

JAARVERSLAG Klachtencommissie



2023

Inleiding

Wanneer een cliënt niet tevreden is over een gedraging van een medewerker van Regiecentrum Bescherming en Veiligheid (verder: Regiecentrum) kan de cliënt een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Regiecentrum gebruikt klachten om structurele verbeteringen in de organisatie te realiseren. Regiecentrum 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. De klachtencommissie onderzoekt of er bij de cliënten ruimte is om de klacht informeel te behandelen en zoveel als mogelijk op dat niveau binnen Regiecentrum bespreekbaar te maken door het voeren van een 'bemiddelingsgesprek' met de beklaagde medewerker en afhankelijk van de inhoud de desbetreffende teammanager, gedragswetenschapper of jurist. Als er bij het bemiddelingsgesprek geen overeenstemming wordt bereikt kan de cliënt alsnog haar klacht aan de klachtencommissie voorleggen.

Samenstelling commissie en uitvoering werkzaamheden

De klachtencommissie bestond in 2023 uit de volgende onafhankelijke leden:

- | | |
|----------------------------|---|
| > De heer mr. W.P. Claus | voorzitter klachtencommissie |
| > De heer mr. H.H. Kielman | waarnemend voorzitter klachtencommissie |
| > Mevrouw mr. B. Boter | lid klachtencommissie |
| > De heer A. Osinga | lid klachtencommissie |
| > Mevrouw A. Paap | lid klachtencommissie |
| > Mevrouw S. Schipper | lid klachtencommissie |
| > De heer H. de Vries | lid klachtencommissie |
| > Mevrouw C. Albers | lid klachtencommissie |
| > De heer H. van Dijk | lid klachtencommissie |

De negen leden van deze commissie hebben geen formele banden met Regiecentrum. 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.

De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is door Regiecentrum aan de commissie ter beschikking gesteld.

Overleg klachtencommissie met Raad van Bestuur Regiecentrum

De voorzitter en/of de waarnemend voorzitter van de klachtencommissie heeft eenmaal per jaar overleg met de Raad van Bestuur van Regiecentrum. In dit overleg worden zowel klachten en de uitwerkingen ervan op het beleid als de ontwikkelingen van Regiecentrum besproken. Het afgelopen jaar is de waarnemend voorzitter bij het overleg aanwezig geweest.

Overleg met JeugdStem/Zorgbelang Fryslân

Jaarlijks vindt er een bespreking plaats met JeugdStem/Zorgbelang Fryslân, Raad van Bestuur 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.

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

In 2023 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. De ingediende klachten van vader of moeder laten bij beide een daling zien ten opzichte van 2022, dit kan te maken hebben met de daling van het totaal aantal ingediende klachten. De ingediende klachten van vader laten een grotere daling zien, terwijl de klachten die worden ingediend vanuit beide ouders gezamenlijk een lichte stijging laten zien. Daarnaast is de categorie "volwassen zoon of dochter m.b.t. ouders" en de categorie "partners" opgenomen. Dit heeft geen betrekking op een jeugdige, maar op ouderenmishandeling en huiselijk geweld (tussen partners).

Positie van de klager	2023	2022
Jeugdige	-	-
Vader	4	11
Moeder	11	15
Ouders gezamenlijk	3	1
Grootouders	2	2
Oom/tante	1	-
Volwassen zoon of dochter m.b.t. ouders	3	1
Partners	-	1
Pleegouders/opvanghuis	1	-
Totaal	25	31

Klachtenoverzicht

In 2023 zijn in totaal 25 klachten bij Regiecentrum binnengekomen. Ten opzichte van het aantal van 31 ontvangen klachten in 2022 betekent dit een daling van 19,35%. Van deze 25 klachten zijn er 6 klachten niet in behandeling genomen wegens o.a. het intrekken van de klacht. Er zijn 16 klachten in behandeling genomen en verder handelde de klachtencommissie nog 8 klachten uit 2022 af in 2023, het grootste gedeelte van deze klachten zijn in het 4^e kwartaal van 2022 ingediend. Er zijn in 2023 in totaal 3 klachten gedeeltelijk gegrond verklaard en 7 klachten ongegrond verklaard. Van de in totaal 25 klachten uit 2023 worden er 5 klachten in 2024 afgerond.

