



Klachtencommissie Jeugd
Midden-Nederland

Jaarverslag 2017



KLACHTENCOMMISSIE JEUGD MIDDEN-NEDERLAND

JAARVERSLAG 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. 2
I. Klachtbehandeling in 2017.....	Pag. 3
I.1 Inleiding.....	pag. 3
I.2 Klachten in 2017.....	pag. 4
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2017.....	pag. 5
I.4 Berichten van het secretariaat.....	pag. 9
Bijlagen	Pag. 10
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie.....	pag. 10
Bijlage 2 Overzicht hoorzittingen 2017.....	pag. 11
Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten 2017....	pag. 12



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2017.

De inhoud en presentatie van dit verslag is iets anders dan u vanaf 2005 van deze klachtencommissie gewend bent. Allereerst wordt er dit jaar geen papieren versie meer geproduceerd. De verspreiding zal dan ook uitsluitend digitaal plaatsvinden. Een ander verschil is dat de uitvoerige, geanonimiseerde samenvattingen niet meer integraal onderdeel vormen van het jaarverslag. Zij worden in een aparte bijlage bij het verslag uitsluitend aangeboden aan de deelnemende instellingen. De instellingen wensen deze bundeling van uitspraken te gebruiken als onderdeel van hun kwaliteitsbeleid.

Jarenlang werd deze klachtencommissie financieel ondersteund door overheden: Vanaf 2005 tot 2015 door de provincie Utrecht en daarna tot eind 2017 door de gemeenten, die immers de verantwoordelijkheid voor de jeugdzorg over hebben genomen. Vanaf 1 januari 2018 worden de kosten van de klachtbehandeling volledig door de deelnemende instellingen gedragen. Gedurende het verslagjaar hebben de instellingen de consequenties hiervan overwogen. Dit heeft geleid tot een herbezinning van de werkprocessen en procedure, ook al omdat de Jeugdwet ruimte gaf om bepaalde elementen van de werkwijze te wijzigen. Zo is alleen nog voor de voorzitter van de commissie een vereiste dat deze niet voor of bij de aangeklaagde instelling werkzaam is. De instellingen hebben echter verkozen om de huidige tripartiete commissiesamenstelling te handhaven, waarbij alle commissieleden van buiten de aangeklaagde instelling komen. Een ander punt van heroverweging was de verdeling van de algemene lasten over de deelnemende instellingen. Hier is een mooi evenwicht gevonden tussen een verdeling naar rato van het aantal klachten per instelling en een verdeling waarbij er geen rekening gehouden wordt met het aantal zaken dat per instelling wordt behandeld. Ook is de verhouding met het secretariaat opnieuw vastgesteld en gezegd kan worden dat de commissie aldus klaar is voor de komende jaren.

Zoals gezegd: Statistische gegevens betreffende de klachtbehandeling vormen het hoofdbestanddeel van het verslag, maar de commissie hecht er ook aan het jaarverslag te benutten om tendensen te signaleren in de behandelde zaken. Hierbij is geen sprake van enige wetenschappelijke pretentie. Het gaat slechts om bespiegelingen vanuit een commissie die de jeugdzorg inmiddels al meer dan 12,5 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, maart 2018

Fawzia Nasrullah, voorzitter raad van bestuur Youké,
Contactpersoon klachtencommissie
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 2017

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 een klachtgesprek met de persoon tegen wie de klacht gericht is en de betrokken leidinggevende binnen 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. Dit is altijd een lid dat is 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 hun werkprocessen.

I.2 Klachten in 2017, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2017 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 43 schriftelijke klachten binnengekomen.

In bijlage 3 van dit jaarverslag wordt de manier van afhandelen van deze klachtbrieven nader gespecificeerd. Het secretariaat handelt de klachten/klachtbrieven af die niet leiden tot behandeling door de commissie. In tabel 1.2.2 is te zien hoe deze afhandeling heeft plaatsgevonden.

