



Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland

# *Jaarverslag 2016*



# KLACHTENCOMMISSIE JEUGD MIDDEN- NEDERLAND

## JAARVERSLAG 2016

### Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. 3
I. Klachtbehandeling in 2016.....	Pag. 4
I.1 Inleiding.....	pag. 4
I.2 Klachten in 2016.....	pag. 5
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2016.....	pag. 7
I.4 Berichten van het secretariaat.....	pag. 9
II. Hoorzittingen in 2016.....	Pag. 11
Bijlagen .....	Pag. 55
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie.....	pag. 55
Bijlage 2 Overzicht hoorzittingen 2016.....	pag. 56
Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten 2016.....	pag. 57





## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2016. Net als in voorgaande jaren worden de klachtzaken die in het verslagjaar behandeld zijn en de reacties van de instellingen hierin uitgebreid beschreven.

Over 2015 schreven we dat het een woelig jaar was geweest; ook in 2016 bleken de golven van de nieuwe wet en daarin vastgelegde stelselwijziging nog niet helemaal tot rust gekomen. Voor klagers was het bijvoorbeeld soms moeilijk de rolverdeling tussen de lokale teams en de gecertificeerde instellingen te doorgronden, maar alle veranderingen vroegen ook extra aandacht van de commissieleden en het secretariaat.

Voor de klachtenbehandeling geldt dat de nieuwe situatie geen aanleiding gaf tot het herzien van de werkzaamheden of het reglement. Zoals ook vrijwel alle voorafgaande jaren veranderde wel de lijst met aangesloten instellingen. Toegetreden in 2016 zijn CJG Veenendaal, Feniks Talent en De Thuisbasis.

Doordat Bureau Jeugdzorg Flevoland onderdeel werd van Samen Veilig Midden-Nederland werd wel de naamgeving gewijzigd van Klachtencommissie Jeugd Utrecht (KJU) in Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN), per 1 oktober 2016.

De beschrijving van de klachtzaken en de statistische gegevens betreffende de klachtbehandeling vormen het hoofdbestanddeel, maar de commissie hecht er ook aan het jaarverslag te benutten om tendensen te signaleren in de behandelde zaken, die iets verder gaan dan de beoordeling van de afzonderlijke zaken. Hierbij is geen sprake van enige wetenschappelijke pretentie. Het gaat slechts om bespiegelingen vanuit een commissie die de jeugdzorg inmiddels al meer dan 10 jaar vanuit een heel speciale positie beziet.

Wij hopen dit verslag lezers inzicht zal geven en zal inspireren en dat het op die manier een bescheiden bijdrage kan leveren aan het optimaliseren van de zorg voor kinderen, jongeren en gezinnen in Midden-Nederland.

Zeist, 1 maart 2017

Fawzia Nasrullah, voorzitter raad van bestuur Youké,

Namens de aangesloten instellingen:

Samen Veilig Midden-Nederland  
Stichting Lokalis  
Stichting De Rading  
Stichting Youké  
Leger des Heils

Stichting Timon  
CJG Veenendaal  
De Thuisbasis Jeugdhulp  
Feniks Talent

# I. Klachtbehandeling in 2016

## I.1 Inleiding

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland heeft een eigen secretariaat, logo, postadres en folder. Het secretariaat is niet verbonden aan een instelling en heeft daarmee een voor klagers herkenbare onafhankelijke status. De klachten worden in beginsel direct aan het secretariaat van de commissie gestuurd. Vervolgens onderzoekt de secretaris of bemiddeling op de instelling tot de mogelijkheden behoort. Als dat het geval is, vraagt de secretaris de leidinggevende van degene waarover is geklaagd zo snel mogelijk een klachtgesprek te organiseren.

Bijzonder is ook de samenstelling van de commissie: naast een onafhankelijke voorzitter neemt een vertegenwoordiger deel die is voorgedragen door een cliëntenraad of cliëntenorganisatie en een vertegenwoordiger werkzaam (of werkzaam geweest) binnen de sector. De voorzitters van de commissie zijn jurist. Er is een pool van medewerkers (en enkele ex-medewerkers) van de aangesloten instellingen die als behandelend lid kunnen deelnemen in een zitting. Klachten worden beoordeeld door een lid voorgedragen door een andere instelling dan degene waarop de klacht betrekking heeft of degene die anderszins nauw bij de voorgelegde situatie betrokken is of betrokken is geweest.

Het jaarverslag van de klachtencommissie wordt jaarlijks door de voorzitters besproken met de directies van de instellingen. Instellingen gebruiken het jaarverslag ook intern voor verbetering van het werkproces.

## I.2 Klachten in 2016, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2016 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 75 schriftelijke klachten binnengekomen.

In bijlage 3 van dit jaarverslag staan al deze klachtbrieven apart genoemd. In hoofdstuk II 'Hoorzittingen 2016' worden alle door de klachtencommissie in 2016 behandelde klachten, en de reacties daarop van de betrokken instelling, beschreven.

Het secretariaat handelt de klachten/klachtbrieven die niet hebben geleid tot behandeling door de commissie af. In tabel 1.2.2 is te zien hoe dit heeft plaatsgevonden.

Het secretariaat is telefonisch benaderd door 30 potentiële klagers die niet later alsnog een klacht hebben ingediend. Zij zijn door het secretariaat telefonisch geadviseerd hoe verder te handelen. Zo'n advies varieert van contact met het AKJ, een gesprek met een teammanager tot informeren over de procedure bij de klachtencommissie.

**Tabel 1.2.1 Algemene informatie over de klachten, ingediend bij de KJMN in 2016**

<b>Klachten</b> (zie ook bijlage 3)	75 <sup>1</sup> (Samen Veilig: 63 <sup>2</sup> ; Youké: 4, De Rading: 1; Leger des Heils: 1; Timon: 1; Lokalis: 4;).
<b>Aantal hoorzittingen/uitspraken<sup>3</sup> in 2016</b> (Hoor)zittingen inz. Samen Veilig en Lokalis (Hoor)zittingen inz. overige instellingen	<b>30<sup>4</sup></b> 25 (24 Samen Veilig, 1 Lokalis) 5 (2 Timon, 1 Youké, 1 Leger des Heils, 1 De Rading)
<i>Professionele klachtondersteuning</i>	15 (9 AKJ, 3 advocaten, 2 zelfstandig vertr. persoon, 1 jurist rechtsbijst. verzekering)

**Tabel 1.2.2 De klachten die niet zijn behandeld door de commissie**

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	7 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of specificatie.	18 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	17 klachten (10: geen gedraging of reeds behandeld; 6 geen klager volgens Reglement; 1 geen KJMN-instelling)
Diverse andere redenen	7: 5 ingetrokken (3 na positief klachtgesprek, 2 om andere reden), 2 ontvankelijk, (nog) geen zitting

**Tabel 1.2.3 Door commissie behandelde klachten in hoorzitting en totaal aantal klachten**

Jaar	Aantal hoorzittingen				Totaal aantal klachten	Gemiddeld aantal klachten per zitting
	SaVe	Ov	SGJb	Lo <sup>5</sup>		
2016	30	24	5	1	174	5,8
2015	29	19	7	2	150	5,6
2014	26	23	1	2	113	4,3
2013	37	29	4	4	203	5,5
2012	26	24	2		114	4,4
2011	34	32	2		138	4,1
2010	18	17	1		88	4,9
2009	20	13	2		97	4,9
2008	28	26	3		67	2,4
2007	20	19	1		70	3,5
2006	19	17	2		75	3,9

<sup>1</sup> Eén klacht was gericht tegen een organisatie niet aangesloten bij de KJMN.

<sup>2</sup> Twaalf klachten komen van dezelfde klager en hebben geresulteerd in drie hoorzittingen en 6 niet-ontvankelijk-verklaringen vanwege het feit dat deze eerder behandeld waren.

<sup>3</sup> Eén klacht is na de hoorzitting ingetrokken. Deze wordt niet meegerekend in het totaal van 30.

<sup>4</sup> Dit is het aantal in 2016 gehouden hoorzittingen. Hiervan zijn 11 hoorzittingen gehouden naar aanleiding van klachten ingediend in 2015. Daarnaast zijn er nog 3 hoorzittingen van de in 2016 schriftelijk ingediende klachten in 2017 gehouden. Die worden in het jaarverslag 2017 behandeld.

<sup>5</sup> SaVe = Samen Veilig, Ov = Overige instellingen minus Lokalis. SGJb = Stichting Gereformeerde Jeugdzorg afd. Bescherming, sinds 2016 niet meer bij de KJMN, Lo = Lokalis (Wijkteams Utrecht).

**Tabel 1.2.4 De behandelde klachten: De verhouding gegrond/ongegrond**

Jaar	Gegronde klachten	Ongegronde klachten	Deels gegronde klachten	Totaal aantal klachten	Percentage gegrond	Percentage ongegrond
2016	36	120	18	174	21%	69%
2015	23	112	15	150	15%	75%
2014	22	75	16	113	19%	66%
2013	49	143	11	206	24%	69,5%
2012	22	77	14	114	19%	67,5%
2011	39	75	21	138	29%	56%
2010	31	51	5	88	36%	59%
2009	30	49	18	97	31%	50%
2008	29	30	8	67	43%	45%
2007	28	30	12	70	40%	43%
2006	20	48	7	75	27%	64%

**Tabel 1.2.5 Aantal schriftelijke klachten dat heeft geleid tot een hoorzitting**

Jaar	Schriftelijke klachten	Waarvan hoorzittingen	Percentage zittingen
2016	75	23	30%
2015	67	33	49%
2014	49	26	53%
2013	56	34	60%
2012	64	31	48%
2011	50	31	62%
2010	45	24	53%
2009	44	15	34%
2008	59	27	46%
2007	55	20	36%
2006	42	19	45%

**Termijnen afhandeling behandelde klachten in 2016;** Zie ook bijlage 2.

Met invoering van de nieuwe Jeugdwet begint de termijn waarbinnen de commissie uitspraak moet doen te lopen bij de ontvangstdatum van de klachtbrief. Deze termijn is in het Reglement van de KJMN bepaald op 12 weken, te verlengen met 4 weken.

In 2016 komt de gemiddelde periode tussen ontvangst van de te behandelen klacht op 12,3 weken, dat is net boven de gewenste 12 weken. Als er gekeken wordt naar de termijn vanaf ontvankelijkverklaring tot en met de uitspraak, betreft het een periode van 9.8 weken.

Het verzenden van de ontvangstbevestiging binnen 1 week (zoals art. 3.4 klachtreglement KJMN voorschrijft) is net als voorgaande jaren in vrijwel alle gevallen gerealiseerd. Waar dat niet het geval was zijn klagers in eerste instantie direct telefonisch benaderd.

Art. 3.7 van de klachtregeling KJMN draagt de secretaris op binnen 1 week melding te doen aan de directie of Raad van bestuur van de instelling waarover is geklaagd. Dit is net als voorgaande jaren uitgevoerd met dien verstande dat eerst het besluit van de voorzitter van de commissie aangaande ontvankelijkheid werd afgewacht.

Art. 7 van de klachtregeling KJMN draagt de directies op binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een reactie op de uitspraak te geven, die in elk geval aangeeft welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak zijn of zullen worden genomen. In bijlage 2 is in de vierde kolom per zaak te zien hoeveel weken de reactietermijn besloeg. Net als in 2014 en in 2015 wordt de reactie in bijna alle gevallen binnen de termijn van een maand aan de KJMN verzonden.

### I.3 Bevindingen klachtencommissie 2016

#### Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal schriftelijke klachten is in 2016 beduidend hoger dan in 2015; met 75 het hoogste aantal in de geschiedenis van de KJMN. Als de klachten van repeterende klagers slechts eenmaal worden meegerekend, zijn het er met 63 bijna net zoveel als vorig jaar (67, zie tabel 1.2.5) maar nog steeds meer dan in de jaren daarvoor. Dat het aantal ingediende klachten hoger zou kunnen uitvallen dan eerdere jaren was overigens te verwachten aangezien vanaf 1 januari 2016 ook de klachten die betrekking hebben op Samen Veilig in Flevoland door deze commissie worden behandeld.
- In tabel 1.2.3. zien we dat het aantal uitspraken dat in 2016 gedaan is, met 30 echter niet het hoogste aantal in de geschiedenis van de KJMN is. In 2013 deed de KJMN 37 uitspraken en in 2011 34. Het aantal uitspraken over andere organisaties dan Samen Veilig is dit jaar 5, waar het er vorig jaar 8 waren, zelfs als we SGJb niet meerekenen. De jaren daarvoor ging het gemiddeld om 2 uitspraken per jaar. Hier is mogelijk sprake van een trend. Was Samen Veilig vorig jaar met 19 hoorzittingen rond het aantal hoorzittingen van de eerste vijf jaar van de KJMN, met 25 hoorzittingen dit jaar is dat weer terug op het gemiddelde van de aantallen in 2011 tot en met 2014.
- Van de 75 in 2016 schriftelijke binnengekomen klachten worden er door de commissie uiteindelijk 23 behandeld (zie tabel 1.2.5). Dat is 30% van het totaal aantal schriftelijke klachten. Dit is een extreem laag percentage. Voor een deel wordt dit verklaard door de repeterende klagers. Als daarvoor wordt gecompenseerd betreft het 35%. Er is daarnaast een groot aantal klagers (18) dat na verzoeken om nadere motivering van hun klachten of toezending van stukken, niets meer van zich liet horen.
- De reden dat er toch zo veel hoorzittingen zijn gehouden in het verslagjaar, is dat er een groot aantal zaken die nog in 2015 zijn ingediend zijn behandeld, 11 in totaal.
- In 2015 was het aantal ongegronde klachten opvallend hoog, 75%. In het verslagjaar is dit weer terug op het niveau van de jaren 2012 – 2014, net onder de 70%. Dit is nog steeds beduidend hoger dan in de eerste 6 jaar van het bestaan van de commissie.

Jaar	ongegegronde klachten
2016	69%
2015	75%
2014	66%
2013	69,5%
2012	67,5%
2011	56%
2010	59%
2009	50%
2008	45%
2007	43%
2006	64%



## Geground verklaarde klachten

Hieronder zijn de geground verklaarde klachten geïnventariseerd en gerubriceerd.

**Tabel 1.3.1 Gegronde klachten 2012 t/m 2016**

Type klacht	Jaar					Hoorzitting (klachtnummer)
	16	'15	'14	'13	'12	
1. Stukken verzonden zonder klager inzage te geven/deze te bespreken met klager	2	2	1	1	1	15/54(6), 16/52 (3)
2. Onzorgvuldige uitvoering (van taak)	17	15	8	35	13	15/30(5), 15/63(16,21), 15/58(2), 15/65(2A), 16/02(2), 16/13(2), 16/22(5), 16/30(4), 16/35(5), 16/36(1,2,4,6), 16/39(1), 16/45(1), 16/64(5)
3. Onzorgvuldige formulering in brieven, rapportages, contactjournaal of plannen (de informatie is onvoldoende, gedateerd, suggestief, onjuist of ongenueanceerd)	7	8	12	14	14	15/30 (2), 15/54(2), 15/62(1), 15/65(2I), 16/13(5), 16/22(14), 16/41(7)
4. Plan van Aanpak te laat tot stand gekomen	1	-	1	1	1	16/66(1)
5. Niet geïnformeerd/onjuist geïnformeerd (over bijvoorbeeld werkwijze, termijn, rechten)	10	9	13	6	6	15/58(3,5), 15/66(6,8), 16/17(6,8), 16/22(9.15), 16/35(6), 16/49(1)
6. Toezegging niet nagekomen	3	-	2	3	3	15/55(2), 15/58(1), 16/61(2)
7. Het dossier bevat onnodige privacygevoelige informatie	-	-	1	1	1	
8. Informatie aan derden al dan niet doorgegeven	-	-	2	1	-	

## Reacties directies op uitspraken

De reacties van de directies vindt de commissie, net als de afgelopen vier jaar, in de meeste gevallen zorgvuldig. Alle reacties (op 3 na) zijn binnen de termijn van een maand gegeven en gaan in ieder geval in op de gegronde klachten. In vrijwel alle gevallen wordt per klacht door de directie aangegeven of zij zich kan vinden in de uitspraak van de commissie. Wanneer de uitspraak daar aanleiding voor geeft wordt veelal concreet aangegeven welke actie de instelling voornemens is aan gegronde klachten te verbinden, soms ten opzicht van klager, maar vaker als verbeteractie voor de instelling als geheel. Daarbij wordt in één reactie verwoord dat er spanning bestaat tussen enerzijds het nastreven van een zo groot mogelijke volledigheid bij registratie en rapportage en anderzijds de wens zo veel mogelijk tijd te besteden aan het uitvoeren van de taken richting cliënten. Een opmerking die vermoedelijk door veel mensen die in de zorg werkzaam zijn zal worden herkend.

De commissie vindt het onwenselijk dat in verschillende reacties de ongegrondverklaring herhaald wordt en dat er soms expliciet aangegeven wordt dat de instelling het eens is met de commissie. In een enkel geval is dit ook nog vergezeld gegaan van het noemen van de argumenten van de instelling. De commissie vindt dat de instelling zich hier verre van moet houden. Geconstateerd is dat het ook in het jaar 2016 een aantal keren is voorgekomen dat een reactie naar het oordeel van de commissie in dit opzicht verder ging dan gewenst.

### **Wat de commissie in 2016 signaleerde.**

In 2015 merkte de commissie op deze plaats op hoe belangrijk het is vakjargon in rapportages en communicatie met cliënten alleen te gebruiken als dit essentieel is voor de over te brengen boodschap en als de betekenis bij betrokken cliënten bekend is of wordt gemaakt. Dat jaar vielen in dit verband de termen 'vechtscheiding', 'ouder op afstand' en 'meerzijdige partijdigheid' op. Klagers bleken deze termen niet altijd te hebben begrepen. Soms voelden zij zich door deze termen gekrenkt.

In 2016 zijn er in dit verband een aantal oude bekende termen te noemen en enkele nieuwe: Het gebruik van de term 'waarheidsvinding' blijft voor verwarring zorgen bij klagers. Over het gebruik van de term '(v)echscheiding' is een klacht ingediend. Meerdere keren hadden klagers er moeite mee hoe het woord kindermishandeling werd gebruikt in rapportages. Met name wanneer dit gebeurde in verband met risicotaxatie. In één klacht was door de formulering niet duidelijk of men werkelijk dacht dat er sprake was van kindermishandeling. Deze luidde: "Veiligheidsrisico's ernstige zorgen basisveiligheid of kindermishandeling". Soms was de klacht dat men niet terugkwam op de risicotaxatie. Een klager had zelf contact gezocht vanwege risico's voor zijn kinderen. De risico's werden in de taxatie genoemd, maar verder niet onderzocht. Een andere klager vroeg zich af of de risicotaxatie na verloop van tijd kon worden herzien. In zijn geval werd duidelijk gemaakt dat het een intern instrument betrof dat per ongeluk aan de ouders was toegestuurd. In enkele andere zaken werd de risicotaxatie als onderdeel van rapportage gepresenteerd. De commissie neemt aan dat het hier een nieuw instrument betreft. Het lijkt er op dat de betekenis ervan voor meerdere klagers anders is overgekomen dan bedoeld. Toelichting over inzet en gebruik van het instrument lijkt in elk geval gewenst.

Een andere (voor de commissie) nieuwe term in 2016 was de 'kernbeslissing'. Bij de uitleg van beleid richting klagers werd regelmatig gewag gemaakt van de kernbeslissing. Eén klager vroeg inzicht in de totstandkoming van de kernbeslissing. Een andere klager vroeg waarom er geen nieuwe kernbeslissing werd genomen toen het aanbod waartoe besloten was geen doorgang kon vinden.

Wat breder getrokken signaleert de commissie dat er vaak wordt gewezen op het feit dat beslissingen of uitvoering weliswaar door een gezinsvoogd wordt verwoord, maar in overleg met onder andere een interne gedragskundige tot stand is gekomen. Hier wordt door de instelling veel waarde aan gehecht, terwijl het feit dat er sprake was van multidisciplinaire besluitvorming op zichzelf voor ouders inhoudelijk niets toevoegt. Zij merken op dat zij willen weten op grond van welke informatie en met welke argumenten een beslissing is onderbouwd. Zij geven geregeld aan het moeilijk te kunnen accepteren dat een gedragsdeskundige oordeelt over een kind dat door hem of haar nooit gezien is. Zij vragen soms om zelf betrokken te worden bij de besluitvorming en wensen meer duidelijkheid over rollen en verantwoordelijkheden.

Wat de commissie verder opviel is dat klagers soms voor uitleg van het beleid worden verwezen naar landelijke websites. Daar konden zij lezen wat de (v)echtscheidingsmethodiek behelst, hoe het protocol kindermishandeling luidt of wat een 'jeugdbeschermingstafel' inhoudt. Wanneer zij, gewapend met deze kennis, in gesprek wilden over de uitvoering in hun situatie was de reactie een aantal keer dat de regionale invulling verschilde van het landelijke model. Deze onduidelijkheid leidde tot enkele klachten.

Niet toevallig wordt de (v)echtscheidingsmethodiek regelmatig genoemd door klagers. Veel van de klachten spelen zich af in een situatie dat de ouders gescheiden zijn. De commissie merkt op dat klagers goed snappen dat en waarom informatie altijd open aan alle partijen moet worden verstrekt in het kader van deze methodiek. Uit enkele klachten kreeg de commissie de indruk dat klagers niet (voldoende) op de hoogte worden gebracht dat dit niet geldt voor communicatie vanuit de instelling in één op één contact met een ouder. Hierover kan vervolgens verwarring ontstaan, zoals in enkele klachtzaken bleek.

Ook dit jaar zijn een aantal klachten behandeld waarin de communicatie tussen een wijkteam en Samen Veilig een rol speelde. De commissie constateert dat het voor klagers moeilijk is vast te stellen wie welke rol(len) heeft in zo'n geval en vooral wie de regie voert en daarop aangesproken kan worden.

Andere nieuwe woorden van 2016: zorgtafeloverleg, 'rond -de tafeloeverleg', verwachtingsmanagement, auditteam, auditrondes, veiligheidschecklist en veiligheidsplan. Er was onduidelijkheid over het onderscheid tussen zorgtafeloverleg resp. rond de tafeloeverleg en over de relatie tussen veiligheidsplan, veiligheidschecklist en risicotaxatie. Dit bleek voor klagers verwarrend, maar was voor de commissie ook niet altijd gesneden koek.

De commissie heeft dit jaar opvallend vaak in de uitspraken het begrip marginale toetsing gebruikt en uitgelegd. Dit duidt er op dat klagers vaak klachten voorlegden die de uitvoering van beleid betroffen en waarbij de commissie er voor diende te waken niet verder dan marginaal in de zorginhoudelijke verantwoordelijkheid van de instelling te treden.

## I.4 Berichten van het secretariaat

- **Bijeenkomst voltallige commissie:** Zoals elk jaar is de voltallige commissie samen met het secretariaat bijeen geweest ter bespreking van het concept-jaarverslag en andere relevante zaken. Deze bespreking vond in maart 2016 plaats.
- **Jaarlijks Overleg instellingen:** Op 23 april 2016 heeft het jaarlijkse overleg ter bespreking van het jaarverslag 2015 met de voorzitters, het secretariaat van de KJMN en de directeuren van de aangesloten instellingen plaatsgevonden.
- **Contact met het AKJ:** Op 8 juni 2016 heeft er een bijeenkomst met het AKJ plaatsgevonden. Omdat de cliëntenraadsleden aangaven dat zij vragen hadden aan het AKJ over hun werkwijze en positionering werd het secretariaat bij deze jaarlijkse bijeenkomst vergezeld van 4 van de 5 leden op voordracht van cliëntenraden. Er vond een levendige uitwisseling van visies en ideeën plaats, waarbij van beide kanten openheid was om van elkaar te leren. De vraag vanuit het AKJ was - kort samengevat - wat zouden wij in jullie ogen anders of beter kunnen doen? Van onze kant werd aan de orde gesteld dat het ondersteunen van cliënten in de wijze waarop zij hun klachten willen verwoorden soms haaks lijkt te staan op het bereiken van mogelijke gegrond verklaring van klachten. Het was prettig om van het AKJ te horen dat hun cliënten, ook na ongegrondverklaring van hun klachten door de commissie, meestal te spreken waren over de gang naar de klachtencommissie: Het feit dat ze zich daadwerkelijk gehoord voelden bij de klachtencommissie was het voor hen meer dan waard. Ook is één van de secretarissen geïnterviewd in het kader van een onderzoek van het AKJ naar de waardering van hun dienstverlening.
- **Wijzigen klachtenregeling:** Er hebben geen wijzigingen plaatsgevonden, anders dan de naam per 1 oktober in Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland en de namen van de nieuw toetredende instellingen.

## II. Hoorzittingen in 2016

### Inleiding

In dit jaarverslag staan de klachten en de klachtenbehandeling centraal. Doel van dit jaarverslag is immers een helder beeld te geven van het werk van de klachtencommissie. In dit deel van het verslag is daartoe een inhoudelijke beschrijving opgenomen van de op de hoorzittingen behandelde klachten, het oordeel van de commissie daarover en de reacties van de instellingen daarop. Het betreft alle zaken waarvan de hoorzittingen plaatsvonden in 2016. Wij hopen dat op deze wijze een inzichtelijk beeld wordt gegeven van de praktijk van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland. Daarbij is ervoor gezorgd dat de privacy van zowel de klagers als van de betrokken personen bij de instellingen wordt gerespecteerd.

Gedurende het verslagjaar is de naam van Klachtencommissie Jeugd Utrecht veranderd in Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland, daarom wordt in de uitspraken waarbij de hoorzitting voor 1 oktober 2016 plaatsvond nog van KJU gesproken, de periode daarna van KJMN.

### Klacht KJU 2015/22 over Samen Veilig Midden-Nederland

#### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van 2 kinderen. De ouders zijn gescheiden en de kinderen wonen bij de moeder. De eerste jaren heeft klager met beide kinderen een omgangsregeling. In 2010 verandert dit omdat de dochter niet meer bij klager zou willen blijven slapen. Hierna ontstaat strijd tussen de ex-partners. In 2012 doet de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek, resulterend in een OTS. Klager legt klachten over de uitvoering van de OTS door Samen Veilig voor.

**Klacht 1: De gezinsvoogd is bij herhaling ernstig nalatig geweest en heeft de aanbevelingen van de Raad voor de Kinderbescherming in 2012 en het Ambulatorium in 2013 om de omgang op te starten niet opgevolgd, waardoor de omgangsregeling tussen klager en zijn dochter niet tot stand is gekomen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie oordeelt op grond van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is besproken dat het niet tot stand komen van contactopbouw tussen klager en zijn dochter niet aan nalatigheid van de kant van Samen Veilig geweten kan worden. De commissie oordeelt dat Samen Veilig zich heeft laten leiden door de adviezen van de Raad voor de Kinderbescherming en het Ambulatorium en zich voldoende heeft ingezet om te trachten de daarop gebaseerde plannen ten uitvoer te brengen.

**Klacht 2: In de afsluitrapportage van Samen Veilig aan de kinderrechter en de Raad voor de Kinderbescherming, wordt niet aangegeven op grond waarvan Samen Veilig de beschikkingen van de rechter om een omgangsregeling op te starten niet heeft uitgevoerd, klager vindt dit ernstig nalatig.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie kan Samen Veilig volgen waar deze stelt dat de afsluitrapportage het sluitstuk vormt van een heel dossier en daarvan niet los gezien kan worden. Dat neemt niet weg dat een dergelijke rapportage ook op zichzelf moet kunnen staan. De commissie kan klager volgen in zijn stelling dat uit de afsluitrapportage niet is op te maken waarom de inspanningen van Samen Veilig niet tot het bedoelde resultaat hebben geleid. Een opsomming van plannen, activiteiten en resultaten zou dan ook wenselijk zijn geweest naar het oordeel van de commissie.

De commissie acht de klacht desondanks ongegrond. Van ernstige nalatigheid is geen sprake aangezien uitvoerige onderbouwing in de overige dossierstukken is te vinden en de Raad voor de Kinderbescherming evenmin tot het oordeel is gekomen dat essentiële informatie voor beëindiging ontbroken heeft.

**Klacht 3: Klager is volstrekt niet serieus genomen door de gezinsvoogden in zijn zorgen om de kinderen, en de rol daarin van de school en die van de kinderrechter.**

**Klacht 4: Klager verwijt de gezinsvoogden dat zij de melding van Sektesignaal / meld misdaad anoniem bij het AMK niet inhoudelijk hebben onderzocht.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze gecombineerde klacht ongegrond*

De klachtencommissie is niet bevoegd om een oordeel te vellen over de onafhankelijkheid of betrouwbaarheid van de door klager bedoelde professionals. Klager vraagt ook niet om een dergelijk

oordeel, maar om een oordeel over de wijze waarop Samen Veilig op deze signalen heeft gereageerd. Binnen de kaders van deze klachtencommissie gaat het dan om een oordeel of Samen Veilig, gezien de belangen van de kinderen, in redelijkheid heeft kunnen volstaan met haar reacties op de bedoelde zorgen en signalen. De commissie oordeelt dat Samen Veilig in het algemeen in redelijkheid voldoende actie heeft ondernomen om klager serieus te nemen in zijn klachten en zorgen en specifiek met betrekking tot deze gecombineerde klacht adequaat heeft gereageerd door contact op te nemen met Sektesignaal, de maatschappelijk werker en de politie en deze partijen ook uit te nodigen voor een overleg om hun signalen toe te lichten. Dat het gewisselde tussen Sektesignaal en de gezinsvoogd een andere inhoud of strekking zou hebben gehad dan zoals door de gezinsvoogd weergegeven maakt, indien zulks zou komen vast te staan, niet dat de klacht hiermee gegrond is. Vast staat immers dat Sektesignaal naderhand door Samen Veilig is uitgenodigd voor het overleg over de klachten en zorgen van klager. Dat Sektesignaal niet op deze uitnodiging is ingegaan regardeert Samen Veilig verder niet.

