



REGIO FLEVOLAND

Jaarverslag Klachtencommissie

2015

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	Blz. 3
HOOFDSTUK 1 - KLACHTENREGLEMENT	4
- De klachtenregeling	4
- Aandacht voor de klachtenregeling	4
HOOFDSTUK 2 – DE WERKZAAMHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	5
- Samenstelling klachtencommissie	5
- Plenaire vergaderingen klachtencommissie	5
- Werkwijze	7
HOOFDSTUK 3 – OP LOCATIE GEMELDE KLACHTEN	8
- Resultaten klachtbehandeling van de op locatie gemelde klachten	8
HOOFDSTUK 4 – SCHEMATISCH OVERZICHT KLACHTBEHANDELING	8
- Aantallen	8
- Aantal klachten per afdeling ontvangen bij de Klachtencommissie	8
- Wijze van afhandeling	8
- Aard van de klachten	9
- Hoedanigheid van de klager	10
- Duur van de procedure	10
- Looptijd ingediende klachten	11
- Oordelen en aanbevelingen klachtencommissie	11
HOOFDSTUK 5 – BESLUITEN EN REACTIES	12

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van de klachtencommissie van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland. Het verslag geeft inzicht in de aard en omvang van de klachten, maar ook van de werkwijze en afhandeling bij de klachtencommissie van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland.

Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland hoopt dat daar waar mogelijk klachten voorkomen kunnen worden door deze tijdig te bespreken. In eerste instantie natuurlijk met de betrokken uitvoerend medewerker, maar soms helpt het wanneer er een gesprek plaats vindt waarbij ook de manager aanwezig is om een klacht te bespreken. Vaak leidt dit tot een situatie waarin men weer verder kan met elkaar.

Wij zijn ons bewust van het feit dat de aard van ons werk het nu eenmaal onmogelijk maakt om klachten altijd te voorkomen. Daar waar mogelijk heeft het bespreken in een voornoemd klachtgesprek de voorkeur boven een formele behandeling in een hoorzitting. Dit is vaak sneller te regelen en meer gericht op “hoe kunnen we weer op een goede manier verder met elkaar”. Maar uiteraard moet de cliënt hiermee instemmen, het formele recht om direct naar de klachtencommissie te gaan bestaat uiteraard.

De medewerkers van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland doen hun uiterste best om kinderen en hun ouders goed te helpen. Soms voelt een cliënt zich niet correct behandeld. Als een cliënt geen gehoor krijgt bij de betreffende medewerker en teammanager, kan een klacht worden ingediend. Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland is in het bezit van een klachtenregeling.

Evenals vorig jaar is er in 2015 ook over de klachten van 2014 een klachtenanalyse uitgevoerd. Evenals vorig verslagjaar valt het op dat de meeste klachten zijn ingediend door moeders. Ook valt het op dat klager of de moeder of de vader betreft en er een gering aantal klachten zijn ontvangen, waarbij de klacht door beide ouders werd ingediend. De conclusie van de klachtenanalyse is dat het aantal klachten dat bij de klachtencommissie in 2014 binnen is gekomen lager ligt dan in 2013 en op een alleszins aanvaardbaar niveau ligt. Veel klachten worden daarvoor al besproken en vaak tot tevredenheid. Het aantal hoorzittingen in 2014 lag iets lager dan in 2013 en loopt in de pas met andere jaren. Het aantal klachten wat op andere wijze is binnengekomen ligt in 2014 aanzienlijk lager dan voorgaande jaren. De meeste klachtgesprekken leiden tot een situatie waarmee men weer verder kan.

Dit jaarverslag wordt verstuurd aan de Inspectie Jeugdzorg. Interne verzending vindt plaats aan de klachtencommissie, de bestuurder, de regiodirecteur en de managers van Samen Veilig Midden Nederland regio Flevoland. Tevens wordt het jaarverslag door de communicatieadviseur op de website van Samen Veilig Midden-Nederland en op intranet geplaatst.

