandeling; deze worden in 2019 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2018	2017
Aantal lopende klachten uit vorig Verslagjaar	10	12
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	29	48
Totaal aantal klachten	39	60

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2018		2017	
Bemiddeling	7		22	
Commissiegesprek/hoorzitting	12		19	
Gegrond		3		3
Gedeeltelijk gegrond		1		2
Ongegrond		8		14
Ingetrokken/niet ontvankelijk/afzien behandeling/bij voorbaat ongegrond	11		9	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	9		10	
Totaal aantal klachten	39		60	



Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland



Friesland

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2018 (inclusief 1 nog lopende klacht uit 2017):

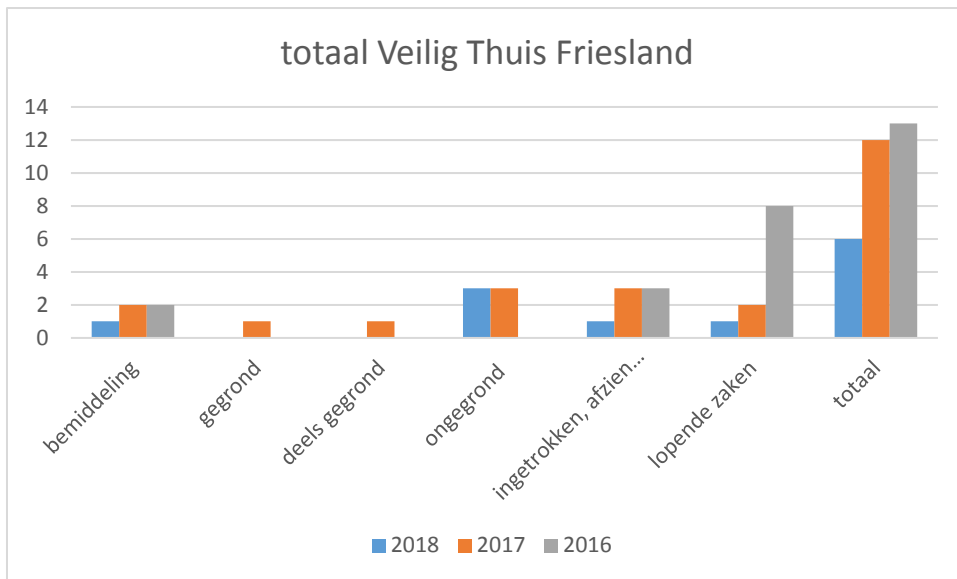
- > 1 klacht is opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 3 klachten die in een commissiegesprek aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er 3 ongegrond.
- > 1 klacht is niet ontvankelijk verklaard.
- > 1 klacht was eind 2018 nog in behandeling; deze wordt in 2019 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2018	2017
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	2	8
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	4	4
Totaal aantal klachten	6	12

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2018		2017	
Bemiddeling	1		2	
Commissiegesprek/hoorzitting	3		5	
Geground				1
Gedeeltelijk geground				1
Ongegrond		3		3
Ingetrokken/niet ontvankelijk/afzien van behandeling	1		3	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	1		2	
Totaal aantal klachten	6		12	



Kwaliteitskader

Vanuit het 'kwaliteitskader voorkomen Seksueel misbruik in de jeugdzorg' wordt verwacht dat een organisatie inzicht verwerft in de mening van klagers over het verloop van de klachtbehandeling. Dit onderwerp is vanaf 2016 meegenomen in de zogenaamde cliënttevredenheidstoets. Om gerichte informatie te verkrijgen is er in 2016 een vragenlijst opgesteld die tijdens twee momenten in een lopende klachtenprocedure om de mening van de klager vraagt:

- na afloop van het bemiddelingsgesprek;
- na afloop van de hoorzitting met de klachtencommissie.

