

Jaarverslag Klachtencommissie 2020

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	6
Waar gingen de klachten over	6
Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming.....	8
-totaal ontvangen klachten	8
-totaal aantal behandelde klachten	8
-aanbeveling/conclusie.....	9
-conclusie van de Raad van Bestuur op basis van de klachten.....	9
Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland.....	10
-totaal ontvangen klachten	10
-totaal aantal behandelde klachten	10
-aanbeveling/conclusie.....	11
-conclusies van de Raad van Bestuur op basis van de klachten	11
Kwaliteitskader.....	12
-meten tevredenheid klagers tijdens bemiddeling	12
-meten tevredenheid klagers tijdens hoorzitting.....	12
“Rode draad”	13
Aanbevelingen.....	13
Klacht: een voorbeeld	14
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 onderdelen. 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 2020 is ingediend en op welke wijze deze tot een afronding zijn gekomen. Tevens komen de eventuele 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 2020 uit de volgende onafhankelijke leden:

- > De heer mr. W.P. Claus voorzitter klachtencommissie
- > Mevrouw mr. S. Timmermans 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.

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 (verder ook: Regiecentrum) aan de commissie ter beschikking gesteld.

Overleg klachtencommissie met directie Regiecentrum

De voorzitter en/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 2020 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 aan de hand van 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 ingezet om de procedures telkens zo snel en zo zorgvuldig 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, 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. Dit geldt zowel voor de klagers als voor de medewerkers van Regiecentrum of anderen.

Klachtgerechtigden

Art. 4.2.1. lid 4 Jeugdwet stelt, dat klager (jeugdige, ouder, pleegouder) 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 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 2020 zijn het met name de ouders van de jeugdige die een klacht hebben ingediend en daarbij valt op dat de klacht veelal door één van de ouders wordt ingediend, vader of moeder. In deze klachtzaken is er vaak sprake van een complexe echtscheidingssituatie. Opvallend is dat de klachten die worden ingediend door de moeder behoorlijk zijn gestegen, terwijl de klachten die worden ingediend door de vader met meer dan een kwart zijn gedaald. In 2019 is voor het eerst een klacht ingediend met betrekking tot oudermishandeling. In 2020 zijn hierover twee klachten ingediend.

Positie van de klager	2020	2019
Jeugdige	-	-
Vader	9	14
Moeder	17	10
Ouders gezamenlijk	1	3
Grootouders	2	3
Oom/tante	1	-
Dochter/zoon m.b.t. vader/moeder (oudermishandeling)	2	1
Partners	1	-
Pleegouders	1	1
Vertrouwenspersoon	1	1
Totaal	35	34

Klachtenoverzicht

In 2020 zijn in totaal 35 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Ten opzichte van het aantal van 34 ontvangen klachten in 2019 betekent dit dat bijna hetzelfde aantal klachten in 2020 is ingediend. Van deze 35 klachten zijn er 8 klachten niet in behandeling genomen wegens o.a. niet ontvankelijkheid, of omdat de klacht is ingetrokken of het 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 27 klachten in behandeling genomen. Er is één klacht gegrond verklaard na behandeling in een hoorzitting door de klachtencommissie, deze klacht is in het vorige verslagjaar 2019 ingediend en in 2020 in een hoorzitting behandeld.

De klachten van 2020 betroffen de volgende onderdelen:

- > Jeugd- en Gezinsbescherming (19)
- > Veilig Thuis Friesland (16)

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 10 klagers die in 2020 bij het indienen van een klacht en/of in de daarop volgende procedure ondersteuning hebben gekregen van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. Daarnaast is er in 2020 een klacht uit 2019 behandeld, waarbij er ondersteuning is verleend door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Waar gingen de klachten over

	2020	2019
Houding en handelen jeugdbeschermer/medewerker	22	20
Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid	28	25
Gebrek aan vertrouwen	2	3
Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging	9	10



Ten opzichte van 2019 zijn de categorieën “gebrek aan vertrouwen” en “ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging” ongeveer gelijk gebleven. De categorieën “Houding en handelen Jeugdbeschermer/medewerker” en “Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid” laten een lichte stijging zien. Dit is een punt van aandacht voor het Regiecentrum.