**Klacht 5: In de rapportage van de gezinsvoogden van Samen Veilig aan de kinderrechter en de Raad voor de Kinderbescherming worden onjuistheden over klager geventileerd, dit heeft voor een onjuiste beeldvorming over klager gezorgd. Daarnaast bagatelliseert Samen Veilig de zorgen en signalen van overige betrokken professionals. Dit heeft beschadigend gewerkt voor klager en zijn kinderen. Klager verwijt Samen Veilig niet alleen onjuistheden in de rapportage, maar vooral ook dat klager niet naar zijn visie is gevraagd en aan hem geen toestemming is gevraagd deze vermeende feiten te rapporteren aan de kinderrechter en de Raad voor de Kinderbescherming.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat klager niet gespecificeerd heeft welke onjuistheden over hem in de gewraakte rapportages naar voren zijn gebracht. De commissie leest bijvoorbeeld nergens dat Samen Veilig klager niet een goede vader voor zijn zoon zou vinden en heeft ook goed nota genomen van de opmerking dat de angst van het meisje voor klager niet op objectieve feiten gebaseerd hoeft te zijn. Opmerkingen over agressiviteit worden door klager niet aan de medewerkers van Samen Veilig toegeschreven. Ze worden door Samen Veilig wel gerapporteerd, maar niet overgenomen. Gebleken is voorts dat klager in de OTS periode steeds ruimte heeft gekregen om te reageren op rapporten die Samen Veilig had opgesteld. Mede in aanmerking genomen dat Samen Veilig zich veel moeite heeft getroost om een objectief beeld van de situatie en van klager te krijgen, bijvoorbeeld door het Ambulatorium onderzoek te laten verrichten en door partijen uit het netwerk van klager voor een overleg uit te nodigen, kan de commissie klager niet volgen in zijn klacht dat niet naar zijn visie is gevraagd.

### **Reactie Samen Veilig**

Samen Veilig kan zich ten aanzien van alle klachten vinden in het oordeel van de commissie.

## **Klacht KJU 2015/30 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van vier kinderen. Zij is gescheiden van de vader van de jongste twee. Deze kinderen zijn onder toezicht gesteld. Zij hebben hun hoofdverblijfplaats bij de vader en klaagster heeft enkele keren tevergeefs uitbreiding van de omgang met hen verzocht. In juni 2015 stuurde zij een klachtbrief naar de commissie over de gang van zaken. In eerste instantie heeft zij deze klachten besproken binnen Samen Veilig. In december 2015 besluit klaagster de klachten alsnog voor te leggen aan de klachtencommissie.

### **Klacht 1: Samen Veilig heeft met betrekking tot de omgang een beslissing genomen die schadelijk is voor de kinderen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie stelt vast dat ouders destijds een omgangsregeling zijn overeengekomen, kort gezegd inhoudend dat de kinderen, na een korte wenperiode, twee van de vier weekenden van zaterdagochtend tot zondagavond bij klaagster zouden verblijven. Deze omgangsregeling, kwam tot stand onder begeleiding van de gezinsvoogd(en). Hoewel aan klaagster kan worden toegegeven dat dit een minimale omgangsregeling is, zeker nu klaagster voorheen de verzorgende ouder was, is de Klachtencommissie van oordeel dat Samen Veilig in redelijkheid, alle betrokken belangen in aanmerking nemend, destijds heeft kunnen besluiten dat dit voorlopig de omgangsregeling zou zijn, nu ouders het hierover eens konden worden. Dat de kinderen als gevolg van de door Samen Veilig

voorgestane omgangsregeling daadwerkelijk schade hebben opgelopen is voorts uit de voor handen zijnde stukken niet gebleken.

**Klacht 2: Samen Veilig heeft haar beslissing slecht gemotiveerd, doet met deze beslissing geen recht aan het belang van de kinderen en adresseert geen reële zorgpunten.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie is van oordeel dat Samen Veilig haar handelwijze betreffende de aanvankelijk tussen ouders overeengekomen omgangsregeling naar behoren heeft uitgelegd en gemotiveerd. Anders is dit met betrekking tot haar beslissing om, nadat duidelijk was geworden dat het bemiddelingstraject geen doorgang kon vinden, de omvang van de eerder bedoelde omgangsregeling ongewijzigd te handhaven. Op dat moment stond immers al vast dat ouders zelf hierover geen overeenstemming zouden kunnen bereiken en liep er een omgangsregeling waarvan Samen Veilig wist dat moeder hier niet achter stond. In die situatie kon Samen Veilig deze omgangsregeling niet handhaven met het argument dat hierover geen overleg mogelijk is tussen ouders en het beter was als ouders samen overeenstemming zouden bereiken. Haar motivering op dit punt acht de klachtencommissie derhalve gebrekkig. De door Samen Veilig voorgestane omgangsregeling lijkt - zonder nadere toelichting - niet zonder meer tegemoet te komen aan in ieder geval de zorgpunten dat tenminste één van de kinderen klaagster mist en de omgangsweken geen rustdag kennen tussen de beide wisseldagen. Alle betrokken belangen, in het bijzonder die van de beide kinderen, in aanmerking genomen acht de klachtencommissie de beslissing om deze omgangsregeling te handhaven niet zonder meer begrijpelijk.

**Klacht 3: Samen Veilig legt ten onrechte een relatie tussen de omgangsregeling en de echtscheidingsproblematiek.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie acht deze klacht ongegrond, nu deze relatie er nu eenmaal feitelijk is, immers het verloop van een omgangsregeling en met name de daarbinnen door de kinderen ervaren emotionele veiligheid wordt in belangrijke mate bepaald door de wijze waarop hun ouders omgaan met de scheidingsituatie.

**Klacht 4: De gezinsvoogd betitelt de relatie van klaagster met haar huidige partner ten onrechte als 'niet stabiel' en laat na om desgevraagd aan te geven bij welke tijdsduur de relatie wel als stabiel kan worden gekwalificeerd.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie stelt vast dat door het tijdsverloop het belang aan deze klacht is komen te ontvallen. Klaagster heeft ter zitting aangegeven wel te begrijpen dat Samen Veilig enige duidelijkheid met betrekking tot haar nieuwe relatie wilde krijgen en Samen Veilig heeft aangegeven dat inmiddels is gebleken dat de relatie van klaagster van duurzame aard is.

**Klacht 5: Samen Veilig laat gebeuren dat de vader de omgangsregeling bepaalt in plaats van hierin zelf de door de kinderrechter aan haar toebedeelde regierol te pakken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De klachtencommissie stelt vast dat Samen Veilig, nadat ouders onder haar leiding een eerste, minimale omgangsregeling waren overeengekomen nog steeds geen omgangsregeling heeft vastgesteld. Daarbij geldt voor de periode tot juli 2015 dat Samen Veilig op goede gronden heeft kunnen besluiten aan te sturen op een bemiddelingstraject teneinde tot een door beide ouders gedragen omgangsregeling te komen. Toen het bemiddelingstraject niet kon worden opgestart ontstond echter een nieuwe situatie. Vanaf dat moment had Samen Veilig naar het oordeel van de klachtencommissie de door de kinderrechter aan haar toebedeelde regierol dienen op te pakken en een omgangsregeling dienen vast te stellen.

**Reactie Samen Veilig:**

Samen Veilig kan zich ten aanzien van alle klachten vinden in het oordeel van de commissie en merkt over de gegronde klachten onder meer op:

**Klacht 2:** De commissie stelt terecht dat het na het stranden van het bemiddelingstraject in feite al vast stond dat ouders geen overeenstemming zouden kunnen bereiken over de omgangsregeling. Bij de uitvoering van een OTS worden de behandeldoelen bij de inzet van specialistische zorg neergelegd in 'kernbeslissingen', waarbij verschillende aspecten van de veiligheid, ontwikkeling, opvoedingssituatie en omgeving van jeugdigen in kaart worden gebracht en op een systematische en inzichtelijke wijze geanalyseerd. Men is voornemens voortaan ook een kernbeslissing te nemen wanneer de geïndiceerde specialistische zorg geen doorgang kan vinden zodat het voorgezette beleid ook wordt voorzien van een gedegen onderbouwing die met ouders kan worden overlegd. Specifiek met betrekking tot het vormgeven van de omgangsregeling tussen moeder en haar beide kinderen had Samen Veilig haar inhoudelijke overwegingen hierin kunnen meenemen.



Bij de behandeling van de klachtenrapportage van SVMN zal dit als aanbeveling in het RMTO (regionale managementteam overleg) en ook in het PPO (primaire proces overleg) kunnen worden besproken, zodat alle leidinggevende in het primaire proces van SVMN dit onder de aandacht kunnen brengen bij de medewerkers in hun teams.

**Klacht 5:** SVMN erkent dat zij eerder een duidelijker regierol had moeten oppakken, waardoor een nadere omgangsregeling vastgesteld had kunnen worden, waarin de zorgpunten van de kinderen en van moeder waren meegenomen. Door dit na te laten is de indruk ontstaan dat de belangen van vader in de achterliggende periode bij het vormgeven van de omgang te veel hebben kunnen prevaleren. SVMN heeft inmiddels een verzoek tot het wijzigen van de verdeling van de zorg- en opvoedtaken opgesteld. Deze regeling zal met moeder worden besproken.

## **Klacht KJU 2015/37 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van drie zoons. Sinds augustus 2013 zijn de jongens onder toezicht gesteld. Klager heeft klachten over de wijze van uitvoering door (een medewerker van) Samen Veilig.

### **Klacht 1: De bemoeienis van Samen Veilig op het terrein van resp. financiën, mediation, gezinsonderhoud en scheiding vormt een schending van het grondwettelijk recht op privacy van klager.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat klager niet overtuigend heeft kunnen onderbouwen dat de bemoeienis van de gezinsvoogd met de persoonlijke levenssfeer van klager verder ging dan noodzakelijk voor de uitvoering van de OTS. Daarmee is de klacht dat Samen Veilig zich onrechtmatig heeft ingelaten met het privéleven van klager naar het oordeel van de commissie ongegrond. Aan het door klager uitgevaardigde verbod om contact te hebben met onder andere de mediator hoefde Samen Veilig zich dan ook niet te houden.

### **Klacht 2: De gezinsvoogd laat zich negatief, intimiderend, ongewenst en grensoverschrijdend uit over private thema's.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie ziet geen grond voor de klacht dat de gezinsvoogd zich negatief, intimiderend, ongewenst en grensoverschrijdend over private aangelegenheden zou hebben uitgelaten. De onderbouwing die klager ter zitting geeft wordt door de gezinsvoogd beargumenteerd weerlegd. Het feitelijke taalgebruik en de context van de woordenwisseling zijn voor de commissie niet meer vast te stellen, maar het door klager gepresenteerde ondersteunt de klacht dat de gezinsvoogd zich negatief, intimiderend, ongewenst en grensoverschrijdend jegens hem zou hebben uitgelaten naar het oordeel van de commissie onvoldoende.

### **Klacht 3: De gezinsvoogd heeft het briefgeheim geschonden.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie stelt vast dat degene die een bericht krijgt toegestuurd heeft te gelden als geadresseerde. Dat de gezinsvoogd de e-mailwisseling niet van klager kreeg toegestuurd maar van de moeder en dat het niet in de bedoeling van klager lag dat de gezinsvoogd van de inhoud kennis zou nemen doet hier niet aan af. Alleen al op die grond komt de commissie tot het oordeel dat de gezinsvoogd in haar recht stond toen zij de e-mails ontving, las en er op reageerde.

### **Klacht 4: Kinderen betrekken bij de echtscheidingsprocedure is een taak van volwassenen en niet de taak van de OTS.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie heeft zich er rekenschap van gegeven dat deze klacht, zoals hierboven geformuleerd, niet de lading bleek te dekken tijdens de behandeling ter zitting. De klacht, zoals geformuleerd, heeft betrekking op de manier waarop de moeder is omgegaan met de vragen die de gezinsvoogd voorafgaand aan de evaluatie van de OTS, aan beide ouders stelde. Afgaand op de overgelegde stukken oordeelt de commissie dat ook bij marginale toetsing de aan de ouders gestelde vragen niet het karakter hebben de kinderen bij het echtscheidingsproces te betrekken. De gezinsvoogd is niet verantwoordelijk voor de wijze waarop de ouders hun antwoorden op deze vragen hebben verzameld. Dit maakt de klacht zoals geformuleerd naar het oordeel van de commissie ongegrond.

### **Reactie Samen Veilig:**

Samen Veilig kan zich vinden in alle ongegrond verklaarde klachten. In haar reactie wordt bij elke klacht vervolgens nog een nadere motivatie gegeven. Bijvoorbeeld bij klacht 4: 'Samen Veilig probeert

zo goed als mogelijk de kinderen te horen, zo ook over het effect van de gevolgen van de echtscheidingsprocedure. Onze medewerkers SAVE dienen hierbij oog & oor te hebben, zodat “kinderen kind kunnen zijn”.

## **Klacht KJU 2015/54 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is de vader van twee kinderen. Moeder heeft bij de politie aangifte van mishandeling jegens haar door vader gedaan. De politie heeft een zorgmelding gedaan bij Veilig Thuis, waarna overdracht van Veilig Thuis naar een Saveteam heeft plaats gevonden. Klager vond de zorgmelding van de politie onzorgvuldig en heeft klachten over het traject en het gedane onderzoek door het Saveteam.

### **Klacht 1: De medewerkster van het Saveteam heeft zich niet gehouden aan de afspraak om niet aan waarheidsvinding te doen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat niet is gebleken dat er afspraken zijn gemaakt dat Samen Veilig niet aan waarheidsvinding zou doen. Waar Samen Veilig mogelijk heeft aangegeven niet aan waarheidsvinding te doen, ziet de commissie dit als de gebruikelijke terminologie, gehanteerd door Samen Veilig, waarmee bedoeld wordt dat de organisatie het niet tot haar taak en evenmin tot haar mogelijkheden rekent om de volledige waarheid aan het licht te brengen, maar de aangeleverde rapportages van professionals in beginsel als uitgangspunt voor verdere stappen hanteert. Zo heeft de commissie dit ook altijd geïnterpreteerd en zorgvuldig bevonden.

### **Klacht 2: Saveteam heeft een onzorgvuldig onderzoeksrapport opgesteld.**

Klager stelt dat zijn beargumenteerde bezwaren tegen het rapport niet serieus zijn genomen en noemt vijf voorbeelden van in zijn ogen onjuiste feiten uit het rapport. Voorbeeld 2 wordt deels gegrond verklaard, voorbeelden 3 en 4 geheel.

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht deels ongegrond en deels gegrond.*

De klachtencommissie oordeelt dat voldoende door Samen Veilig is aangetoond dat de passages waarin staat dat er sprake was van onder andere fysiek geweld en psychische problemen, citaten zijn uit het rapport van Veilig Thuis. Dat maakt dit klachtonderdeel ongegrond. Dat er later door de politie een nuancering van de zorgmelding heeft plaatsgevonden maakt dat niet anders. Samen Veilig mag in haar rapportage de inhoud van een zorgmelding van de politie weergeven, zij het dat – zodra zij op de hoogte is van het feit dat deze zorgmelding onzorgvuldig blijkt te zijn geweest – dit tevens vermeld behoort te worden.

Voorbeeld 2: De kwalificatie ‘kindermishandeling’ in een andere passage wordt direct gevolgd wordt door de passage: “er is huiselijk geweld geconstateerd.” Daarmee wordt de suggestie gewekt dat kindermishandeling onderdeel is van het geconstateerde huiselijk geweld. Samen Veilig heeft aangegeven dat met de term kindermishandeling in dit geval gedacht moet worden aan de zorgen van ouders over de veiligheid van de kinderen en de zorgen die Samen Veilig heeft over de belasting voor de kinderen hierdoor. Daarmee is dit deel van het rapport niet zorgvuldig geformuleerd en acht de commissie dit klachtonderdeel op dit onderdeel gegrond.

Voorbeeld 3: De commissie overweegt voorts dat ter zitting is gebleken dat de passage in de rapportage dat klager was gediagnosticeerd met het Syndroom van Asperger, zonder enige nuancering, niet overeenkomt met hetgeen daarover bij Samen Veilig bekend was. Daarom oordeelt de commissie dit klachtonderdeel gegrond. Tenslotte (voorbeeld 4) overweegt de commissie dat er sprake was van verschil van inzicht tussen klager en Samen Veilig over een aantal zaken. De commissie is van oordeel dat de twee door Samen Veilig aangehaalde voorbeelden de conclusie dat klager een wisselend coöperatieve houding had niet rechtvaardigen. Daarom oordeelt de commissie dit klachtonderdeel gegrond.

### **Klacht 3: Het Saveteam heeft ten onrechte niet de uitkomst van het autismeonderzoek bij vader afgewacht.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat niet van Samen Veilig verwacht kan worden dat zij het uitbrengen van een onderzoeksrapport om deze reden opschort. In het belang van het welzijn van de kinderen heeft Samen Veilig in redelijkheid kunnen besluiten verdere stappen te zetten.

### **Klacht 4: De klacht tegen de medewerkster van het Saveteam is niet adequaat afgehandeld.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat met de feitelijke uiteenzetting van de gang van zaken, welke door klager niet, dan wel onvoldoende gemotiveerd is weersproken, door Samen Veilig voldoende is aangetoond



dat zij zich voldoende heeft ingespannen om binnen een redelijke termijn een klachtgesprek te voeren. Met Samen Veilig is de commissie voorts nog van mening dat het indienen van een klacht in beginsel nooit de hulpverlening mag vertragen en derhalve acht de klachtencommissie het terecht dat de betreffende medewerker door is gegaan met het opstellen van het betreffende rapport.

**Klacht 5: Het Saveteam heeft onzorgvuldig/onprofessioneel gehandeld door de advocaat van de ex-partner van klager toe te laten en te laten participeren tijdens een overleg**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie oordeelt het niet onzorgvuldig dat Samen Veilig als vertrouwenspersoon voor moeder een advocaat heeft laten participeren in het overleg. Door Samen Veilig is voldoende aanneemelijk gemaakt dat beide ouders de gelegenheid hebben gekregen iemand mee te nemen naar het gesprek en dat het bij dergelijke gesprekken niet ongebruikelijk is dat professionals, zoals een advocaat, aanwezig zijn.

**Klacht 6: Klager is niet gehoord door het Saveteam vanwege de korte reactietermijn die hij heeft gekregen op het conceptrapport**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie constateert dat aan klager niet de gebruikelijke reactietermijn van vijf dagen is gegeven om te reageren op het conceptrapport. Hij heeft slechts drie dagen gekregen om te reageren. Gebleken is dat klager in de veronderstelling verkeerde dat na het verstrijken van de reactietermijn van drie dagen het rapport in definitieve vorm naar de Raad voor de Kinderbescherming zou worden gestuurd. Aan hem is weliswaar door de vervangend teammanager de dag na het verstrijken van deze termijn aangeboden dat zijn reactie en opmerkingen op deze rapportage nagezonden zouden worden, maar hierbij is niet vermeld dat het nog slechts een conceptrapport betrof en dat als klager voor een bepaalde datum zou reageren, dit mogelijk nog kon leiden tot wijziging van het rapport. De commissie acht het niet zorgvuldig dat deze relevante informatie niet aan klager is verstrekt. Daarnaast heeft Samen Veilig naar het oordeel van de klachtencommissie niet duidelijk kunnen maken waarom in de onderhavige zaak zoveel haast was geboden dat aan klager niet een normale en gebruikelijke reactietermijn kon worden gegund. De commissie is van oordeel dat afwijken van een reactietermijn van vijf dagen alleen in uitzonderingssituaties aan de orde behoort te zijn, bijvoorbeeld als de veiligheid van het kind dit dringend vereist. Dat maakt deze klacht gegrond en brengt de commissie tot het doen van een aanbeveling.

**Aanbeveling:**

De Klachtencommissie beveelt Samen Veilig aan om cliënten een minimale termijn van vijf dagen te geven om te reageren op een conceptrapport bestemd voor de Raad voor de Kinderbescherming.

**Reactie Samen Veilig:**

Samen Veilig kan zich ten aanzien van alle ongegrond verklaarde klachten vinden in het oordeel van de commissie en merkt over de gegronde klachten onder meer op:

**Klacht 2, voorbeeld 2:** Samen Veilig begrijpt de gedeeltelijke gegrond verklaring, de nuancering (uitleg) in het verweerschrift had beter ook in de onderzoeksrapportage kunnen staan, zodat duidelijk was geweest wat Samen veilig in deze context bedoelde.

**Klacht 2, voorbeeld 3:** Samen Veilig begrijpt de redenering van de commissie, dat het toevoegen van de twijfel over de diagnose een duidelijker, completer beeld had weergegeven.

**Klacht 2, voorbeeld 4:** “Wellicht had Samen Veilig niet moeten kiezen voor “coöperatief”, maar voor een andere term of omschrijving, waar dan mogelijk feitelijk uit was gebleken welk gedrag welk effect heeft gehad.

**Klacht 6:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak en in de aanbeveling.

## **Klacht KJU 2015/55 over De Rading**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is pleegmoeder van een meisje van 16. Vanaf maart 2013 tot eind november 2014 betrof dit een voltijd plaatsing, waarvoor zij pleegvergoeding ontving. Eind november 2014 is het meisje opgenomen in een crisisvoorziening. De pleegzorgbegeleiding is voortgezet en klaagster is deeltijd pleegouder gebleven. Kort nadat eind juni 2015 werd besloten dat zij in een residentiële setting zou blijven wonen kreeg klaagster per brief meegedeeld dat zij ten onrechte voltijd pleegvergoeding had ontvangen vanaf eind november 2014 en dat zij dit diende terug te betalen. Over deze gang van zaken en de communicatie daarna legt klaagster klachten voor aan de commissie.

**Klacht 1: De Rading komt haar verplichtingen uit het pleegzorgcontract niet na en handelt in strijd met de wet.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie oordeelt dat het er alle schijn van heeft dat het feit dat de pleegvergoeding na de crisisplaatsing niet is omgezet in een deeltijdvergoeding niet slechts te wijten is aan communicatie bij De Rading intern. Mails van zowel de pleegzorgbegeleider als de gezinsvoogd van bevestigen de indruk dat het onderwerp 'aanpassen pleegvergoeding' in de periode 26 november 2014 t/m 1 juli 2015 niet door De Rading met klaagster is besproken. Het beroep dat pleegkind, pleegzorgbegeleider, gezinsvoogd en de opnemende voorziening in deze periode op klaagster zijn blijven doen als pleegmoeder maken aannemelijk dat klaagster ook anderszins geen informatie kreeg die maakte dat zij zich van een ander financieel regime wel bewust moest worden. Klaagster heeft echter op grond van de Regeling Pleegvergoeding geen recht gehad op continuering van de voltijd pleegvergoeding na de crisisplaatsing op 26 november 2014. Dit feit maakt de klacht dat De Rading haar verplichtingen uit het pleegzorgcontract niet nakomt en handelt in strijd met de wet naar het oordeel van de commissie ongegrond, ondanks het gegeven dat haar destijds niet de juiste informatie is verstrekt en dat De Rading bewijsstukken voor haar uitgaven eist.

**Klacht 2: De Rading handelt onzorgvuldig door niet over te gaan tot het betalen van het reeds toegezegde bedrag voor de deeltijdpleegzorg.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De klachtencommissie oordeelt dat De Rading omdat en zolang geen overeenstemming is bereikt over het meningsverschil inzake de vordering tot terugbetaling, niet het recht heeft de verschuldigde vergoeding voor de deeltijdplaatsing niet aan klaagster uit te betalen.

**Reactie De Rading:**

De Rading kan zich in de uitspraak vinden en merkt over de klachten onder meer het volgende op: Klacht 1: De Rading is zich bewust dat zij op deze punten (niet het verstrekken van de juiste informatie en verzuimen de betaling stop te zetten) anders had moeten handelen. De Rading zal intern de procedures inzake de aanpassing van de pleegvergoeding bij mutaties in de plaatsing aanscherpen. Aandachtspunten hierbij zullen zijn: de tijdige interne communicatie over mutaties en alertheid op de consequenties van de mutatie en de communicatie hierover naar de pleegouder. Klacht 2: Inmiddels is de betaling van de deeltijd pleegvergoeding in gang gezet. De Rading heeft klaagster daarnaast uitgenodigd voor een gesprek om tot een oplossing voor de vordering te komen.

## **Klacht KJU 2015/58 tegen Samen Veilig Midden-Nederland**

**Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van twee kinderen. De kinderen zijn onder toezicht gesteld van Samen Veilig. Klaagster heeft van de gezinsvoogd een rapportage ten behoeve van de verlenging van de OTS toegestuurd gekregen. Deze rapportage is een oude versie van een eerdere rapportage, waarover in een uitspraak van de Klachtencommissie was bepaald dat de passage over ouderschapsbemiddeling niet correct was. Klaagster legt haar klachten hierover direct voor aan de klachtencommissie.

**Klacht 1: Samen Veilig is nalatig geweest door na de klachtprocedure het dossier niet inhoudelijk aan te passen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

Samen Veilig heeft in het verweerschrift aangegeven dat de oude rapportage ten onrechte niet direct is aangepast naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. De teammanager heeft klaagster hiervoor excuses aangeboden.

**Klacht 2: Samen Veilig heeft de overdracht tussen de oude gezinsvoogd en de nieuwe gezinsvoogd op onzorgvuldige wijze uitgevoerd.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De commissie overweegt dat voldoende door Samen Veilig is aangetoond dat er wel sprake is geweest van overdracht van deze zaak van de vorige naar de huidige gezinsvoogd. In zoverre is deze klacht ongegrond. De commissie is echter van oordeel dat in een situatie als deze - waar het vertrouwen dat klaagster in Samen Veilig had sterk onder druk stond - er juist wel een inhoudelijke overdracht plaats had moeten vinden van de klachtprocedure. Door aan klaagster blijk te geven van het feit dat zij op de hoogte was van de inhoud van de recent gevoerde klachtprocedure en de gegrond verklaarde klachten, had de nieuwe gezinsvoogd bij klaagster het zo noodzakelijke

vertrouwen kunnen opwekken. Nu dit niet is gebeurd en de gezinsvoogd wanneer klaagster de klachtprocedure aan de orde stelde klaarblijkelijk juist steeds aangaf niet in te willen gaan op het verleden, oordeelt de commissie de klacht op dit punt gegrond.

**Klacht 3: Samen Veilig heeft onzorgvuldig gehandeld bij de totstandkoming van de rapportage in het kader van verlenging van de OTS.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie overweegt dat klaagster per mail van de gezinsvoogd de betreffende rapportage opgestuurd heeft gekregen met het verzoek om het gedeeltelijk ingevulde verslag te lezen en aan te vullen met haar zienswijze. Ook staat in de e-mail dat als klaagster over de rapportage in gesprek wilde gaan, zij de gezinsvoogd kon bellen om een afspraak te maken. Het is de commissie gebleken dat de betreffende rapportage de woensdag na verzending van deze e-mail bij de rechtbank diende te zijn om de verlenging van de ondertoezichtstelling aan te vragen. De e-mail vermeldt dit niet en geeft ook geen duidelijke termijn waarbinnen klaagster kan reageren. Naar het oordeel van de commissie had dit heel helder aan klaagster bekend moeten worden gemaakt, zodat klaagster bekend was met de te volgen procedure voordat de rapportage naar de rechtbank zou worden gestuurd.

Klaagster heeft op de dag dat zij de rapportage ontving een korte boze e-mail gestuurd aan de gezinsvoogd, met een paar inhoudelijke opmerkingen en de opmerking dat de oude rapportage nog niet gewijzigd bleek te zijn (zie hierover klacht 1). Juist door de procedure niet helder te omschrijven in de e-mail heeft Samen Veilig naar het oordeel van de commissie er mogelijk aan bijgedragen dat klaagster deze mail heeft opgestuurd en niet de tijd heeft genomen om een afgewogen, inhoudelijke reactie te geven. Klaagster wist voorts ook niet dat de gezinsvoogd vervolgens deze e-mail van klaagster zou gebruiken voor het invullen van de rapportage, mede waar het de mening van klaagster betrof. Het verweer van Samen Veilig dat klaagster later alsnog haar opmerkingen heeft kunnen maken en dat deze daarna in de rapportage zijn opgenomen, snijdt geen hout.

**Klacht 4: Samen Veilig heeft onzorgvuldig gehandeld door te stellen dat aantoonbaar onjuiste rapportage niet terug gevraagd kon worden bij de rechtbank.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat gebleken is dat Samen Veilig heeft geprobeerd om de verkeerde rapportage terug te krijgen van de rechtbank, maar dat door de rechtbank in eerste instantie was gezegd dat dat niet mogelijk was. Dit is de gezinsvoogd niet te verwijten. Dat de gezinsvoogd vervolgens, omdat klaagster bleef aandringen bij de gezinsvoogd om de rapportage op te vragen, zich nogmaals met dit verzoek tot de rechtbank heeft gewend, waarna de rechtbank vervolgens alsnog de rapportage heeft geretourneerd, is wat klaagster juist wilde. Dit oordeelt de commissie niet klachtwaardig.

**Klacht 5: Samen Veilig heeft klaagster onvoldoende geïnformeerd met betrekking tot het opvragen van de rapportage en het daadwerkelijk retour ontvangen van deze rapportages.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De klachtencommissie oordeelt dat in dit geval Samen Veilig klaagster moet informeren over wanneer aan wie is gevraagd de rapportage te retourneren aan Samen Veilig en wanneer dat daadwerkelijk is gebeurd. Juist omdat er in het verleden fouten zijn gemaakt door Samen Veilig volstond het niet om klaagster te zeggen dat ze er maar op moet vertrouwen dat de verkeerde rapportages niet meer in bezit zijn bij de rechtbank en anderen. Dat maakt deze klacht gegrond en brengt de commissie tot de aanbeveling om alsnog schriftelijk aan klaagster aan te geven naar wie de verkeerde rapportage is gestuurd en op welk moment en op welke wijze hen is gevraagd deze te retourneren en op welk moment dat vervolgens is gebeurd.

