

Jaarverslag Klachtencommissie 2022

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
Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland.....	10
-totaal ontvangen klachten	10
-totaal aantal behandelde klachten	10
Kwaliteitskader.....	12
“Rode draad”	12
Klacht: een voorbeeld	13
Aanbevelingen/conclusies klachtencommissie.....	13
Conclusies Raad van Bestuur	14
Tot slot	14
Beknopte weergave klachtenregeling.....	15

Inleiding

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid bestaat uit twee bedrijfsonderdelen, Jeugd- en Gezinsbescherming en Veilig Thuis Friesland. Dit jaarverslag geeft zowel een totaalbeeld 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. Bij de indiening van een klacht wordt klager op de hoogte gesteld dat hij zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Regiecentrum Bescherming en Veiligheid streeft ernaar dat klachten worden behandeld daar waar zij zijn ontstaan, namelijk op het niveau van de dienstverlening. De klachtencommissie onderzoekt of er bij de cliënten ruimte is om de klacht informeel te behandelen en zoveel als mogelijk op dat niveau bespreekbaar te maken door het voeren van een ‘bemiddelingsgesprek’ met 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 2022 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 2022 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
- > Mevrouw A. Paap lid klachtencommissie
- > De heer G. Hielema lid klachtencommissie
- > Mevrouw S. Schipper lid klachtencommissie
- > De heer H. de Vries lid klachtencommissie

De zeven 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. Het afgelopen jaar zijn zowel de voorzitter als de waarnemend voorzitter bij het overleg aanwezig geweest.

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 2022 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 4 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 de klachtencommissie Stichting 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. Hierbij wordt het criterium gehanteerd 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 2022 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 echtscheidings situatie. De ingediende klachten van vader of moeder laten bij beide een kleine daling zien ten opzichte van 2021, dit kan te maken hebben met de daling van het totaal aantal ingediende klachten. De klachten die worden ingediend vanuit beide ouders gezamenlijk laten een grotere daling zien.

Positie van de klager	2022	2021
Jeugdige	-	-
Vader	11	12
Moeder	15	16
Ouders gezamenlijk	1	4
Grootouders	2	2
Oom/tante	-	-
Volwassen zoon of dochter m.b.t. ouders	1	1
Partners	1	-
Pleegouders/opvanghuis	-	1
Totaal	31	36

Klachtenoverzicht

In 2022 zijn in totaal 31 klachten bij Regiecentrum Bescherming en Veiligheid binnengekomen. Ten opzichte van het aantal van 36 ontvangen klachten in 2021 betekent dit een daling van 13,89%. Van deze 31 klachten zijn er 11 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 20 klachten in behandeling genomen door de klachtencommissie. Verder handelde de klachtencommissie nog 6 klachten uit 2021 af in 2022, het grootste gedeelte van deze klachten zijn in het 4^e kwartaal van 2021 ingediend. Er zijn in 2022 in totaal 2 klachten gegrond verklaard, 1 klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard en 5 klachten zijn ongegrond verklaard. Van de 31 klachten uit 2022 worden er 8 klachten in 2023 afgerond, bijna al deze klachten zijn in het 4^e kwartaal van 2022 ingediend.

De klachten van 2022 betroffen de volgende onderdelen:

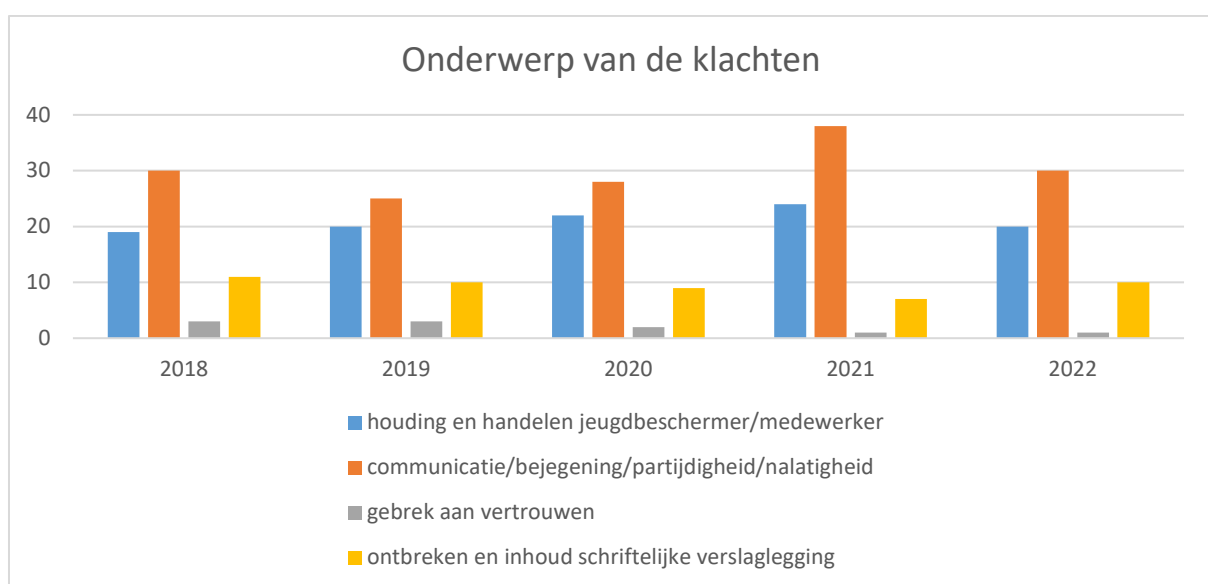
- > Jeugd- en Gezinsbescherming (23)
- > Veilig Thuis Friesland (8)

