

Jaarverslag Klachtencommissie 2019

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
Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland.....	10
Kwaliteitskader	12
“Rode draad”	13
Klacht: een voorbeeld	14
Aanbevelingen.....	15
-aanbeveling Jeugd- en Gezinsbescherming klachten gegrond en gedeeltelijk gegrond.....	15
-aanbeveling klachten Veilig Thuis Friesland gegrond en gedeeltelijk gegrond.....	15
Conclusies van de Raad van Bestuur op basis van de (deels) gegronde klachten	15
Tot slot	16
Beknopte weergave klachtenregeling.....	17

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 2019 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 2019 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.

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 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 2019 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 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 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 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 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 2019 zijn het met name de ouders van de jeugdige die een klacht hebben ingediend en daarbij komt naar voren 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 vader zijn gestegen, terwijl de klachten die worden ingediend door de moeder met ongeveer de helft zijn gedaald. In 2019 is er voor het eerst een klacht ingediend inzake ouderenmishandeling. De klacht is ingediend door de dochter met betrekking tot haar vader.

Positie van de klager	2019	2018
Jeugdige	-	-
Vader	14	10
Moeder	10	21
Ouders gezamenlijk	3	-
Grootouders	3	1
Oom/tante	-	1
Dochter m.b.t. vader	1	-
Pleegouders	1	-
Stiefouder/medeverzorgende	-	-
Vertrouwenspersoon	1	-
Totaal	34	33

Klachtenoverzicht

In 2019 zijn in totaal 34 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Ten opzichte van het aantal van 33 ontvangen klachten in 2018 betekent dit dat er nagenoeg hetzelfde aantal in 2019 is ingediend. Van deze 34 klachten zijn er 10 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 24 klachten in behandeling genomen. Van het totale aantal van 34 klachten is 1 klacht gegrond en 1 klacht gedeeltelijk gegrond verklaard na behandeling in een commissiegesprek door de klachtencommissie. Daarnaast is er nog 1 klacht gegrond verklaard die in het vorig verslagjaar 2018 is ingediend en in 2019 in een commissiegesprek is behandeld.

De klachten van 2019 betroffen de volgende onderdelen:

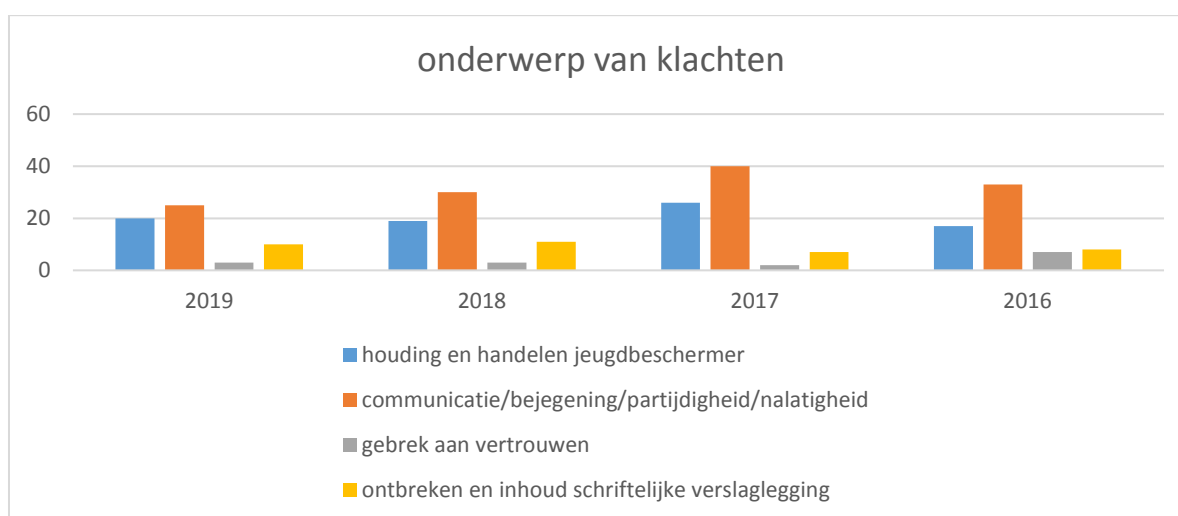
- > Jeugd- en Gezinsbescherming (27)
- > Veilig Thuis Friesland (7)