Door de fusie met Samen Veilig Midden-Nederland zijn alle commissies en raden samengevoegd. Aan het einde van 2015 is daarom besloten om de klachten vanaf 1 januari 2016 onder te brengen bij de Klachtencommissie Jeugd Utrecht (KJU). De klachtencommissie Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland is per 1 januari 2016 opgeheven. Ik bedank de leden van de klachtencommissie hartelijk voor hun inzet, deskundigheid en zeker ook zorgvuldige wijze waarop zij in 2015 en in voorgaande jaren de klachten hebben behandeld.

Jan Dirk Sprokkereef
Bestuurder
Maart 2016

HOOFDSTUK 1 KLACHTENREGLEMENT

De Klachtenregeling

In 2015 is de Jeugdwet van kracht. Op grond van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet, dient elke instelling voor jeugdzorg een regeling te hebben voor de behandeling van klachten. De klachtenregeling voor Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland is in oktober 2005 vastgesteld. In artikel 3 van dit reglement is tevens de door de klachtencommissie zelf vastgestelde regeling van haar werkwijze opgenomen. Hiermee wordt voorkomen dat klagers met twee regelingen worden geconfronteerd. De begripsbepalingen in de klachtenregeling sluiten aan bij de definities, zoals die in de Jeugdwet worden gehanteerd. Onder het begrip klager wordt verstaan: de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, een ander die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgd en opvoedt en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent. Naast bovengenoemde personen heeft elk natuurlijk persoon die betrokken is (geweest) bij de (voorbereiding van of onderzoek naar mogelijke) hulpverlening aan de jeugdige en die zelfstandig in zijn belangen is geschaad, het recht een klacht in te dienen.

De beslissing van de klachtencommissie dient als regel binnen tien weken na indiening van de klacht te worden toegezonden aan klagers en beklagden en aan de directie van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland. De klachtencommissie heeft hiervoor eerder een modelbeslissing gemaakt welke door de beide fungerende voorzitters wordt gehanteerd. Indien van deze termijn wordt afgeweken wordt de klager hierover gemotiveerd geïnformeerd. Een eventuele bemiddelingsfase heeft een opschortende werking. Daarnaast kan het voorkomen dat een klager zelf om uitstel van een zitting vraagt

De Bestuurder dient binnen een maand te laten weten of hij zich kan vinden in het oordeel van de klachtencommissie en indien van toepassing, welke maatregelen hij zal nemen.

Aandacht voor de klachtenregeling

Evenals voorgaande jaren, wordt de klachtenregeling door middel van een folder tijdens het kennismakingsgesprek met de betreffende medewerker onder de aandacht van de cliënten gebracht. Bij de ontvangstbevestiging van een klacht, wordt altijd de klachtenregeling van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland en een folder over het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg meegezonden. Zonodig wordt hier nog eens extra naar verwezen. Tevens wordt de regeling desgevraagd aan cliënten toegezonden door Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland. Daarnaast kan via de website de klachtenregeling gedownload worden. De medewerkers zijn geïnstrueerd om bij uitingen van onvrede de cliënt te wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht. De medewerkers beschikken over een uitgebreide artikelsgewijze toelichting op de klachtenregeling.

HOOFDSTUK 2 DE WERKZAAMHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Samenstelling Klachtencommissie

De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland en evenmin voor zorgaanbieders in Flevoland. De leden zijn door de Raad van Bestuur van de Stichting benoemd voor een periode van drie jaar. Per 16 december 2010 is in artikel 2.2 van de klachtenregeling opgenomen dat de leden tweemaal voor een periode van drie jaar kunnen worden herbenoemd en per 1 januari 2015 is opgenomen dat de leden driemaal kunnen worden herbenoemd. Voorheen was dit eenmalig mogelijk.

De klachtencommissie was gedurende het verslagjaar als volgt samengesteld:

- Mevrouw mr. W.H. van Wijk Voorzitter KC vanaf 1 januari 2015
- Mevr. mr. P. Koster-Tromp Vice-voorzitter Klachtencommissie vanaf 1 januari 2015 tot 12 oktober 2015
- Mevr. mr. O.J. Ruitenberg lid Klachtencommissie
- De heer M. Sparreboom (mle) lid Klachtencommissie
- Mevr. mr. M. Taudin-Chabot lid Klachtencommissie
- Mevrouw H.M. Bijl (MSc.) lid Klachtencommissie vanaf 3 maart 2015 tot 16 juni 2015

De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevrouw D.A.H. Van der Voort. De ambtelijk secretaris heeft geen stem met betrekking tot het oordeel van de klacht.