**Reactie Samen Veilig:**

Klacht 1 en 4: Samen Veilig kan zich vinden in het oordeel van de commissie.

Klacht 2: Samen Veilig kan zich vinden in het oordeel van de commissie en zal er voor zorgen dat invulling wordt gegeven aan de afspraak dat altijd een inhoudelijke overdracht plaats vindt m.b.t. de klachtprocedure en uitspraak van de commissie tijdens de interne en externe overdrachten.

Klacht 3: Samen Veilig kan zich deels vinden in deze uitspraak. De gezinsvoogd heeft veel tijd besteed aan het bespreken van de rapportage. Middels een huisbezoek heeft zij uitgebreid gesproken met de moeder over de inhoud van de rapportage en de mening van klaagster. De gezinsvoogd heeft de correcties vervolgens aangepast. Wat de gezinsvoogd beter had moeten/kunnen doen is de tweede versie van der rapportage naar de ouders sturen en daarbij een termijn stellen aan de reactie van de ouders

Samen Veilig zal voortaan bij het vragen van reacties aan de betrokkenen m.b.t. de opgestelde concept rapporten een termijn stellen om te reageren. De betrokkenen worden daarnaast in de

gelegenheid gesteld om de reactie in zijn geheel als bijlage toe te voegen aan de rapportage, indien de betrokkenen het niet eens zijn/geen genoegen nemen met de aangepaste versie.

Klacht 5: Ondanks de vele inspanningen van de gezinsvoogd om de moeder goed te informeren is het gebleken dat het voor de moeder niet duidelijk genoeg is. Samen Veilig is zich bewust van het feit dat sommige cliënten meer behoefte hebben aan duidelijkheid dan anderen. Naast de mondelinge toelichting is het van belang om in zo'n geval de cliënt schriftelijk te informeren. Samen Veilig gaat moeder schriftelijk informeren overeenkomstig de aanbeveling.

## **Klacht KJU 2015/61 over Youké**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is, vanwege een ouderschapsbemiddelingstraject, cliënt van Youké. Op zekere dag wordt hem bekend dat een voor hem bestemd Plan van Aanpak per ongeluk is toegestuurd aan twee andere cliënten van Youké. Klager heeft klachten die betrekking hebben op de manier waarop na de eerste bekendmaking van deze fout met hem is gecommuniceerd en over de wijze waarop Youké heeft gehandeld ten opzichte van de gevolgen van de fout voor klager. De klacht is door een jurist van een rechtsbijstandsverzekering ingediend.

**Klacht 1: De medewerker van Youké heeft, nadat hij een ernstige fout had gemaakt door een vertrouwelijke brief, bestemd voor klager, toe te sturen aan andere cliënten, klager niet tijdig antwoord gegeven op zijn vragen over de oorzaak van de fout en de wijze waarop Youké de fout zo veel mogelijk zou gaan herstellen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt door vast te stellen of Youké in redelijkheid tot de door klager klachtwaardig geachte gedragslijn heeft kunnen komen. Buiten discussie staat dat er door de medewerker van Youké een ernstige fout is gemaakt. Dit is als zodanig niet als klacht voorgelegd. De klacht dat de medewerker klager niet tijdig een antwoord heeft gegeven op zijn vragen oordeelt de commissie ongegrond. De commissie overweegt dat de medewerker op de dag van de melding klager, zoals afgesproken, via zijn voice-mail een reactie heeft gegeven, waarvan de strekking was dat hij nog geen overleg had kunnen plegen en dat klager zo gauw mogelijk meer zou horen. Hij heeft daarbij geen tijdpad aangegeven. Gezien de afspraak die tussen klager en de medewerker is gemaakt tijdens hun eerste telefoongesprek over deze kwestie is het niet onbegrijpelijk dat de medewerker er van uit ging dat hij op diezelfde dag geen tweede bericht aan klager hoefde te sturen. Dat de medewerker niet aan klager heeft laten weten dat hij pas twee dagen later het bedoelde overleg kon hebben, waarmee hij concreet invulling had gegeven aan wat hij in zijn voice-mailbericht met 'zo gauw mogelijk' bedoelde, is naar het oordeel van de commissie onverstandig, maar vormt onvoldoende grond om de klacht gegrond te doen zijn. Klager heeft immers niet de verwachting gewekt dat zijn belang zo dringend was dat het geen dag kon wachten, althans daarvan is niets gebleken.

**Klacht 2: Youké heeft ten onrechte niet de namen verstrekt van degenen die de verkeerd geadresseerde brief hebben ontvangen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond*

Klager heeft, sinds hij weet heeft van het feit dat gevoelige privégegevens aan twee andere personen zijn toegestuurd, gevraagd om de naam en woonplaats van deze personen te vernemen. Als specialist werkzaam in verschillende ziekenhuizen in de regio ziet hij dermate veel patiënten dat de kans dat deze personen patiënt van hem waren, zijn of worden niet denkbeeldig is. Dat hij de namen van de personen in kwestie niet kent veroorzaakt bij klager, zo schrijft zijn advocaat in het klaagschrift, onrust en een onbehaaglijk gevoel.

De commissie oordeelt deze klacht ongegrond. Youké verwijst terecht naar wetgeving waarmee men in strijd zou handelen door de identiteit van de ontvangers van de voor klager bestemde brief kenbaar te maken, nu zij expliciet hebben aangegeven hiertegen bezwaar te hebben. De commissie heeft begrip voor het speciale belang van klager, die dagelijks vele mensen uit de regio ziet, doch dit belang weegt naar het oordeel van de commissie niet zwaarder dan enerzijds het grondrecht op privacy van de ontvangers en anderzijds de zwijgplicht van Youké.

**Reactie bestuurder Youké:** Ik wil nogmaals onderstrepen dat we de gemaakte fout betreuren en hebben daar onze welgemeende excuses voor gemaakt. Youké tracht zich op te stellen als lerende organisatie en ook van deze fout willen wij leren.

## **Klacht KJU 2015/62 tegen Timon (voorheen SGJ)**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van een dochter. Moeder heeft in het verleden gevraagd om een OTS. De (drie) kinderen zijn uit huis geplaatst geweest en wonen inmiddels weer bij de moeder. Klager heeft omgang. Klager heeft verschillende keren schriftelijk excuses gevraagd voor een e-mail van de kant van Timon (destijds SGJ) waarin hij zich onterecht beschuldigd acht. Na diverse e-mails en brieven van Timon naar aanleiding van zijn klacht te hebben ontvangen wendt klager zich tot de klachtencommissie.

### **Klacht 1: De pleegzorgwerker is onzorgvuldig te werk gegaan door klager onterecht te beschuldigen van het tegenhouden van hulp aan zijn dochter.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

Klager heeft in kopie een mail ontvangen van de pleegzorgwerker, gericht aan de moeder. In deze mail verstrekt de pleegzorgwerker aan de moeder informatie ten behoeve van de door de moeder bij de rechtbank aanhangig gemaakte procedure strekkende tot het verkrijgen van het eenhoofdig gezag over de kinderen. Timon stelt in haar verweer dat zij, vanaf het moment dat de SGJ de informatie over de klacht had overgedragen, verschillende pogingen heeft gedaan om met klager tot een gesprek te komen over de ontstane situatie. In brieven en mails is herhaaldelijk en expliciet excuus aangeboden. De commissie stelt allereerst vast dat de gewraakte email door de pleegzorgwerker is geschreven op verzoek van de advocaat van moeder, de ex-echtgenote van klager. De commissie is van oordeel dat de pleegzorgwerker hiermee - op zijn minst - de schijn heeft gewekt partijdig te zijn. Verweerster heeft erkend dat de uitlatingen in de mail deels onjuist waren en nuancering behoeft. De commissie verwerpt de stelling van verweerster dat zij de (on)juisheid van de gedane uitlatingen niet kan vaststellen zolang klager weigert om in gesprek te gaan met verweerster. Daarbij betreft de commissie dat de ter zitting uitdrukkelijk door klager geponeerde stelling dat hij zich aan de gemaakte afspraken heeft gehouden, op alle afspraken is gekomen en waar nodig altijd zijn handtekening heeft gezet, door verweerster niet of nauwelijks is weersproken. In dit verband is tevens nog van belang dat verweerster ervan lijkt uit te gaan dat klager maar moet aantonen dat hij wél voldoende heeft meegewerkt. Dit uitgangspunt deelt de commissie niet. Wanneer dergelijke ernstig bezwarende uitlatingen worden gedaan mag van verweerster verwacht worden dat zij deze desgevraagd onderbouwt.

In de gegeven omstandigheden is de commissie van oordeel dat verweerster klager in haar mail ten onrechte heeft verweten onvoldoende meewerkend geweest te zijn geweest in het realiseren van de benodigde hulp voor zijn dochter.

### **Klacht 2: Ten onrechte heeft SGJ klager geen excuses aangeboden voor de – ook bij klacht 1 bedoelde - onterecht gedane beschuldiging.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie volgt klager niet in zijn stelling dat geen excuses, althans niet de juiste excuses zijn aangeboden. Uit de door verweerster overgelegde en geciteerde correspondentie blijkt dat verweerster op meerdere momenten en ten aanzien van verschillende aspecten haar excuses aan klager heeft aangeboden. Dat de excuses mogelijk niet exact geformuleerd zijn op de wijze zoals klager dat graag had gezien, doet daaraan niet af.

### **Reactie Timon:**

Klacht 1: Timon herhaalt de overwegingen en uitspraak van de commissie en schrijft aan klager dat aan Jeugdbescherming Gelderland het verzoek tot fysiek en digitaal vernietigen van de e-mail is gedaan. Daarnaast is klager schriftelijk meegedeeld dat de verklaringen uit de betreffende e-mail is ingetrokken en mogelijk onjuist is.

Klacht 2: Timon deelt de opvatting van de commissie.

## **Klacht KJU 2015/63 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klagers hebben gedurende negen maanden als pleegouders gezorgd voor een meisje. Aan de plaatsing is abrupt een einde gekomen. Klagers hebben in augustus 2015 per brief diverse klachten neergelegd bij Samen Veilig Flevoland die zijn besproken in een klachtgesprek. In november 2015 laten klagers weten dat er opnieuw zaken zijn voorgevallen die zij klachtwaardig achten. Zij verzoeken ook de eerdere klachten voor te leggen aan de klachtencommissie. Op 3 december 2015 laat Samen



Veilig weten dat het niet mogelijk was een hoorzitting op de – hiervoor in principe gereserveerde – datum van 21 december te laten plaatsvinden en dat het klachtendossier in handen is gelegd van de klachtencommissie Jeugd Utrecht, de commissie die met ingang van 1 januari 2016 ook klachten uit Flevoland behandelt. De Klachtencommissie Jeugd Utrecht is er bij het overnemen van het klachtdossier van uit gegaan dat de ontvankelijkheid van de klachten reeds was vastgesteld. Alle 29 klachten zijn dan ook behandeld. Een selectie daaruit wordt hier gepresenteerd.

**Klacht 1: In de periode oktober 2011 – juli 2015 hebben klagers met vier achtereenvolgende voogden te maken gehad.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat het zonder meer voorstelbaar is dat pleegouders hinder hebben ondervonden van de vele wisselingen, maar omdat hier van de kant van Samen Veilig sprake is geweest van overmacht kan Samen Veilig over het wisselen als zodanig geen verwijt gemaakt worden.

**Klacht 3: Tijdens een begeleide omgang heeft de vader het meisje een mes kunnen laten zien en haar onder druk kunnen zetten om er niets over te vertellen. Hiermee heeft de voogd de regels van begeleide omgang overtreden.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt op grond van de stukken en de toelichting ter zitting, dat de voogd zich tijdens de begeleide omgang heeft gehouden aan de regels dienaangaande. Dat de vader enige vrijheid kreeg was voorstelbaar gezien het doel van begeleide omgang. Toen dit als consequentie had dat de voogd de vader en het meisje niet meer kon zien heeft hij maatregelen genomen.

**Klacht 9: Klagers hadden van de voogd begrip verwacht voor de impact en de realiteit van de boodschap dat het meisje op een plek terecht zou komen die verre van ideaal lijkt te zijn en waar geen sprake kan zijn van vertrouwde mensen en een warme omgeving.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie merkt allereerst op dat ook Samen Veilig de gerealiseerde plaatsing niet de ideale oplossing vond en vindt. Marginaal toetsend is de commissie van oordeel dat Samen Veilig terecht (via pleegzorg) uit het telefoongesprek met klager de conclusie trok dat opvang in Nederland bij pleegouders geen optie was. Daarmee restte Samen Veilig geen andere optie dan opvang binnen een voorziening te zoeken.

**Klacht 16: Klaagster heeft de voogd per SMS gevraagd haar te laten weten hoe het meisje was tijdens de reis en bij aankomst op haar nieuwe plek. Dit heeft de voogd nagelaten.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie oordeelt dat het op de weg van de voogd had gelegen klagers te laten weten dat zij het antwoord op hun vraag van een pleegzorgwerker mochten verwachten.

**Klacht 17: Daags na de terugkeer naar Nederland heeft klagster de teammanager gebeld en uiting gegeven aan haar gevoelens over de gang van zaken. De teammanager heeft haar op de website van Samen Veilig gewezen voor informatie over klachtbehandeling. Klaagster had verwacht dat de teammanager klagers, conform het klachtenprotocol, zou hebben uitgenodigd voor een klachtgesprek.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie stelt vast dat de teammanager van Samen Veilig klagster enerzijds heeft gewezen op de klachtenregeling waar zij gebruik van zou kunnen maken en anderzijds bezig is gegaan om een gesprek over de klachten te organiseren. Naar het oordeel van de commissie kon van Samen Veilig in deze situatie niet iets anders of iets meer verwacht worden. Dat het bewuste gesprek niet tijdig heeft plaatsgevonden is, ook in de ogen van Samen Veilig, betreurenswaardig, maar doet niet af aan het oordeel over de klacht die de aanvankelijke reactie betreft.

**Klacht 21: De plaats waar het meisje verblijft is voor klagers geheim. De redenen hiervoor zijn niet door Samen Veilig gegeven. Zij vinden het vreemd om als zorgpartners zo behandeld te worden.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie oordeelt deze klacht gegrond nu niet gebleken is dat de gronden voor het aanvankelijke besluit tot geheimhouding bleven bestaan en Samen Veilig bovendien zelf van oordeel is de plaatsing te lang geheim te hebben gehouden.

**Klacht 23: Op 20 augustus 2015 was een zorgtafeloverleg gepland. Aan klagers was gevraagd informatie op papier aan te leveren over de 9 maanden dat zij voor het meisje hebben gezorgd. Op 18 augustus hoorden ze dat dit gesprek was verplaatst naar 18 augustus. Zij hadden het document toen nog niet klaar. Zij hebben aan de voogd en de teammanager gevraagd waarom dit niet (eerder) aan hen was doorgegeven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Samen Veilig voert in haar verweer aan dat er een 'rond de tafeloeverleg' plaats moet vinden vooraf aan een 'zorgtafeloeverleg'. Het overleg van 18 augustus was niet het 'zorgtafeloeverleg', maar het 'rond de tafeloeverleg'. Daar is besloten dat het 'zorgtafeloeverleg', gepland voor 20 augustus, zou komen te vervallen, daar er nog geen uitkomsten waren uit het 'rond de tafeloeverleg'. Overigens is de informatie van klagers wel meegenomen in het 'rond de tafeloeverleg'.

De commissie meent dat in dezen sprake is geweest van een misverstand en oordeelt deze klacht derhalve ongegrond. Overigens kan de commissie zich, gezien de naamgeving van de bewuste overleggen, voorstellen dat een dergelijk misverstand gemakkelijk kan ontstaan.

### **Reactie Samen Veilig**

Samen Veilig sluit zich aan bij het oordeel van de commissie m.b.t. alle ongegrond verklaarde klachten en merkt over de twee gegrond verklaarde klachten onder meer op:

Klacht 16: Samen Veilig erkent dat zij duidelijker hadden moeten zijn over het feit dat pleegzorg de contacten met de pleegouders zou onderhouden. Het was zorgvuldiger geweest om wel te reageren op het bericht van ouders en vervolgens ook expliciet aan te geven dat verder contact via pleegzorg zou verlopen. Wij zullen de uitspraak op deze klacht meenemen in onze interne evaluatie en verbetercyclus.

Klacht 21: Nadat er gesprekken hadden plaatsgevonden had ook de geheimhouding opgeheven moeten worden. Ook de uitspraak op deze klacht wordt meegenomen in onze interne evaluatie en verbetercyclus.

## **Klacht KJU 2015/65 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van een dochter. De ouders zijn gescheiden. Er sprake van een OTS. Tussen klager en Samen Veilig is verschil van mening ontstaan over de juiste hulp voor het meisje. Klager heeft hiervoor reeds op verschillende manieren aandacht gevraagd, onder andere is een klachtgesprek gevoerd.

**Klacht 1: Samen Veilig heeft niets gedaan met de hechtingsproblematiek die is geconstateerd. De gezinsvoogd gaat er ten onrechte van uit dat er slechts sprake is van loyaliteitsproblemen ten gevolge van een vechtscheiding. Dientengevolge heeft de gezinsvoogd de verkeerde hulp geïndiceerd bij de verkeerde instelling. Een gesprek hierover met de gezinsvoogd is niet mogelijk gebleken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie kan Samen Veilig volgen in de onderbouwing van het kiezen voor een GGZ-instelling, gezien de noodzakelijke expertise. Hierbij was juist van belang dat de expertise op alle relevante terreinen aanwezig moest zijn. De praktijk van de reeds betrokken orthopedagoog voldoet niet aan deze criteria. Dit is overigens door haar ook bevestigd. Dat de nadruk in eerste instantie gelegd is op de loyaliteitsproblemen heeft een zorginhoudelijke reden. De GGZ-instelling noch Samen Veilig willen daarmee aangeven dat er geen hechtingsproblematiek is of dat deze minder belangrijk zou zijn. Dat klager en stiefmoeder bezorgd zijn en zich afvragen of de hechtingsproblemen wel behandeld worden is alleszins begrijpelijk, maar dit maakt de klacht dat de gezinsvoogd slechts loyaliteitsproblemen ziet niet gegrond, noch de klacht dat de gezinsvoogd niets met de hechtingsproblemen heeft gedaan.

**Klacht 2: De SAVE-rapportage klopt niet op de volgende punten:**

**In strijd met het protocol is de rapportage niet aan klager en zijn vrouw voorgelegd en niet met hen besproken;**

- A. **In de rapportage staat ten onrechte dat klager en zijn vrouw de zorg voor de dochter willen stoppen;**
- B. **Niet wordt onderbouwd waarom de angsten en het labiele gedrag dat zij met regelmaat laat zien, aan klager te wijten zouden zijn;**
- X. **Het bezoek van de dochter aan klager in de zes weken dat zij bij haar moeder was, wordt verkeerd geïnterpreteerd;**
- Δ. **De gezinsvoogd trekt een verkeerde conclusie uit het incident bij de pizzeria;**
- E. **Alle hulpverlening lijkt te stoppen omdat klager en zijn vrouw het niet eens zijn met de GGZ-instelling. Toen de moeder het niet eens was met de conclusies van de orthopedagoog kwam er een second opinion;**

Φ. De mening van het meisje (ze zou evenveel bij haar vader als bij haar moeder willen zijn) is gemanipuleerd;

Γ. Ten onrechte wordt gesuggereerd dat klager een therapie heeft afgekapt;

H. Er staan grote fouten in, onder andere wat betreft jaartallen.

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond (klachtonderdelen A. en I.) en voor het overige ongegrond, met uitzondering van onderdeel D. waarover de commissie zich van een oordeel onthoudt.*

**Klacht 3: De gezinsvoogd reageert niet op zorgen die klager en zijn vrouw uiten, bijvoorbeeld wat betreft de partnerrelatie van de moeder, die zij ondanks haar belofte niet permanent heeft verbroken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie is van oordeel dat Samen Veilig in zijn algemeenheid voldoende aandacht besteedt aan de signalen en zorgen die klager en stiefmoeder naar voren brengen. Deze aandacht heeft vaak het karakter van uitleg over de systeemdynamiek in en tussen de twee gezinnen van het meisje. Met andere woorden: de reactie op de zorgen en signalen vanuit de gezinsvoogd is gericht op het aandragen van oplossingsrichtingen en vergroten van het draagvlak daarvoor. Vooralsnog lijken klager en de stiefmoeder andere oplossingen te verwachten, waardoor zij zich niet gehoord voelen.

#### **Reactie Samen Veilig:**

Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de commissie inzake alle klachten en maakt nogmaals excuses voor het niet voorleggen en bespreken van de rapportage alvorens het naar de rechtbank te sturen (klacht 2.A). Ook nodigt Samen Veilig klager uit om in gesprek te gaan om te bekijken of er nog vervolghulpverlening nodig is en zo ja welke.

## **Klacht KJU 2015/66 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van een dochtertje van 10 maanden. Kort na de geboorte raakten diverse instanties betrokken. Samen Veilig, eerst in vrijwillig kader, later op basis van een (V)OTS. Over de gang van zaken in het algemeen en de SAVE-medewerker in het bijzonder heeft klaagster klachten. Klaagster wordt ondersteund door een vertrouwenspersoon (niet van het AKJ).

**Klacht 1: De medewerker van Samen Veilig is vooringenomen en verdraait de waarheid, zowel in gesprekken met klaagster als in de rechtszaal.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

Nu Samen Veilig met contactjournaals heeft aangetoond welke contacten plaats hebben gevonden in de periode 7 – 19 augustus, acht de commissie de klacht dat de gezinsvoogd opeens met het verzoek tot uithuisplaatsing kwam en dat dit was vanwege vermeende onveiligheid bij de moeder van klaagster niet gegrond. De gezinsvoogd heeft aan pleegmoeder inderdaad in eerste instantie een verkeerd telefoonnummer doorgegeven. Hiervoor zijn excuses aangeboden. Hoewel dit voor klaagster vervelende consequenties heeft gehad oordeelt de commissie dat deze vergissing niet kan dienen als bewijs van het bewust verdraaien van de waarheid.

**Klacht 2: De medewerker van Samen Veilig weigert elke hulp aan klaagster en kind.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie merkt op dat de klacht er van uit lijkt te gaan dat klaagster naast haar dochter zelfstandig hulp van Samen Veilig had behoren te ontvangen. De commissie oordeelt dat in dezen van Samen Veilig niet meer gevraagd kon worden dan het inschakelen van derden en zorgen voor afstemming met andere betrokken hulpverlening. Samen Veilig heeft naar het oordeel van de commissie aangetoond dit in voldoende mate de hebben gedaan.

**Klacht 3: De medewerker van Samen Veilig lijkt de geestelijke mishandeling van de vader overgenomen te hebben.**

**Klacht 4: De medewerker van Samen Veilig weigert elk verzoek van klaagster zonder wettelijke onderbouwing en dit lijkt meer op pesten dan op daadwerkelijke zorg voor moeder en kind.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De klachtencommissie oordeelt de gecombineerde klacht die er op neer komt dat het optreden van de gezinsvoogd jegens klaagster gezien moet worden als het mishandelen en pesten van klaagster in zeven onderdelen ongegrond en in één onderdeel gegrond.



Ongegrond: De gezinsvoogd is klaagster anoniem blijven bellen omdat zij geen andere mogelijkheid op haar werktelefoon had. Zij heeft hier aandacht voor gevraagd bij de technische afdeling, maar het probleem bleek niet makkelijk op te lossen. Van enige opzet in de sfeer van pesten geen sprake; Ongegrond: Bij de plaatsing van haar dochter in een pleeggezin op 20 augustus 2015 handelde de gezinsvoogd op basis van de machtiging daartoe, zoals op 19 augustus door de rechtbank uitgesproken. Van wetsovertreding was derhalve geen sprake.

Ongegrond: Samen Veilig geeft aan niet de partij te zijn geweest die één contactpersoon heeft beloofd;

Ongegrond: Het wijzigen van gezinsvoogd behoort niet tot de bevoegdheden van de gezinsvoogd. De klacht hierover is jegens de gezinsvoogd ongegrond;

Ongegrond: De reden dat de klachtbrief van de vertrouwenspersoon werd beantwoord aan klaagster oordeelt de commissie niet onredelijk en de wijze en termijn van reactie niet onzorgvuldig;

Ongegrond: Een reactie na 3 weken op een klachtbrief is minder zorgvuldig. Dat de reden ziekte van de teammanager was kan klaagster niet tegengeworpen worden. Enige opzet van de kant van de gezinsvoogd kan echter niet worden aangenomen;

Ongegrond: In twee beschikkingen is aangegeven dat de gezinsvoogd geen bezwaar had tegen een therapeute (voor een PO) op voordracht van klaagster. Een verwijt aan de gezinsvoogd in dezen is dan ook niet gegrond;

Gegrond: Het is de commissie gebleken dat aan klaagster wel de klachtprocedure is gestuurd, maar dat het infopakket uithuisplaatsing, ondanks toezeggingen, nooit is verstrekt. Dit is onzorgvuldig van Samen Veilig.

**Klacht 5: De medewerker van Samen Veilig bedient zich van chantagepraktijken om haar zin door te drijven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat klaagster onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de gezinsvoogd zaken heeft proberen af te dwingen door daaraan de consequentie te verbinden dat klaagster haar kind dan niet meer zou mogen zien.

**Klacht 6: De medewerker van Samen Veilig heeft, door niet het volledige dossier te verstrekken, op verzoek van de advocaat van klaagster, de indruk gewekt deze nog te moeten fabriceren en dus niet aan haar verplichtingen te voldoen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De commissie oordeelt de klacht dat Samen Veilig geen volledig dossier heeft verstrekt, gegrond nu duidelijk is dat contactjournaals ten onrechte buiten het dossier zijn gehouden. Dat hierbij sprake was van niet op de hoogte zijn van veranderende regels en niet van achteraf moeten produceren van dossierstukken doet aan de gegrondheid niet af.

**Klacht 7: De medewerker van Samen Veilig stelt zich meer op als voogd van de vader dan als voogd van het gezin.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie ziet zich geconfronteerd met een verschillende lezing van gesprekken, houdingen en gebeurtenissen. Klaagster is er niet in geslaagd de klacht, die er op neer komt dat de gezinsvoogd de vader niet passend zou hebben bejegend en dat deze bejegening ten nadele van klaagster is geweest, aannemelijk te maken.

**Klacht 8: De medewerker van Samen Veilig weigert te antwoorden op vragen gesteld via mail door klaagster, haar advocaat en haar vertrouwenspersoon.**

*De klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De commissie oordeelt deze klacht gegrond, daarbij aantekend dat dit oordeel uitsluitend gebaseerd is op de gang van zaken met betrekking tot de overdracht naar Almere.

Zoals Samen Veilig zelf ook inziet was het niet zorgvuldig om een verouderde richtlijn toe te passen en dit niet tijdig en helder te rectificeren. Het woonplaatsbeginsel gaat uit van andere opvattingen als de oudere richtlijn en kent andere overwegingen en uitzonderingsgronden, waarover klaagster (resp. haar advocate of vertrouwenspersoon) anders wellicht eerder met Samen Veilig in gesprek had kunnen gaan.

**Klacht 9: De medewerker van Samen Veilig weigert inzage in het dossier te verstrekken.**

*De commissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat Samen Veilig op de datum dat de klacht werd ingediend nog niet in gebreke was ten aanzien van het verstrekken van inzage in het dossier.

**Klacht 10: De medewerker van Samen Veilig schendt het privacyreglement door info over klaagster met de vader te delen.**

*De klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

Naar het oordeel van de commissie is deze klacht ongegrond vanwege onvoldoende feitelijkheid van

de onderbouwing.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in het oordeel van de commissie en merkt over de gegronde verklaarde klachten op:

Klacht 4 laatste onderdeel: Samen Veilig betreurt deze onzorgvuldigheid en biedt haar excuses aan. Zij heeft het informatiebeleid aangescherpt.

Klacht 6: Voorheen werd het contactjournaal aan de cliënt verstrekt wanneer deze daar expliciet naar vroeg. Inmiddels maakt het cj deel uit van het dossier en wordt een afschrift hiervan, gescreend op basis van het privacyreglement, overhandigd aan de cliënt wanneer deze het dossier opvraagt.

Samen Veilig heeft het gescreende cj een week na de zitting toegestuurd aan klaggster.

Klacht 8: Samen Veilig betreurt deze miscommunicatie en biedt hiervoor excuses aan.

Tot slot schrijft Samen Veilig onder meer: Wij hopen dat u zich door deze reactie gehoord voelt en dat de door Samen Veilig genomen acties recht doen aan de door u geuite en door de KJU gegronde verklaarde klachten.

## **Klacht KJU 2016/02 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van een zoon van 11. Klaagster verbleef rond zijn geboorte illegaal in Nederland en werd zonder hem naar Ghana teruggestuurd. Tussen klaggster resp. haar advocaat en Samen Veilig is op verschillende manieren discussie gevoerd over de uitvoering van de OTS en verzocht om ondersteuning van klaggsters aanspraak op verblijf in Nederland. Klaagster wordt ondersteund door een advocaat.

**Klacht 1: De gezinsvoogd is jegens klaggster ernstig te kort geschoten door haar onvoldoende te informeren over haar zoon en door haar hulp te onthouden die tot de gewenste contactgroei tussen klaggster en haar zoon had kunnen leiden.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie heeft alle begrip voor de uiterst moeilijke situatie waarin klaggster zich bevindt en kan haar wensen en grieven in dat verband begrijpen. Samen Veilig, vanaf zijn 6<sup>e</sup> levensjaar betrokken bij haar zoon, heeft helder verwoord wat het als zijn belang aanmerkt en op welke wijze geprobeerd wordt dit zo mogelijk samen te laten lopen met het belang van klaggster.