In 2016 zijn er al wel gegevens uit dit onderzoek ontvangen, maar er was tijdens de bemiddelingsperiode helaas te weinig respons op dit specifieke onderdeel om een conclusie te kunnen trekken. In 2017 lag het responspercentage hoger, maar niet iedere klager die de klachtenprocedure heeft doorlopen vult het formulier in. Het formulier wordt zowel vanuit het Regiecentrum als door de klachtencommissie onder de aandacht gebracht van de klager. Het responsepercentage bij bemiddeling lag in 2017 op 42,5 %, het responsepercentage van de hoorzitting op 45,8 %. In 2018 ligt dit percentage beduidend lager, 37,5 % bij bemiddeling en 33,3 % bij een commissiegesprek. Op verzoek van de cliëntenraad is het formulier van het commissiegesprek geanonimiseerd, conform het formulier van het bemiddelingsgesprek. Het komende jaar zal worden gekeken of dit ook van invloed is op het responsepercentage en of dit een hoger responspercentage kan opleveren.

Metten tevredenheid klagers tijdens bemiddeling

	2018		2017	
Totaal aantal ingevulde formulieren	6		17	
	Wel mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Niet mee eens
1. Tijdens de bemiddeling is er naar mij geluisterd	5	1	16	1
2. Ik ben tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen	4	1	12	4

Bij één formulier uit 2017 is vraag 2. "Ik ben tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen" niet ingevuld, hierdoor komt het totaal van vraag 2. uit op 16 i.p.v. 17.

Bij één formulier uit 2018 is bij vraag 2 "Ik ben tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen" het kruisje op de scheidingslijn tussen "Wel mee eens en Niet mee eens" gezet, hierdoor komt het totaal van vraag 2. uit op 5 i.p.v. 6.

Metten tevredenheid klagers tijdens hoorzitting

	2018		2017	
Totaal aantal ingevulde formulieren	5		11	
	Wel mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Niet mee eens
1. Ik heb voldoende mijn verhaal kunnen doen	4		10	1
2. De klachtencommissie heeft voldoende tijd genomen om mijn klacht te behandelen	3	2	9	2
3. De procedure van de klachtencommissie is helder en duidelijk	4	1	10	

Bij één formulier uit 2017 is vraag 3. "de procedure van de klachtencommissie is helder en duidelijk" niet ingevuld, hierdoor komt het totaal van vraag 3. uit op 10 i.p.v. 11.

Bij één formulier uit 2018 is bij vraag 1. “ik heb voldoende mijn verhaal kunnen doen” het kruisje op de scheidslijn tussen “Wel mee eens en Niet mee eens” gezet, hierdoor komt het totaal van vraag 1. uit op 4 i.p.v. 5.

Het rapportcijfer over de totale klachtenbehandeling van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid wordt in 2017 gemiddeld gewaardeerd met een 6,4 en in 2018 met een 6,25.

‘Rode draad’

In zijn algemeenheid is er sprake van een duidelijke afname van het aantal klachten. Het merendeel van de problematiek speelt zich af in het gedwongen kader waardoor mogelijk niet alle klachten zijn te ondervangen. Een groot deel van het aantal klachten is en blijft de laatste jaren te herleiden naar de toenemende problematiek van complexe echtscheidingen. Dit was in 2017 al te zien in de tabel “Positie van de klager” op pagina 5. Hieruit blijkt dat in 2017 voornamelijk vader of moeder de klacht indient en in 2018 is dit bijna uitsluitend vader of moeder. 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. Het aantal klachtzaken dat is behandeld door de commissie is gedaald ten opzicht van 2017. Dit geldt ook voor het aantal klachten dat door bemiddeling is opgelost. Dit houdt niet in dat het bemiddelingstraject minder effectief is geworden, maar dit heeft voornamelijk te maken met de daling van het totale aantal klachten dat in 2018 is ingediend en waarbij bemiddeling heeft plaatsgevonden. Van de 33 klachten die in 2018 zijn ingediend zijn 14 klachten behandeld in een bemiddelingstraject, hiervan zijn 4 klachten opgelost door bemiddeling, 5 klachten zijn door de klager doorgezet naar een commissiegesprek en 5 klachten worden in 2019 afgehandeld. Daarnaast zijn er nog 4 klachten uit 2017 afgesloten na bemiddeling in 2018.