De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden met inachtneming van de waarborgen, opgenomen in artikel 4.2.1. lid 2 Jeugdwet.

Plenaire vergaderingen klachtencommissie

Op 23 maart 2015 en op 14 december 2015 heeft er een plenair overleg van de klachtencommissie plaatsgevonden. Bij de vergadering van 23 maart 2015 waren naast de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris ook de interim Bestuurder, de heer P. Kouwenberg, de adjunct-directeur mevrouw S. Huijgen en de juridisch medewerker, mevrouw mr. S. Velthuis, aanwezig. Bij de vergadering van 14 december 2015 was naast de leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris ook de Bestuurder, de heer J.D. Sprokkereef aanwezig.

Tijdens het eerste halfjaarlijkse overleg heeft de klachtencommissie de gewijzigde klachtenregeling gezamenlijk doorgenomen. Deze is onder andere naar aanleiding van de nieuwe jeugdwet enigszins aangepast. De gewijzigde regeling is per 1 april 2015 met toestemming van de leden van de klachtencommissie vastgesteld. Ook is besloten de klachtencommissie blijvend te laten bestaan uit enkel onafhankelijke leden, ondanks dat de nieuwe Jeugdwet ook andere mogelijkheden biedt.

De gewijzigde artikelen die in de klachtenregeling in 2015 zijn gewijzigd zijn:

- Klager: de jeugdige, diens ouder (met en zonder gezag), adoptiefouder, stiefouder, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder, die (namens de jeugdige) onvrede wenst te uiten over een gedraging van de Stichting Samen Veilig Midden-Nederland en/of bij of voor haar werkzame personen.
- Indien de voorzitter van de commissie, na ontvangst van de klacht door de klachtencommissie, van oordeel is dat de klacht kennelijk niet ontvankelijk is, deelt de ambtelijk secretaris dit zo spoedig mogelijk schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager en beklaagde mede.

- Indien gelijktijdig met het indienen van de klacht of gedurende de behandeling van de klacht een geschillenprocedure als bedoeld in artikel 1:262b BW of een tuchtrechtprocedure wordt gestart, beslist de commissie of de uitspraak in een dergelijke procedure afgewacht wordt alvorens de klacht verder in behandeling te nemen.
- Indien de commissie de klacht in beginsel ontvankelijk acht, stelt zij klager en beklaagde in de gelegenheid een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Na de behandeling van de klacht kan de ontvankelijkheid opnieuw vastgesteld worden. Aan de beklaagde en zijn/haar leidinggevende zal verzocht worden om uiterlijk binnen twee weken nadat klager aangegeven heeft de klacht te willen laten behandelen door de commissie schriftelijk een verweer op de klacht te geven. Tevens krijgt de directie een afschrift van de klacht en van het verweer van de beklaagde. Indien een klager gebruik maakt van de ondersteuning van een vertrouwenspersoon of een advocaat worden alle stukken ook automatisch aan hen toegezonden.
- De commissie kan, voorafgaande aan de behandeling van de klacht, partijen verzoeken om aanvullende schriftelijke informatie, van belang voor een juiste beoordeling van de gedraging aan de commissie te overleggen. Betrokken partijen sturen de gevraagde informatie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een week toe aan de secretaris van de commissie. Tot uiterlijk een week voorafgaand aan de zitting kunnen stukken bij de klachtencommissie worden ingediend. Alle informatie die ter kennis van de commissie komt, wordt aan klager en beklaagde toegestuurd. Het toesturen van stukken aan de klachtencommissie moet gebeuren met inachtneming van de geldende privacyregeling.
- Indien het de commissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklaagde en de directie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel zal uitbrengen.
- De directie draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een openbaar verslag wordt opgesteld, bevattende de punten a, b, c, d en g zoals hieronder aangegeven. Het schriftelijke verslag van de klachtencommissie wordt aan dit openbaar verslag toegevoegd.
 - a. een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
 - b. de wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van cliënten is gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen;
 - e. het aantal en de aard van de door de commissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en de aanbevelingen van de klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen die de directie heeft genomen.