De beoordeling of zijn belang zich nog steeds verzet tegen uitbreiding van de rol van zijn moeder en de beoordeling of Samen Veilig genoeg heeft gedaan om hierin verandering te brengen zijn dermate inhoudelijk van aard dat de klachtencommissie deze slechts marginaal kan toetsen. De uitleg die Samen Veilig in verweer schriftelijk en mondeling heeft gegeven oordeelt de commissie noch onbegrijpelijk noch onzorgvuldig. Deze klacht is derhalve ongegrond.

Desondanks wil de commissie opmerken dat Samen Veilig in overweging had kunnen nemen deze moeder meer begeleiding te bieden, naast de contacten met de voogd en pleegzorgwerker. De commissie meent verder dat kennis van de dagelijkse bezigheden van de jongen en bekendheid met zijn woonadres voor contactgroei belangrijke informatie is en wil Samen Veilig in overweging geven op dit punt een meer actieve rol te gaan vervullen.

**Klacht 2: Samen Veilig Midden-Nederland is jegens klaggster tekort geschoten door geen enkele medewerking te verlenen aan het bestendigen van haar verblijf in Nederland.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie oordeelt dat uit de overgelegde correspondentie ondubbelzinnig duidelijk wordt dat de advocaat meerdere keren om de hier bedoelde brief heeft verzocht, zonder daarbij te eisen dat de bezoeksfrequentie omhoog zou moeten. Ter zitting heeft Samen Veilig bevestigd dat het niet in het belang van de jongen is als zijn moeder en halfzusje weer uit zijn leven zouden verdwijnen. Op grond van deze beide feiten oordeelt de commissie de klacht dat Samen Veilig tekort is geschoten door op geen enkele manier haar medewerking te verlenen om de uitzetting van klaggster te voorkomen, gegrond.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de commissie en merkt op:

Klacht 1: Samen Veilig neemt de opmerkingen van de commissie mee bij haar afwegingen voor het in het vervolg te hanteren beleid in deze casus.

Klacht 2: In deze zaak is er inmiddels telefonisch contact geweest tussen de IND en de regiodirecteur van Samen Veilig.

## **Klacht KJU 2016/05 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is de moeder van een jongen van 14. In april 2012 is tussen de – niet samenlevende – ouders afgesproken dat hij tijdelijk bij de vader zou gaan wonen. De onenigheid die naderhand ontstond over de verblijfplaats van de jongen leidde tot een ondertoezichtstelling. Deze werd aanvankelijk uitgevoerd door Bureau Jeugdzorg Rotterdam en later overgedragen aan Bureau Jeugdzorg Flevoland, thans Samen Veilig Midden-Nederland. Klaagster wordt ondersteund door een vertrouwenspersoon (niet van het AKJ).

### **Klacht 1: Samen Veilig onderneemt onvoldoende actie om contactherstel tussen klaagster en haar zoon te realiseren. Het handelen van Samen Veilig is in strijd met het legaliteitsbeginsel en met het zorgvuldigheids- en motiveringsbeginsel.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie stelt allereerst vast dat Samen Veilig slechts beoordeeld kan worden op haar werkzaamheden gedurende de periode waarin de uitvoering van de OTS bij Bureau Jeugdzorg Flevoland (naderhand Samen Veilig Midden-Nederland) berustte. De commissie is voorts niet bevoegd uitspraken te doen over de uitleg van het EVRM en spreekt over dit onderdeel van de klacht dan ook geen oordeel uit. De klachtencommissie kan begrijpen dat klaagster de beschikking van de rechtbank Rotterdam zo uitlegt dat zij de daar als *uitgangspunt* vastgelegde omgangsregeling als een minimaal na te leven regeling opvat. De commissie merkt echter op dat de rechtbank met deze regeling de wens van de jongen heeft willen honoreren, zoals hij die op dat moment uitte. Dat deze wens aangaande omgang met klaagster later veranderde staat vast. De klachtencommissie oordeelt dat het niet onbegrijpelijk is en niet in tegenspraak met de beschikking van de rechtbank Rotterdam (deze spreekt immers over de *als uitgangspunt vastgelegde omgangsregeling*) dat Samen Veilig zich vervolgens heeft gericht op het enerzijds kweken van begrip bij klaagster voor het volgen van de jongen en het anderzijds met hem zoeken naar een acceptabele vorm van contact met zijn moeder. Marginaal toetsend is de commissie van oordeel dat de gezinsvoogd zich hiertoe voldoende heeft ingespannen.

### **Klacht 2: Samen Veilig is onvoldoende standvastig in haar besluiten, klaagster weet hierdoor niet waar zij aan toe is.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie is van oordeel dat het van groot belang voor klaagster is dat de gezinsvoogd haar goed op de hoogte houdt van ontwikkelingen inzake een eventuele omgang en motiveert waarop eventuele wijzigingen van inzichten of afspraken dienaangaande zijn gebaseerd. De commissie oordeelt dat de gezinsvoogd klaagster in voldoende mate informeert op deze punten. Omdat het beleid van Samen Veilig duidelijk is en het beleid onder meer inhoudt dat wensen en mogelijkheden van de zoon leidend zijn oordeelt de commissie dat het Samen Veilig niet verweten kan worden dat de jongen niet steeds op dezelfde manier over contact met zijn moeder denkt. Samen Veilig kan derhalve geen gebrek aan standvastigheid in haar besluiten worden verweten.

### **Klacht 3: Klaagster maakt zich zorgen om de ontwikkeling van haar zoon; Samen Veilig zet geen hulpverlening in en handelt onprofessioneel.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klaagster voert aan dat zij zich machteloos voelt. Zij heeft, in de tijd dat haar zoon bij haar woonde, gezorgd dat hij contact had met zijn beide ouders. Nu heeft hij alleen contact met de vader en is er volgens klaagster een aanzienlijk risico op oudervervreemding. Zij verwacht van Samen Veilig, dat immers werkt in belang van het onder toezicht gestelde kind, dat dit risico zal worden onderkend en dat men probeert dit te voorkomen, maar ziet dat er binnen Samen Veilig en in het bijzonder bij de gezinsvoogd te weinig kennis is over oudervervreemding.

De commissie oordeelt dat Samen Veilig terecht uitgaat van de feitelijke situatie waar het het vaststellen van mogelijke redenen voor onderzoek of hulpverlening betreft. Het is zeker niet onprofessioneel om hulpverlening achterwege te laten wanneer daartoe geen indicatie bestaat. Het is professioneel om bij het vaststellen van een eventuele indicatie het oordeel van derden te betrekken. De commissie kan volgen dat klaagster zich zorgen maakt over het beeld dat haar zoon van haar lijkt te hebben. Dit is echter niet aan de gezinsvoogd toe te schrijven of te verwijten. Deze heeft geprobeerd bij hem begrip voor zijn moeder te kweken, onder meer door hem te vertellen hoe zij haar best doet voor hem.

### **Klacht 4: Klaagster wordt door Samen Veilig nauwelijks – dus onvoldoende – geïnformeerd over de voortgang en de ontwikkeling van haar zoon.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat Samen Veilig voldoende heeft gedaan richting de vader en dat het verder niet passend en niet mogelijk was om de vader tot meer dan het wettelijk noodzakelijke te bewegen.

**Klacht 5: Samen Veilig handelt in strijd met het 'fair play' beginsel.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klaagster voert aan dat Samen Veilig de ouders heeft ingedeeld in een goede ouder (de vader) en een slechte ouder (klaagster), terwijl zij zich onpartijdig had dienen op te stellen. Deze partijdigheid blijkt uit gesprekken en uit rapportages. Klaagster onderbouwt deze stelling hoofdzakelijk door er op te wijzen dat het een feit van algemene bekendheid is dat gezinsvoogdij-instellingen in complexe echtscheidingen veelal de kant kiezen van de ouder waar het kind woont. De commissie oordeelt dat door klaagster onvoldoende is onderbouwd waaruit zou blijken dat de gezinsvoogd of Samen Veilig partijdig zijn (geweest) en een oneigenlijk onderscheid zou hebben gemaakt tussen klaagster en vader.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in het oordeel van de commissie en merkt nog onder meer op dat zij het betreurt dat klaagster het gevoel heeft door Samen Veilig onheus bejegend te worden en dat de samenwerking daardoor moeizaam verloopt. Samen Veilig blijft zich, waar nodig en mogelijk, inzetten deze samenwerking te verbeteren.

## **Klacht KJU 2016/13 over Lokalis**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van een dochter van 17. Eind september 2015 krijgt klager te maken met Lokalis, als twee Buurteam-medewerkers onaangekondigd bij hem aan de deur komen. Klager heeft klachten over deze werkwijze van Lokalis. Klager wordt ondersteund door het AKJ.

### **Klacht 1: Klager vindt het onacceptabel dat het Buurteam vier maanden heeft gewacht alvorens hem over de melding van U Centraal te informeren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat Lokalis voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de dochter van klager aan Lokalis geen toestemming heeft gegeven voor contact met klager. Het stond Lokalis dan ook niet vrij om klager desalniettemin te informeren. Dat de dochter kennelijk eerder wel toestemming tot contact met klager heeft gegeven aan het schoolmaatschappelijk werk doet hier niet aan af.

### **Klacht 2: Het Buurteam heeft onzorgvuldig gehandeld door zonder schriftelijke aankondiging vooraf een onaangekondigd huisbezoek af te leggen bij klager.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat Lokalis er, in dit geval, niet van uit mocht gaan dat klager door de moeder over het bezoek aan huis zou worden ingelicht. Lokalis heeft tijdens de zitting aangegeven slechts bij uitzondering onaangekondigd op huisbezoek te gaan. Uit het feit dat er een poging is gedaan klager vooraf te bellen begrijpt de commissie dat het aanvankelijk niet de intentie was onaangekondigd in contact te treden met klager en dat hiertoe ook geen dringende noodzaak bestond. Onder die omstandigheden had het, naar het oordeel van de commissie, op de weg van Lokalis gelegen om klager per brief te informeren over het voorgenomen contact en over de opdracht en de werkwijze van het buurtteam. De commissie constateert dat Lokalis dit tijdens de zitting zelf ook heeft opgemerkt.

### **Klacht 3: De bejegening van klager door de medewerkers van het Buurteam, tijdens het huisbezoek, was niet respectvol en intimiderend.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie constateert dat hetzelfde feitencomplex door ieder van de betrokkenen op veel punten anders herinnerd en anders beleefd is. Naar het oordeel van de commissie kan worden vastgesteld dat klager zich niet respectvol behandeld en geïntimideerd heeft gevoeld terwijl de medewerkers van Lokalis er slechts op uit waren met hem in contact te komen. Hoewel sprake lijkt te zijn geweest van een – voor klager – zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden en zonder afbreuk te willen doen aan de wijze waarop klager het contact met de buurtteammedewerkers heeft beleefd is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de medewerkers van Lokalis zich daadwerkelijk respectloos en intimiderend hebben gedragen. Wel ziet de commissie in het voorgaande aanleiding voor een aanbeveling:

**Aanbeveling:** De commissie beveelt Lokalis aan er op toe te zien dat medewerkers bij huisbezoeken te allen tijde een visitekaartje van Lokalis overleggen en aanbieden zichzelf te identificeren als de persoon wiens naam op het kaartje staat.

**Klacht 4: Het Buurteam is onzorgvuldig omgegaan met de privacygegevens van de familie door zonder redenen meerdere medewerkers op de hoogte te brengen van de achtergronden van de melding.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt op grond van het gewisselde dat geen sprake is geweest van het onzorgvuldig omgaan met privacygegevens door meerdere medewerkers te informeren. Ook acht de commissie het in zijn algemeenheid geen verplichting van een instelling om te verklaren welke medewerkers welke informatie hebben, omdat instellingen intern deze informatie in zekere mate moeten delen om hun werk goed te kunnen doen en ervan uitgegaan mag worden dat zij zorgvuldig en conform de wettelijke regelgeving en hun interne protocollen met deze informatie omgaan.

**Klacht 5: Het verslag dat het Buurteam mailde is op onzorgvuldige wijze opgesteld en er zijn geen mogelijkheden aangegeven hoe klager op dit verslag had kunnen reageren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De klachtencommissie is van oordeel dat Lokalis, naar zij zelf ook heeft aangegeven, ten onrechte heeft nagelaten de status van het toegezonden verslag te vermelden alsmede of en op welke wijze correcties en/of aanvullingen konden worden aangegeven.

**Reactie Lokalis:** Lokalis neemt de uitspraak van de commissie over en merkt op:

Klacht 2: Lokalis zal de te volgen werkwijze aanscherpen. De manier van contactleggen is afgestemd op het principe van de veiligheid van het kind is de ondergrens.

Door deze klacht ontstond de vraag of gezinswerkers voldoende uitleggen wat de rollen zijn van de verschillende organisaties die bij een gezin zijn betrokken. "Wij zullen het belang van het expliciteren van deze rollen bij gezinswerkers onder de aandacht brengen."

Klacht 5: De handleiding voor gezinswerkers wordt herschreven waarin staat hoe zij moeten omgaan met gespreksverslagen en gezinsplannen.

De aanbeveling uit klacht 3 wordt door Lokalis onder de aandacht van de medewerkers gebracht.

## **Klacht KJU 2016/17 tegen Timon (voorheen SGJ pleegzorg)**

### **Achtergrond van de klacht**

Klagers zijn, sinds het overlijden van haar moeder, de voogden van een meisje. Het meisje is indertijd nog door moeder aangemeld bij SGJ Pleegzorg om ondersteuning te ontvangen bij het helpen ingroeien van het meisje in een gezin van vrienden, waar het meisje kort voor het overlijden van moeder is gaan wonen. Klagers zijn broer en schoonzus van de overleden moeder. Klagers voeren als kern van de klachten aan dat zij door het handelen van SGJ niet in staat zijn de hun opgedragen voogdij uit te oefenen. Klagers worden bijgestaan door een advocaat.

### **Klacht 1: Klagers stellen als kernklacht dat zij als gevolg van het handelen van SGJ/Timon niet in staat zijn om uitvoering te geven aan de hen opgedragen voogdij**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De Klachtencommissie overweegt dat naar het oordeel van Timon/SGJ, er hier sprake is van een situatie waar van beide kanten – die van de pleegouders en die van de voogden – onvoldoende erkenning voor de positie van de ander aanwezig is. Er lijkt duidelijk sprake te zijn van een visieverschil over wat in het belang van het meisje is. Timon/SGJ voert de pleegzorgbegeleiding uit en ziet niet, zoals door klagers gesteld, dat er sprake zou zijn van een zorgelijke situatie. Timon voert de noodzakelijke veiligheidschecks uit en volgt de ontwikkeling van het meisje die, zoals uit de rapportages blijkt, goed is. Dat ziet de commissie als de primaire taak van Timon. In zijn algemeenheid heeft de commissie geen onderbouwing gevonden voor de klacht dat Timon onzorgvuldig handelt waardoor klagers de hen toebedeelde voogdij niet naar behoren uit kunnen oefenen.

De commissie hecht er aan nog op te merken dat ter zitting is gebleken dat het klagers heeft gestoord dat zij vaak hun onvrede hebben aangegeven bij de pleegzorgwerker en dit pas later een verandering teweeg heeft gebracht. Zij zijn van mening dat de pleegzorgwerker vaker veel sneller had moeten regelen dat hun wensen werden gehonoreerd en niet nadat de voogden hier hard aan moesten trekken, zoals bijvoorbeeld bij de medicatie tegen de astma of hun standpunt dat het meisje niet alleen met de ex-vriend van moeder mocht zijn. De commissie kan de klagers hier niet in volgen. De commissie ziet de rol van de pleegzorgwerker als een begeleidende. In overleg kan bezien worden of een verandering kan worden bewerkstelligd. Een pleegzorgwerker kan een en ander niet meteen als een verplichting opleggen aan pleegouders.



**Klacht 2: Het verzoek van klagers om het volledige dossier van het meisje in te zien werd nimmer gehonoreerd. Pas na tussenkomst van de advocaat is dit verzoek gehonoreerd**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat niet door klagers is aangetoond dat hun verzoek tot inzage in het kinddossier niet of niet op tijd door SGJ is gehonoreerd. Voorts heeft Timon voldoende aangetoond dat inzage door klagers in het pleegzorgcontract uit privacyoverwegingen van de pleegouders niet aan klagers kon worden toegestaan.

**Klacht 3 en 4: Klagers hebben meerdere malen tevergeefs getracht om feitelijke onjuistheden in verslaglegging gecorrigeerd te krijgen. Eveneens wordt onvoldoende door SGJ gedaan aan waarheidsvinding**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klachten ongegrond.*

De commissie overweegt dat deze klachten niet met voorbeelden zijn onderbouwd. Daarom oordeelt de commissie deze klachten ongegrond. Wel oordeelt de commissie dat in zijn algemeenheid geldt dat een instelling verslagen, plannen, etc. dient te corrigeren waar het feitelijke onjuistheden betreft. Dat er door Timon voor gekozen is om de reactie van klagers aan het evaluatieverslag te hechten, zonder eventueel over te gaan tot het corrigeren van feitelijke onjuistheden, oordeelt de commissie dan ook als niet zorgvuldig. Nu door klager in de klachtbrief niet is aangegeven op welke plaatsen hier sprake van zou zijn, maakt dit deze klacht niet gegrond.

**Aanbeveling:**

De klachtencommissie beveelt Timon aan om feitelijke onjuistheden, waar door cliënten op wordt gewezen in conceptrapportages, in de definitieve rapportages te corrigeren.

**Klacht 5: SGJ voert geen regie om er voor te zorgen dat de gemaakte afspraken voor de zomervakantie door de pleegouders worden nagekomen**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat het de pleegzorgwerker niet te verwijten is dat pleegouders in een week dat het meisje bij de voogden is, al met vakantie gaan. Dit geldt temeer nu gebleken is dat de pleegzorgwerker pleegouders er op gewezen heeft dat de afspraak was dat het meisje de volle drie weken met voogden mee gaat en dat deze oudste afspraak geldt. De commissie oordeelt derhalve deze klacht ongegrond.

**Klacht 6: SGJ heeft verzuimd pleegouders er op aan te spreken dat zij voorafgaand aan hun vakantie naar het buitenland aan de voogden toestemming hiervoor dienden te verzoeken. Dan wel verzuimde SGJ te verifiëren of de pleegouders dit daadwerkelijk deden**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De commissie overweegt dat door Timon is erkend dat het voor SGJ in het begin van de pleegzorgbegeleiding niet geheel duidelijk was welke bevoegdheden pleegouders hadden. Timon had hierover duidelijker met de pleegouders moeten communiceren. Dat maakt deze klacht gedeeltelijk gegrond. Echter, nadien zijn vele punten besproken en schriftelijk vastgelegd. De commissie heeft vastgesteld dat op veel punten, waaronder de toestemming van verblijf in het buitenland door SGJ de regie is opgepakt en is aangegeven dat hiervoor toestemming van voogden nodig was. In zoverre is deze klacht derhalve ongegrond.

**Klacht 7: SGJ laat na het pleeggezin te coachen en duidelijk te maken dat het meisje een andere behandeling behoeft dan de drie biologische kinderen in het gezin**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat er sprake is van een visieverschil tussen de voogden en pleegouders over waar de balans ligt tussen deelname van het meisje in het pleeggezin en hier onderdeel van uitmaken enerzijds en behoud van het cultuurverschil dat er naar het oordeel van de voogden is tussen het meisje en de rest van het pleeggezin. Niet is gebleken dat Timon geen oog heeft voor de aanwezige verschillen en dat zij hier pleegouders niet op aangesproken hebben. Dat maakt deze klacht ongegrond. De commissie hecht er aan hier op te merken dat het, gezien het belang van het meisje, goed is dat er met de nieuwe pleegzorgbegeleiding mediation zal worden gestart.

**Klacht 8: Klagers zijn het er niet mee eens dat de pleegouders, zonder hen hierin te kennen, toestemming hebben gegeven voor een medische behandeling van het meisje.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De klachtencommissie overweegt, net als bij klacht 6, dat door Timon is erkend dat het voor SGJ in het begin van de pleegzorgbegeleiding niet geheel duidelijk was welke bevoegdheden de pleegouders hadden. Het punt van de toestemming voor medisch onderzoek en behandelingen vindt de commissie hier onder vallen en maakt deze klacht gedeeltelijk gegrond. Echter, nadien zijn vele punten besproken en schriftelijk vastgelegd. Hier ziet de commissie dat juist op veel punten, waaronder de toestemming voor medisch onderzoek en behandelingen door SGJ de regie is opgepakt en is aangegeven dat hiervoor toestemming van voogden nodig was. In zoverre is deze klacht derhalve ongegrond.

**Klacht 9: Klagers hebben aangegeven in het bijzijn van het meisje te willen spreken met de behandelend arts, maar dit wordt door SGJ niet goed gevonden.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat bij een gesprek met een arts waar het meisje zelf bij moet zijn, de pleegouders als de dagelijkse opvoeders aanwezig moeten zijn en niet de voogden.

**Klacht 10, 11 en 12: Klagers verwijten SGJ dat het meisje medisch gezien niet de meest optimale zorg verkrijgt en dat hun zorgen over de hygiënische omstandigheden waarin zij verkeert niet voldoende worden opgepakt en teruggekoppeld aan klagers.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klachten ongegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat blijkens de door Timon overgelegde stukken er veel is gedaan door SGJ om de voogden te volgen in hun zorgen over de medische en hygiënische omstandigheden en dat zij waar mogelijk dit hebben aangekaart bij pleegouders. De commissie kan Timon volgen in het verweer dat uit de gedane veiligheidschecks en evaluaties geen zorgen zijn gekomen die nadere inspanning vergen dan SGJ reeds heeft ondernomen.

**Klachten 13 en 14: SGJ vindt het goed dat het meisje gaat logeren bij twee volwassen mannen, de ex-partner van moeder en haar halfbroer. Evenmin neemt SGJ de regie ten aanzien van de rol die de ex-partner van moeder in het leven van het meisje wenst in te nemen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klachten ongegrond.*

Gebleken is dat zonder toezicht geen contact met de ex-vriend van haar moeder plaats vindt. Van logeren is geen sprake. De klachtencommissie oordeelt dat niet gebleken is dat het SGJ in de bovenstaande kwesties aan regie zou ontbreken. De wensen van de voogden zijn aan de pleegouders doorgegeven, zo blijkt uit de overgelegde stukken. Ook is het contact met de ex-vriend van moeder beperkt tot contact in bijzijn van de voogden of pleegouders.

**Klacht 15: SGJ toont geen respect voor de rol van de voogden, waardoor klagers zich ernstig zorgen maken over de emotionele ontwikkeling van het meisje.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat haar geenszins is gebleken dat SGJ/Timon geen respect voor de rol van de voogden zou tonen. Evenmin is de commissie uit de stukken of uit hetgeen ter zitting naar voren is gebracht gebleken van ernstige emotionele problemen. Integendeel, uit de overgelegde stukken is op te maken dat het goed gaat met het meisje, behalve dat ze mogelijk last heeft van een loyaliteitsconflict dat het gevolg is van de spanning tussen pleegouders en voogden.

**Reactie Timon:** Timon kan zich vinden in de uitspraak van de commissie en geeft naar aanleiding van de gegronde klacht aan:

Klachten 6 en 8: Het betreft het communiceren met de pleegouders over wat het betekent dat het gezag bij de voogden ligt en wat dat inhoudt voor de verhoudingen en daarmee voor de verantwoordelijkheden. In de voorbereidingscursus en de begeleiding van pleegouders komt hier aandacht voor. Daarnaast komt er expliciet aandacht in de begeleiding als er een wijziging van het gezag plaatsvindt.

Klachten 3 en 4: Het is de gebruikelijke werkwijze van Timon om feitelijke onjuistheden te corrigeren, zoals de aanbeveling van de commissie luidt. Als een reactie verder gaat dan feitelijke onjuistheden, dan wordt gekozen om de reactie als bijlage toe te voegen aan het verslag.

## **Klacht KJU 2016/22 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van een zoon. Sinds enkele jaren is er een OTS van kracht. De ouders leven niet langer samen en zoon woont bij de moeder. Klager raakte na enige tijd ontevreden over de kwaliteit en het tempo van de uitvoering van de OTS. Hij heeft klachten kenbaar gemaakt en Samen Veilig heeft naar aanleiding daarvan de eerste gezinsvoogd vervangen. Dit bracht echter voor klager onvoldoende verbetering in de situatie. Klager wordt ondersteund door het AKJ.

### **Klacht 1: Het dossier geeft een eenzijdig en incorrect beeld van klager.**

### **Klacht 10: De gezinsvoogd doet beschuldigingen richting klager zonder aan te geven waar deze informatie vandaan komt, waar deze verdenkingen op gebaseerd zijn, zonder deze bij klager te verifiëren en zonder dat klager de mogelijkheid heeft zich te verweren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze gecombineerde klachten ongegrond.*

De commissie oordeelt dat door klager niet nader is aangegeven waarom het dossier een eenzijdig en incorrect beeld zou geven aangaande zijn persoon. Uit hetgeen ter zitting naar voren is gebracht en

op basis van de stukken is de commissie van oordeel dat er geen sprake is van een eenzijdige en incorrecte beeldvorming in het dossier. Klacht 1 is daarmee ongegrond. Dat de gezinsvoogd op basis van de door klager getoonde en aan moeder en zoon geadresseerde poststukken de conclusie heeft getrokken dat klager deze stukken heeft meegenomen buiten medeweten van moeder en zoon, is begrijpelijk en maakt dat ook klacht 10 ongegrond is.

**Klacht 2: Samen Veilig heeft ten onrechte geen aanpassing gedaan in hun benadering van klager na wijziging van zijn juridische status.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat Samen Veilig er niet zonder meer van uit mag gaan dat degene die door de rechtbank als gezagsdrager wordt benoemd weet welke consequenties derden, zoals Samen Veilig, daaraan verbinden en daaraan zouden moeten verbinden. Samen Veilig had klager op dit punt beter dienen te informeren. Dit laat onverlet dat de commissie de klacht dat er geen aanpassing is gedaan in de benadering van klager na de gezagswijziging ongegrond acht. Samen Veilig heeft overtuigend onderbouwd op welke punten het beleid is aangepast en wat men daartoe heeft ondernomen.

**Klacht 3: Samen Veilig geeft, door de omgang niet op te starten, geen uitvoering aan de beschikking van de rechter.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat niet duidelijk is geworden of, en zo ja, op welke wijze Samen Veilig het beleid ten aanzien van de omgang aan klager heeft duidelijk gemaakt in de periode tussen de eerste poging tot omgang in en de schriftelijke aanwijzing van een klein jaar daarna. Voor de klacht dat Samen Veilig geen uitvoering heeft gegeven aan de beschikking van de rechter ziet de commissie echter onvoldoende gronden aanwezig. Vast staat immers dat er snel na de aanvankelijke beschikking een regeling is vastgesteld en dat Samen Veilig inhoudelijke gronden had om de omgang in tweede instantie rustiger op te bouwen dan in de tweede beschikking was bepaald. Dat de beschikkingen van de rechtbank aan Samen Veilig ruimte boden om rekening te houden met alle relevante factoren blijkt uit overwegingen in de beschikking van de rechtbank.

**Klacht 4: Samen Veilig heeft de adviezen van een deskundige onvoldoende serieus genomen en onvoldoende meegenomen in het vormgeven en begeleiden van de omgang.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat uit de stukken volgt dat Samen Veilig de door klager ingeroepen deskundige voldoende serieus heeft genomen. Dat de zoon niet op de wachtlijst is blijven staan heeft als enige reden dat niet aan de voorwaarden voor het hulpaanbod werd voldaan en niet dat Samen Veilig het niet meer van belang vond dat er hulp voor de jongen kwam. De klacht dat Samen Veilig adviezen van deskundigen niet serieus zou hebben genomen is naar het oordeel van de commissie derhalve ongegrond.

**Klacht 5: De gezinsvoogd heeft klager onvoldoende ondersteund en begeleid bij de omgang.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat Samen Veilig deze klacht onvoldoende heeft kunnen weerleggen, althans onvoldoende heeft kunnen aantonen dat en hoe klager is voorbereid op en begeleid in het contact, na 2,5 jaar, met een zoon die beschreven wordt als onwillig. Deze vaststelling heeft tot gevolg dat de klachtencommissie deze klacht gegrond acht.

**Klacht 6: De gezinsvoogd is onvoldoende transparant over de achtergrond van degene die omgang tussen hem en zijn zoon begeleidt.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat uit een mail voldoende duidelijk blijkt dat Samen Veilig klager heeft geïnformeerd over de professionele achtergrond van de omgangsbegeleider. Dat zij ook een ander beroep heeft of had doet daaraan niet af. Ter zitting heeft Samen Veilig duidelijk gemaakt welke eisen er in het algemeen aan deze vrijwilligers worden gesteld en ten aanzien van de begeleider in kwestie gepreciseerd dat zij zowel theoretisch gekwalificeerd was als over relevante werkervaring beschikte.

**Klacht 7: Samen Veilig start geen geïndiceerde hulp op om omgang in goede banen te leiden terwijl dat door de rechtbank wel dringend als overweging is gegeven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat Samen Veilig zich voldoende heeft ingespannen om adequate hulpverlening gerealiseerd te krijgen voor de zoon van klager. Voor het daadwerkelijk 'opstarten van geïndiceerde hulp' is Samen Veilig overigens afhankelijk van het aannamebeleid van de geïndiceerde zorginstellingen.