De klachten van 2023 betroffen de volgende onderdelen:

- > Jeugd- en Gezinsbescherming (19)
- > Veilig Thuis Friesland (6)

Cliënten kunnen klagen over bejegening en over de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen. In totaal zijn er 4 klagers die in 2023 bij het indienen van een klacht en/of in de daaropvolgende procedure ondersteuning hebben gekregen van een vertrouwenspersoon van JeugdStem/Zorgbelang Fryslân. Daarnaast zijn er twee klachten uit 2022 behandeld in 2023 waarbij er ondersteuning is verleend door een vertrouwenspersoon van JeugdStem/Zorgbelang Fryslân.

Waar gingen de klachten over

	2023	2022
Houding en handelen jeugdbeschermer/medewerker	23	20
Communicatie/bejegening/partijdigheid/nalatigheid	30	30
Gebrek aan vertrouwen	2	1
Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging	3	10



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 2022 laat de categorie “gebrek aan vertrouwen” een kleine stijging zien. De categorieën “Houding en handelen Jeugdbeschermer/medewerker” is licht gestegen en communicatie/bejegening/ partijdigheid/ nalatigheid” is gelijk gebleven. Er is in 2023 sprake van een daling van het totale aantal klachten, maar het aantal onderwerpen per klacht is in verhouding wel toegenomen. De categorie “Ontbreken en inhoud schriftelijke verslaglegging” laat na een stijging in 2022 (wat als aandachtspunt aan Regiecentrum is doorgegeven) nu een aanzienlijke daling zien.

De klachtencommissie heeft in 2023 in totaal 3 keer het verzoek ontvangen tot het toewijzen van een andere jeugdbeschermer, dit is gelijk aan 2022. 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 2023 geen klachten ontvangen over seksueel misbruik en/of grensoverschrijdend gedrag door medewerkers van Regiecentrum.

Afhandeling klachten Jeugd- en Gezinsbescherming 2023 (inclusief 6 nog lopende klachten uit 2022):

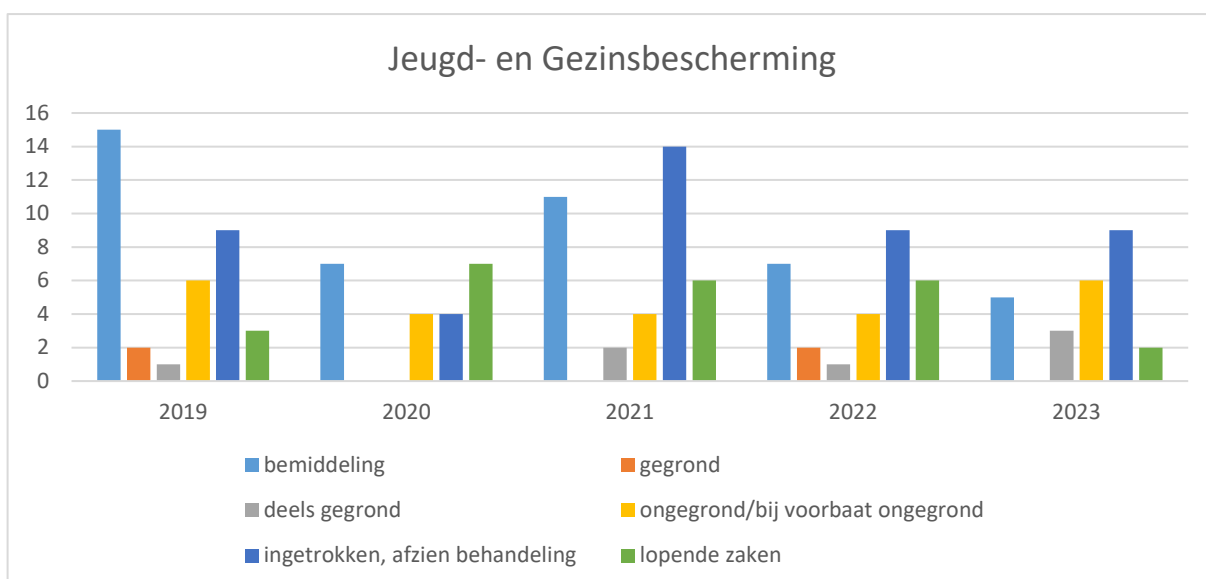
- > 5 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > Van de 9 klachten die in een hoorzitting aan de orde kwamen, achtte de klachtencommissie 3 klachten gedeeltelijk gegrond en 6 klachten ongegrond.
- > 9 klachten werden ingetrokken, is door de commissie afgezien van behandeling of zijn niet-ontvankelijk verklaard.
- > 2 klachten waren eind 2023 nog in behandeling; deze worden in 2024 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2023	2022
Aantal lopende klachten uit vorig Verslagjaar	6	6
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	19	23
Totaal aantal klachten	25	29