Daarnaast heeft de klachtencommissie in 2020 in totaal 2 keer het verzoek ontvangen tot het toewijzen van een andere jeugdbeschermer. Dit aantal is hiermee gelijk gebleven in vergelijking met 2019. De klachtencommissie is niet bevoegd om een andere jeugdbeschermer aan te stellen, maar kan daar desgewenst wel over adviseren. De cliënt wordt hiervan op de hoogte gesteld voordat het commissiegesprek plaatsvindt om geen verkeerde verwachtingen te wekken.

De klachtencommissie heeft in 2020 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 2020 (inclusief 3 nog lopende klachten uit 2019):

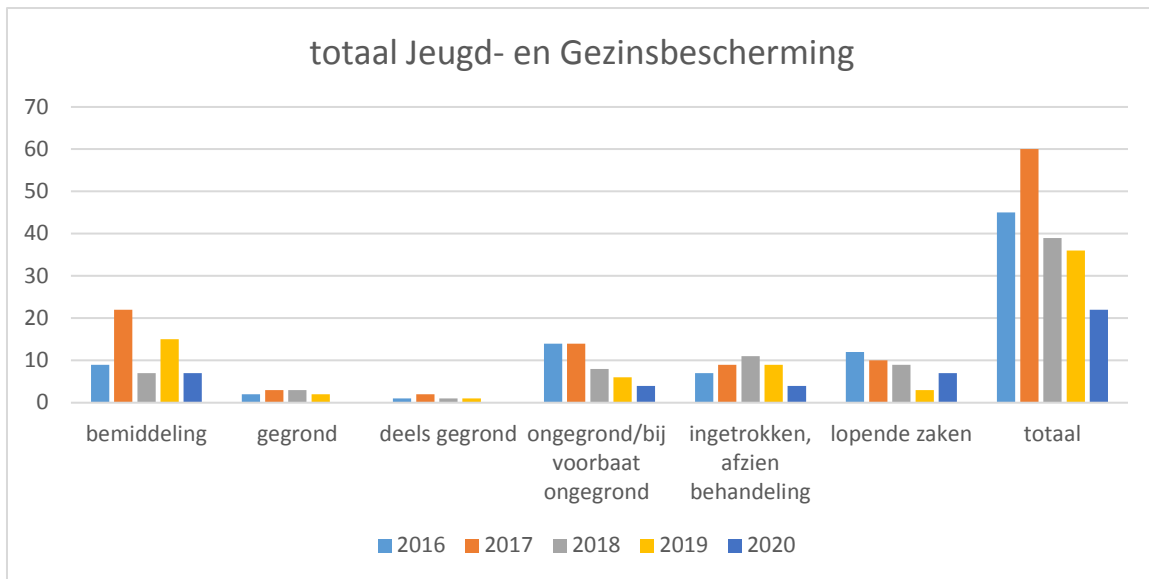
- > 7 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 3 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie ze alle drie ongegrond.
- > 1 klacht is bij voorbaat ongegrond verklaard.
- > 4 klachten werden ingetrokken, er is door de commissie afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk verklaard.
- > 7 klachten waren eind 2020 (inclusief 1 klacht uit 2019) nog in behandeling; deze worden in 2021 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2020	2019
Aantal lopende klachten uit vorig Verslagjaar	3	9
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	19	27
Totaal aantal klachten	22	36

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2020		2019	
Bemiddeling	7		15	
Commissiegesprek/hoorzitting	3		9	2
Geground				1
Gedeeltelijk geground				6
Ongegrond		3		
Bij voorbaat ongegrond	1		-	
Ingetrokken/niet ontvankelijk/afzien behandeling/	4		9	
Lopende klachten per 31 december, inclusief 1 klacht uit 2019 (door naar volgend verslagjaar)	7		3	
Totaal aantal klachten	22		36	



Aanbeveling/conclusie Jeugd- en Gezinsbescherming

De klachten van Jeugd- en Gezinsbescherming welke in 2020 in een hoorzitting zijn behandeld zijn alle drie ongegrond verklaard. Bij één ongegronde klacht is door de commissie het volgende aandachtspunt naar voren gebracht:

- De commissie wil als aandachtspunt aan het Regiecentrum meegeven dat een voorval – waarbij een heel ingezet traject wordt doorkruist door het opzeggen van een contract door een externe partij- in de communicatie richting de betrokkenen veel zorgvuldigheid vraagt en helder dient te worden uitgelegd. Zo moet het voor betrokkenen duidelijk worden wat hun positie is en wat voor stappen zij zelf kunnen zetten om hierin dingen te veranderen.