**Klacht 8: De gezinsvoogd heeft het persoonlijkheidsonderzoek niet binnen een aanvaardbare termijn laten uitvoeren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat het niet starten van een onderzoek naar de zoon en zijn ouders niet in overwegende mate aan Samen Veilig kan worden verweten. De commissie acht het onbegrijpelijk noch onredelijk dat Samen Veilig niet overging tot het aanvragen van een onderzoek zolang het onduidelijk was of Samen Veilig als gecertificeerde instelling bij de zoon en zijn ouders betrokken zou blijven. Dat er na het indienen van de aanvraag veel tijd verloren is gegaan door vakantie, accordering die op zich liet wachten en dergelijke valt ook niet aan Samen Veilig te verwijten.

**Klacht 9: Samen Veilig heeft de rechtbank verkeerd geïnformeerd over de stand van zaken rondom het persoonlijkheidsonderzoek.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De klachtencommissie oordeelt dat de formulering in de brief aan de rechtbank Midden-Nederland geen andere uitleg openlaat dan dat het onderzoek op het moment van schrijven reeds is uitgevoerd. Dit maakt deze klacht gegrond.

**Klacht 11: Samen Veilig informeert klager onvoldoende over belangrijke zaken die zijn zoon betreffen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat de klacht dat Samen Veilig tekort is geschoten in haar informatieplicht jegens klager onvoldoende is onderbouwd. In zijn algemeenheid hebben ouders inderdaad wederzijds informatieplicht aangaande hun kinderen. De strekking van de informatieplicht van de gecertificeerde instelling is niet dat deze informatieplicht van de ouders wordt overgenomen indien een van de ouders nalatig is inzake de informatieplicht. Naar het oordeel van de commissie heeft Samen Veilig aan de op haar rustende informatieplicht voldaan. Daarbij betreft de commissie dat klager geen toestemming heeft gegeven voor contact met de school, dat onweersproken is gebleven dat klager zelf contact heeft met de huisarts en dat de gezinsvoogd klager heeft gewezen op zijn inzagerecht en het Saveplan heeft voorgelegd.

**Klacht 12: Samen Veilig betreft klager niet bij de opvoedingsondersteuning en houdt hem onvoldoende op de hoogte.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt de zienswijze van Samen Veilig in dezen begrijpelijk en niet onredelijk. Voorts ligt de taak van het verstrekken van informatie over het hulpaanbod en de hulpvorm bij de zorgaanbieder zelf, Samen Veilig staat hier buiten.

**Klacht 13: Samen Veilig stelt dat het budget van de OTS op is, terwijl er geen noemenswaardige hulp is ingezet.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De klachtencommissie oordeelt deze klacht ongegrond om de reden dat persoonlijkheidsonderzoeken, evenmin als in te zetten hulpvormen, ten laste komen van het OTS budget. De commissie neemt aan dat hier sprake is geweest van een misverstand.

**Klacht 14: Samen Veilig heeft klager onheus bejegend in reactie op zijn wens tot wijziging gezinsvoogdijinstelling.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

*De gewraakte passage in de brief is als volgt:* "Tevens zal vader moeten beslissen wat hij wil, of een verzoek tot een andere instelling indienen of stoppen met dit te roepen". De klachtencommissie oordeelt dat het woordgebruik in de brief aan klager als niet passend en onprofessioneel gekwalificeerd moet worden. Dat Samen Veilig klager op deze manier duidelijk wilde maken dat hij een aandeel heeft/had in de trage totstandkoming van onderzoek doet hier niet aan af.

**Klacht 15: Samen Veilig heeft aan klager onvoldoende onderbouwd waarom Samen Veilig het feitelijke verblijfadres (dat anders is dan het adres waarop zijn zoon staat ingeschreven) niet aan klager verstrekt.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

Uit twee overgelegde contactjournaals volgt dat Samen Veilig het woonadres van de zoon niet aan klager wil geven omdat dit in strijd met het belang van de zoon zou zijn. In het verleden heeft vader post weggenomen op het woonadres en informatie ingewonnen bij de bureaus. Hierdoor zou bij de zoon een onveilig gevoel zijn ontstaan door de mogelijkheid plotseling met klager te worden geconfronteerd. Samen Veilig is van mening dat gedurende het persoonlijkheidsonderzoek, waarin ook wordt onderzocht in hoeverre omgang mogelijk is, een onverwachte confrontatie moet worden voorkomen. De commissie oordeelt dat ook de aanvullende stukken geen licht werpen op de stelling dat klager post zou hebben weggenomen en bij de bureaus informatie zou hebben ingewonnen. Daarnaast is de commissie van oordeel dat uit de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen,

niet is gebleken dat er een reële kans is dat de gebeurtenissen uit het verleden zich zullen herhalen. Samen Veilig is dienaangaande op geen enkel moment hierover een dialoog met vader aangegaan om hierover concrete afspraken te maken. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de door Samen Veilig naar voren gebrachte bezwaren onvoldoende concreet zijn om klager het woonadres van de zoon te onthouden, waar hij, ook volgens Samen Veilig, in beginsel recht op heeft.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de KJU en merkt over enkele gegronde verklaarde klachten het volgende op:

Klacht 5: Het zou helpend kunnen zijn om bij de vastlegging intern van gespreksvoering tussen medewerkers en ouders/cliënten ook kort de besproken thema's of onderwerpen te benoemen. Wij zullen intern kijken of hierover een advies gegeven kan worden in het kader van registratie. Uitdaging hierbij zal zijn om een goede balans te vinden tussen zorgvuldig en zo volledig mogelijk registreren in relatie tot kort, bondig en beperkt in tijdsduur, waardoor registratie niet teveel ten koste gaat van cliëntcontact.

Klacht 15: Samen Veilig zal de huidige medewerker verzoeken met betrekking tot het bekend maken aan vader van het woonadres van zijn zoon intern een nieuwe afweging te maken en deze met onderbouwing aan vader en moeder en de zoon door te geven.

## **Klacht KJU 2016/30 tegen Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is de moeder van een dochter, die onder toezicht van Samen Veilig is gesteld. Klaagster is gedurende een langere periode ontevreden over de samenwerking met Samen Veilig. Eerder zijn klachten door de klachtencommissie behandeld, resulterend in een uitspraak. Klaagster wordt ondersteund door het AKJ.

### **Klacht 1: De onderbouwing van Samen Veilig om alleen moeder opvoedondersteuning te geven is onterecht.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht acht deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat voldoende door Samen Veilig is aangetoond dat de inzet is dat de dochter juist bij moeder blijft wonen en dat mede daar de opvoedondersteuning op gericht is. Samen Veilig heeft aangegeven dat ook bij vader opvoedondersteuning nodig is, maar dat vader hier voornamelijk niet aan mee wil werken. Nu de rechtbank ook een terugkoppeling van de hulpverlening bij moeder verlangde en moeder akkoord ging met de opvoedondersteuning bij haar thuis, oordeelt de commissie het begrijpelijk dat de opvoedondersteuning wel bij moeder en niet bij vader plaatsvindt.

### **Klacht 2: Samen Veilig biedt moeder onterecht geen second opinion op het onderzoek uitgevoerd door het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ).**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht acht deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat Samen Veilig het onderzoek van het WKZ als vaststaand heeft mogen aannemen, zoals ook in een eerdere uitspraak is verwoord. Nu de feiten en omstandigheden nadien niet gewijzigd lijken te zijn, ziet de commissie geen reden waarom Samen Veilig zou besluiten tot het bieden van een second opinion op het door het WKZ uitgevoerde onderzoek.

Voorts merkt de commissie op dat de visie van Samen Veilig op de (loyaliteits-)problematiek van dochter voldoende helder is uitgelegd en dat Samen Veilig voldoende helder uiteen heeft gezet waarom het niet in het belang van dochter is om een second opinion uit te voeren. Evenmin ziet de commissie reden om speltherapie als diagnostisch middel in te zetten, zoals voorgesteld door de vertrouwenspersoon van het AKJ.

### **Klacht 3: Samen Veilig heeft nagelaten moeder te informeren over haar recht tot inzage in het dossier.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht acht deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat door Samen Veilig veel moeite is gedaan om klagster op de hoogte te stellen van de gang van zaken en dat klagster ook op de hoogte leek van al haar rechten, gezien de klachtgesprekken die plaatsvonden met haar. Formeel gezien had aan klagster weliswaar een informatiepakket behoren te worden gegeven, maar gezien de geleidelijke overgang van het Buurtteam naar Samen Veilig en door het feit dat dit zich afspeelde in de beginperiode van de transitie, vindt de commissie het niet verwijtbaar dat zij dit pakket niet gekregen heeft. Ook op de website is deze informatie te vinden en in de wachtkamer van Samen Veilig zijn folders hierover aanwezig. De commissie acht deze klacht daarom ongegrond. Wel oordeelt de commissie, zoals ook door de teammanager is

aangegeven, dat Samen Veilig behoort te regelen op welk moment cliënten in dit soort situaties een informatiepakket behoren te ontvangen.

**Aanbevolen maatregel:**

De commissie beveelt Samen Veilig aan om in haar protocol op te nemen op welk moment bij een geleidelijke overgang van verantwoordelijkheden van Buurtteam naar Samen Veilig een cliënt het gebruikelijke informatiepakket met alle rechten van cliënten wordt overhandigd.

**Klacht 4: Samen Veilig geeft moeder onterecht geen inzage in het dossier.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat door Samen Veilig erkend is dat zij de dossierinzage haar verantwoordelijkheid is en dat dit door haar geregeld had moeten worden.

**Klacht 5: De jeugdbeschermer vermeldt onjuistheden in mails naar moeder.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie leest op geen enkele manier de e-mail van de medewerker zoals klaagster die leest. Ook door de medewerker is helder uiteengezet dat er niet wordt gesuggereerd dat de medewerker klaagster en haar dochter al eens eerder samen heeft gezien.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig deelt het oordeel van de commissie en merkt over de aanbeveling en de gegrond verklaarde klacht het volgende op:

Klacht 3, aanbeveling: Samen Veilig behoort te regelen op welk moment cliënten in dit soort situaties een informatiepakket behoren te ontvangen. Dit ziet Samen Veilig als verbeterpunt en zal dit intern oppakken.

Klacht 4: Het faciliteren is de verantwoordelijkheid van Samen Veilig en zij gaat dit regelen.

## **Klacht KJU 2016/35 tegen Leger des Heils/Centrum Trompendaal**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is bij Trompendaal een bemiddelingstraject gestart, genaamd OVA (Ouders Voor Altijd) in het kader van een gerechtelijke procedure over de zorgregeling met haar ex-partner voor haar dochter. Daarbij zijn drie gesprekken tussen haar en haar ex-partner gevoerd onder leiding van een bemiddelaar van Trompendaal. Over de bejegening door deze medewerker alsmede over de wijze waarop het traject tot een eind is gekomen, heeft klaagster diverse klachten.

**Klacht 1** *De klachtencommissie heeft deze klacht niet ontvankelijk verklaard, nu deze niet begrijpelijk is en ook niet, nadat daartoe gelegenheid is geboden, door klaagster is verduidelijkt.*

**Klacht 2: De hulpverlener heeft een zeer domme opmerking gemaakt door tegen de ex van klaagster te zeggen dat hij buiten het zicht van klaagster en haar dochter tegen een hekje moest schoppen om zijn agressie kwijt te raken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat niet is komen vast te staan dat de opmerking van de medewerker tot strekking had om het uiten van agressie door de ex-partner te legitimeren of te bagatelliseren. Van het tegendeel getuigt ook het bijgevoegde gespreksverslag, waaruit een afkeuring van alle vormen van geweld in het bijzijn van dochter spreekt. Dat de medewerker een suggestie heeft gedaan over hoe te handelen indien de ex-partner onverhoopt toch niet in staat zou zijn om zijn agressie in te houden maakt dit niet anders.

**Klacht 3: Trompendaal heeft partijdig opgetreden door bij afbellen voor een gesprek met moeder te zeggen dat dit niet zomaar kan, terwijl afbellen door vader wel werd gehonoreerd**

*De Klachtencommissie Jeugd oordeelt deze klacht ongegrond.*

De Klachtencommissie overweegt dat blijkens de mailwisseling die is overgelegd, moeder bij de afmelding geen reden heeft genoemd waarom ze de afspraak afzegde. De e-mail die de medewerker daarop stuurt, met als strekking dat het OVA-traject niet vrijblijvend is, is wat scherp gesteld, zoals ook door de medewerker zelf erkend is, maar is - gelet op het feit dat er wachtlijsten bestaan voor OVA en met name nu klaagster zonder opgave van redenen slechts twee dagen van tevoren afzegde - geen onbegrijpelijke reactie en getuigt naar het oordeel van de commissie niet van partijdigheid van de medewerker. Dat in formele zin op klaagster geen verplichting rustte om de reden van afzegging te vermelden doet daaraan niet af, omdat het niet ongebruikelijk is om in een dergelijke situatie uit eigen beweging de reden aan te geven. Gezien de verdere mailwisseling ziet de commissie geen reden om uit te gaan van partijdigheid.

**Klacht 4: De afsluitingsbrief van de OVA was niet correct**

*De Klachtencommissie Jeugd oordeelt deze klacht ongegrond.*

Trompendaal heeft de omissies en onjuistheden in de eerdere versies van de brief naar behoren gecorrigeerd. De uiteindelijke, derde versie van de betreffende brief is in de ogen van klaagster een correcte weergave van de feiten.

**Klacht 5: Een OVA-medewerker is aanwezig geweest bij het gesprek tussen de gemeente en vader, ondanks het feit dat klaagster heeft gewezen op de onjuistheid hiervan**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat zij Trompendaal niet kan volgen in haar stelling dat het OVA-traject reeds formeel was afgerond, toen de medewerker met de ex-partner van klaagster bij de gemeente ging praten. Weliswaar zag het er naar uit dat de OVA mogelijk niet voortgezet zou kunnen worden, maar was van een formele en eenduidige afsluiting van het OVA-traject nog geen sprake. Nu nog sprake was van een lopend bemiddelingstraject, acht de commissie het onzorgvuldig dat de OVA-medewerker met de ex-partner van klaagster en een gemeenteambtenaar in gesprek is gegaan, omdat hiermee op zijn minst de schijn van partijdigheid werd gewekt.

**Klacht 6: Door Trompendaal is aangegeven dat klaagster Veilig Thuis zou hebben benaderd. Ook heeft Trompendaal zonder eerst klaagster hiervoor toestemming te vragen, informatie aan Veilig Thuis gegeven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

Uit mailcorrespondentie en het telefoongesprek dat klaagster met de medewerker van Trompendaal voerde, leidt de commissie af dat inderdaad informatie aan Veilig Thuis is verstrekt. Vast staat voorts dat klaagster hiervoor geen toestemming had gegeven. Zonder toestemming van klaagster stond het Trompendaal niet vrij deze informatie te vertrekken.

**Klacht 7: Trompendaal heeft geweigerd het gespreksverslag aan te passen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De klachtencommissie overweegt dat niet geweigerd is door de medewerker om het gespreksverslag aan te passen, maar dat zij niet toegekomen is aan het aanpassen van het verslag omdat uiteindelijk geen vervolgesprek meer heeft plaatsgevonden. Gelet op de status en de functie van deze verslagen, die primair bedoeld zijn voor intern gebruik en om eventuele afspraken met het oog op het op te stellen ouderschapsplan of eindverslag alvast te verwoorden en gelet op het feit dat het traject voortijdig is geëindigd, acht de commissie het niet onzorgvuldig of onredelijk dat de medewerker er niet toe is overgegaan om het gespreksverslag aan te passen in de door klaagster gewenste zin.

**Reactie Leger des Heils:** Het Leger des Heils accepteert de uitspraak van de commissie en zal verbetermaatregelen treffen. Over de gegrond verklaarde klachten 5 en 6 wordt oa nog opgemerkt: Klacht 5: De maatregelen zullen er op gericht zijn te voorkomen dat in de toekomst onduidelijkheid kan bestaan in de einddatum van een OVA-traject. Wanneer een verzoek van de gemeente ligt om tijdens of aan het eind van een OVA-traject deel te nemen aan een gesprek, dan zal het Leger des Heils alleen deelnemen als alle partijen zijn geïnformeerd dat het traject is beëindigd en beide ouders geïnformeerd zijn over het voornemen van het Leger des Heils om deel te nemen aan het gesprek. Privacygevoelige informatie over de afwezige ouder zal niet met de gemeente of (ex) partner worden gedeeld.

Klacht 6: Tijdens de hoorzitting van de commissie was de leidinggevende met vakantie, waardoor onvoldoende duidelijk is gemaakt dat er geen informatie aan Veilig Thuis is verstrekt door Trompendaal. Er is gebeld naar Veilig Thuis om te vragen de vermeende informatie over klaagster uit het systeem te halen, maar toen bleek dat er geen informatie over klaagster bij Veilig Thuis bekend was. Er is dus inhoudelijk geen informatie aan Veilig Thuis gegeven over klaagster.

Het Leger des Heils is van mening dat er fouten zijn gemaakt in de afhandeling van de klachten en dat er onzorgvuldig is gehandeld. Intern is niet goed onderzocht wat er nu daadwerkelijk is gebeurd. Dit heeft geleid tot het veroorzaken van ruis naar klaagster en tot het onjuist handelen op klachten (bellen naar Veilig Thuis). De procedure in de klachtafhandeling zal verder worden aangescherpt: (in)formele klachten worden niet meer individueel afgehandeld en er wordt pas op een klacht gehandeld nadat alle informatie rondom het hulpverleningstraject is verzameld, zodat op basis daarvan een reactie kan worden geformuleerd.

## **Klacht KJU 2016/36 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van een dochter. De ouders zijn gescheiden. In 2013 is een OTS uitgesproken. Klager heeft een beperkte begeleide omgang met zijn dochter. Nadat hij bij verschillende gelegenheden in gesprek is geweest met Samen Veilig over klachten betreffende de uitvoering van de OTS, legt hij zijn klachten aan de commissie voor. Klager wordt ondersteund door het AKJ.

### **Klacht 1: Samen Veilig heeft onvoldoende inspanningen verricht om de al jarenlang bestaande begeleide omgang om te buigen naar onbegeleide omgang.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De commissie heeft, waar het gaat om de beoordeling van feitelijk hulpverleningsbeleid, de bevoegdheid tot marginale toetsing. Dat wil zeggen dat de commissie dient en wenst te respecteren dat een instelling afwegingen maakt op grond van informatie, deskundigheid en overige inzichten waar de commissie niet over beschikt. Wat deze klacht betreft leest de commissie in alle voorgelegde beschikkingen dat het contact tussen klager en dochter goed verloopt en dat de omgang in de toekomst mogelijk kan worden uitgebreid. Samen Veilig geeft aan niet tot uitbreiding te zijn overgegaan omdat de communicatie tussen de ouders niet is verbeterd, omdat het meisje aangeeft de situatie zoals die is goed te vinden en omdat klager niet meewerkt aan het vergroten van het inzicht in zijn behandeling bij de GGZ, waardoor er geen goede inschatting van risico's kan worden gemaakt. De wenselijkheid van (het onderzoeken van) uitbreiding is vanaf 2014 expliciet aanwezig, maar hierop is geen plan geschreven of traject ingezet. Ook is nergens aangegeven dat dit onderzoek niet mogelijk zou zijn in dit geval. Dat Samen Veilig graag meer inzicht zou wensen te verkrijgen in de behandeling van klager is op zichzelf niet onbegrijpelijk, maar kan een onderzoek naar de mogelijkheden van verruiming van de omgang niet in de weg staan. Zo zegt de Raad voor de Kinderbescherming, zoals weergegeven in de beschikking van 12 mei 2016, dat het er als zodanig niet toe doet of klager een waanstoornis heeft. Wat onderzocht moet worden is of hij in staat is om goed contact met zijn dochter te hebben.

### **Klacht 2: Samen Veilig is nalatig geweest in het inzetten van de (toegezegde) speciale (v)echtscheidingsmethodiek.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De commissie oordeelt uit de stukken en het verhandelde ter zitting dat Samen Veilig kennelijk al voor de zitting van november 2014 wist dat in deze zaak niet aan de voorwaarden voor de inzet van vechtscheidingsmethodiek werd voldaan, daarover niet heeft gecommuniceerd ter zitting en evenmin naderhand met de ouders en dat de betrokken gezinsvoogden de ouders onvoldoende op hun eigen verantwoordelijkheden in dezen hebben aangesproken. Hierdoor is geen recht gedaan aan het advies van de kinderrechter en heeft klager ten onrechte lange tijd kunnen denken dat er aan de voorwaarden voor het verruimen van de omgang gewerkt werd of zou gaan worden. Dat de gezinsvoogden zich hebben ingespannen om het meest haalbare resultaat te bereiken doet hieraan niet af.

### **Klacht 3: Samen Veilig heeft onzorgvuldig gehandeld door klager onvoldoende te informeren over de ontwikkelingen van zijn dochter.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat de handelswijze van Samen Veilig in dezen niet onzorgvuldig kan worden genoemd. Het ter discussie stellen van de verlenging van de OTS moet altijd aan de orde zijn en is helder onderbouwd. Dat de verantwoordelijkheid voor het informeren van klager bij de moeder ligt is in zijn algemeenheid het uitgangspunt en is in dit geval daarenboven schriftelijk vastgelegd.

### **Klacht 4: Samen Veilig is nalatig geweest in het informeren van klager over het proces van een OTS naar hulpverlening in het vrijwillige kader.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

Klager heeft tijdens een klachtgesprek te horen gekregen dat er al verregaande afspraken waren gemaakt tussen Samen Veilig en het wijkteam over overdracht van het dossier. Het was hem bekend dat er een overgang naar hulp in vrijwillig kader plaats zou gaan vinden. In november 2015 had de kinderrechter hiervan melding gemaakt, waarbij vast is gelegd dat het van belang is dat afspraken daaromtrent goed zouden worden vastgelegd. In de werkelijkheid is klager geconfronteerd met het feit dat er al een telefonische overdracht heeft plaatsgevonden en dat er al een afspraak met zijn dochter was gemaakt. De commissie oordeelt deze klacht gegrond nu Samen Veilig heeft aangegeven het klachtgesprek ten onrechte gebruikt te hebben om klager te informeren en geen bewijs kon leveren voor het huisbezoek dat bij klager zou zijn afgelegd om hem te informeren vooraf aan het klachtgesprek. Dat de reeds gemaakt afspraak met de dochter is uitgesteld om eerst klager bij de



gang van zaken te betrekken is zorgvuldig, maar neemt de grond onder de klacht niet weg.

**Klacht 5: Samen Veilig is onzorgvuldig geweest in het nemen van besluiten (met betrekking tot de omgang) zonder daar klager bij te betrekken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat klager onvoldoende heeft kunnen onderbouwen dat de inhoud van het contactjournaal, waarin de gezinsvoogd toestemming vraagt en krijgt om zijn dochter te informeren over de opname, niet op waarheid berust. Voor het overige is de klacht te algemeen geformuleerd om tot beoordeling van gegrondheid te komen.

**Klacht 6: Samen Veilig is nalatig geweest in het betrekken van klager bij school.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

De commissie oordeelt deze klacht over nalatigheid gegrond. Samen Veilig heeft over de kern van de klacht geen verweer gevoerd en excuses aangeboden voor de geconstateerde nalatigheid.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de commissie en merkt over de gegrond verklaarde klachten onder meer op:

Klacht 1: Voor Samen Veilig is het moeilijk terug te halen waarom de gezinsvoogden bepaalde acties niet hebben gedaan of niet hebben gerealiseerd, beiden zijn niet meer werkzaam bij Samen Veilig. Samen Veilig erkent dat er naar een alternatief had moeten worden gekeken. Samen Veilig betreurt het dat nu uit de stukken niet blijkt en met betrokkenen niet meer kan worden besproken wat er overwogen en geprobeerd is, zij geen verbetermaatregelen kan voorstellen.

Klacht 2: Gebleken is dat voor klager onvoldoende duidelijk is gemaakt door de gezinsvoogden wat van hem verwacht werd en wat hij kon verwachten. Dit heeft onnodige ruis veroorzaakt en niet bijgedragen aan een open communicatie en samenwerkingsrelatie. Samen Veilig betreurt dit; de teammanager zal het belang van verwachtingsmanagement naar cliënten in het eerst volgende afdelingsoverleg met de medewerkers van de regio onder de aandacht brengen.

Klacht 4: Samen Veilig stelt dat het zorgvuldiger was geweest het gesprek over het informeren van klager over overdracht naar het wijkteam vooraf aan het klachtgesprek te laten plaatsvinden en niet te combineren. Samen Veilig biedt hiervoor haar excuses aan.

Klacht 6; Samen Veilig heeft geconstateerd dat deze actie is blijven liggen en betreurt deze onzorgvuldigheid zeer en biedt klager hiervoor haar excuses aan.

## **Klacht KJU 2016/39 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is ten tijde van de hoorzitting net 18 jaar. Tot haar 18<sup>de</sup> verbleef zij in een gesloten groep, op basis van een machtiging. Zij heeft verschillende keren aanvaringen gehad met de medewerkers van Samen Veilig waarmee zij te maken had. Nu zij terugkijkt op de plaatsingen zijn er twee zaken die zij voor wil leggen aan de klachtencommissie. Klaagster wordt ondersteund door het AKJ.

### **Klacht 1: In de laatste maanden van de gesloten plaatsing is er onvoldoende actie ondernomen door Samen Veilig om haar te laten oefenen met verlof.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

Klaagster legt in de klachtbrief uit dat zij, in een periode waarin ze van de instelling waar ze verbleef was weggelopen, haar gezinsvoogd per WhatsApp heeft bedreigd. Toen ze eenmaal was opgepakt en teruggebracht mocht ze twee weken niet op verlof. Omdat haar gezinsvoogd vier weken met vakantie ging en daarna eerst een gesprek wilde vanwege de bedreiging, heeft ze pas eind april haar eerste verlof mogen hebben. Omdat ze op 3 maanden later 18 jaar zou worden en de instelling zou verlaten waren haar mogelijkheden om zich op de zelfstandige situatie voor te bereiden buiten de instelling zeer beperkt geworden. Ter zitting vertelt klaagster, die inmiddels enige weken buiten de instelling verblijft, dat ze ook binnen de instelling onvoldoende is voorbereid. Zij werd door de groepsleiding naar Samen Veilig verwezen met vragen over haar verlof. Achteraf gezien had zij langer in de instelling willen blijven om zich goed voor te bereiden. Zo wist zij tot haar 18<sup>de</sup> verjaardag niet wat een DIGID was, waardoor ze direct onnodige moeilijkheden kreeg bij het aanvragen van financiële ondersteuning etc. Ook de zorgverzekering blijkt niet tijdig te zijn geregeld.

De commissie constateert dat er onduidelijkheid bestaat over de taakverdeling tussen de opnemende instelling en de plaatsende instantie wat betreft verlof en het regelen van praktische zaken ter voorbereiding van zelfstandigheid. De commissie vat deze klacht op als een klacht over het onvoldoende voorbereiden van een gesloten geplaatste jongere op zelfstandigheid. Zoals ter zitting ook aangegeven door Samen Veilig ligt bij hen de taak om te bewaken dat het noodzakelijke is

gedaan aan voorbereiding van het bereiken van de leeftijd van 18 jaar c.q. het verlaten van de instelling richting zelfstandigheid. Hierin is Samen Veilig, naar het oordeel van de commissie, tekort geschoten.

#### **Aanbevolen maatregel**

De klachtencommissie beveelt Samen Veilig aan een protocol op te stellen, eventueel naar analogie van het protocol in voogdijzaken, waaruit voor iedereen duidelijk valt op te maken welke zaken geregeld dan wel besproken moeten zijn wanneer een onder toezicht gestelde jeugdige de leeftijd van 18 jaar bereikt c.q. zelfstandig gaat wonen na een (al dan niet gesloten) plaatsing. Daarbij is het met name van belang dat de verantwoordelijkheden van Samen Veilig resp. eventuele opnemende voorzieningen helder worden vastgelegd.

#### **Klacht 2: De jeugdbeschermer heeft klaagster onvoldoende serieus genomen toen zij vertelde over seksueel grensoverschrijdend gedrag van groepsgenoten. Zij had haar naar een andere groep moeten overplaatsen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De commissie oordeelt dat het Samen Veilig niet verweten kan worden klaagster in een onveilige situatie te hebben gehouden als men geen weet had van de achtergrond van haar wens om elders te worden geplaatst. Omdat hetgeen is besproken op de zitting noch de aangeleverde stukken duidelijkheid geeft over de vraag of Samen Veilig ten tijde van de plaatsing weet kon hebben van het seksueel grensoverschrijdende gedrag ten opzichte van klaagster oordeelt de commissie de klacht, dat zij niet uit deze onveilige situatie is gehaald, ongegrond. Voor zover de klacht stelt dat Samen Veilig de melding door klaagster van seksueel grensoverschrijdend gedrag serieuzer had dienen te nemen oordeelt de commissie de klacht echter gegrond. Zoals Samen Veilig ter zitting ook heeft aangegeven lag op dit punt een taak bij Samen Veilig, zowel richting de leefgroep als richting klaagster zelf. Deze overwegingen maken deze klacht gedeeltelijk gegrond.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in het oordeel van de klachtencommissie en merkt op:

Klacht 1: De aanbevolen maatregel om een protocol op te stellen over welke zaken geregeld dan wel besproken moeten zijn wanneer een onder toezicht gestelde jeugdige leeftijd van 18 jaar bereikt, c.q. zelfstandig gaat wonen, wordt besproken in de beleidsvergadering van het betreffende SAVE-team en zal worden meegenomen in de jaarlijkse evaluatie en analyse van de klachten.

Klacht 2: Samen Veilig wil nogmaals uitspreken het te betreuren dat de signalen die wel zijn afgegeven onvoldoende zijn opgepakt. Gezien de ernst van het onderwerp en de impact op het persoonlijke leven hebben wij dit onderwerp teambreed weer op de agenda gezet van de beleidsvergadering. Tevens zal dit onderwerp worden besproken in het regionale MT van Samen Veilig Flevoland.