Dit verslag wordt voor 1 april toegezonden aan het bestuur van de Stichting, aan Onze ministers, aan de ingevolge artikel 9.2 met het toezicht belaste ambtenaar en aan organisaties die in de regio de belangen van de jeugdigen, ouders of pleegouders in algemene zin behartigen.

Tijdens het tweede halfjaarlijkse overleg heeft de bestuurder afscheid genomen van de leden van de klachtencommissie. In het kader van de fusie en harmonisatie van de klachtbehandeling, heeft de directie van Samen Veilig Midden-Nederland besloten de behandeling van klachten 1 januari 2016 onder te brengen bij de Klachtencommissie Jeugdzorg Utrecht (KJU). Daardoor is de klachtencommissie van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland per 1 januari 2016 opgeheven.

Werkwijze

Bij ontvangst van een klacht wordt, bij de leidinggevende van de beklaagde, nagevraagd of de klacht mogelijk door bemiddeling kan worden opgelost. De bestuurssecretaresse, of bij ontvangst van een klacht door de klachtencommissie, de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, neemt deze taak op zich. Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland vindt het van groot belang om, daar waar mogelijk, klachten via bemiddeling op te lossen. Klager en medewerker moeten met elkaar verder en wij leren mogelijk ook van de klachten. Indien de klacht is gericht aan de klachtencommissie wordt de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie hierover geïnformeerd. Indien de manager bemiddeling mogelijk acht, en de klager hiermee instemt, vindt er een gesprek plaats tussen de klager en de betrokken medewerker met de betrokken manager. Hiervoor is een termijn van maximaal zes weken vastgesteld. In afwachting van de resultaten van de bemiddeling, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. Van het klachtgesprek wordt door de leidinggevende een verslag gemaakt. Een afschrift van dit verslag wordt binnen 2 weken na het gesprek aan de klager en de ambtelijk secretaris van de commissie verstuurd.

De klager wordt in het klachtverslag verzocht om binnen 4 weken na de verzenddatum van het klachtverslag aan de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie of de ondergetekende van het klachtverslag kenbaar te maken of de klacht hiermee voor klager naar tevredenheid is afgehandeld. Indien er binnen de genoemde termijn geen reactie van klager is ontvangen, gaan de klachtencommissie en Bureau Jeugdzorg Flevoland er vanuit dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld en wordt de klachtprocedure afgesloten.

Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn/haar klacht kan klager dit schriftelijk kenbaar maken aan de klachtencommissie. Na ontvangst van dit verzoek neemt de klachtencommissie de klacht verder in behandeling. Indien mogelijk, wordt hiervoor een hoorzitting gepland. Alvorens een hoorzitting te plannen, wordt bij de (vice-) voorzitter nagegaan of de klacht kan worden ingepland voor een hoorzitting. Ter hoorzitting zijn van de zijde van de klachtencommissie, de (vice-) voorzitter en twee leden aanwezig. Hiernaast zijn de klager(s), en de beklaagde(n) aanwezig. Aan de beklaagde(n) wordt van te voren een schriftelijk verweer gevraagd. De klagers kunnen zich ter hoorzitting laten bijstaan door een klachtondersteuner, vertrouwenspersoon, advocaat of een andere ondersteuner. Wanneer klagers en beklaagden hun standpunt voldoende hebben toegelicht, en de vragen zijn behandeld, wordt de hoorzitting gesloten. De betrokken leden van de klachtencommissie bepalen vervolgens of de klager in de klacht (onderdelen) kan worden ontvangen en of de klacht(onderdelen) gegrond of ongegrond is (zijn). De klachtencommissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, een aanbeveling voor de directie toevoegen aan haar beslissing.