Binnen de aard van de klachten komen de onderwerpen zoals informatievoorziening vanuit dienstverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van de rapportage veel voor. Er is een ten opzichte van 2017 een toename te zien daar waar het gaat om het ontbreken en de inhoud van de schriftelijke verslaglegging. Echter zowel in onderstaande geanonimiseerde casus als in het overzicht is te zien dat klachten over communicatie, bejegening, partijdigheid en nalatigheid de rode draad binnen de ingediende klachten blijven vormen.

Klacht: een voorbeeld

Klager is vader. De kinderen wonen bij vader en er is een omgangsregeling met moeder. In 2016 is er een OTS uitgesproken en is Regiecentrum betrokken. De onderlinge verhouding tussen vader en moeder is ernstig verstoord waardoor onderling overleg tussen ouders niet meer mogelijk is. Klager maakt zich veel zorgen over de invloed die moeder op de kinderen heeft en de zaken waar moeder de kinderen volgens klager mee belast.

Klager klaagt zich bij de klachtencommissie dat er door de wijzigingen van de gezinsvoogden een nieuw beleid is uitgezet waarbij hij niet is betrokken. Volgens klager loopt de communicatie met de jeugdbeschermer zeer slecht wat voor hem veel onduidelijkheden oplevert. Er wordt volgens klager geen gebruik gemaakt van de juiste informatie en is er door de wijzigingen in gezinsvoogden belangrijke informatie verloren gegaan. De focus wordt door de gezinsvoogd volgens klager vooral op de strijd tussen ouders gelegd i.p.v. op de kinderen.

De klachtencommissie komt in deze zaak tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie is van mening dat beide ouders een grote rol spelen tijdens het hulpverleningstraject, en dat het belangrijk is dat ouders met elkaar in gesprek blijven. De jeugdbeschermer heeft het beleid dat door de voorgaande gezinsvoogden is uitgezet gevolgd en getracht om de gezamenlijke gesprekken tussen ouders voort te zetten. Daarnaast heeft de jeugdbeschermer het accent van de hulpverlening al verschoven van verbetering van contact tussen ouders naar individuele hulp voor de kinderen om te leren met de situatie om te gaan.

Het aantal aanbevelingen/conclusies dat door de commissie in 2018 is gedaan, heeft betrekking op de gegronde en deels gegronde klachten. De volgende aanbevelingen/conclusies zijn gedaan:

Aanbeveling/conclusie Jeugd- en Gezinsbescherming klachten gegrond en gedeeltelijk gegrond

Het aantal aanbevelingen dat door de commissie in 2018 is gedaan, is gering gezien het lage aantal (deels) gegronde klachten. Door de differentiatie van de klachten in de onderwerpen zoals genoemd op pagina 6, komt naar voren dat de (deels) gegronde klachten met name betrekking hebben op het gebied van communicatie, daarnaast is er bij één klacht naar voren gekomen dat de schriftelijke verslaglegging te lang op zich heeft laten wachten. Door de klachtencommissie zijn in 2018 de volgende aanbevelingen gedaan:

- de betreffende casus bespreken met de betrokken medewerkers om deze kwesties in de toekomst te kunnen voorkomen;
- het opstellen van beleid met betrekking tot het professioneel gebruik van social media. Op deze wijze kan er duidelijkheid worden verschaft naar zowel cliënt als medewerker wat wel of niet via social media besproken kan worden;
- alert zijn op signalen waaruit blijkt dat de gezinsvoogd al te eigenmachtig handelingen verricht;

Bij één ongegronde klacht is door de commissie een aanbeveling gedaan:

- indien blijkt dat er bij cliënten bepaalde verwachtingen leven, dan dienen deze cliënten vanaf het begin van de gekozen werkwijze op de hoogte gehouden worden. Dit kan veel misverstanden en onvrede wegnemen.