## **Klacht KJU 2016/41 tegen Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klagers zijn de ouders van twee dochters. Naar aanleiding van een zorgmelding over één van de dochters, bezoeken twee medewerkers van Veilig Thuis samen met de dochter, moeder. Dochter vertelt moeder dan dat ze uit huis wil. Over onder andere de manier waarop dit bezoek heeft plaatsgevonden hebben klagers meerdere klachten.

### **Klacht 1: De medewerkers van Veilig Thuis hebben zich onprofessioneel gedragen doordat zij niet hebben kunnen aantonen namens welke instelling zij kwamen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat niet door klaagster is aangetoond dat de medewerkers niet hebben vermeld bij hun komst voor welke instelling zij werkten. Dat maakt deze klacht ongegrond. Gezien de impact die een dergelijk bezoek op mensen heeft en de mogelijkheid dat ouders niet alle informatie meteen op kunnen nemen, beveelt de commissie Veilig Thuis aan om bij een dergelijk bezoek altijd een folder of een zo veel mogelijk op de situatie toegespitste brief achter te laten, waar in aangegeven staat welke afdeling van Samen Veilig een bezoek heeft afgelegd en welke situatie van toepassing was, met de daarbij behorende rechten en plichten.

#### **Aanbeveling:**

De commissie beveelt Veilig Thuis aan om bij een crisisinterventie of anderszins onverwacht bezoek altijd een folder of een zo veel mogelijk op de situatie toegespitste brief achter te laten, waar in aangegeven staat welke afdeling van Samen Veilig een bezoek heeft afgelegd en welke situatie van

toepassing was, met de daarbij behorende rechten en plichten.

**Klacht 2: Veilig Thuis is onzorgvuldig en onvolledig geweest in het benoemen van de exacte noodzaak van de spoed uithuisplaatsing.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat is gebleken dat het verhaal van dochter, 16 jaar oud, leidend is geweest voor het optreden van het Crisisteam van Veilig Thuis. Het bezoek dat de medewerkers van het Crisisteam aan moeder brachten had, zo is ter zitting gebleken, het doel om moeder duidelijk te maken dat de dochter niet meer naar huis wilde en een time-out nodig had. De medewerkers van het Crisisteam hadden tot taak om dochter te steunen bij dit gesprek. Er was dus ook geen sprake van een spoed uithuisplaatsing met alle daaraan gekoppelde besluiten. Dit alles lijkt op de bewuste middag onvoldoende aan moeder duidelijk gemaakt te zijn. Het is de commissie wel gebleken dat een poging is gedaan om aan moeder uit te leggen waarom dochter weg wilde. Hierbij is het heel goed mogelijk dat er in de ogen van moeder verschillende, voor haar onduidelijke redenen zijn genoemd, die later in de rapportage niet meer terug te vinden waren voor haar. Ook is gebleken dat bij het bezoek nog aan de orde is geweest of dochter mogelijk naar een bekend adres (oma of vriendin van moeder) zou gaan (zie ook klacht 5) en is ook door de medewerkers meteen bekeken of de situatie inderdaad zo onveilig was als door het Aanmeldteam was aangegeven (zie ook klacht 7). De medewerkers zijn met de dochter ruim twee uur bij moeder geweest om het bezoek goed te laten verlopen. De commissie heeft niet kunnen constateren dat de medewerkers de exacte noodzaak van het niet meer thuis willen wonen van dochter niet zouden hebben benoemd.

**Klacht 3: Ouders verwijten de medewerkers van Veilig Thuis dat zij onfatsoenlijk zijn geweest ten tijde van de uithuisplaatsing.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat niet is aangetoond dat er sprake zou zijn geweest van onfatsoenlijk gedrag van de medewerkers van Veilig Thuis. Van intimidatie is niet gebleken, het behoort tot de taak van Veilig Thuis om indien nodig contact op te nemen met de Raad voor de Kinderbescherming of daar van melding te doen aan cliënten. Ook is niet aangetoond dat er sprake was van fysiek contact met de vriendin van moeder of dat er onvoldoende gelegenheid is gegeven om afscheid te nemen.

**Klacht 4: Veilig Thuis heeft onzorgvuldig onderzoek uitgevoerd doordat zij, zonder bij andere partijen te informeren, over zijn gegaan tot een spoed uithuisplaatsing.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat door Veilig Thuis voldoende is uiteengezet waarom onderzoek vooraf of een gesprek met de ouders vooraf niet mogelijk was. Dat maakt deze klacht ongegrond. Wel wil de commissie, net als bij klacht 2 aangegeven dat ook hier een heldere communicatie over het doel van de crisisinterventie mogelijk veel had uitgemaakt in de beleving van ouders.

**Klacht 5: Veilig Thuis heeft te weinig ondernomen om opties voor opvang binnen het netwerk te onderzoeken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat Veilig Thuis als uitgangspunt de wens van de 16 jarige dochter heeft genomen en dat zij niet binnen het netwerk opgevangen wilde worden.

**Klacht 6: Veilig Thuis heeft te weinig ondernomen door onvolledig te reageren op de verzoeken van ouders om de adresgegevens van verblijfplaats van dochter te verstrekken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Moeder heeft meerdere malen bij de medewerkers van Veilig Thuis mondeling gevraagd om de verblijfplaats van haar dochter. Veilig Thuis stelt dat door ouders niet gevraagd is naar de verblijfplaats van dochter. De commissie overweegt dat zij niet heeft kunnen achterhalen of wel of niet gevraagd is door klagers naar het (post)-adres van dochter en oordeelt daarom deze klacht ongegrond.

**Klacht 7: Veilig Thuis heeft onzorgvuldig gerapporteerd, door een conclusie te trekken zonder deze met feiten te onderbouwen en in de weging de veiligheid onvoldoende te onderbouwen. Veilig Thuis heeft bovendien onzorgvuldig gerapporteerd door een feitelijke onjuistheid op te schrijven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

Veilig Thuis stelt dat wat in de rapportage staat, namelijk dat er sprake is van structurele onveiligheid in de vorm van verwaarlozing en depressieve gevoelens van het meisje, geen eindconclusie is, maar een samenvatting van de aanmeldgegevens. De klachtencommissie overweegt dat uit de rapportage niet blijkt dat de daar genoemde inschatting van de veiligheid voorlopige conclusies zijn op basis van de aanmeldgegevens. Dit had veel duidelijker uit de rapportage naar voren moeten komen. Eveneens had, zoals ook door de medewerker van Veilig Thuis ter zitting is aangegeven, de hernieuwde beoordeling van de veiligheid in de rapportage behoren te staan. Nu dit niet is gebeurd, oordeelt de commissie dit onzorgvuldig. De commissie constateert dat het rapport van Veilig Thuis op deze punten

onvolledig is en beveelt Veilig Thuis aan het rapport op deze onderdelen aan te passen en ook in de toekomst er zorg voor te dragen dat duidelijk uit de rapportage blijkt welke beoordeling van wie afkomstig is, of deze al dan niet voorlopig is en hoe de beoordeling van het Crisisteam zelf luidt. Voorts is de klacht gegrond omdat de feitelijke situatie over vader en de weekenden onjuist in de rapportage staat, zoals ook door Veilig Thuis is erkend.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig deelt het oordeel van de commissie en merkt op:

Klacht 1 Aanbeveling: Het advies om bij een huisbezoek een folder achter te laten wordt opgevolgd. Samen Veilig is intern in overleg om een informatiepakketje samen te stellen wat bij een huisbezoek achtergelaten kan worden.

Klacht 7: Samen Veilig volgt het advies van de commissie op en zal in het concrete geval correcties aanbrengen zodat duidelijk wordt van wie welke informatie afkomstig is. Ook de veiligheidsbeoordeling zal daarin correct worden weergegeven. Het is geen goede zaak dat de rapportage verwarring bij cliënten oproept. Dit onderwerp zal geagendeerd worden op het managementoverleg van Veilig Thuis. Naar aanleiding van deze klacht gaat Samen Veilig de rapportage bekijken en de mogelijkheid onderzoeken of verbetering mogelijk is om onduidelijkheid bij cliënten te voorkomen. Tevens wordt besproken hoe bij de medewerkers onder de aandacht gebracht kan worden dat zij duidelijk omschrijven van wie de rapportage afkomstig is.

Samen Veilig maakt nogmaals excuses voor het opschrijven van een onjuistheid.

## **Klachten KJU 2016/44 en 16/48 tegen Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van vier kinderen. Zij is gescheiden van de vaders. Drie van de vier kinderen zijn onder toezicht gesteld. In februari 2016 heeft een hoorzitting plaatsgevonden naar aanleiding van klachten over (handhaven van) de vastgestelde omgangsregeling door Samen Veilig (2015/30). Klaagster heeft over besluiten en bejegening na deze zitting opnieuw klachten ingediend bij de klachtencommissie. Deze klachten zijn gezamenlijk behandeld.

**Klacht 1 (2016/44): Samen Veilig gebruikt enkel observaties van vader en neemt ze voor waar aan en gebruikt ze vervolgens als argument om de omgang van klaagster met haar zoontje niet uit te breiden. De observaties van klaagster weerspreken vaders observaties, zij wordt echter niet geloofd.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat Samen Veilig heeft aangetoond niet enkel op observaties van de vader af te zijn gegaan bij het nemen van een besluit over de omgang. Meerdere bronnen zijn gebruikt en meerdere aspecten zijn gewogen, ook de observaties van klaagster. Dit komt onder andere tot uiting in het (ingekorte) verslag van de gezinsvoogd ter zake.

**Klacht 2 (2016/44): Samen Veilig geeft een verkeerde voorstelling van zaken bij het noemen van een voorbeeld van een incident bij moeder om hun argumentatie dat haar activiteitenpatroon risico's met zich meebrengt te ondersteunen. Er wordt hierin iets aangedikt.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie heeft begrepen dat Samen Veilig nog steeds onvoldoende zicht heeft op de leefsituatie van de kinderen bij beide ouders en hun respectievelijke opvoedingsvaardigheden. De klachtencommissie waardeert de inzet van beide ter zitting aanwezige partijen om hierin verandering te brengen. De klacht dat de onderbouwing van de stelling dat klaagsters activiteitenpatroon risico's met zich meebrengt ondeugdelijk is, oordeelt de commissie evenwel gegrond omdat één voorbeeld (waarover bovendien nog de nodige discussie bestaat) niet volstaat om een patroon aan te nemen.

**Klacht 3 (2016/44): Jeugdzorg had de argumenten om de omgang tussen klaagster en haar zoontje niet uit te breiden al moeten noemen in het verweerschrift voor de klachtencommissieprocedure zodat deze mee hadden kunnen worden genomen in de uitspraak van de klachtencommissie.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De Klachtencommissie oordeelt dat het weliswaar onwenselijk is om belangrijke argumenten voor beleid richting klagers niet te benoemen in een dergelijk verweerschrift, maar dat aangeklaagde instellingen zelf de wijze waarop zij verweer wensen te voeren mogen bepalen.

**Klacht 4 (2016/44): Samen Veilig houdt in de omgangsregeling geen rekening met het zorgpunt dat de voorgestelde omgangsregeling voor haar zoon geen rustdag kent.**

*Deze klacht is ter zitting ingetrokken door klaagster.*

Na overleg heeft klagster besloten deze klacht in te trekken. Ter zitting bleek dat dit punt beter opgepakt kan worden tijdens constructieve gesprekken omtrent de toekomst en dat daarvoor ook ruimte bestaat bij partijen.

**Klacht 5 (2016/48): Samen Veilig had klagster een inhoudelijke reactie moeten geven op haar vragen zodat zij haar communicatie naar de vader van haar kinderen kan verbeteren indien zij niet goed communiceert.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

Ter zitting blijkt dat Samen Veilig inmiddels een antwoord aan klagster heeft doen toekomen op haar vraag. Klagster meldt dat zij over dit antwoord weer een schriftelijke klacht heeft ingediend. Naar aanleiding hiervan heeft de teammanager van Samen Veilig aangegeven graag met klagster over deze klachten in gesprek te gaan. Klagster wil dit gesprek aangaan. Ter zitting wordt afgesproken dat de klachtencommissie de (nieuwe) klacht niet verder in behandeling neemt, tenzij klagster hier naderhand op terug komt. De commissie oordeelt de klacht dat Samen Veilig ten onrechte niet tijdig (maar eerst na indiening van de klacht) een inhoudelijk antwoord aan klagster heeft gegeven op haar vraag gegrond. Samen Veilig heeft hiervoor excuses aangeboden.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de commissie en merkt op: Klacht 2: Samen Veilig zal in het vervolg gewogen besluitvorming nog nadrukkelijker in haar rapportages naar voren brengen.

## **Klacht KJU 2016/45 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van twee dochters die sinds begin 2015 onder toezicht staan. Tussen klager en Samen Veilig hebben al meerdere klachtgesprekken plaatsgevonden.

**Klacht 1: Samen Veilig heeft zich ten onrechte onvoldoende ingespannen om het contact tussen klager en zijn dochters in stand te houden, waardoor er nu helemaal geen contact meer is met zijn dochters.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond*

De commissie constateert allereerst dat zowel klager als Samen Veilig zich inzetten om beweging te krijgen in de vastgelopen situatie wat betreft de omgang. Na het vastlopen van de omgang en de brief van de ene dochter aan haar vader leek de enige ingang voor vervolg van de omgang te bestaan uit de gesprekken tussen de medewerker van Samen Veilig en de dochter(s), die ook plaats hebben gevonden. De commissie is van oordeel dat Samen Veilig er van uit mocht gaan dat klager nog steeds op het standpunt stond dat het initiatief tot hervatting van contact van de dochters uit diende te gaan. In zoverre oordeelt de commissie de klacht dat Samen Veilig te weinig heeft ondernomen dan ook ongegrond. De commissie komt echter tot een ander oordeel waar het de periode na de OTS-verlenging betreft, daar de rechter stelt dat er de komende periode zicht dient te komen op de (on)mogelijkheden van omgang tussen vader en de kinderen. Dat klager hiervan ten tijde van de hoorzitting nog niets heeft kunnen merken maakt de klacht naar het oordeel van de commissie gedeeltelijk gegrond.

**Klacht 2: De gezinsvoogd van Samen Veilig neemt klager ten onrechte onvoldoende serieus in zijn zorgen omtrent zijn dochters.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie stelt ook bij deze klacht met waardering vast dat partijen bereidheid tonen om verandering te krijgen in de vastgelopen situatie, waarbij er geen communicatie is tussen de ouders. Wat betreft de zorgen van klager die bestaan uit de persoon van de huidige partner van de moeder en door klager vastgestelde eigenschappen van de moeder en haar familie, oordeelt de commissie dat Samen Veilig datgene heeft gedaan dat passend is bij haar wettelijke taken en bevoegdheden, namelijk het welzijn en de ontwikkeling van de kinderen onderzoeken en blijven volgen. Samen Veilig heeft er voorts blijk van gegeven de zorgen van klager serieus te nemen door meerdere gesprekken hierover aan te gaan en aan klager uit te leggen waaruit de taak van Samen Veilig bestaat, welke bevoegdheden de instelling heeft en waar de grenzen liggen.

**Klacht 3: Klager is ten onrechte onheus bejegend in de contacten met Samen Veilig en klager voelt zich hierdoor misleid.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt de klacht over de eerste gezinsvoogd ongegrond omdat deze gezinsvoogd niet meer bij Samen Veilig werkt en de specifieke gedragingen waar de klacht betrekking op heeft alleen



door deze persoon zouden kunnen worden toegelicht. De klacht over de bijdrage van een medewerker van Samen Veilig tijdens de zitting over informatieplicht van de moeder jegens klager oordeelt de commissie ongegrond omdat Samen Veilig was opgeroepen om te verschijnen en vervolgens gevraagd werd een mening te geven over de invulling van het informatierecht in de situatie van klager en zijn ex-vrouw. Naar het oordeel van de commissie is niet naar voren gekomen uit de stukken of de toelichtingen ter zitting dat de medewerker dit gedaan heeft op een wijze die als onheus jegens klager gezien moet worden.

**Klacht 4: De gezinsvoogd lijkt partijdig omdat zij klagers zorgen onvoldoende serieus neemt. Klager vertelt dat zijn dochters door de moeder geïnstrueerd worden om op zijn computer privégegevens te bekijken van klager en dat één van hen geïnstrueerd wordt om een brief aan klager te schrijven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

Samen Veilig heeft als taak het welzijn van kinderen te onderzoeken en te bewaken en alles te doen wat nodig is om hun welzijn te bevorderen wanneer deze wordt bedreigd. Samen Veilig gaat daarbij uit van onderzoek en eigen waarneming en hanteert algemeen erkende normen. Het past daarbij naar het oordeel van de commissie wel dat Samen Veilig wijst op mogelijk nadelige gevolgen van strijd tussen ouders en niet dat Samen Veilig verwijten van partijen jegens elkaar op hun waarheidsgehalte onderzoekt.

**Klacht 5: Klager heeft geen toestemming verleend aan de moeder om met hun dochters naar het buitenland op vakantie te gaan. Klager wil voor de toekomst ook geen toestemming verlenen en wil daarin de steun van de gezinsvoogd.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond*

Samen Veilig stelt in haar verweer niet in de positie te zijn om al dan niet toestemming te geven voor de vakantiebestemming. Recent heeft de rechter besloten dat de moeder klager moet informeren over vakantieperiodes, maar dat zij de bestemming niet hoeft te vermelden. Toestemming hoeft zij slechts te vragen wanneer zij met de kinderen een vliegreis wenst te gaan maken. De commissie sluit daarbij aan. Het is niet aan Samen Veilig om toestemming te geven voor vakantiebestemmingen. De steun van de gezinsvoogd kan daar dan ook niet uit bestaan.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de 5 klachten. Ter zitting zijn afspraken gemaakt ten aanzien van de gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht.

## **Klacht KJU 2016/49 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klagers zijn ouders van een meisje van 6. In november 2015 heeft Veilig Thuis hen benaderd omdat de ouders van een vriendinnetje van hun dochter het vermoeden hadden geuit dat de vader seksuele handelingen had verricht bij, met of in aanwezigheid van hun dochter.

Veilig Thuis is diezelfde dag gestart met een onderzoek. Klagers hebben tijdens en na afloop van het onderzoek vragen en klachten gehad over (de werkwijze van) Veilig Thuis. De ouders hebben hun ouders gemachtigd hen tijdens de hoorzitting te vertegenwoordigen.

**Klacht 1: Klagers verwijten Veilig Thuis dat er geen inzicht is gegeven in haar werkwijze.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond*

Klagers hebben op de dag dat het onderzoek startte gevraagd naar het protocol waarop het onderzoek was gebaseerd. Van de medewerkers van Veilig Thuis kregen zij als antwoord dat ze dit op de site van Samen Veilig konden vinden, waar het niet te vinden bleek. Tijdens het eerste klachtgesprek hoorden zij van de teammanager dat er een landelijk protocol bestaat voor het werk van Veilig Thuis maar dat de werkprocessen per regio kunnen verschillen. Inzicht in de werkwijze van Veilig Thuis Utrecht hebben zij niet gekregen. Klagers zijn met de vraag blijven zitten waar de regie van het hele proces lag. De commissie oordeelt deze klacht gegrond. Er bestaat een landelijk protocol, maar dit is niet op of via de website van Samen Veilig Midden-Nederland beschikbaar. Weliswaar staan op deze website de uitgangspunten en de globale werkwijze beschreven, maar er wordt geen melding gemaakt van het landelijk handelingsprotocol dat – zo blijkt ter zitting – via de website van de VNG beschikbaar is.

**Klacht 2: Klagers verwijten Veilig Thuis dat zij diverse afspraken niet zijn nagekomen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond*

Klagers onderbouwen deze klacht met drie voorbeelden:

1. Betreffende contacten met de teamleider.

A. Op 27 januari 2016 was de teamleider niet bereikbaar. Gemeld werd dat zij eind van die week terug zou bellen. Toen dat niet gebeurde hebben klagers op 18 februari weer gebeld. Men zou een notitie achterlaten. Op 23 februari bellen klagers weer. Er werd een afspraak gemaakt voor 3 maart, die werd later verschoven naar 17 maart.

B. Op 13 mei 2016 verzochten klagers per mail om inzage in het volledige dossier. Dit verzoek herhaalden ze op 20 mei en 14 juni. Op 15 juni antwoordde de teamleider. In dit bericht legt zij uit dat er behalve het bij klagers bekende onderzoeksrapport geen rapportage in het dossier aanwezig is en vraagt zij klagers wat zij van inzage verwachten.

2. Klagers hebben op 17 maart en op 14 april 2016 gesprekken gehad bij Veilig Thuis, naar aanleiding van vragen en klachten. Zij gingen er van uit dat hiervan verslagen zouden worden gemaakt, of tenminste aantekeningen. Verslagen hebben zij echter niet ontvangen en van de gemaakte afspraken nagenoeg niets teruggezien in de rapportage. Op 14 april werd afgesproken een pagina met aanpassingen toe te voegen. Dit is niet gebeurd.

3. Bij de eerste rapportage hebben klagers de Veiligheidschecklist SAVE gezien. Deze zou in een later stadium worden aangepast, maar klagers hebben deze lijst naderhand niet meer te zien gekregen.

1. De commissie oordeelt het eerste klachtonderdeel gegrond; het verweer bij onderdeel A. is weliswaar begrijpelijk, maar de beslissing om vanwege deze reden niet terug te bellen (waar dit wel was toegezegd) had aan klagers kunnen en moeten worden meegedeeld.

Voor onderdeel B. heeft Veilig Thuis excuses aangeboden, dit heeft inderdaad te veel tijd gekost.

2. Het tweede klachtonderdeel oordeelt de commissie ongegrond. Vast is komen staan dat Veilig Thuis in dezen conform het instellingsbeleid heeft gehandeld. Het verdient wel aanbeveling kennis over dit beleid, zowel ten aanzien van de status van gesprekken als ten aanzien van het wijzigen van rapportages, bij cliënten te checken wanneer gesprekken over rapportage aan de orde zijn en zo nodig nadere informatie te verstrekken.

3. Het derde klachtonderdeel acht de commissie ongegrond. Veilig Thuis heeft de veiligheidschecklist weliswaar ten onrechte naar klagers meegestuurd, maar heeft hen vervolgens uitgelegd dat dit een vergissing was en de checklist alleen voor intern gebruik was bestemd.

### **Klacht 3: Klagers verwijten Veilig Thuis dat zij een ondeugdelijke rapportage hebben opgesteld.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie betreft bij haar oordeel het feit dat klagers de mogelijkheid hebben gehad om hun bezwaren tegen de rapportage kenbaar te maken, welke ook deels door Veilig Thuis in de definitieve versie van de rapportage zijn meegenomen. Daarbij heeft Veilig Thuis de nodige inspanningen geleverd om klagers in dezen serieus te nemen middels gesprekken en het doorvoeren van wijzigingen. Ter zitting wordt duidelijk dat de meeste onjuistheden inmiddels zijn aangepast. Gelet op deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat van onzorgvuldig handelen door Veilig Thuis geen sprake is.

### **Klacht 4: Klagers verwijten Veilig Thuis weinig transparant te zijn wat betreft het verstrekken van inzicht in het Veilig Thuis dossier.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond*

De commissie merkt op dat ook ter zitting de gedachten over (verwachtingen ten aanzien van de inhoud van) het dossier en de wijze van verstrekking (inzage) tussen klagers en Veilig Thuis blijken te verschillen. Ten aanzien van de klacht oordeelt de commissie dat Veilig Thuis onvoldoende transparant is geweest over wat wel en wat niet tot het dossier behoort en over hoe dossierstukken tot stand komen. In zoverre oordeelt de commissie deze klacht gegrond. Omdat voor het overige de stukken wel zijn verstrekt acht de commissie de klacht in dat opzicht ongegrond.

### **Klacht 5: Klagers verwijten Veilig Thuis dat hun recht op inzage en afschrift van het gehele Veilig Thuis dossier is tegengewerkt.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie heeft over alle elementen die klagers bij deze klacht ter onderbouwing aanvoeren bij de bespreking van andere klachten reeds een oordeel gegeven. Onder verwijzing naar de betreffende overwegingen geldt dat de commissie geen aanleiding ziet de conclusie van klagers, dat er sprake is geweest van bewuste tegenwerking, gegrond te achten.

### **Klacht 6: Klagers verwijten Veilig Thuis dat er zeer onzorgvuldig is omgegaan met het opstellen van de eindrapportage door opmerkingen van klagers niet te verwerken in de rapportage en klaagster op een zeer ongelegen moment telefonisch te benaderen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond*

De commissie oordeelt dat in zijn algemeenheid niet gezegd kan worden dat Veilig Thuis onzorgvuldig te werk is gegaan bij het opstellen van de rapportage door niets met de opmerkingen van klagers te doen. Zie hiervoor delen van de overige klachten. In zoverre is deze klacht naar het oordeel van de

commissie ongegrond. Wat betreft het opvragen van informatie bij de moeder op het moment dat zij in een winkel liep, acht de commissie het niet gepast dat de medewerker van Veilig Thuis het gesprek met moeder heeft voortgezet hoewel hij wist dat zij zich in een winkel bevond. Naar het oordeel van de commissie is dit in beginsel geen geschikte plek voor een gesprek over een dergelijk gevoelig onderwerp. Dit onderdeel van de klacht oordeelt de commissie dan ook gegrond.

**Reactie Samen Veilig** accepteert en begrijpt de gegrond verklaarde klachten en kan zich verenigen met de ongegrond verklaarde klachten en merkt nog op:

Klacht 1: Binnen 2 weken wordt het handelingsprotocol op de website van Samen Veilig, Veilig Thuis, geplaatst.

Klacht 2.1A: Samen Veilig biedt excuses aan en zal in de toekomst alerter zijn in het terugbellen van mensen die niet direct als betrokkenen gezien worden.

Klacht 2.2: Samen Veilig neemt het advies van de commissie over. Samen Veilig gaat extra aandacht besteden aan het krijgen van overeenstemming met de cliënt over de status van de gesprekken en bijbehorende rapportage.

Klacht 4: In het crisispunt is deze uitspraak besproken. Medewerkers zijn gevraagd dossiervorming en wat tot een dossier behoort, onderwerp van gesprek met cliënten te laten zijn.

Klacht 6: Samen Veilig wil de ingewikkeldheid van de praktijk benadrukken. "Veel mensen zijn bereikbaar via een mobiele telefoon. Dit heeft tot gevolg dat cliënten overal kunnen zijn terwijl zij gebeld worden door Veilig Thuis. Een cliënt beslist zelf of hij de telefoon opneemt in bijvoorbeeld een winkel. Vervolgens vragen wij of het uitkomt dat wij bellen, of het gesprek plaats kan vinden. Wij beslissen niet voor een cliënt wat een geschikte of ongeschikte plek is om te telefoneren. Deze beslissing wordt door de ontvanger van het telefoontje genomen.

## **Klacht KJU 2016/52 tegen Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht.**

Klaagster is moeder van twee dochters. Haar jongste dochter staat onder toezicht. Klaagster heeft zorgen en klachten over de wijze waarop Samen Veilig haar taak uitvoert eerst besproken in gesprekken waar de teamleider ook bij aanwezig was. Klaagster wordt ondersteund door AKJ.

### **Klacht 1: Samen Veilig veroorzaakt onduidelijkheid en onrust door gemaakte afspraken herhaaldelijk niet te handhaven bij wisseling van de gezinsvoogd.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De commissie heeft ter zitting en op grond van de stukken een goed beeld gekregen van de communicatie tussen Samen Veilig en klagster, waarbij aan beide zijden sprake lijkt te zijn van de frustratie niet goed begrepen te worden door de ander. De vraag om ondubbelzinnige duidelijkheid van klagster wordt door Samen Veilig gehoord als een poging om controle over de processen te hebben. Anderzijds accepteert klagster duidelijkheid en uitleg van de kant van Samen Veilig niet zonder meer. Marginaal toetsend komt de commissie tot het oordeel dat deze klacht deels gegrond en deels ongegrond is. Gegrond in zoverre dat Samen Veilig niet steeds voldoende lijkt te zijn uitgegaan van de aanknopingspunten die klagster biedt en ongegrond in zoverre dat klagster heeft te accepteren dat werkafspraken veranderbaar zijn en niet in steen gebeiteld kunnen staan.

### **Klacht 2: Samen Veilig zet klagster onder druk.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie overweegt dat Samen Veilig tot taak heeft de doelen van de OTS zo veel als mogelijk te (doen) behalen en om gesignaleerde risico's voor kinderen zo veel als mogelijk af te wenden. Hiertoe is het soms noodzakelijk ouders te bewegen tot ander gedrag, soms tot het verleggen van hun grenzen. Niet is gebleken dat Samen Veilig bij het uitoefenen van deze taak in het geval van klagster onbehoorlijk te werk is gegaan of excessief druk heeft uitgeoefend.

### **Klacht 3: Samen Veilig komt gemaakt afspraken niet na.**

Klaagster noemt bij deze klacht verschillende voorbeelden.