De hoorzittingen worden voor het gehele jaar gepland, zodanig dat in principe elke twee weken een hoorzitting kan plaatsvinden. Als regel wordt uitgegaan van schriftelijk door klager geformuleerde klachten. Zonodig wordt klager verwezen naar de klachtondersteuner of vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg om hem te ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Aan de beklaagde wordt altijd een schriftelijk verweer gevraagd. Beide partijen worden voor de hoorzitting uitgenodigd en kunnen hun standpunten mondeling toelichten. In het kader van de klachtenbehandeling beschikken beide partijen en de leden van de klachtencommissie over dezelfde stukken. De ambtelijk secretaris stuurt hiervoor aan alle aanwezige partijen een gelijke kopie van het dossier.

Wanneer de klager zich laat bijstaan door een klachtondersteuner of vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, of zijn advocaat, worden de door het secretariaat te verzenden stukken ook rechtstreeks aan deze ondersteuners toegezonden. Klagers kunnen zich overigens ook door anderen (een familielid, een vriend etc.) laten bijstaan. De klachtencommissie stelt zich hierbij laagdrempelig op.

HOOFDSTUK 3 OP LOCATIE GEMELDE KLACHTEN

Resultaten op locatie gemelde klachtbehandeling

Het aantal klachten welke door de instelling ontvangen zijn en via bemiddeling door de managers zijn afgehandeld of nog in behandeling zijn, bedraagt op 31 december 2015:

Aantal en Resultaten:

Resultaten op locatie gemelde klachten	Geslaagd/afgehandeld via (schriftelijke- of mondelinge) bemiddeling	Intern afgesloten zonder bemiddeling/niet in behandeling genomen	Ingetrokken/beëindigd door klager	Niet geslaagd/door-gestuurd naar klachten-commissie	Klacht door-gestuurd naar bezwaar-commissie	Nog in <i>Behandeling</i>
37	18	5	1	3	0	10

HOOFDSTUK 4 SCHEMATISCH OVERZICHT KLACHTBEHANDELING

Aantallen

Aantal door de klachtencommissie behandelde klachten	
Binnengekomen klachten in 2015 bij klachtencommissie	10
Nog openstaand uit 2014	7
Totaal aantal klachten behandeld in 2015	17

Aantal klachten per afdeling ontvangen bij de klachtencommissie 2015 (inclusief 7 klachten uit 2014)

AFDELING	AANTAL
JEUGDBESCHERMING NOORD	0
JEUGDBESCHERMING ZUID	2
TOEGANG NOORD/AMK	1
TOEGANG ZUID	2
SAVE team 1	4
SAVE team 2	3
SAVE team 3	5

Wijze van afhandeling

Wat is er met de klachten in 2015 gedaan?	
Klacht ingetrokken door cliënt.	03 (waarvan 1 uit 2014)
Klacht doorgezonden door klachtencommissie voor bemiddeling.	06 (waarvan 3 uit 2014)
Klacht (retour) ontvangen van/via manager, omdat bemiddeling niet mogelijk was en behandeld in een hoorzitting.	00

Klacht retour ontvangen van manager of cliënt(en), omdat bemiddeling niet was geslaagd. Hierna behandeld in een hoorzitting.	04 (waarvan 3 uit 2014)
Klacht die na ontvangst bij de klachtencommissie gelijk is ingepland voor behandeling in een hoorzitting.	00
Nog in behandeling in 2016 waarvan 2 klachten door de KJU:	04

<p>Waarom zijn deze klachten nog in behandeling in 2016?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij 1 van deze klachten bleek het na meerdere pogingen niet mogelijk om in gesprek te komen met de klager. Nadat de klacht in 2016 inhoudelijk wel opgelost bleek is de klacht afgesloten. • Bij 1 van deze klachten is de klachtbrief eind oktober 2015 ontvangen. In verband met de benodigde voorbereidingstijd en de beschikbaarheid van de leden van de klachtencommissie in combinatie met de beschikbare data voor het plannen van een hoorzitting heeft de hoorzitting half december 2015 plaatsgevonden. De reactie van de bestuurder op het oordeel van de klachtencommissie is begin 2016 verzonden. • Bij 2 van deze klachten zijn de klachtbrieven half november 2015 ontvangen en bleek het in verband met de aankomende feestdagen en de beschikbaarheid van de leden niet meer mogelijk een hoorzitting te plannen in 2015. Aangezien besloten was door de directie dat per 1 januari 2016 de klachtencommissie van Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland zou worden opgeheven en de klachten in het vervolg in behandeling zouden worden gegeven aan de Klachtencommissie Jeugd Utrecht (KJU) zijn deze klachten daar behandeld. Bij 1 van deze 2 klachten was er ook sprake van een verzoek tot uitstel voor een aanvulling van de klacht door klager waardoor de termijnen verschoven. 	
--	--