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 5 klagers die in 2022 bij het indienen van een klacht en/of in de daaropvolgende procedure ondersteuning hebben gekregen van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân. Daarnaast is er één klacht uit 2021 behandeld in 2022, waarbij er ondersteuning is verleend door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Fryslân.

Waar gingen de klachten over

	2022	2021
Houding en handelen jeugdbeschermer/medewerker	20	24
Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid	30	38
Gebrek aan vertrouwen	1	1
Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging	10	7



Omdat een ingediende klacht uit meerdere verschillende onderwerpen kan bestaan, ligt het aantal onderwerpen zoals hiervoor opgenomen hoger dan het aantal ingediende klachten.

Ten opzichte van 2021 is de categorie “gebrek aan vertrouwen” gelijk gebleven. De categorieën “Houding en handelen Jeugdbeschermer/medewerker” en “Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid” laten een daling zien, dit kan te maken hebben met de daling van het aantal klachten dat in 2022 is ingediend ten opzichte van 2021. De categorie “Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging” laat na een aantal jaren van daling nu weer een stijging zien. Dit is een punt van aandacht voor het Regiecentrum.

Daarnaast heeft de klachtencommissie in 2022 in totaal 3 keer het verzoek ontvangen tot het toewijzen van een andere jeugdbeschermer en één keer het verzoek tot terugkeer van de voorgaande jeugdbeschermer. Dit is een stijging in vergelijking met 2021. 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 de hoorzitting plaatsvindt om geen verkeerde verwachtingen te wekken.

De klachtencommissie heeft in 2022 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 2022 (inclusief 6 nog lopende klachten uit 2021):

- > 7 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 7 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie 2 klachten gegrond, 1 klacht gedeeltelijk gegrond en 4 klachten ongegrond.
- > 9 klachten werden ingetrokken, is door de commissie afgezien van behandeling of zijn niet-ontvankelijk verklaard.
- > 6 klachten waren eind 2022 nog in behandeling; deze worden in 2023 afgehandeld.

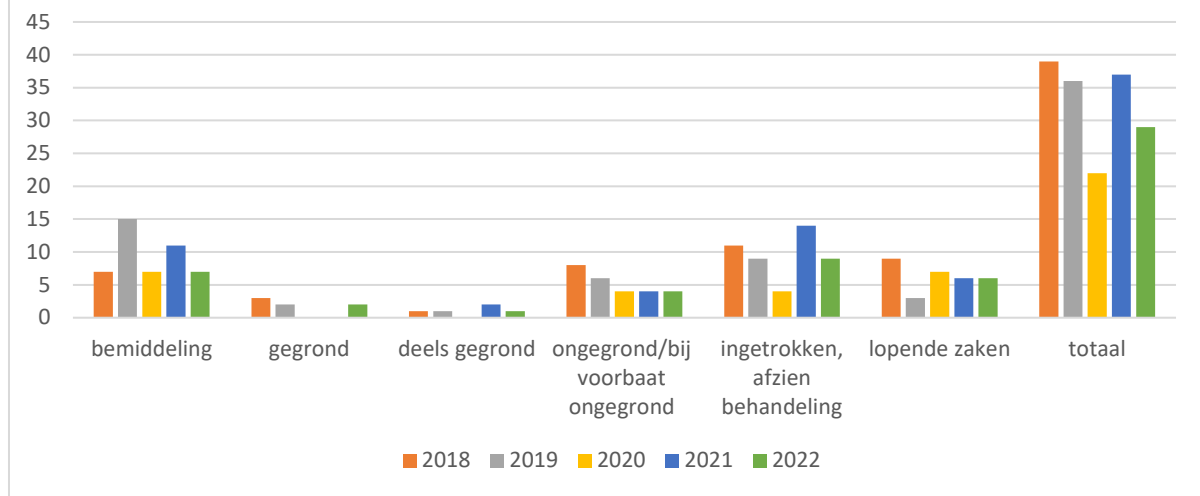
Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2022	2021
Aantal lopende klachten uit vorig Verslagjaar	6	6
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	23	31
Totaal aantal klachten	29	37