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De eerste twee voorbeelden gaan over twee gelegenheden waarbij Samen Veilig zou hebben toegezegd dat de SAVE rapportage met klagster zou worden doorgenomen en dat correcties van klagster zouden worden genoteerd. De commissie oordeelt dat Samen Veilig in gebreke is gebleven door niet tijdig (d.w.z. voor verzending aan de rechtbank) de rapportage met klagster door te nemen. De commissie merkt hierbij op te begrijpen dat het voor klagster van groot belang was dat de rechtbank ook van haar visie kennis kon nemen. Ook oordeelt de commissie dat Samen Veilig in

gebreke is gebleven door de aanvullingen en correcties niet tussentijds, op de gebruikelijke wijze, te verwerken. In zoverre zijn deze klachtonderdelen gegrond. Voor zover klaagster ook bedoelt dat met haar is overeengekomen dat de rapportage door overname van haar aanvullingen, correcties en opmerkingen zou worden aangepast oordeelt de commissie dit klachtonderdeel ongegrond. Niet is gebleken dat aan klaagster op dit punt iets anders is toegezegd dan het staande beleid. Klaagster stelt voorts dat het in een mail toegezegd verslag niet tijdig is toegezonden. De klachtencommissie acht dit klachtonderdeel ongegrond omdat er geen nadere afspraken gemaakt zijn over het aantal dagen dat er tussen de voorbereidingsmail en het gesprek dient te zitten en de commissie het in zijn algemeenheid niet onredelijk acht, zoals ter zitting gesteld door Samen Veilig, als evaluaties vrij kort tevoren worden voorbereid.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ten onrechte werkaantekeningen niet zijn toegezonden, overweegt de commissie dat klaagster zich hier terecht op een gemaakte afspraak beroept. Dat werkaantekeningen in het algemeen niet gerekend worden tot dossierstukken en dat de teamleider – zoals aangegeven ter zitting - niet de bedoeling had deze toezegging te doen, doet hieraan niets af. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

**Klacht 4: Het is onduidelijk geweest of de “aankondiging aanwijzing” d.d. 22 februari 2016 slechts een aankondiging betreft of een daadwerkelijke aanwijzing.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht heeft deze klacht niet ontvankelijk geacht, nu de rechtbank over de in de klachten bedoelde feiten en vragen reeds uitspraak heeft gedaan.*

**Klacht 5: Samen Veilig heeft onterecht een schriftelijke aanwijzing opgelegd aan klaagster.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht heeft deze klacht niet ontvankelijk geacht, nu de rechtbank over de in de klachten bedoelde feiten en vragen reeds uitspraak heeft gedaan.*

**Klacht 6: Samen Veilig spant zich onvoldoende in om de doelen van de OTS te behalen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

De commissie oordeelt dat niet gezegd kan worden dat Samen Veilig zich in zijn algemeenheid onvoldoende heeft ingespannen om de doelen van de OTS te behalen. De commissie acht de klacht gegrond voor zover deze betrekking heeft op het door klaagster meerdere malen verzochte overleg, waarvan ter zitting duidelijk is geworden dat Samen Veilig dit verzoek wel heeft begrepen, maar er geen gevolg aan heeft gegeven, zonder dit met klaagster te communiceren.

**Reactie Samen Veilig:**

Klacht 1: Het goed te luisteren en de aanknopingspunten die geboden worden als uitgangspunten mee te nemen.

Klacht 3: Zoals aangegeven is het betreuenswaardig dat de rapportage niet tijdig met klaagster is doorgenomen. Hoewel we sterk sturen op termijnen, is dit niet goed gegaan en dit is spijtig. Ten aanzien van de werkaantekeningen heeft klaagster aangegeven dat de teammanager hierover een toezegging heeft gedaan. De teammanager betwist dit. Dit laatste is niet helder uit het verslag van de klachtencommissie te lezen, maar werkaantekeningen overhandigen wij nooit; Immers zij behoren niet tot het dossier. De genoemde werkaantekeningen zijn inmiddels ook al enige tijd vernietigd en dus niet meer aan te leveren. We betreuen deze onduidelijkheid wel en het zal meegenomen worden als aandachtspunt naar de medewerkers en managers.

Klacht 6: Helder is dat de medewerker met klaagster had moeten communiceren dat het beoogde overleg op dat moment geen prioriteit had.

## **Klacht KJU 2016/53 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is de vader van een jongen van 9. De ouders zijn gescheiden. De jongen heeft zijn hoofdverblijf bij de moeder. Klager heeft in 2011 hulp gezocht omdat er strijd was rond de omgang. In de periode die volgde heeft klager achtereenvolgens met vier medewerkers van Samen Veilig (aanvankelijk Bureau Jeugdzorg Utrecht) te maken gehad, al dan niet op grond van een OTS. Klager wordt bij de hoorzitting ondersteund door het AKJ.

**Klacht 1: Samen Veilig heeft ten onrechte tot twee keer toe een machtiging uithuisplaatsing verzocht.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Marginaal toetsend komt de commissie tot het oordeel dat Samen Veilig zich voldoende heeft ingespannen om communicatie tussen de ouders te verbeteren en naleving van gemaakte afspraken te bevorderen. Dat uithuisplaatsing zo mogelijk moet worden voorkomen wordt door Samen Veilig

erkend en de overwegingen om deze in dit geval toch te verzoeken worden gegeven. Ook de redenen om de alternatieven die de kinderrechter heeft gesuggereerd niet in werking te zetten zijn helder en begrijpelijk. Het feit dat de kinderrechter een verzoek aanhoudt of afwijst is, naar het oordeel van de commissie, daarenboven geen maatstaf voor het al dan niet terecht zijn van het verzoek als zodanig.

**Klacht 2: Samen Veilig werkt ten onrechte niet mee aan de uitvoering van de in gezamenlijkheid vastgestelde omgangsregeling.**

*Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Samen Veilig werkte weliswaar niet mee aan de uitbreiding van de omgang, maar de commissie komt tot het oordeel dat dit niet onterecht genoemd kan worden nu Samen Veilig aannemelijk heeft gemaakt hierbij het belang van de jongen op het oog te hebben gehad. Het verweerschrift en de toelichting ter zitting overziend ziet de commissie echter geen consistente gedragslijn in het verbinden van gevolgen aan het niet slagen van deze inzet, waardoor de commissie ook de gevoelens van klager dienaangaande kan volgen. Daarnaast stelt de commissie vast dat Samen Veilig veel heeft ondernomen om de communicatie tussen ouders en de aansluiting bij klager te verbeteren.

**Klacht 3:**

- A. Samen Veilig neemt geen neutrale positie in in de samenwerking met ouders;**
- B. Samen Veilig is partijdig met de moeder;**
- C. De gezinsvoogd en haar leidinggevende hebben onzorgvuldig gehandeld door mededelingen te doen en die vervolgens te ontkennen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Samen Veilig heeft aan beide ouders een schriftelijke aanwijzing gegeven inzake nakoming van de afspraken. Samen Veilig heeft uithuisplaatsing proberen te realiseren terwijl de moeder zich hier fel tegen verzette. Wanneer een gesprek met ouders wordt gestaakt laat Samen Veilig klager weliswaar eerst vertrekken, maar zet daarna het gesprek niet voort. Zowel de commissie als klager hebben voor het overige geen of zeer beperkt zicht op de wijze waarop Samen Veilig de moeder aanspreekt en bejegt. Dit is een gevolg van het respecteren van privacy en geeft een vertekening die bij de andere betrokken ouder vaker tot een gevoel van ongelijke behandeling leidt. De commissie heeft in ieder geval geen reden aan te nemen dat Samen Veilig in dit geval partijdig te werk gaat. Wat betreft klachtonderdeel c. meent de commissie dat hier sprake is van een misverstand. Omdat niet meer te achterhalen is wat tijdens de zitting is gezegd door de kinderrechter ziet de commissie geen aanleiding deze klacht gegrond te verklaren.

**Klacht 4:**

- A. Samen Veilig stelt ten onrechte voorwaarden aan de omgang van klager met zijn zoon die niet met klager zijn afgesproken;**
- B. Samen Veilig stelt ten onrechte voorwaarden aan de omgang van klager met zijn zoon die niet controleerbaar zijn.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt deze klacht ongegrond. Ter zitting wordt de commissie duidelijk dat klager oprecht bezorgd is om de gezondheid van zijn zoon, maar dat hij ook geneigd is diens wensen toe te schrijven aan de moeder. Ook wordt duidelijk dat Samen Veilig de jongen zijn vader en klager zijn zoon gunt en dat men het betreurt dat de boodschappen die juist bedoeld zijn om het contact tussen vader en zoon te versterken, niet als zodanig over komen. De klacht dat Samen Veilig geen nieuwe voorwaarden zou mogen stellen is in zijn algemeenheid niet verenigbaar met het doel en de positie van de gecertificeerde instelling. Door klager is niet onderbouwd waarom het stellen van voorwaarden in deze situatie onterecht zou zijn. Wat betreft de controleerbaarheid oordeelt de commissie dat de jongen, wiens wensen het betreft, ook degene is die kan aangeven of hij verandering ervaart.

**Klacht 5: Het rapport van Samen Veilig bevat feitelijke onjuistheden en selectieve beschrijvingen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gedeeltelijk gegrond.*

In het verweerschrift geeft Samen Veilig bij twee van de zeven onderdelen aan dat klager gelijk heeft met zijn kritiek en wel onder deel b en c. De overige punten zijn naar het oordeel van de commissie ter zitting en in het verweerschrift voldoende weersproken.

**Klacht 6: Samen Veilig heeft klager niet serieus genomen in zijn positie als vader.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Deze klacht is in feite de grootste gemene deler van de voorgaande klachten. Gelet op wat hiervoor is weergegeven en ter zitting is besproken kan de commissie niet tot het oordeel komen dat klager niet serieus is genomen in zijn positie als vader. De commissie heeft bij de medewerkers van Samen Veilig betrokkenheid en inzet waargenomen gericht op het contact tussen klager en zijn zoon. De commissie heeft evenzeer gevoelens van onmacht waargenomen om klager hiervan te overtuigen en mee te krijgen in hetgeen volgens Samen Veilig dienstbaar is aan het versterken van de omgang, zowel in tijd als in kwaliteit.



**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraken van de commissie. Met betrekking tot de gedeeltelijk gegrond verklaarde klacht 5 wordt opgemerkt dat het corrigeren van de feitelijke onjuistheden uiterlijk op de dag van het schrijven van de reactie gerealiseerd zal zijn.

## **Klacht KJU 2016/56 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van twee dochters en leeft gescheiden van de vader. Klaagster heeft sinds december 2014 contact met Samen Veilig. Aanvankelijk vanwege een onderzoek door Veilig Thuis, naderhand betrof het hulp in vrijwillig kader. De hele periode is sprake geweest van visieverschillen tussen Samen Veilig en klaagster.

### **Klacht 1:**

**In december 2014 heeft Samen Veilig inbreuk gemaakt op de leefsituatie van klaagster en haar dochter. Samen Veilig kwam ten onrechte al met wantrouwen en dreiging binnen, gemanipuleerd door de ex-partner van klaagster. De ondervraging van het meisje was niet professioneel; door de suggestieve vraagstelling werden haar problemen aangepraat.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klaagster beschrijft dat de medewerkers van Veilig Thuis, die na een melding door de vader bij klaagster op bezoek gingen, wantrouwend binnenkwamen. Twee medewerkers kwamen letterlijk en figuurlijk stampvoetend en dreigend over de vloer, waarbij ze hun schoenen niet uittrokken. Bij die gelegenheid hebben deze medewerkers ook apart met de dochter gesproken. Klaagster beschrijft dat haar dochter (evenals zichzelf) door het optreden van de medewerkers bang was geworden. Door de suggestieve vraagstelling (bijvoorbeeld: "Vind je het moeilijk dat je ouders gescheiden zijn") werd zij overvallen. Klaagster meent dat haar dochter bij die gelegenheid problemen zijn aangepraat. De commissie overweegt dat Veilig Thuis de opdracht heeft om meldingen te onderzoeken. Niet is gebleken dat Veilig Thuis zich, in deze situatie, door iets anders heeft laten leiden dan het onderzoeken van gemelde zorgen om de dochter van klaagster. Klaagster heeft onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat de bewuste medewerkers daarbij dreigend en respectloos te werk zijn gegaan en de dochter van klaagster problemen hebben aangepraat.

**Klacht 2: Geheel ten onrechte werd klaagster emotionele kindermishandeling verweten.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt deze klacht ongegrond. Kindermishandeling is inderdaad een beladen term, maar Veilig Thuis heeft na onderzoek en het raadplegen van meerdere informanten hierover een uitspraak te doen. Dat in dit geval sprake is van pedagogische en lichamelijke verwaarlozing conform de huidige wettelijke bepalingen en inzichten hieromtrent, is naar het oordeel van de commissie door Veilig Thuis bovendien voldoende toegelicht en uitgelegd aan klaagster. Voor de pedagogische verwaarlozing worden klaagster en de vader overigens beiden verantwoordelijk gehouden.

**Klacht 3: Samen Veilig neemt geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen van hun adviezen en rapporten, terwijl deze de basis vormen waarop vervolgens de Raad voor de Kinderbescherming en de kinderrechter zich baseren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Eind maart 2015 is Samen Veilig, op verzoek van Veilig Thuis, gestart met begeleiding binnen vrijwillig kader. Samen Veilig baseerde zich in eerste instantie op het SAVE-rapport. Na gesprekken met alle betrokkenen is geconcludeerd dat men de zorgen van Veilig Thuis deelde. Om verdergaande stappen voor te zijn, is ouders hulp bij het maken van een ouderschapsplan aangeboden in de vorm van een Eigen Kracht Conferentie. Beide ouders hebben dit afgehouden. Oktober 2015 concludeerde Samen Veilig dat er geen zicht op was dat aan de voorwaarden voor voortzetting van hulp in vrijwillig kader op redelijke termijn zou worden voldaan. Om die reden is de Raad voor de Kinderbescherming verzocht de situatie te onderzoeken. Hierbij geeft Samen Veilig aan dat zij deze stap zetten om feedback te krijgen van de Raad, dus niet met het vooropgezette idee dat maatregelhulp onafwendbaar was. Evenals bij de eerdere klachten oordeelt de commissie dat Samen Veilig niet verweten kan worden kennis, visie, wet- en regelgeving en ervaring aan te wenden bij het uitvoeren van haar maatschappelijk taken. Naar het oordeel van de commissie hebben zowel Veilig Thuis als Samen Veilig zich ten aanzien van klaagster en haar dochters voldoende rekenschap gegeven van hun verantwoordelijkheid en de mogelijke gevolgen van de rapportages, adviezen en besluiten.

**Klacht 4: De verschillende verzoeken en rapportages die Samen Veilig heeft opgesteld baseren zich steeds op ongefundeerde interpretaties over het karakter van het centrum dat klaagster**

geregeld bezoekt. Pogingen tot uitleg en dringende verzoeken tot het laten verrichten van een onafhankelijk onderzoek naar het karakter van dit centrum hebben niet geleid tot enige correctie van de onjuiste beschuldigingen in dezen. Een onafhankelijk onderzoek heeft niet plaatsgevonden. Klaagster voelde zich niet serieus genomen in haar positieve beleving en intenties betreffende dit centrum. De stelling dat klaagster in hoge mate afhankelijk is van de leidster van het centrum wordt niet feitelijk onderbouwd.

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Afgaand op de stukken en het gemelde ter zitting heeft Samen Veilig zich niet uitgelaten over het karakter van het centrum. Wel over het gedachtegoed van het centrum en over de rol van de leidster van het centrum in het leven van klaagster en haar kinderen. Het eerste is gebaseerd op onderzoek naar de intenties en het gedachtegoed van het centrum. Samen Veilig concludeert na kennis te hebben genomen van de ideeën omtrent (onder andere) opvoeding dat deze verschillen ten opzichte van de uitgangspunten van Samen Veilig. Naar het oordeel van de commissie worden geen conclusies getrokken over het karakter van het centrum als zodanig. Het tweede is gebaseerd op gesprekken met klaagster en de leidster, de apps van de leidster aan een dochter van klaagster medio december 2014 en waarneming van het gedrag van klaagster. Daarmee is de stelling dat klaagster afhankelijk is van de leidster naar het oordeel van de commissie van een onderbouwing voorzien.

**Klacht 5: De zorgen voor de ontwikkeling van de dochters van klaagster die Samen Veilig ten grondslag legt aan hun bemoeienis zijn voor een groot deel gebaseerd op het onvermogen van de medewerkers van Samen Veilig om verschillende opvoedvisies van ouders te hanteren. Alle gesignaleerde problemen en zorgen worden klaagster verweten. De scheiding als zodanig en de rol van de ex-partner worden ten onrechte niet in de analyse betrokken. Niet wordt gerapporteerd dat klaagster op werkelijke problemen van haar dochters adequaat reageert.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klaagster stelt dat de medewerkers van Samen Veilig niet het vermogen hebben om te gaan met uiteenlopende opvoedvisies. Zij gaat, naar het oordeel van de commissie, daarbij voorbij aan het feit dat Samen Veilig de zorgen over de kinderen expliciet koppelt aan de visie en opvoeding zoals door klaagster uitgedragen. Gezien de formulering in het verweerschrift kan de commissie klaagster overigens wel enigszins volgen op dit punt. Het lijkt inderdaad of Samen Veilig het probleem situeert in het tegengesteld zijn van de visies als zodanig. Dat neemt niet weg dat Samen Veilig elders een consistente onderbouwing geeft waarom de opvoeding en visies van klaagster tot de gesignaleerde problemen bij de kinderen heeft geleid. Wat betreft het adequaat reageren op problemen constateert de commissie een aanmerkelijk verschil tussen klaagster en Samen Veilig. Wanneer Samen Veilig niet van mening is dat klaagster adequaat reageert op problemen van haar dochters hoeft zij dienaangaand ook niet te rapporteren.

**Klacht 6: Samen Veilig verbiedt klaagster en haar partner met haar dochter naar Gelderland te verhuizen**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt deze klacht ongegrond. Samen Veilig heeft niet de bevoegdheid een verhuizing te verbieden. Samen Veilig heeft wel een mening gegeven over dit voornemen en met name over het feit dat klaagster haar dochter over de verhuizing vertelde zonder vooraf met de vader hierover te overleggen. Voorts heeft Samen Veilig zorgen aangegeven die men heeft over deze dochter bij de voorgenomen verhuizing en tenslotte aangegeven dat klaagster vervangende toestemming dient te verkrijgen via de rechtbank nu de vader niet instemt. Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van dat Samen Veilig over is gegaan tot het verbieden van de voorgenomen verhuizing.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de uitspraak van de commissie.

## **Klacht KJMN 2016/61 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van een meisje van 4. De ouders zijn gescheiden en het meisje heeft haar hoofdverblijf bij de vader. Vanaf april 2014 is er een OTS van kracht. Klager heeft de nodige vraagtekens bij het beleid en de handelwijze van Samen Veilig en heeft meermaals zelf of via zijn advocaat aandacht gevraagd voor zijn zorgen en vragen. Ter zitting wordt klager bijgestaan door zijn advocaat.

**Klacht 1: De opbouw van de omgangsregeling verloopt te snel, hetgeen leidt tot klachten bij de dochter van klager.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

Dat er een verband bestaat tussen de onbegeleide omgang en de klachten van de dochter lijkt evident. De klachten doen zich immers vooral voor in aanloop naar de overdracht, tijdens de overdracht en volgend op de overdracht. Samen Veilig constateert op grond van waarneming van derden en eigen waarneming van de moeder geen aanleiding te hebben om aan haar opvoedkundige kwaliteiten te twifelen en herkent de beschreven klachten als kenmerkend voor kinderen die door strijd tussen de ouders in een loyaliteitsconflict zijn geraakt. Dat Samen Veilig onder die omstandigheden inzet op het verbeteren van de overdrachtsmomenten in plaats van het verminderen daarvan acht de commissie niet onverantwoord of onzorgvuldig.

**Klacht 2: Ten onrechte heeft er tot op heden geen enkele evaluatie van de omgangsregeling plaatsgevonden, terwijl dit wel – tot vijf keer toe – is toegezegd door de gezinsvoogd.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie constateert dat er door partijen in dit geval kennelijk iets anders werd verstaan onder evaluatie. Klager wenste de omgang met de moeder en de gezinsvoogd, althans Samen Veilig, te evalueren, en indien dit niet haalbaar bleek, met de gezinsvoogd.

De gezinsvoogd had met beide ouders samen willen evalueren. Toen dit niet mogelijk en niet wenselijk bleek heeft hij de evaluatie beperkt tot monitoring in contact met de moeder en het lezen en bekijken van haar verslagjes en foto's. Evalueren met alleen klager achtte hij niet zinvol. De commissie is van oordeel dat de gezinsvoogd klager onvoldoende heeft geïnformeerd over zijn afwegingen om een evaluatie met klager niet plaats te laten vinden.

**Klacht 3: Ten onrechte wordt er geen gedragsdeskundige ingeschakeld om het gedrag van de dochter te monitoren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht deels gegrond*

De commissie acht de onderbouwing door Samen Veilig dat sprake is van een loyaliteitsconflict bij het meisje en dat de beschreven klachten hier ogenschijnlijk mee samenhangen helder en adequaat. Samen Veilig kon op die gronden besluiten om een onderzoek van het meisje achterwege te laten. Feit blijft echter dat klager zich aanhoudend ernstig zorgen maakt over zijn dochter en dat hij – zonder toestemming van de moeder – niet zelf een onderzoek plaats kan laten vinden. Onder deze omstandigheden acht de commissie de vraag van klager om kennis te mogen nemen van de inhoud van de besprekingen tussen de gezinsvoogd en de gedragsdeskundige(n) ter zake van het hulpverleningsbeleid (de kernbeslissingen) niet onredelijk.

**Klacht 4: Ten onrechte heeft de gezinsvoogd op 6 juli 2016 een schriftelijke aanwijzing gegeven.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht deels gegrond*

De commissie oordeelt dat niet gezegd kan worden dat voor de schriftelijk aanwijzing geen enkele grond was. Onweersproken is gebleven dat klager tegen de gezinsvoogd heeft gezegd dat het onbespreekbaar was dat zijn dochter in één weekend twee keer bij de moeder zou slapen. Gezien de kritische opstelling van klager jegens Samen Veilig is niet onbegrijpelijk dat Samen Veilig onder deze omstandigheden het zorgvuldig – in het kader van de opbouw van de omgangsregeling - geplande omgangsweekend zeker wilde stellen. In zoverre acht de commissie de klacht dat de schriftelijke aanwijzing onterecht is gegeven ongegrond. De onderbouwing van de schriftelijke aanwijzing acht de commissie evenwel ontoereikend. Samen Veilig heeft in een mail, 5 dagen voor de schriftelijke aanwijzing, geschreven dat klager de omgang nooit heeft tegengewerkt. De onderbouwing van de aanwijzing had dan tenminste de sindsdien kennelijk relevante verandering dienen te bevatten. Ook heeft de commissie geen aanwijzing gezien voor de aanname dat klager gebaat zou zijn bij toetsing door de rechter. Deze overweging hoort dan ook, naar het oordeel van de commissie, noch in de aanwijzing, noch in de intrekking thuis.

**Klacht 5: Ten onrechte heeft de gezinsvoogd niet verder ingegrepen ter zake de zomervakantie 2016.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie acht in deze concrete situatie de vakantie geen onderdeel van de (door de rechter bepaalde) omgang en ook anderszins is er kennelijk niets vastgelegd over de vakantieverdeling. Het standpunt van Samen Veilig dat de ouders er in eerste instantie zelf uit dienden te komen is dan ook niet onredelijk.

**Klacht 6: Ten onrechte wordt overgegaan tot indiening van een verzoekschrift tot verlenging van de OTS zonder de inhoud ervan vooraf met klager te hebben besproken.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat geen verplichting bestaat het verlengingsverzoek in het conceptstadium

met partijen te bespreken. Door klager naar zijn reactie te vragen in een mail die de motivering van het verzoek bevat en het verzoekschrift vervolgens tijdig (zodat klager tijd had om te reageren vooraf of op de zitting) aan klager toe te sturen heeft de gezinsvoogd correct gehandeld.

**Klacht 7: Ten onrechte heeft de gezinsvoogd tot op heden nagelaten antwoord te geven op concrete vragen aangaande de hulpverlening.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie stelt op basis van het dossier vast dat de gezinsvoogd wel degelijk is ingegaan op vragen van klager omtrent hulpverlening. Daaraan doet niet af dat de antwoorden en reacties van de gezinsvoogd voor klager niet afdoende waren.

**Klacht 8: Ten onrechte heeft de gezinsvoogd tot op heden geen concrete hulp ingeschakeld voor moeder (opvoedondersteuning).**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie is van oordeel dat Samen Veilig Midden-Nederland, gelet op voormelde overweging, in redelijkheid heeft kunnen besluiten om geen opvoedondersteuning voor moeder in te zetten. De omstandigheid dat het meisje heftig reageert op de omgang met moeder betekent immers niet één op één dat moeder opvoedondersteuning nodig heeft.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig deelt het oordeel van de KJMN en merkt over de gegrond verklaarde klachten op:

Klacht 2: In dit dossier was er wekelijks, zo niet dagelijks, sprake van uitgebreide communicatie tussen de gezinsvoogd en de klager/advocaat van de klager. Er werd over verschillende onderwerpen veel over en weer besproken en gemaïld. Samen Veilig erkent dat de communicatie met klager m.b.t. het onderwerp 'evaluatie' duidelijker had gekund. De kwaliteit van de communicatie heeft in dit geval geleden onder de kwantiteit.

Klacht 3: Een beknopte weergave (contactjournaal) van het overleg tussen gedragswetenschapper en gezinsvoogd maakt deel uit van het dossier en kan als zodanig ingezien worden door klager. Deze zijn twee weken na de zitting naar klager en zijn advocate gestuurd.

Klacht 4: Samen Veilig erkent dat de inhoudelijke onderbouwing van de schriftelijke aanwijzing duidelijker had kunnen zijn. In dergelijke dossiers zal Samen Veilig, voorafgaande aan een schriftelijke aanwijzing, nog scherper toetsen of de onderbouwing van de schriftelijke aanwijzing voortkomt uit de actuele werkelijkheid. Het zelfde geldt voor de overweging om de klager gelegenheid te geven om de schriftelijke aanwijzing te laten toetsen door de rechter. Samen Veilig zal deze overweging voortaan alleen in de onderbouwing van de schriftelijke aanwijzing opnemen wanneer er sprake is van een concrete aanwijzing voor de aanname dat ouders gebaat zouden zijn bij de toetsing door de rechter.

## **Klacht KJMN 2016/64 tegen Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klager is vader van twee dochters. De dochters wonen hoofdzakelijk bij de moeder. Klager heeft tijdens een gesprek met het Sociaal Team doorgegeven dat zijn dochters aangeven dat zij door de moeder worden mishandeld. Het team schakelt Samen Veilig in. Klager heeft vanaf het begin vragen over de werkwijze en het beleid van Samen Veilig.

**Klacht 1: Veilig Thuis heeft niet, zoals toegezegd door het Sociaal Team, na 2 dagen contact gezocht naar aanleiding van hetgeen klager doorgaf namens zijn dochters. Dit is pas na ruim 4 weken gebeurd. Bij navraag kreeg klager uiteenlopende verklaringen te horen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt deze klacht ongegrond op grond van de schriftelijke informatie en de toelichtingen ter zitting. De commissie baseert zich daarbij op het feit dat Samen Veilig, toen bleek dat de termijn van 5 werkdagen door omstandigheden niet gehaald kon worden, dit heeft doorgegeven aan het Sociaal Team. Doordat het Sociaal Team niet bij deze klachtbehandeling is betrokken kon de commissie niet nagaan hoe de communicatie tussen het Sociaal Team en Samen Veilig enerzijds en het Sociaal Team en klager anderzijds precies is gelopen en welke lessen hieruit eventueel te trekken zijn.

**Klacht 2: De rapportages van de medewerkster van Samen Veilig zijn eenzijdig gericht op moeder en dochters en bevatten leugens en subjectieve opmerkingen van de medewerkster. De mishandeling, waarvoor de hulp van Samen Veilig werd ingeroepen, is in de rapportages niet opgenomen. Daarnaast bevatten de rapportages zinloze toevoegingen en taalfouten.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht deels gegrond.*

De commissie is met klager eens dat rapportages als de onderhavige invloed kunnen hebben op

beslissingen, bijvoorbeeld ten aanzien van hulpverlening, onderzoeksaanvragen etc. De commissie kan klager volgen in zijn waarneming dat er meer over de moeder wordt gerapporteerd en stelt voorts vast dat de veiligheid van de kinderen in de rapportage niet de plek heeft die men op grond van de door het Sociaal Team gemelde veiligheidsrisico's zou verwachten. Dit onderdeel van de klacht oordeelt de commissie dan ook gegrond. Voor zover de klacht over zinloze toevoegingen en taalfouten gaat oordeelt de klachtencommissie deze ongegrond, nu klager niet van de gelegenheid gebruik heeft gemaakt om binnen een gestelde termijn concrete correcties voor te stellen.

**Klacht 3: Door tegenover de dochters aan te geven dat 'papa in een slachtofferrol zit' heeft de medewerkster van Samen Veilig de grenzen van het toelaatbare overschreden. Dit geldt ook voor haar reactie op de mededeling van klager dat hij zich genoodzaakt ziet een klacht in te dienen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klager doelt bij het laatste onderdeel van deze klacht op reactie: "Mijnheer, ik ben niet erg onder de indruk van een klacht." De commissie oordeelt dat de medewerkster door tegenover de kinderen te spreken over gevoelens van de ouders niet evident de grenzen van het toelaatbare heeft overschreden. Ook voor het tweede deel van de klacht geldt dat de commissie, marginaal toetsend, oordeelt dat een reactie die bedoeld is aan te geven dat de medewerkster haar werk en werkwijze niet zal laten beïnvloeden door de mogelijkheid van een officiële klacht niet evident de grenzen van het toelaatbare overschrijft.

**Klacht 4: De leidinggevende heeft het klachtgesprek ten onrechte beperkt tot de rapportage en was niet op de hoogte van het protocol voor klachtbehandeling.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie constateert dat partijen, ook ter zitting, vast blijven houden aan twee verschillende lezingen van het klachtgesprek. Klager voelde dat hem de mond werd gesnoerd, zowel doordat hij meende alleen over de rapportage te mogen spreken als doordat de teamleider de rapportage (en zijn medewerkster) al bij voorbaat boven elke kritiek verheven achtte. De teamleider van Samen Veilig had de indruk dat klager niet naar hem luisterde en beschrijft zijn houding als agressief jegens de medewerkster. De commissie oordeelt de klacht over het beperken van de inhoud van het gesprek ongegrond omdat Samen Veilig aannemelijk heeft gemaakt slechts de bedoeling te hebben gehad een vraag te stellen over de mogelijke inhoud van het gesprek en dat deze vraag was ingegeven door een voorafgaand telefoongesprek. Ook de klacht dat de teamleider niet op de hoogte was van het klachtenprotocol is naar het oordeel van de commissie ongegrond: het voorliggende reglement is dat van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland, waarin wordt aangegeven dat het weliswaar de wens van de aangesloten instellingen is dat klachten eerst intern besproken worden, maar dat klagers te allen tijde rechtstreeks toegang hebben tot de klachtencommissie als dit hun voorkeur heeft.