Conclusie van de Raad van Bestuur op basis van de klachten :

De Raad van Bestuur heeft in 2020 de volgende conclusies getrokken uit het aandachtspunt bij de ongegronde klacht Jeugd- en Gezinsbescherming:

De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van dit voorval overleg gehad met de bestuurder van de betrokken zorgaanbieder en deze casus geëvalueerd, met name met betrekking tot de vraag wat de impact kan zijn van een besluit elders op de communicatie tussen cliënt en gezinsvoogd

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland



Friesland

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2020 (inclusief 3 nog lopende klachten uit 2019):

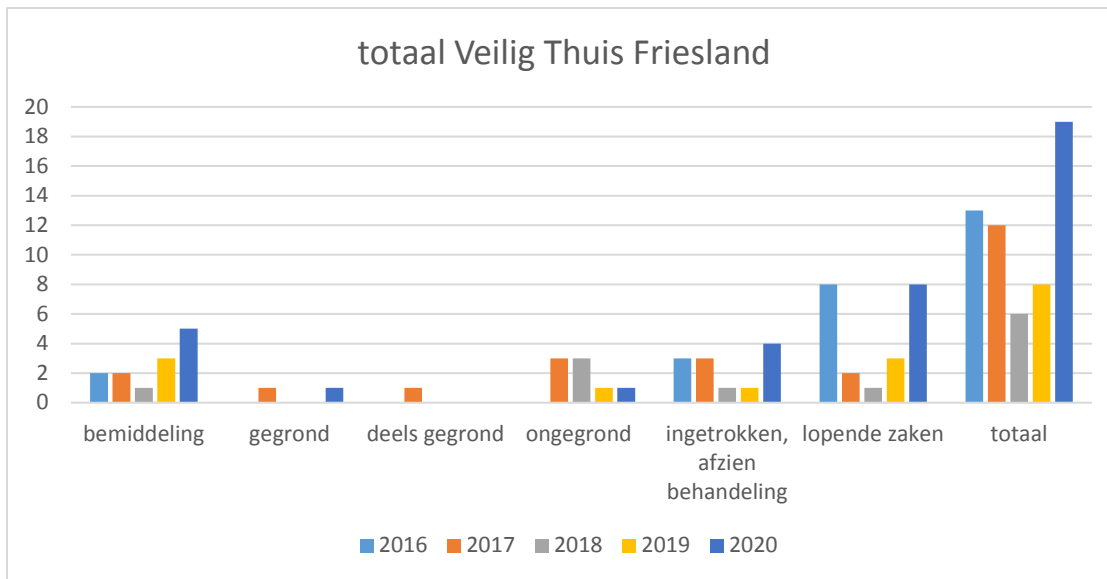
- > 5 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 2 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er 1 gegrond en 1 ongegrond.
- > 4 klachten werden ingetrokken, er is door de commissie of klager afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk verklaard.
- > 8 klachten zijn nog in behandeling en worden in 2021 afgerond.

Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2020	2019
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	3	1
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	16	7
Totaal aantal klachten	19	8

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2020		2019	
Bemiddeling	5		3	
Schriftelijke behandeling			1	
Hoorzitting	2			
Gegrond		1		
Gedeeltelijk gegrond				
Ongegrond		1		1
Ingetrokken/niet-ontvankelijk/afzien behandeling	4		1	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	8		3	
Totaal aantal klachten	19		8	



Aanbeveling/conclusie Veilig Thuis Friesland

Van de twee klachten van Veilig Thuis Friesland die door de commissie in 2020 in een hoorzitting zijn behandeld is er één gegrond en één ongegrond verklaard. Bij de klacht die gegrond is verklaard zijn door de commissie de volgende aanbevelingen/conclusies gedaan:

- Naar het oordeel van de commissie had Veilig Thuis Friesland in deze casus direct na de melding actie moeten ondernemen, conform de kennelijk normaliter door Veilig Thuis Friesland gehanteerde werkwijze.
- De commissie oordeelt dat de communicatie van Veilig Thuis naar de klager toe niet helder is geweest.