Derhalve hebben er in 2015, 3 hoorzittingen plaatsgevonden en heeft er van 1 klacht een schriftelijke behandeling plaatsgevonden. Van deze in totaal 4 klachten waren er 3 klachten op 31 december 2015 volledig afgehandeld. Bij 2 van deze 4 klachten betrof het een klacht welke ontvangen is in 2014. Daarnaast is er in 2015 nog een klacht afgehandeld van waarvan een hoorzitting heeft plaatsgevonden in december 2014.

Aard van de klachten

Deze 4 afgehandelde klachten welke zijn afgehandeld in 2015 (is inclusief klachten uit 2014) gaan onder andere over:

- Communicatie
- Onvoldoende onderzoek gedaan
- Het vermelden van verkeerde informatie in rapportages en indicatiestellingen
- Klager voelt zich niet serieus genomen
- Klager voelt zich niet duidelijk geïnformeerd
- Er is niet voldoende opgekomen voor klager en kind
- Partijdigheid
- Informanten benaderd zonder toestemming van klager
- Verkeerde informatieverstrekking aan rechtbank
- Niet transparant gehandeld/gerapporteerd
- Slechte bereikbaarheid van de medewerker SAVE
- Bejegening

Wanneer je deze klachten zou vertalen in een top 3, dan komen de volgende klachtonderdelen het meest naar voren:

Top 3 van de aard van de klachten van 2015

1. Onvoldoende duidelijk geïnformeerd
2. Niet transparant gehandeld/gerapporteerd
3. Niet serieus genomen

Concrete beschrijving van klachten in dit jaarverslag wordt achterwege gelaten, omdat dit tot aantasting van de privacy van klagers zou kunnen leiden.

Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	Aantal klachtzaken
Jeugdige	2
Vader	2
Moeder	7
Ouders	2
Grootouders	2
Pleegouders	1
Moeder en stiefvader	1

Duur van de procedure

Volgens het klachtenreglement en de Wet op de jeugdzorg geeft de klachtencommissie binnen 6 weken nadat de klacht door de klachtencommissie is ontvangen, schriftelijk en met redenen omkleed een oordeel over de gegrondheid van de klacht(en).

Uit de behandeling van de klachten blijkt dat het behalen van de wettelijk gestelde termijn van 6 weken vrijwel onhaalbaar is.

Redenen voor de overschrijding zijn ondermeer:

- het aangaan van een klachtgesprek aan het begin van een klachtprocedure
- het afwachten van een aanvullende klachtbrief of gevraagde aanvullende of verduidelijkende informatie
- de benodigde tijd ter voorbereiding van de hoorzittingen
- de beschikbare data voor het plannen van een hoorzitting
- de verschillende vakantieperiodes
- de beschikbaarheid van de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger, de manager en/of de gezinsvoogd of van de leden van de klachtencommissie.

Looptijd ingediende klachten

In onderstaand overzicht is de looptijd van de ingediende klachten, welke middels een hoorzitting zijn behandeld opgenomen. Dit betreft 3 klachten uit 2014, welke in 2015 zijn afgehandeld en 1 klacht van 2015. De klachten van 2015 die op 31 december 2015 nog niet volledig waren afgehandeld, zijn hierin niet meegenomen.¹

Looptijd tussen ontvangst klacht bij klachtencommissie → tot versturen oordeel klachtencommissie	Aantal
Maximaal 6 weken	
6 tot 12 weken	2
12 tot 16 weken	1
16 tot 20 weken	
20 tot 24 weken	
Langer dan 24 weken	1
Totaal	4

Oordelen en aanbevelingen klachtencommissie

Oordelen

Van de 4 afgehandelde klachten die middels een hoorzitting zijn behandeld door de klachtencommissie in 2015 en die eind 2015 volledig waren afgesloten (inclusief 3 klachten van 2014), werden in totaal 19 klachtonderdelen onderscheiden.