**Klacht 5: Samen Veilig heeft gekozen om in te zetten op communicatie tussen de ouders.**

**Hierdoor is de onveilige situatie van de dochters van klager in stand gehouden, terwijl de meer voor de hand liggende oplossing zou zijn geweest om de kinderen en klager samen te laten wonen en vanuit die situatie de communicatie tussen hen en de moeder te verbeteren.**

*De Klachtencommissie Jeugd Utrecht oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie leest in de stukken dat niet uitsluitend klager ernstige zorgen had heeft over de veiligheidssituatie van zijn dochters. Zo rapporteert Samen Veilig dat uit de risicotaxatie die door Spoedhulp is uitgevoerd 'ernstige zorgen met betrekking tot basisveiligheid of kindermishandeling' naar voren komen. In dit licht bezien had van Samen Veilig, naar het oordeel van de commissie, eerder actie verwacht mogen worden gericht op het onderzoeken en zo nodig beveiligen van de kinderen. Dit oordeel betekent overigens niet dat de commissie van oordeel is dat Samen Veilig zich in had dienen te spannen om de oplossing zoals voorgesteld door klager te realiseren.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig kan zich vinden in de ongegrond verklaarde klachten 1,3 en 4 en merkt over de klachten 2 en 5 op:

Klacht 2: Vanuit Samen veilig zal bij de medewerkers benadrukt worden dat bij de vaststelling van het plan van aanpak (de rapportage), de ouder(s) duidelijk gevraagd wordt of zij de rapportage volledig vinden. Hiermee hopen wij in de toekomst eventuele onevenwichtigheden en/of onvolledigheid te voorkomen.

Klacht 5: Algemeen: Samen Veilig (h)erkent dat bij problematische scheidingen het gevaar bestaat dat de aandacht van het kind afgeleid wordt, en te veel naar de ouder(s) uitgaat. Deze uitspraak bevestigt nogmaals, dat Samen Veilig hier in de uitvoering van de hulpverlening alert op moet zijn.



## **Klacht KJMN 2016/66 over Samen Veilig Midden-Nederland**

### **Achtergrond van de klacht**

Klaagster is moeder van twee zoons van 4 en 6 jaar. Sinds maart 2016 is een OTS van kracht. Klaagster heeft vragen en klachten over de wijze waarop de medewerkers van Samen Veilig uitvoering geven aan de OTS, met name waar het de inschatting van veiligheidsrisico's betreft tijdens omgang met de vader. Klaagster wordt ondersteund door het AKJ.

### **Klacht 1: Samen Veilig is nalatig omdat zij na 6 maanden OTS nog geen plan van aanpak heeft opgesteld. Een plan volgens het daartoe vastgestelde format met (A) doelen en (B) een veiligheidsinschatting ontbreekt.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht gegrond.*

De commissie heeft nota genomen van de inspanningen van Samen Veilig en is overtuigd van de planmatige en doelgerichte aanpak. Ook is de commissie duidelijk geworden dat er vanuit Samen Veilig regelmatig overleg is geweest met de ouders en dat er vaak gereageerd moest worden op ad hoc situaties. Dit neemt echter niet weg dat er wettelijke regels zijn gesteld over de totstandkoming van een hulpverleningsplan of plan van aanpak waar cliënten op moeten kunnen rekenen. In dat opzicht is Samen Veilig tegenover klaagster tekort geschoten naar het oordeel van de commissie.

### **Klacht 2: Samen Veilig heeft onterecht de stelling ingenomen dat een raadsonderzoek niet noodzakelijk was.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klaagster voert aan dat Samen Veilig tijdens zittingen van de rechtbank heeft aangegeven een raadsonderzoek niet noodzakelijk te vinden. Klaagster stelt dat hierdoor geen raadsonderzoek heeft plaatsgevonden. Klaagster had juist graag gezien dat er een onafhankelijk onderzoek zou worden uitgevoerd. Samen Veilig betoogt dat de Raad voor de Kinderbescherming tijdens de zitting over zorg- en opvoedingstaken ook duidelijk heeft aangegeven een raadsonderzoek niet noodzakelijk te achten omdat alle hulpverleningsinstanties gezamenlijk reeds tot de conclusie waren gekomen dat de kinderen zonder begeleiding bij de vader konden verblijven.

De commissie oordeelt de argumenten die Samen Veilig in het verleden heeft aangevoerd om af te zien van een raadsonderzoek onbegrijpelijk noch onzorgvuldig zijn te noemen. Dat de medewerkers van Samen Veilig niet deskundig genoeg zouden zijn om – kennelijk in tegenstelling tot medewerkers van de Raad voor de Kinderbescherming - tot een oordeel over veiligheidsrisico's te komen is door klaagster niet nader onderbouwd. Relevant lijkt deze visie echter niet omdat Samen Veilig haar standpunt mede baseert op de visie van professionele derden, die tot eenzelfde standpunt zijn gekomen als Samen Veilig met betrekking tot onbegeleide omgang met de vader. Daarbij heeft de Raad voor de Kinderbescherming een eigen verantwoordelijkheid om te besluiten over de noodzakelijkheid van een onderzoek.

### **Klacht 3: Samen Veilig heeft onzorgvuldig gehandeld in het contact met de gastouder omdat:**

- A. de informatie ook op een andere wijze dan op basis van dit contact kon worden verkregen;**
- B. er (met regelmaat) contact was zonder dat duidelijk werd met welk specifiek doel het contact steeds is aangegaan en in hoeverre het contact noodzakelijk was;**
- C. Niet duidelijk is in hoeverre de gezinsvoogd ook informatie met de gastouder heeft gedeeld.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond*

De commissie oordeelt dat het inherent is aan het uitvoeren van de taken van een gecertificeerde instelling in het kader van een OTS om contact te hebben met derden die betrokken kinderen als professional meemaken, zonder hierover de ouders – anders dan in het algemeen – te informeren. De wettelijke regelingen waarop klaagster kennelijk doelt, die zouden maken dat Samen Veilig dit recht alleen zou toekomen bij ernstige vermoedens van mishandeling of misbruik hebben betrekking op het medische beroepsgeheim en zijn derhalve niet van toepassing op contacten met gastouder, opvang of school. Naar het oordeel van de commissie heeft Samen Veilig in de door klaagster ter beoordeling voorgelegde situatie binnen de grenzen van haar bevoegdheden gehandeld. Ook heeft Samen Veilig gepoogd via een gesprek met gastouder en klaagster openheid over en begrip voor haar beleid te bereiken. Dit alles maakt deze klacht naar het oordeel van de commissie ongegrond.

### **Klacht 4: Samen Veilig heeft onzorgvuldig gehandeld in het contact met school omdat zij (met regelmaat) contact hebben gehad zonder dat duidelijk is welke informatie Samen Veilig van de school precies nodig had.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt, evenals bij klacht 3, dat het inherent is aan het uitvoeren van de taken van

een gecertificeerde instelling in het kader van een OTS om contact te hebben met scholen op een wijze die passend is in het kader van de OTS en de specifieke situatie van kinderen en ouders. Marginaal toetsend komt de commissie tot het oordeel dat Samen Veilig in het contact met de scholen van de kinderen van klaagster geen onzorgvuldigheid verweten kan worden.

**Klacht 5: Samen Veilig gaat onvoldoende uit van de expertise en kennis van de hulpverleningsinstelling die al lange tijd in het gezin betrokken is.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie oordeelt dat de stelling van klaagster, dat de instelling in januari 2016 een standpunt heeft ingenomen waar men feitelijk niet achter stond, onvoldoende is onderbouwd. Dat een gezinsvoogd de instelling tot een standpunt zou hebben gedwongen blijkt ook niet uit de overgelegde stukken. Van belang acht de commissie dat deze instelling nog steeds een samenwerkingspartner is van Samen Veilig en dat overigens geen van de betrokken instanties, inclusief Samen Veilig, er van uit lijkt te gaan dat er geen risico's voor de kinderen in deze situatie zijn. Niet voor niets is er gewerkt aan een signaleringsplan en is er kennelijk nog steeds grond voor de OTS.

**Klacht 6: Samen Veilig heeft onvoldoende inhoudelijk gemotiveerd op basis waarvan zij de inschatting maakt dat de kinderen veilig zijn.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

Klaagster stelt dat Samen Veilig onvoldoende kennis heeft van de concrete risico's die haar zoons lopen tijdens omgang met de vader. Zijn psychiatrische achtergrond maakt toezicht noodzakelijk. Samen Veilig baseert het besluit tot onbegeleide omgang onder meer op een overleg met de vader en zijn netwerk, waarbij onder andere de sociaal verpleegkundige vanuit de GGZ aanwezig was. Relevant is dat daarbij bleek dat de vader al langere tijd psychisch stabiel is. Ook baseert Samen Veilig zich op eigen onderzoek, waarbij de omgang tussen de vader en de kinderen is geobserveerd. Tenslotte acht Samen Veilig de bevindingen van de gezinscoach die wekelijks bij de vader komt in dezen van belang. De commissie constateert dat de door Samen Veilig gedane inspanningen om het besluit over onbegeleide omgang met de vader te kunnen nemen en om het besluit vervolgens aan klaagster te communiceren in de ogen van klaagster onvoldoende zijn. Zonder af te willen doen aan de grote zorgen die klaagster kennelijk op dit punt blijft houden, leidt de marginale toetsing waartoe de commissie bevoegd is tot het oordeel dat Samen Veilig dit besluit weloverwogen, op basis van eigen bevindingen en onderzoek en na gedegen consultatie van direct betrokkenen en professionele derden heeft genomen en voldoende gemotiveerd heeft gecommuniceerd.

**Klacht 7: Samen Veilig bekijkt de zorgen van moeder en haar netwerk vanuit het beeld van klaagster als overbezorgde moeder en kijkt derhalve onvoldoende neutraal naar deze zorgen.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

Dat klaagster zich onterecht beoordeeld ziet als overbezorgde moeder en dat zij haar zorgen en signalen al niet meer bespreekbaar durft te maken is betreurenswaardig, doch leidt niet zondermeer tot het standpunt dat Samen Veilig zich onvoldoende neutraal opstelt in de omgang met klaagster. Uit de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting is de commissie niet gebleken dat Samen Veilig zich in de bejegening van klaagster niet steeds heeft laten leiden door haar opdracht de belangen van de kinderen te waarborgen en de hulpverlening te coördineren. Dat klaagster en Samen Veilig het niet altijd eens zijn over hoe de belangen van de kinderen het beste te dienen doet hieraan niet af. Neutraliteit acht Samen Veilig een belangrijk aspect van het dienen van de belangen van kinderen, wanneer ouders in een ernstige echtscheidingsstrijd zijn verwickeld. Naar het oordeel van de commissie zijn er onvoldoende gronden om aan de, methodisch ingezette, neutraliteit van Samen Veilig te twifelen.

**Klacht 8: Samen Veilig heeft te weinig erkenning voor de verantwoordelijkheden van klaagster in haar rol als verzorgende ouder.**

*De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland oordeelt deze klacht ongegrond.*

De commissie begrijpt uit de behandeling van deze klacht dat klaagster – in tegenstelling tot Samen Veilig - haar ouderlijke taak niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief anders ziet dan de taak van de vader. Waar Samen Veilig klaagster verwijt dat zij de regie lijkt te willen hebben over de taakverdeling, meent klaagster dat een coördinerende taak haar toekomt op grond van het feit dat zij de 'verzorgende ouder' is. Dat een dergelijk fundamenteel verschil in visie op gedeeld ouderschap tot wederzijds onbegrip kan leiden moge duidelijk zijn. Ten aanzien van de klacht oordeelt de commissie dat dit verschil van visie niet kan worden gelijkgesteld aan gebrek aan erkenning van klaagster in haar rol als moeder. Van een dergelijke houding of onderliggend motief is de commissie overigens ook niet gebleken.

**Reactie Samen Veilig:** Samen Veilig deelt het oordeel van de commissie en vermeldt over de gegrond verklaarde klacht:

Klacht 1: Samen Veilig zal deze klacht als een leerervaring gebruiken. Concreet: in dergelijke dossiers, waarin de (gescheiden) ouders dagelijks, zo niet wekelijks voortdurend beroep doen op de medewerker en het handelen van de medewerker steeds gericht is op het faciliteren van de vragen van de ouders, zal Samen Veilig voortaan eerder de knoop doorhakken en binnen de afgesproken termen een Plan van Aanpak vaststellen. Ook al betekent dit dat Samen Veilig zich op dit punt nog nadrukkelijker zal moeten positioneren en de (soms kwetsbare) samenwerkingsrelatie onder spanning komt te staan.

## **Bijlage 1 Samenstelling van de klachtencommissie gedurende de verslagperiode**

### **Voorzitters**

Mr. L.J.P. Duijs  
Mr. H.M. Hettinga  
Mr. A. M. van de Lest – van Berkel  
Mr. J. van Ulden – Tjerkstra  
Mr. H. van Lokven – van der Meer

### **Leden op voordracht van een cliëntenraad**

Drs. T.P. Barendse – Cornelissen  
Y.P.M. van Lijden  
E. Vreede – Chabot  
P. Kempe  
R. Hortensius (vanaf 1 april 2016)

### **Leden, voorgedragen door de aangesloten instellingen**

Youké	Drs. E. Rojer
Youké	C.A.J. Droogh
Youké	A. van Wijk, MMI
Youké	T. Bos
Youké	Drs. Y. Klep
Youké	Drs. P. Smits
Timon	W. Altena, MBA
Timon	Drs. M Gerrits
Leger des Heils	Drs. I.L. Meijer
Leger des Heils	Drs. M. Henkens (tot 1 maart 2016)
Leger des Heils	S. Hollander
Samen Veilig	Drs. W.M. Kaal
Samen Veilig	Mr. O.J.W Ruitenber
De Rading	Drs. H. van der Sluijs
Lokalis	Ir. C.E. Geschiere MCM
Lokalis	H.E. Elsinga - van Drongelen MSc

### **Secretariaat**

Mr. F. Toot, secretaris (en contactpersoon)  
Mr. drs. Th. W. Wormgoor, secretaris  
Drs. G. van Dijk, secretaris (vanaf 1 januari 2017 geen secretaris meer)

Adres:  
Postbus 75874  
1070 AW Amsterdam

Tel. 020 – 6169292

## Bijlage 2 Overzicht hoorzittingen 2016

Klacht	[ AANTAL WEKEN TUSSEN ]				[ AANTAL KLACHTEN ]		
	brief en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie	gegrond	ongeground	deels gegrond
15/22*	19	19	7	4		4	
15/30	12	9	3,5	3	2	3	
15/37	11	9,5	1,5	4		4	
15/54	11	10,5	4	4	4	1	1
15/55	11,5	11	2	3	1	1	
15/58	12	11,5	3,5	3,5	3	1	1
15/61	10	9	4	1		2	
15/62*	29	10	4	4	1	1	
15/63*	19,5	-----	6	3,5	2	19	
15/65	13	10,5	3	4		2	1
15/66	15	9,5	5,5	5	2	7	1
16/02	8,5	6,5	1	4	1	1	
16/05	9	8	4	3,5		5	
16/13	12	12	4,5	3	2	3	
16/17	11,5	9	3,5	2		13	2
16/22	11	10,5	3,5	3	4	11	
16/30	8,5	6,5	1,5	2	1	4	
16/35	11,5	6	0,5	4	2	3	
16/36	9,5	9	3	2	4	2	
16/39	13,5	13	7,5	4	1		1
16/41	8	8	2	4,5	1	6	
16/44.48	11	9	1	3	2	2	
16/45*	15	13	2	6,5		4	1
16/49	16,5	10	3	4,5	1	2	3
16/52	13	13	4	3		1	3
16/53	16	12,5	4,5	3,5		4	1
16/56	10	9	3,5	5		6	
16/61	14,5	10	5	3,5	1	5	2
16/64	10,5	9,5	3,5	4,5	1	3	1
16/66	9,5	9	3	1	1	7	
<b>Gemiddeld</b>	<b>13,1</b>	<b>10,1</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>			
<b>Gemiddeld zonder *</b>	<b>12,3</b>	<b>9,8</b>		<b>3,4</b>			
<b>Totaal</b>					<b>36</b>	<b>120</b>	<b>18</b>

\* Zie bij het betreffende klachtnummer in bijlage 3 voor uitleg over afwijkende termijn.



### Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten in 2016

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	Samen Veilig, Utrecht	Niet-ontvankelijk verklaard. Klachten al eerder behandeld.	05-01-2016				
2	Samen Veilig, Flevoland	Hoorzitting 24-02-2016	05-01-2016	19-01-2016	03-03-2016	31-03-2016	
3	Samen Veilig, Flevoland	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie.	05-01-2016				
4	Samen Veilig, Lekstroom	Klachtgesprek geregeld met teammanager	12-01-2016				
5	Samen Veilig Flevoland	Hoorzitting 04-03-2016	19-01-2016	25-01-2016	04-04-2016	28-04-2016	
6	Samen Veilig Lekstroom	Klager gevraagd of deze gesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie.	19-01-2016				
7	Samen Veilig, Flevoland	Klachtgesprek geregeld met teammanager	19-01-2016				
8	Samen Veilig, Flevoland	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie.	26-01-2016				
9	Youké	Niet-ontvankelijk, geen gedraging in de zin van artikel 6 Klachtenregeling.	03-02-2016				
10	Samen Veilig Lekstroom	Niet-ontvankelijk, geen gedraging in de zin van artikel 6 Klachtenregeling.	03-02-2016				
11	Samen Veilig Veilig Thuis	Klachtgesprek geregeld met teammanager	09-02-2016				
12	Samen Veilig Veilig Thuis	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie.	09-02-2016				
13	Lokalis	Hoorzitting 08-04-2016	16-02-2016	16-02-2016	11-05-2016	01-06-2016	
14	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk, tegen klacht staat andere rechtsgang open.	18-02-2016				
15	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk: - het betreft geen gedraging, maar een visie van Samen Veilig. - Deze visie is al in eerdere klachten aan de orde geweest en betreft dus een gelijke klacht van dezelfde klager.	18-02-2016				
16	Samen Veilig Veilig Thuis	Na voorleggen mogelijkheid klachtgesprek, laat klager weten de medewerker te hebben gesproken en af te zien van verdere klachtbehandeling.	18-02-2016				
17	Timon (voorheen SGJ-Pleegzorg)	Hoorzitting 13-04-2016	18-02-2016	04-03-2016	09-05-2016	24-05-2016	
18	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk om zelfde redenen als 16/15.	23-02-2016				
19	Samen Veilig Foodvalley	Klachtgesprek geregeld met teammanager	07-03-2016				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
20	Samen Veilig Foodvalley	Hoorzitting 12-04-2016. Voor doen van uitspraak commissie gewraakt. Wraking niet gehonoreerd, wel nieuwe hoorzitting gepland. Klachten ingetrokken voordat tweede hoorzitting plaatsvond.	25-02-2016	09-03-2016			
21	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om nadere stukken. Geen reactie	01-03-2016				
22	Samen Veilig Utrecht-West	Hoorzitting 02-05-2016	09-03-2016	14-03-2016	25-05-2016	15-06-2016	
23	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk omdat: - tegen 2 klachten staat andere rechtsgang open. – 2 klachten eerder behandeld.	09-03-2016				
24	Samen Veilig	Klager gevraagd om meer informatie en geadviseerd om contact met AKJ op te nemen. Geen reactie	09-03-2016				
25	Lokalis	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en info AKJ gegeven. Geen reactie.	11-03-2016				
26	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk: - het betreft geen gedraging, maar een visie van Samen Veilig. - Deze visie is al in eerdere klachten aan de orde geweest en betreft dus een gelijke klacht van dezelfde klager.	22-03-2016				
27	Samen Veilig Utrecht-West	Niet-ontvankelijk, klager is grootouder	22-03-2016				
28	Samen Veilig Utrecht	Klachten deels niet-ontvankelijk, deels meegenomen in KJU16/67	24-03-2016				
29	Youké	Klachtgesprek gehouden en positief verlopen.	24-03-2016				
30	Samen Veilig Eemland	Hoorzitting 18-05-2016	30-03-2016	13-04-2016	30-05-2016	14-06-2016	
31	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk, betreft geen klacht, maar reactie op uitspraak commissie betreffende ex-partner	04-04-2016				
32	Samen Veilig	Niet-ontvankelijk, geen, cliënt Samen Veilig meer en dus geen klager in de zin van de Klachtenregeling. Wel doorverwezen naar AKJ	04-04-2016				
33	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en info AKJ gegeven. Geen reactie	08-04-2016				
34	Samen Veilig Flevoland	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde, verzocht om klachten te concretiseren en gewezen op AKJ. Klager is naar AKJ gegaan.					Wordt klachtbehandeling 16/45.
35	Leger des Heils OCT Trompendaal	Hoorzitting 08-07-2016	21-04-2016	31-05-2016	11-07-2016	08-08-2016	
36	Samen Veilig Utrecht-West	Hoorzitting 10-06-2016	28-04-2016	02-05-2016	04-07-2016	19-07-2016	
37	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om te laten weten of door secretariaat geformuleerde klachten klopten. Ook verwezen naar AKJ. Geen reactie	28-04-2016				
38	Samen Veilig	Klachtgesprek geregeld met teammanager	28-04-2016				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
39	Samen Veilig Flevoland	Hoorzitting 10-06-2016	28-04-2016	03-05-2016	02-08-2016	31-08-2016	
40	Samen Veilig Utrecht-West	Na overleg met klager en leidinggevende (b)lijkt klacht opgelost.	03-05-2016				
41	Samen Veilig Veilig Thuis	Hoorzitting 29-06-2016	17-05-2016	18-05-2016	29-05-2016	11-07-2016	
42	Samen Veilig Veilig Thuis	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om nadere informatie en stukken. Geen reactie	17-05-2016				
43	Samen Veilig	Geplande hoorzitting uitgesteld op verzoek van klager.	25-05-2016 en diverse data	19-09-2016			
44	Samen Veilig Utrecht	Hoorzitting 30-08-2016; gevoegd met 16/48, betreft zelfde klager	25-05-2016	06-07-2016	07-09-2016	28-09-2016	
45	Samen Veilig Flevoland	Hoorzitting 30-08-2016	31-05-2016	13-06-2016	13-09-2016	27-10-2016	Ivm vakantie uitstel termijn instellingsreactie
46	Samen Veilig Flevoland	Klager gevraagd om meer informatie en geadviseerd om contact met AKJ op te nemen. Geen reactie	31-05-2016				
47	Samen Veilig Utrecht	Niet-ontvankelijk: - het betreft geen gedraging, maar een visie van Samen Veilig. - Deze visie is al in eerdere klachten aan de orde geweest en betreft dus een gelijke klacht van dezelfde klager.	14-06-2016				
48	Samen Veilig Utrecht	Hoorzitting 30-08-2016; gevoegd met 16/44, betreft zelfde klager	22-06-2016	06-07-2016	07-09-2016	28-09-2016	
49	Samen Veilig Veilig Thuis	Hoorzitting 23-09-2016	23-06-2016	06-08-2016	16-10-2016	16-11-2016	
50	Samen veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Tevens geadviseerd naar AKJ te gaan. Geen reactie.	23-06-2016				
51	Samen Veilig	Klagers zijn niet-ontvankelijk, nl. grootouders.	28-06-2016				
52	Samen Veilig Flevoland	Hoorzitting 12-09-2016	12-07-2016	12-07-2016	10-10-2016	01-11-2016	
53	Samen Veilig Lekstroom	Hoorzitting 28-09-2016	12-07-2016	04-08-2016	30-10-2016	23-11-2016	
54	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Tevens geadviseerd naar AKJ te gaan. Geen reactie.	12-07-2016				
55	Samen Veilig	Geen klagers in de zin van de Regeling: het betreft buurtbewoners.	13-07-2016				
56	Samen Veilig Utrecht-West	Hoorzitting 26-09-2016	20-07-2016/ 10-08-2016	17-08-2016	19-10-2016	23-11-2016	
57	Samen Veilig	Geen klagers in de zin van de Regeling. Het betreft een kennis van een cliënten.	20-07-2016				
58	De Rading	Klager gevraagd klachten te concretiseren en nadere stukken te sturen. Geen reactie	27-07-2016				
59	Youké	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wil. Geen reactie	27-07-2016				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
60	Samen Veilig Utrecht	Eerst klachtgesprek met teammanager geregeld, later alsnog behandeld in hoorzitting 16/67	27-07-2016 30-08-2016				
61	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 14-10-2016	10-08-2016	08-09-2016	18-11-2016	14-12-2016	
62	LJenR Jeugdbescherming	Niet-ontvankelijk, dit onderdeel van het Leger des Heils valt niet onder de KJU					
63	Lokalis	Klachten ontvankelijk verklaard. Verzoek om afhandeling zonder hoorzitting niet gehonoreerd. Klagers en AKJ verzocht om te laten weten of ze klachten wilden intrekken dan wel een hoorzitting wensten. Geen reactie	02-09-2016				
64	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 28-10-2016	08-09-2016	15-09-2016	21-11-2016	23-12-2016	
65	Lokalis en Samen Veilig, Veilig Thuis	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om te laten weten of door secretariaat geformuleerde klachten kloppen. Ook verzocht om aan te geven welke klachten tegen welke instelling gericht zijn en verzocht om toezending bijlagen. Verwezen naar AKJ. Geen reactie	23-09-2016				
66	Samen Veilig Eemland	Hoorzitting 25-11-2016	12-10-2016	13-10-2016	16-12-2016	23-12-2016	
67	Samen Veilig Utrecht	Hoorzitting 04-01-2017 Ook behandeling klachten van KJU16/60 en 16/28	18-10-2016 31-10-2016 10-11-2016 16-11-2016	09-11-2016 09-11-2016 29-11-2016 29-11-2016	28-01-2017	-----	Hoorzitting in 2017
68	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 16-01-2017	17-11-2016	24-11-2016	03-02-2017		Hoorzitting in 2017
69	Samen Veilig Flevoland	Verzocht om nadere concretisering klachten en aangeraden om contact met AKJ op te nemen. Geen reactie	16-11-2016				
70	Samen Veilig	Klachtgesprek met teammanager geregeld	16-11-2016				
71	Samen Veilig	Klachtbrief via Samen Veilig ontvangen. Klager heeft laten weten geen behandeling door Klachtencommissie te wensen	17-11-2016				
72	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 10-02-2017	24-11-2016	16-12-2016			Hoorzitting in 2017
73	Youké	Klachtgesprek geregeld	24-11-2016				
74	Samen Veilig Veilig Thuis	Klager niet-ontvankelijk, betreft grootouder	24-11-2016				
75	Samen Veilig	Hoorzitting 24-04-2017	30-11-2016 28-12-2016				Hoorzitting in 2017

Binnengekomen in 2015, behandeld in 2016

Zaaknr	Instelling, afdeling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
22	Samen Veilig Food Valley	Hoorzitting 11-03-2016	01-05-2015 17-12-2015	23-12-2016	29-04-2016	25-05-2016	Klager heeft verzocht om uitstel eerder geplande hoorzitting.
30	Samen Veilig Utrecht	Hoorzitting 12-02-2016	23-06-2015 14-12-2015	04-01-2015	07-03-2016	29-03-2016	
37	Samen Veilig Utrecht West	Hoorzitting 10-02-2016	05-08-2015 08-12-2015	18-12-2015	22-02-2016	22-03-2016	
54	Samen Veilig Lekstroom	Hoorzitting 06-01-2016	02-11-2015 17-11-2015	19-11-2015	02-02-2015	29-02-2016	
55	De Rading	Hoorzitting 12-01-2015	05-11-2015	10-11-2015	25-01-2016	16-02-2016	
58	Samen Veilig Eemland	Hoorzitting 06-01-2016	09-11-2015	12-11-2015	01-02-2016	25-02-2016	
61	Youké	Hoorzitting 02-11-2016	30-11-2015 22-09-2016	29-09-2016	02-12-2016	08-12-2016	Klachtgesprek na eerste klachtbrief.
62	Timon	Hoorzitting 27-05-2016	04-12-2015	15-04-2016	24-06-2016	20-07-2016	Klager overwoog klachtgesprek na indiening en liet op 13-04-2016 weten alsnog behandeling te wensen.
63	Samen Veilig Almere	Hoorzitting 09-03-2016	08-12-2015 (verzonden door Samen Veilig Flevoland)	-----	22-04-2016	17-05-2016	Zaak overgenomen van de Klachtencommissie Flevoland, (per 1 januari 2016 opgegaan in de KJU). Zaak was aldaar in behandeling genomen zonder vaststelling datum ontvankelijkheid. Na ontvangst klachtbrief overleg nodig met partijen over zittingslocatie.
65	Samen Veilig Almere	Hoorzitting 24-02-2016	17-12-2015	05-01-2016	17-03-2016	13-04-2016	Overgenomen van Klachtencommissie Flevoland.
66	Samen Veilig Utrecht West	Hoorzitting 26-02-2016	22-12-2015	27-01-2016	04-04-2016	09-05-2016	





## Colofon

### Tekst:

Thomas Wormgoor, secretaris KJMN  
Floor Toot, secretaris KJMN

### Omslag:

Buro BlauwBrug Amsterdam

### Druk:

EPS Amsterdam

**Klachtcommissie Jeugd  
Midden-Nederland (KJMN)**  
Postbus 75874  
1070 AW Amsterdam  
Telefoon: 020 616 92 92

Maart 2017