Conclusies van de Raad van Bestuur op basis van de klachten :

De Raad van Bestuur heeft in 2020 de volgende conclusies getrokken uit het aandachtspunt bij de gegronde klacht Veilig Thuis Friesland:

- Het voorkomen van wachtlijsten is binnen Veilig Thuis een groot punt van aandacht. Elke melding wordt multidisciplinair beoordeeld. Er wordt dan specifiek gekeken of er sprake is van acute of structurele onveiligheid. Ook in deze casus is dat gebeurd. Alle meldingen met acute problematiek worden direct opgepakt, andere minder acute meldingen worden op de wachtlijst geplaatst.
- Van Veilig Thuis Friesland mag worden verwacht dat er in een dergelijke situatie duidelijk de regie gepakt wordt en dat ook duidelijk naar alle betrokkenen wordt gecommuniceerd wat de werkwijze zal zijn en welke stappen er gezet zullen worden. Privacy naar andere betrokkenen speelt een belangrijke rol in de communicatie over welke informatie wel of niet gedeeld kan worden. Voor Veilig Thuis is er inmiddels landelijk een (concept)Privacy Regulement opgesteld dat voor Veilig Thuis Friesland helpend zal zijn voor het uitzetten van de communicatie naar alle betrokkenen.

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 een hoorzitting met de klachtencommissie.

Metten tevredenheid klagers tijdens bemiddeling

	2020		2019	
Totaal aantal ingevulde formulieren	3		10	
	Wel mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Niet mee eens
1. Tijdens de bemiddeling is er naar mij geluisterd	3	-	8	1
2. Ik ben tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen	2	1	8	-

Bij één formulier uit 2019 is bij vraag 1. en 2. het woord "deels" ingevuld op de scheidingslijn. Hiermee komt het totaal van vraag 1. uit op 10 i.p.v. 9. Daarnaast is er bij één formulier uit 2019 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. Samen met voorgaande komt daarmee het totaal van vraag 2. uit op 10 i.p.v. 8.

Metten tevredenheid klagers tijdens hoorzitting

	2020		2019	
Totaal aantal ingevulde formulieren	3		3	
	Wel mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Niet mee eens
1. Ik heb voldoende mijn verhaal kunnen doen	2	1	2	1
2. De klachtencommissie heeft voldoende tijd genomen om mijn klacht te behandelen	2	1	2	1
3. De procedure van de klachtencommissie is helder en duidelijk	3	-	3	-

Van de 3 ingevulde formulieren in 2019 zijn er 2 met een (ruim) voldoende als rapportcijfer ingevuld en bij 1 formulier is het rapportcijfer 1 ingevuld. Van de drie ingevulde formulieren uit 2020 zijn er twee met het rapportcijfer 8 ingevuld en bij 1 formulier is geen rapportcijfer gegeven. Hierbij is door de klager de opmerking gemaakt dat een rapportcijfer nog niet van toepassing is, omdat de klacht nog niet totaal en volledig is behandeld.

‘Rode draad’