Totaal aantal behandelde klachten Jeugd- en Gezinsbescherming

	2023		2022	
Bemiddeling	5		7	
Hoorzitting	9		7	
Gegrond				2
Gedeeltelijk gegrond	3		1	
Ongegrond	6		4	
Bij voorbaat ongegrond	-		-	
Ingetrokken/niet ontvankelijk/afzien behandeling/	9		9	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	2		6	
Totaal aantal klachten	25		29	





Friesland Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland

Afhandeling klachten Veilig Thuis Friesland 2023:

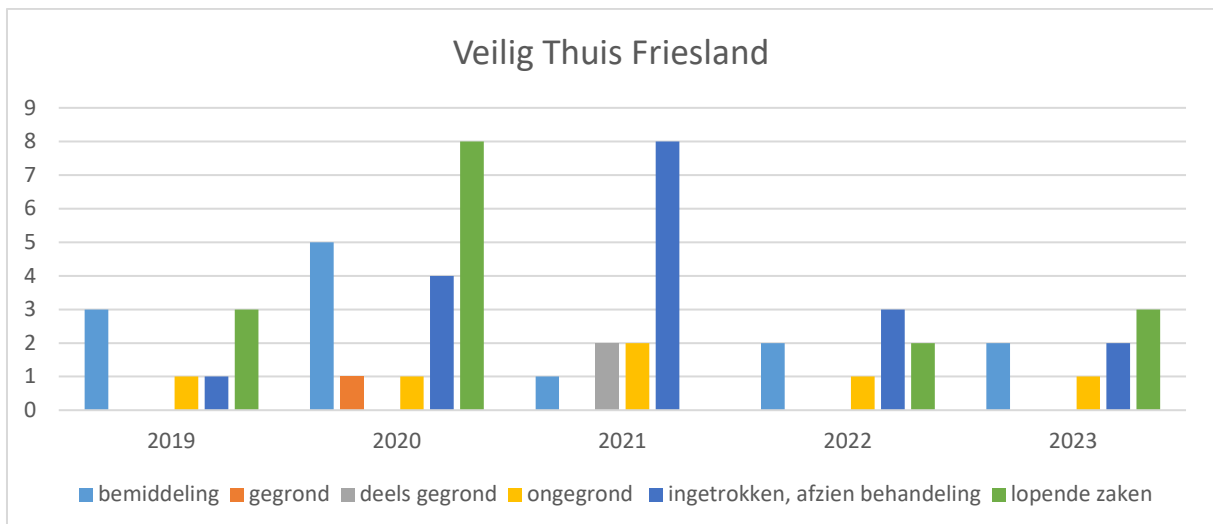
- > 2 klachten zijn opgelost via een bemiddelingsgesprek.
- > 1 klacht is in een hoorzitting behandeld en is ongegrond verklaard.
- > 2 klachten werden ingetrokken, is door de commissie afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk verklaard.
- > 3 klachten waren eind 2023 nog in behandeling, deze worden in 2024 afgehandeld.

Totaal aantal ontvangen klachten Veilig Thuis Friesland

	2023	2022
Aantal lopende klachten uit vorig verslagjaar	2	-
Aantal ingediende klachten in verslagjaar	6	8
Totaal aantal klachten	8	8

Totaal aantal behandelde klachten Veilig Thuis Friesland

	2023		2022	
Bemiddeling	2		2	
Hoorzitting	1		1	
Gegrond				
Gedeeltelijk gegrond				
Ongegrond		1		1
Ingetrokken/niet-ontvankelijk/afzien behandeling	2		3	
Lopende klachten per 31 december (door naar volgend verslagjaar)	3		2	
Totaal aantal klachten	8		8	



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 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. Ditzelfde geldt voor de resultaten van 2023, deze zullen worden samengevoegd met 2024.