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 8 klagers die in 2019 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 2019 nog 7 klachten uit 2018 behandeld, waarbij er ondersteuning is verleend door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Waar gingen de klachten over

	2019	2018
Houding en handelen jeugdbeschermer	20	19
Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid	25	30
Gebrek aan vertrouwen	3	3
Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging	10	11



Ten opzichte van 2018 zijn de categorieën “Houding en handelen jeugdbeschermer” “Gebrek aan vertrouwen” en “Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging” nagenoeg gelijk gebleven. Met betrekking tot “Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid” is er sprake van een flinke daling. Dit

kan samenhangen met de daling van het aantal klachten dat door één van de ouders is ingediend (vader of moeder). Deze zijn gedaald van in totaal 31 klachten in 2018 naar 24 klachten in 2019. Bij deze klachten is er vaak sprake van een echtscheidingssituatie.

Daarnaast heeft de klachtencommissie in 2019 in totaal 2 keer het verzoek ontvangen voor het toewijzen van een andere jeugdbeschermer. Dit is een flinke daling ten opzichte van 2018 waarin het verzoek tot een andere jeugdbeschermer in totaal 8 keer is ontvangen. 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 2019 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 2019 (inclusief 9 nog lopende klachten uit 2018):

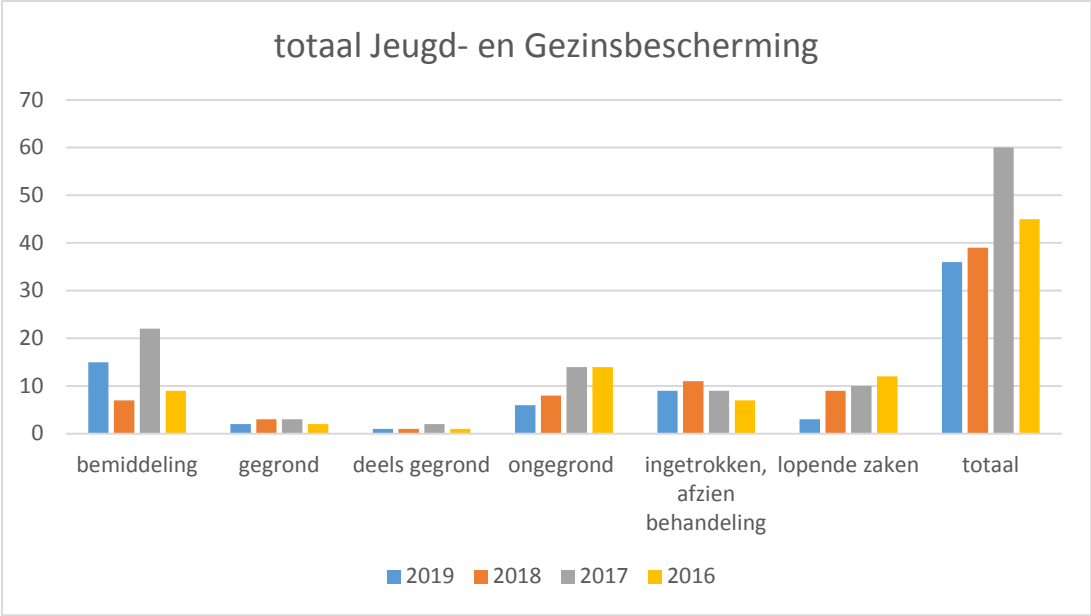
- > 15 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 9 klachten die in een commissiegesprek aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie er 6 ongegrond, 2 gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond.
- > 9 klachten werden ingetrokken of er is door de commissie afgezien van behandeling omdat die klachten al eerder door de commissie zijn behandeld.
- > 3 klachten waren eind 2019 nog in behandeling; deze worden in 2020 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2019	2018
Aantal lopende klachten uit vorig Verslagjaar	9	10
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	27	29
Totaal aantal klachten	36	39

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2019		2018	
Bemiddeling	15		7	
Commissiegesprek/hoorzitting	9		12	
Gegrond		2		3
Gedeeltelijk gegrond		1		1
Ongegrond		6		8
Ingetrokken/niet ontvankelijk/afzien behandeling/	9		11	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	3		9	
Totaal aantal klachten	36		39	



Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland



Friesland

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2019 (inclusief 1 nog lopende klacht uit 2018):

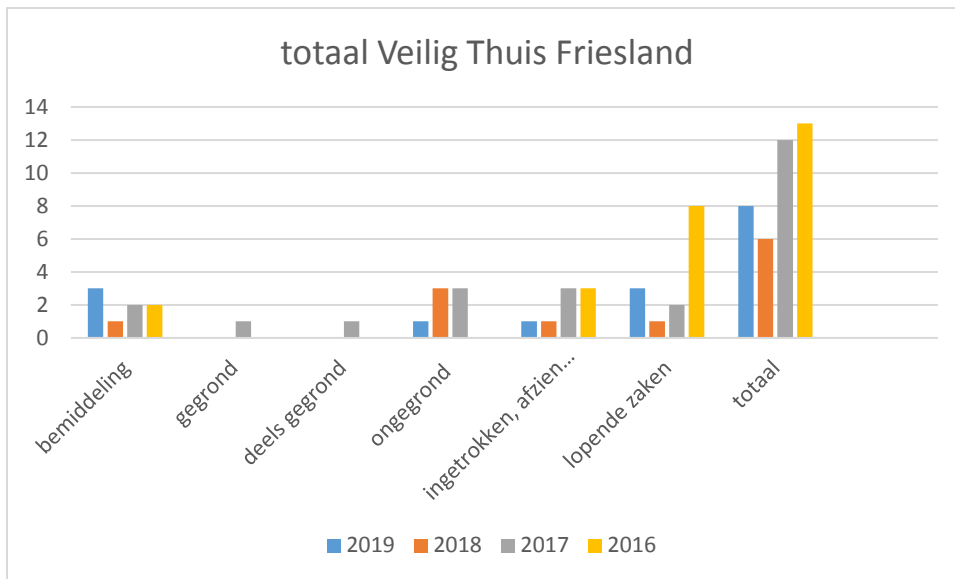
- > 3 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > 1 klacht is schriftelijk behandeld: deze klacht is ongegrond verklaard.
- > 1 klacht is ingetrokken.
- > 3 klachten zijn nog in behandeling en worden in 2020 afgerond.

Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2019	2018
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	1	2
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	7	4
Totaal aantal klachten	8	6

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2019		2018	
Bemiddeling	3		1	
Schriftelijke behandeling	1			
Gegrond			3	
Gedeeltelijk gegrond				
Ongegrond		1		3
Ingetrokken	1		1	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	3		1	
Totaal aantal klachten	8		6	



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 het commissiegesprek 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 het commissiegesprek 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. Over 2019 is gekeken of dit ook van invloed is op het responsepercentage en of dit een hoger responspercentage kan opleveren. Het responsepercentage bij bemiddeling ligt in 2019 op 45,6 %. Het responsepercentage van het commissiegesprek op 33,3 %. Het responsepercentage van het commissiegesprek daarmee gelijk gebleven aan 2018.

Metten tevredenheid klagers tijdens bemiddeling

	2019		2018	
Totaal aantal ingevulde formulieren	10		6	
	Wel mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Niet mee eens
1. Tijdens de bemiddeling is er naar mij geluisterd	8	1	5	1
2. Ik ben tevreden over de manier waarop het gesprek is verlopen	8	-	4	1

Bij één formulier uit 2018 is 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.

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

	2019		2018	
Totaal aantal ingevulde formulieren	3		5	
	Wel mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Niet mee eens
1. Ik heb voldoende mijn verhaal kunnen doen	2	1	4	-
2. De klachtencommissie heeft voldoende tijd genomen om mijn klacht te behandelen	2	1	3	2
3. De procedure van de klachtencommissie is helder en duidelijk	3	-	4	1

Het rapportcijfer over de totale klachtenbehandeling van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid wordt in 2018 gemiddeld gewaardeerd met een 6,25 en in 2019 met een 5,00. Van de 3 ingevulde formulieren in 2019 zijn er 2 met een (ruim) voldoende als rapportcijfer ingevuld. Op het 3^e formulier is het rapportcijfer 1 ingevuld, deze veroorzaakt de daling van het gemiddelde rapportcijfer over 2019.