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2022		2021	
Bemiddeling	7		11	
Hoorzitting	7		6	
Gegrond		2		
Gedeeltelijk gegrond		1		2
Ongegrond		4		4
Bij voorbaat ongegrond	-		-	
Ingetrokken/niet ontvankelijk/afzien behandeling/	9		14	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	6		6	
Totaal aantal klachten	29		37	

Totaal Jeugd- en Gezinsbescherming



Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland



Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2022:

- > 2 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > 1 klacht is in een hoorzitting behandeld en is ongegrond verklaard.
- > 3 klachten werden ingetrokken, is door de commissie afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk verklaard.
- > 2 klachten waren eind 2022 nog in behandeling, deze worden in 2023 afgehandeld.

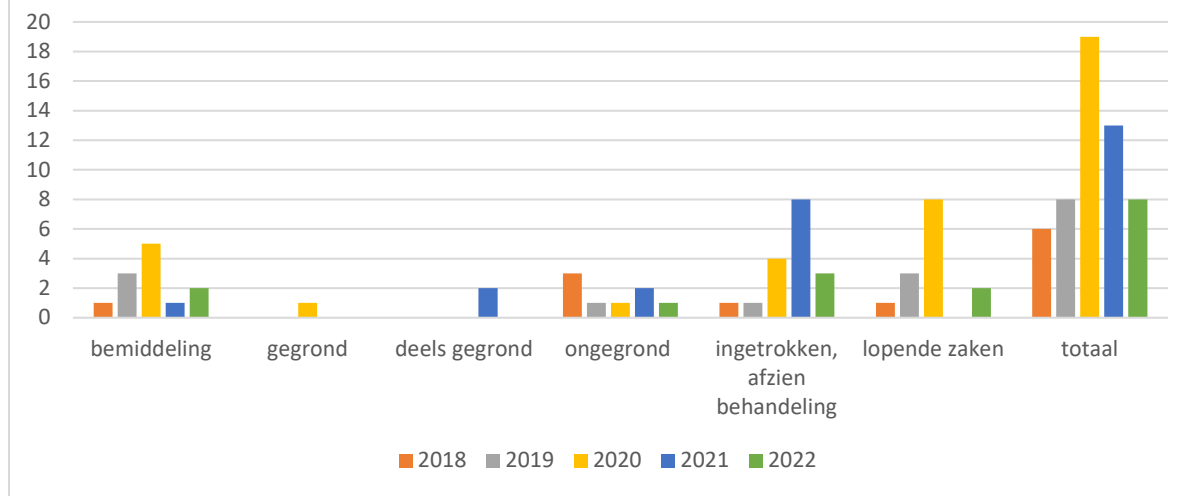
Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2022	2021
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	-	8
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	8	5
Totaal aantal klachten	8	13

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2022		2021	
Bemiddeling	2		1	
Hoorzitting	1		4	
Gegronde				2
Gedeeltelijk gegronde				2
Ongegronde		1		
Ingetrokken/niet-ontvankelijk/afzien behandeling	3		8	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	2		-	
Totaal aantal klachten	8		13	

Totaal Veilig Thuis Friesland



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.

In de voorgaande jaren is duidelijk geworden dat de respons van de cliënten door middel van de vragenlijst dusdanig laag is dat het eigenlijk niet mogelijk is om op basis hiervan conclusies te trekken. Vanuit het kwaliteitskader wordt gesteld om eens in de twee jaar de resultaten op te nemen in het jaarverslag. Het resultaat over 2021 was zo laag dat is besloten om de resultaten van 2021 en 2022 samen te voegen in het jaarverslag van 2022.