'Rode draad'

In 2022 heeft er een daling van het aantal klachten plaatsgevonden naar 31 en deze daling heeft zich in 2023 verder doorgezet naar 25 klachten. Een groot deel van de 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 3. Hieruit blijkt dat met name één van de ouders (vader of moeder) een klacht indient. Ten opzichte van 2022 is met name de ouder (vader) die een klacht indient behoorlijk gedaald, hierdoor is de andere ouder (moeder) 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. Daarnaast is er een stijging in het aantal klachten dat door ouders gezamenlijk wordt ingediend en een stijging in de categorie 'volwassen zoon of dochter met betrekking tot ouders'. Dit betreft klachten die betrekking hebben op ouderen mishandeling waarbij het volwassen kind het niet eens is met de resultaten of de rapportage van het onderzoek dat door Veilig Thuis inzake de ouder is gedaan.

Het aantal klachtzaken dat in 2023 door bemiddeling is opgelost laat bij Jeugd- en Gezinsbescherming een daling zien ten opzichte van 2022. Dit zal voor het overgrote deel samenhangen met de daling van het aantal klachten dat bij Jeugd- en Gezinsbescherming is ingediend in 2023. Daarnaast is er sprake van een aantal klachten waarbij tijdens de informele klachtenafhandeling bij Regiecentrum 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 in 2023 het aantal klachtzaken dat door bemiddeling is opgelost gelijk gebleven aan 2022. Hierbij is wel het aantal ingediende klachten in 2023 licht gedaald ten opzichte van 2022.

Van de 25 klachten die in totaal zijn ingediend in 2023 zijn er 10 behandeld in een bemiddelingstraject, hiervan zijn 7 klachten opgelost door bemiddeling, zijn 2 klachten door de

klager doorgezet naar een hoorzitting en wordt 1 klacht in 2024 afgehandeld. Het aantal klachten dat is ingetrokken, afgezien van behandeling of niet-ontvankelijk is verklaard laat in 2023 bij Veilig Thuis een kleine daling zien en is bij Jeugd- en Gezinsbescherming gelijk gebleven. 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 dit gebrek te herstellen.

Aanbevelingen/conclusies klachtencommissie

Bij de klachten die (deels) gerond zijn verklaard bij het onderdeel Jeugd- en Gezinsbescherming zijn door de commissie over het gegronde deel de volgende conclusies getrokken.

- > Inzake een UHP is door Regiecentrum niet de juiste procedure gevolgd. Regiecentrum is er onterecht vanuit gegaan dat de wijziging van het pleeggezin binnen de bestaande beschikking zou vallen. Nadat de uithuisplaatsing feitelijk al was uitgevoerd is het verzoek vervolgens alsnog aan de kinderrechter voorgelegd. Ondanks dat er is gehandeld op intern afgegeven advies is er sprake van een procedurefout.
- > Bij een verzoek om een concrete toelichting door de klager is door Regiecentrum alleen verwezen naar een algemeen antwoord in plaats van een nadere concretisering te geven. De uitleg hierover had al in een eerder stadium plaats kunnen vinden dan pas in de hoorzitting bij de klachtencommissie.
- > Bij een ontstane verwarring tussen Regiecentrum en de klager is vanuit Regiecentrum onvoldoende gemotiveerd richting klager waarom en hoe een en ander is ontstaan.

De commissie heeft bij één ongegronde klacht een aanmerking gedaan.

- > Met betrekking tot termijnen waarbinnen er door de cliënt gereageerd dient te worden moet hierbij wel een voldoende redelijke termijn aan de cliënt worden gegeven.

Conclusies Raad van Bestuur

De Raad van Bestuur heeft in 2023 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 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.

Naar aanleiding van de (deels) gegronde klachten bij Jeugd- en Gezinsbescherming heeft de Raad van Bestuur in 2023 de volgende acties ingezet:

- > De handelswijze van Regiecentrum inzake de procedurefout is in het juristenoverleg besproken en geëvalueerd en er is een instructie naar de medewerkers gegaan, hiermee is de noodzaak van de juiste werkwijze (opnieuw) aan de medewerkers kenbaar gemaakt.
- > Het management heeft het belang van nadere informatievoorziening in een eerder stadium onder de aandacht gebracht in het teamoverleg.
- > De Raad van Bestuur heeft het belang van voldoende motivering en uitleg richting de cliënt besproken binnen het managementteam en met de betreffende medewerker.

Inzake de aanmerking.

- > De Raad van Bestuur heeft het belang van het aanhouden van een redelijke termijn voor reactie vanuit de cliënt onder de aandacht gebracht van de teammanager om met de medewerkers te bespreken.

Tot slot

De 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.