In zijn algemeenheid is het aantal ingediende klachten in de laatste drie jaren stabiel. Er is sprake geweest van een stijging van de klachten in 2017, maar deze heeft zich niet verder doorgezet. Een groot deel van het aantal klachten is en blijft de laatste jaren te herleiden naar complexe echtscheidingen en problematiek die daaruit voortvloeit. Dit was in 2019 al te zien in de tabel “Positie van de klager” op pagina 5. Hieruit blijkt dat in 2019 bijna uitsluitend vader of moeder een klacht indient. In 2020 is dit aantal licht gestegen en blijft dit nog steeds de grootste groep die een klacht indient. Alleen de verhouding tussen beide partijen is gewijzigd. In 2019 waren met name de vaders de grootste groep, in 2020 is dit gewijzigd naar de moeders. De klachtenprocedure lijkt, daar waar er sprake is van complexe echtscheidingsproblematiek, onderdeel gemaakt te worden van de (juridische) strijd welke ouders onderling voeren. Het totale aantal klachtzaken dat door de commissie is behandeld in een hoorzitting is gedaald ten opzichte van 2019. Dit heeft met name te maken met de coronamaatregelen waardoor het organiseren van hoorzittingen niet altijd mogelijk was. Bij Jeugd- en Gezinsbescherming was er in 2020 sprake van een daling van het totale aantal klachten en daarmee ook van het aantal bemiddelingsgesprekken. Bij Veilig Thuis Friesland is er in 2020 sprake van een stijging van het aantal klachten en daarbij ook van het aantal bemiddelingsgesprekken. Van de 35 klachten die in 2020 zijn ingediend zijn 17 klachten behandeld in een bemiddelingstraject, hiervan zijn 12 klachten opgelost door bemiddeling en 5 klachten zijn door de klager doorgezet naar een hoorzitting en worden in 2021 afgehandeld.

Binnen de aard van de klachten komen de onderwerpen zoals informatievoorziening vanuit dienstverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van de rapportage veel voor. 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.

Aanbevelingen

Het aantal aanbevelingen/conclusies dat door de commissie wordt gedaan heeft doorgaans betrekking op gegronde of deels gegronde klachten. Door de differentiatie van de klachten in de onderwerpen zoals genoemd op pagina 7, komt naar voren dat de klachten die in een hoorzitting zijn behandeld met name betrekking hebben op het gebied van communicatie. Deze aanbevelingen zijn opgenomen op pagina 9 (Jeugd- en Gezinsbescherming) en pagina 11 (Veilig Thuis Friesland).

De directie heeft gekeken of er vanuit de 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 teamoverleggen onder de aandacht gebracht. Met name in 2020 heeft een werkgroep 8 weken lang een thema uitgediept over feiten en meningen in de rapportages.
- > De Raad van Bestuur zal het belang van een heldere en duidelijke communicatie met cliënten bij de managers onder de aandacht brengen en vragen om, als dit van toepassing is bij betreffende medewerkers, dit onderdeel te laten zijn van de gesprekscyclus.
- > Ook is het van belang om smart te formuleren welke informatie men nodig heeft in rapportages of terugkoppelingen van zorgaanbieders om de OTS effectief te kunnen uitvoeren. Dit zal worden besproken in diverse overleggen met de medewerkers.

Klacht: een voorbeeld

Dit voorbeeld wordt beknopt weergegeven om herleiding naar klager en beklaagden te voorkomen.

Klager is vader en de kinderen hebben het hoofdverblijf bij vader. In 2017 is er een OTS uitgesproken en is Regiecentrum betrokken. De onderlinge verhouding tussen vader en moeder is ernstig verstoord waardoor onderling overleg/communicatie tussen ouders niet meer mogelijk is.

Klager is het er niet mee eens dat er voor de kinderen bepaalde hulpverlening wordt ingeschakeld en is van mening dat de gezinsvoogd meer aan moeders kant staat. Daarnaast is klager van mening dat de gezinsvoogd voor hem niet voldoende bereikbaar is.

De klachtencommissie komt in deze zaak tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie is van mening dat de problematiek met name ligt in de communicatie en samenwerking tussen beide ouders. De jeugdbeschermer heeft naar een manier gezocht waarbij beide ouders dit samen kunnen oplossen en meerdere keren hiervoor hulpverlening ingezet, welke voortijdig vanuit ouders wordt afgebroken. De commissie ondersteunt de visie van de gezinsvoogd om zich in plaats van op de communicatie tussen ouders meer op de kinderen te richten en te kijken wat zij nodig hebben in deze situatie. Met betrekking tot de communicatie tussen de klager en gezinsvoogd is de commissie van mening dat hier goede afspraken over zijn gemaakt en dat de gezinsvoogd daarin uiterst zorgvuldig handelt.

Tot slot

De Directie/Raad van Bestuur verstrekt jaarlijks informatie in een gesprek met 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 begin 2020 herzien en op 5 maart 2020, 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 bijv. 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 hoorzitting belegd. Tijdens de hoorzitting 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 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 Regiecentrum Bescherming en Veiligheid te verbeteren.

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