‘Rode draad’

In zijn algemeenheid komt het aantal klachten in de laatste twee jaar overeen. Er is sprake geweest van een stijging van de klachten in 2017, maar deze heeft zich niet verder doorgezet. 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 problematiek van complexe echtscheidingen. Dit was in 2018 al te zien in de tabel “Positie van de klager” op pagina 6. Hieruit blijkt dat in 2018 bijna uitsluitend vader of moeder een klacht indient. In 2019 is dit aantal wel gedaald, maar blijft dit nog steeds de grootste groep die een klacht indient. 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 nagenoeg hetzelfde ten opzicht van 2018. Het aantal klachten dat door bemiddeling is opgelost laat een stijging zien. Van de 34 klachten die in 2019 zijn ingediend zijn 22 klachten behandeld in een bemiddelingstraject, hiervan zijn 15 klachten opgelost door bemiddeling, 2 klachten zijn door de klager doorgezet naar een commissiegesprek en 5 klachten worden in 2020 afgehandeld. Daarnaast zijn er nog 5 klachten uit 2018 afgesloten na bemiddeling in 2019.

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.

Klacht: een voorbeeld

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

Klager is vader. De kinderen wonen bij moeder en er is een omgangsregeling met vader. In 2019 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 behandeling van de kinderen bij moeder thuis.

Klager klaagt zich bij de klachtencommissie over nalatig handelen met betrekking tot de signalen die hij bij de jeugdbeschermers heeft aangegeven. Daarnaast is hij van mening dat de afspraken die tussen hem en de jeugdbeschermers zijn gemaakt niet worden nagekomen.

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 jeugdbeschermers hebben een manier gezocht waarbij beide ouders dit samen kunnen oplossen en hiervoor hulpverlening ingezet. Daarnaast is de commissie van mening dat de door de klager aangegeven signalen zijn onderzocht en besproken met partijen.

Aanbevelingen

Het aantal aanbevelingen/conclusies dat door de commissie in 2019 is gedaan, heeft betrekking op de twee gegronde en één deels gegronde klacht. De volgende aanbevelingen/conclusies zijn gedaan:

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

Het aantal aanbevelingen dat door de commissie in 2019 is gedaan, is gering gezien het lage aantal (deels) gegronde klachten. Door de differentiatie van de klachten in de onderwerpen zoals genoemd op pagina 7, 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 verstrekking van de conceptrapportage niet altijd plaats heeft gevonden. Door de klachtencommissie zijn in 2019 de volgende aanbevelingen gedaan/conclusies getrokken:

- Regiecentrum zou zelf meer de regie kunnen nemen i.p.v. de hulpverlening van de zorgaanbieders als leidend te zien;
- Niet consequent toezenden van de conceptrapportage en het zonder goedkeuring van de betrokkene toevoegen van een rapportage;
- Vanuit Regiecentrum niet voldoende gedaan met de meldingen/zorgen van klager.

Aanbeveling/conclusie Veilig Thuis Friesland

Er is één klacht van Veilig Thuis Friesland door de commissie behandeld. Deze klacht is op verzoek van de klager schriftelijk behandeld (i.p.v. in een commissiegesprek), deze klacht is ongegrond verklaard en hierbij zijn vanuit de commissie geen aanbevelingen gedaan.

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

De Raad van Bestuur heeft in 2019 de volgende conclusies getrokken uit de drie (deels) gegronde en ongegronde klachten van Jeugd- en Gezinsbescherming;

Het merendeel van de 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 organisatie niveau.

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 functionering- en beoordelingsgesprekken.

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

De volgende verbeteracties worden/zijn ingezet op organisatie niveau:

- > 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 . Er komt in 2020 een vervolg op de reeks van gegeven trainingen 'Rapporteren' van 2019, waarin er weer specifiek aandacht is voor het scheiden van feiten en meningen.
- > 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 terugkoppeling van zorgaanbieders om de OTS effectief te kunnen uitvoeren. Dit zal worden besproken in diverse overleggen met de medewerkers.

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 eind 2017 herzien en op 1 januari 2018, na consultatie van de cliëntenraad en instemming van de ondernemingsraad, geïmplementeerd. Op 15 februari 2019 is artikel 13 in de klachtenregeling tussentijds aangepast.

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 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.