Van de 18 hoorzittingen die in totaal in 2021 en 2022 hebben plaatsgevonden heeft de commissie 5 evaluatieformulieren retour ontvangen. Hierbij was het overgrote deel het eens met de gevraagde stellingen:

1. Ik heb voldoende mijn verhaal kunnen doen.
2. De klachtencommissie heeft voldoende tijd genomen om mijn klacht te behandelen.
3. De procedure van de klachtencommissie is helder en duidelijk.

Het gegeven rapportcijfer van de totale klachtbehandeling varieert sterk en ligt tussen de 2 en de 9.

Met betrekking tot het bemiddelingsgesprek is de keuze in 2021 gemaakt om niet langer gebruik te maken van de evaluatieformulieren vanwege de lage respons, maar door aan het eind van het bemiddelingsgesprek te vragen of klager tevreden is over de wijze waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden.

Van de 21 bemiddelingsgesprekken die in totaal in 2021 en 2022 hebben plaatsgevonden is het overgrote deel van de klagers tevreden over de wijze waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden, dit is echter geen garantie dat de klacht niet verder wordt doorgezet naar een hoorzitting.

'Rode draad'

In zijn algemeenheid is het aantal ingediende klachten in de laatste jaren vrij stabiel met tussen de 33 en 36 klachten. Er is sprake geweest van een stijging van de klachten in 2017, maar deze heeft zich niet verder doorgezet. In 2022 heeft er een daling van het aantal klachten plaatsgevonden naar 31. Een groot deel van het aantal klachten is en blijft de laatste jaren te herleiden naar complexe echtscheidingen en problematiek die daaruit voorkomt. Dit is te zien in de tabel "Positie van de klager" op pagina 5. Hieruit blijkt dat met name één van de ouders (vader of moeder) een klacht indient. Ten opzichte van 2021 is dit aantal in 2022 licht gedaald, maar blijft dit nog steeds de grootste groep die een klacht indient. De klachtenprocedure lijkt, daar waar er sprake is van complexe echtscheidingsproblematiek, onderdeel gemaakt te worden van de (juridische) strijd welke ouders onderling voeren.

Het aantal klachtzaken dat in 2022 door bemiddeling is opgelost laat bij Jeugd- en Gezinsbescherming een daling zien ten opzichte van 2021. Dit zal voor het overgrote deel samenhangen met de daling van het aantal klachten bij Jeugd- en Gezinsbescherming in 2022. Daarnaast is er sprake van een aantal klachten waarbij tijdens de informele klachtenafhandeling bij de organisatie zelf al een bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden en de cliënt na deze bemiddeling ervoor heeft gekozen om toch een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Doordat er al bemiddeling heeft plaatsgevonden worden deze klachten, indien ontvankelijk, rechtstreeks in een hoorzitting behandeld.

Bij Veilig Thuis Friesland is er in 2022 een lichte stijging van het aantal klachtzaken dat door bemiddeling is opgelost, dit kan voor een groot deel samenhangen met de stijging van het aantal ingediende klachten ten opzichte van 2021.

Van de 31 klachten die in totaal zijn ingediend in 2022 zijn er 12 behandeld in een bemiddelingstraject, hiervan zijn 9 klachten opgelost door bemiddeling, 2 klachten door de klager doorgezet naar een hoorzitting en wordt 1 klacht in 2023 afgehandeld. Het aantal klachten dat is ingetrokken, er is afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk is verklaard laat in 2022 een daling zien. In 2021 was hier nog sprake van een stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Het afzien van behandeling en het niet-ontvankelijk verklaren komt onder andere voort uit het niet voldoen aan de vereisten van de klachtenregeling voor het indienen van een klacht. Bijvoorbeeld klager is geen klachtgerechtigde, de klacht valt niet onder de bevoegdheid van de klachtencommissie of de klacht is niet duidelijk genoeg omschreven. Met betrekking tot de omschrijving wordt klager altijd de mogelijkheid geboden de klacht opnieuw in te dienen.

Binnen de aard van de klachten komen de onderwerpen zoals informatievoorziening vanuit dienstverlening, samenwerking, contactfrequentie en inhoud van de rapportage veel voor. De inhoud van de rapportage laat na een aantal jaren van daling nu een stijging zien. De klachten hierover hebben met name betrekking op het volgens cliënt niet volledig zijn van de rapportage of dat er volgens cliënt fouten in de rapportage staan die niet worden aangepast. Dit is een punt van aandacht voor het Regiecentrum. 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 hebben het hoofdverblijf bij de moeder en er is een omgangsregeling met vader. Er is een OTS uitgesproken en het Regiecentrum is betrokken. De onderlinge verhouding tussen vader en moeder is ernstig verstoord waardoor onderling overleg/communicatie tussen ouders vastloopt.