Nr.	Aantal klacht onderdelen	G e g r o n d	O n g e g r o n d	Deels on-gegrond en deels onthoudt de KC zich van oordeel	Deels ge-grond	Deels ge-grond/deels onge-grond	Inge-trokken	Niet ont-vanke-lijk	Deels on-gegrond/deels niet ont-vankelijk	Buiten behandeling gelaten/KC onthoudt zich van oordeel
1.	6		5			1				
2.	2	2								
3.	6		6							
4.	5		3				1			1
Totaal	19	2	14			1	1			1

Aanbevelingen

Op grond van het klachtenreglement kan de klachtencommissie in haar oordeel een aanbeveling aan de Bestuurder geven. De klachtencommissie heeft over de klachten die waren behandeld in een hoorzitting en die op 31 december 2015 waren afgehandeld, 3 algemene aanbevelingen gedaan, waarop onderstaand wordt ingegaan.

Dit betrof de volgende aanbevelingen aan de Bestuurder:

1. Een aanbeveling aan Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland om het verloop van de hulpverlening in de betreffende casus te evalueren en de uitkomsten daarvan mee te nemen in de (half) jaarlijkse bespreking met de gemeente, de zorgaanbieders en de Raad voor de

¹ Hierbij wordt als begindatum, de ontvangstdatum van de klacht bij de klachtencommissie ter behandeling in een hoorzitting aangehouden. De eventuele voorafgaande bemiddelingsperiode is hierin niet meegenomen. Indien de klachtencommissie klager verzocht heeft tot het toesturen van een uitgebreide klachtbrief alvorens de klacht in behandeling kon worden genomen, wordt de ontvangstdatum van deze brief gerekend.

Kinderbescherming over de uitvoering van jeugdhulp in het vrijwillig kader en de aansluiting naar het gedwongen kader.

2. Een aanbeveling aan Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland om poststukken, die bij uitstek veel persoonlijke informatie bevatten, aangetekend te verzenden. Tevens verdient het aanbeveling bij het verzenden van e-mails te verifiëren of deze daadwerkelijk zijn ontvangen.
3. Een aanbeveling aan Samen Veilig Midden-Nederland, regio Flevoland en aan klagers om in gezamenlijkheid te zoeken naar een vaste tolk zodat dit mogelijk van positieve invloed kan zijn op de samenwerking en daarmee de hulpverlening aan de kinderen.

HOOFDSTUK 5 BESLUITEN EN REACTIES

De (interim) directeur/bestuurder heeft bij alle afgehandelde klachten (3 uit 2014 en 1 uit 2015), binnen de wettelijke termijn van vier weken laten weten of hij zich in het oordeel van de klachtencommissie kon vinden. De reacties van de Bestuurder op de opmerkingen en aanbevelingen worden hieronder genoemd.

De reacties van de Bestuurder op de opmerkingen en aanbevelingen waren als volgt:

1. De Bestuurder heeft aangegeven dat alle ervaringen uit deze casus uiteraard met hulpverlening en bijzondere casuïstiek daar waar nodig ter bespreking zou worden ingebracht. De Bestuurder gaf daarbij tevens aan dat het aan alle betrokken instellingen in samenspraak met de gemeente is om de nieuwe situatie te monitoren en aan te passen als dit nodig blijkt.
2. Bestuurder heeft aangegeven het spijtig te vinden om te horen dat de rapportage niet bij klager is aangekomen. Echter de aanbeveling om alles via aangetekende post te versturen heeft de Bestuurder niet overgenomen, omdat de postverzending in Nederland van dermate hoge kwaliteit is dat poststukken normaal gesproken altijd worden bezorgd. Deze situatie is daarom als een uitzondering beschouwd. Wel is aangegeven dat indien zou blijken dat er in de toekomst vaker poststukken zoek raken, de aanbeveling in heroverweging zou worden genomen. Wat betreft het verzenden van email berichten is aangegeven dat er bij twijfel over een juiste verzending, gebruik zal worden gemaakt van de mogelijkheid om een leesbevestiging te vragen.
3. Deze aanbeveling is door de bestuurder overgenomen.