Aanbeveling/conclusie Veilig Thuis Friesland

De klachten van Veilig Thuis Friesland welke in een commissiegesprek zijn behandeld zijn alle drie ongegrond verklaard. Bij één ongegronde klacht zijn door de commissie de volgende aandachtspunten naar voren gebracht:

- volledige dossierverstrekking met vertrouwelijke informatie aan kinderen die tijdens het onderzoek 18 jaar worden.
- de afstemming met de wijk of gebiedsteams bij de overdracht en uitvoering naar het wijkteam of regiehouder daar waar mogelijk te verduidelijken en/of te verbeteren.

Conclusies van de Raad van Bestuur op basis van de (deels) gegronde klachten :

De Raad van Bestuur heeft in 2018 de volgende conclusies getrokken uit de (deels) gegronde en ongegronde klachten van Veilig Thuis Friesland en Jeugd- en Gezinsbescherming;

Het merendeel van de (deels) gegronde klachten gaat over communicatie tussen een medewerker van het Regiecentrum en de cliënt. Dit speelt zich af op medewerkers niveau en leidt niet direct tot acties op organisatieniveau.

Elke klacht wordt door de manager met de medewerker besproken en waar mogelijk ook als voorbeeld gebruikt in een teamoverleg. Het is daarnaast gebruikelijk dat bij steeds terugkerende klachten bij een medewerker, dit ook een onderwerp is tijdens de functioneringsgesprekken.

De directie heeft gekeken of er vanuit de (deels) gegronde klachten ook verbeteracties op organisatieniveau ingezet moeten worden.

De volgende verbeteracties worden/zijn ingezet op organisatieniveau:

- > De Raad van Bestuur heeft het beleid om zorgvuldig te handelen en het goed vastleggen van feiten en meningen en het vermelden van de bron via de managers in hun team overleggen onder de aandacht gebracht . Daarnaast is ook in het jaarlijks opleidingsprogramma de training 'Rapporteren' opgenomen, waarin er specifiek aandacht is voor het scheiden van feiten en meningen.
- > De Raad van Bestuur heeft er op toegezien dat er in begin 2018 beleid is opgesteld met een aantal duidelijke spelregels ten aanzien van wat wel en niet inhoudelijk in WhatsApp-berichten moet staan.

- > De Raad van Bestuur zal het belang van een heldere en duidelijke communicatie met cliënten via een casus nogmaals bij de medewerkers onder de aandacht brengen. Dit zal worden besproken in diverse overleggen met de medewerkers.
- > De Raad van Bestuur zal het belang om een cliënt vanaf de start van de OTS goed op de hoogte te houden van de werkwijze van het Regiecentrum (zeker als blijkt dat er bij cliënten bepaalde verwachtingen leven) nogmaals bij de medewerkers onder de aandacht te brengen en de communicatie bij de start van de OTS als vast punt in de casuïstiekbesprekingen laten inbrengen.
- > De Raad van Bestuur heeft er op toegezien dat de overdracht naar het wijkteam/regiehouder onder de aandacht is gekomen. Samen met gemeenten is er een handreiking gemaakt rondom o.a. het regiehouderschap dat in de wijk- en gebiedsteams wordt geïmplementeerd.

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 2017 herzien en op 1 januari 2018, 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 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 commissiegesprek gepland. Het kan ook zijn dat de teammanager en/of de beklagde medewerker een bemiddelingsgesprek niet van toegevoegde waarde achten, 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 beginsel 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 commissiegesprek belegd. Tijdens dit commissiegesprek worden 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 het commissiegesprek 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 Regiecentrum Bescherming en Veiligheid te verbeteren.

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