Klager is van mening dat de jeugdbeschermer nalatig is in haar werkzaamheden, niet voldoende naar de beschikbare informatie heeft gekeken, niet voldoende op de hoogte is van de situatie waarin de kinderen zich bevinden en niet naar de kinderen luistert. De jeugdbeschermer heeft aangegeven de door klager bedoelde informatie al in een eerder stadium is meegenomen en dat zij probeert om voor de kinderen tot een zo'n goed mogelijke oplossing te komen.

De klachtencommissie komt in deze zaak tot het oordeel dat de klacht ongegrond is. De commissie heeft niet geconstateerd dat de jeugdbeschermer nalatig is of onvoldoende op de hoogte van de situatie. De jeugdbeschermer heeft goed kunnen motiveren waarom zij ervoor gekozen heeft om het ene stuk wel te lezen en het andere stuk niet, daarnaast heeft de jeugdbeschermer naar het oordeel van de commissie duidelijk laten zien dat zij de minst schadelijke weg zoekt voor de kinderen en daarin zo goed mogelijk probeert om alle belangen hierin te betrekken en mee te wegen.

Aanbevelingen/conclusies klachtencommissie

Bij de klachten die (deels) gerond zijn verklaard bij het onderdeel Jeugd- en Gezinsbescherming zijn door de commissie aanbevelingen/conclusies gedaan. Door de differentiatie van de klachten in onderwerpen zoals genoemd op pagina 6, komt naar voren dat de (deels) gegronde klachten met name betrekking hebben op het gebied van de communicatie en het proces, daarnaast is er bij één klacht naar voren gekomen dat er te afwachtend gehandeld is vanuit het Regiecentrum:

- De commissie is van mening dat er gaandeweg de OTS steeds meer signalen vanuit de kinderen zijn afgegeven, terwijl de focus van het Regiecentrum op de echtscheidingsproblematiek is blijven liggen. Het oordeel van de commissie is dat er te afwachtend is gehandeld vanuit het Regiecentrum.

- De commissie onderschrijft het belang van het in gesprek gaan met de client en is van mening dat er een grotere inspanning geleverd had kunnen worden door de gezinsvoogd om in gesprek te gaan en op deze manier de samenwerking met client te bevorderen.
- De commissie is van mening dat een traject rondom vervangende toestemming naar de rechter te snel is ingezet. Ondanks dat er in het verleden vaker toestemming is geweigerd, had er aan de client een redelijke termijn moeten worden geboden.

Conclusies Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft in 2022 de volgende conclusies getrokken uit de (gedeeltelijk) gegronde klachten.

Het merendeel van de (deels) gegronde klachten gaat over communicatie tussen een medewerker van het Regiecentrum en de cliënt. Dit speelt zich af op medewerkersniveau 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.

Naar aanleiding van de (deels) gegronde klachten bij Jeugd- en Gezinsbescherming heeft de Raad van Bestuur in 2022 de volgende acties ingezet:

- De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie het voorgenomen besluit om de ondertoezichtstelling af te sluiten laten heroverwegen en vervolgens is besloten om het verzoek in te dienen om de OTS te verlengen. Het doel hiervan is om – binnen het regelvermogen van de jeugdbeschermers – de juiste hulpverlening te indiceren, hierop toe te zien dan wel stagnatie van de huidige hulpverlening te doorbreken.
- De Raad van Bestuur heeft het belang van het behalen van de tijdslijnen onder de aandacht gebracht van de teammanager om met de medewerkers te bespreken.
- De Raad van Bestuur heeft het belang van het aanhouden van een redelijke termijn voor reactie vanuit de client onder de aandacht gebracht van de teammanager om met de medewerkers te bespreken.

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 organisatie 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 organisatie en/of de beklaagde medewerker een bemiddelingsgesprek niet van toegevoegde waarde acht, 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 beklaagde(n) in elkaars aanwezigheid gehoord. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon of raadsman.

Na afloop van de hoorzitting oordeelt de commissie of de klacht al dan niet gegrond is en legt de bevindingen vervolgens in de vorm van een schriftelijk advies voor aan de Raad van Bestuur van het Regiecentrum Bescherming en Veiligheid, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

De Raad van Bestuur besluit vervolgens of het advies wordt overgenomen. De Raad van Bestuur laat dit schriftelijk weten aan de klager en verweerder(s). Hierbij wordt tevens aangegeven welke maatregelen er zo nodig worden getroffen teneinde het toekomstig handelen van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid te verbeteren.

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