Het secretariaat is telefonisch benaderd door 34 potentiële klagers die uiteindelijk geen 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 2017

Klachten (zie ook bijlage 3)	43 ¹ (Samen Veilig: 35 ² ; Youké: 3; Timon: 1; Feniks Talent: 1; Lokalis: 2;).
Aantal hoorzittingen/uitspraken in 2017 (Hoor)zittingen inz. Samen Veilig en Lokalis (Hoor)zittingen inz. overige instellingen	19 ³ 17 (17 Samen Veilig) 2 (1 Youké, 1 Feniks Talent)
Professionele klachtondersteuning	7 (3 AKJ, 4 advocaten)

Tabel 1.2.2 De klachten die niet zijn behandeld door de commissie

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	5 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of specificatie.	8 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	7 klachten (5: geen gedraging of reeds behandeld; 1 geen klager volgens reglement; 1 geen KJMN-instelling)
Diverse andere redenen	4: (3 door naar AKJ, 1 andere reden).

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
	T	SaVe	Ov	SGJb	Lo ⁴		
2017	19	17	2			105	5,5
2016	30	24	5		1	174	5,8
2015	29	19	7	2	1	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

¹ Eén klacht was gericht tegen een organisatie niet aangesloten bij de KJMN.

² Zes klachten komen van dezelfde klager en hebben geresulteerd in één hoorzitting en vijf niet-ontvankelijkverklaringen met name op grond van het feit dat gelijke klachten eerder behandeld waren.

³ Dit is het aantal in 2017 gehouden hoorzittingen. Hiervan zijn 4 hoorzittingen gehouden naar aanleiding van klachten ingediend in 2016. Daarnaast zijn er nog 3 hoorzittingen van de in 2017 schriftelijk ingediende klachten in 2018 gehouden. Die worden in het jaarverslag 2018 behandeld.

⁴ 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	Percentage deels gegrond
2017	26	69	10	105	25%	66%	9%
2016	36	120	18	174	21%	69%	10%
2015	23	112	15	150	15%	75%	10%
2014	22	75	16	113	19%	66%	15%
2013	49	143	11	206	24%	69,5%	6,5%
2012	22	77	14	114	19%	67,5%	13,5%
2011	39	75	21	138	29%	56%	15%
2010	31	51	5	88	36%	59%	5%
2009	30	49	18	97	31%	50%	19%
2008	29	30	8	67	43%	45%	12%
2007	28	30	12	70	40%	43%	17%
2006	20	48	7	75	27%	64%	9%

Tabel 1.2.5 Aantal schriftelijke klachten dat heeft geleid tot een hoorzitting

Jaar	Schriftelijke klachten	Waarvan hoorzittingen	Percentage zittingen
2017	43	18	42%
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 2017; Zie ook bijlage 2.

De termijn waarbinnen de commissie uitspraak moet doen begint te lopen op de ontvangstdatum van de klachtbrief. Deze termijn is in het Reglement van de KJMN bepaald op 12 weken, te verlengen met 4 weken. In 2017 komt de gemiddelde periode tussen ontvangst van de te behandelen klacht en uitspraak op 10,3 weken, dat is ruim onder de gewenste 12 weken.

Het verzenden van de ontvangstbevestiging binnen 1 week (zoals art. 3.4 Klachtregeling 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. Klachten die niet tot een hoorzitting leiden worden niet apart aan de instelling voorgelegd, tenzij er gevraagd wordt om een intern klachtgesprek. Van overige klachten krijgt een instelling in principe pas kennis door middel van het jaarverslag.

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 afgelopen jaren wordt de reactie in bijna alle gevallen binnen de termijn van een maand aan de KJMN verzonden.

I.3 Bevindingen klachtencommissie 2017

Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal schriftelijke klachten is in 2017 beduidend lager dan in 2016 en 2015; met 43 bijna het laagste aantal in de geschiedenis van de KJMN. Alleen in het beginjaar van de commissie (2006, waren er minder (42) klachten.
Onmogelijk valt vast te stellen of de tevredenheid van cliënten over de gehele linie is toegenomen, of de verwachting die cliënten hebben over klachtbehandeling in ongunstige zin is veranderd, waardoor zij minder geneigd zijn klachten in te dienen, of cliënten nog evenveel klagen, maar hun klachten nu vaker voorleggen aan andere instanties (tuchtrechter, civiele rechter, kinderrechter) of dat cliënten wel de behoefte hebben (geuit) om te klagen, maar in het nieuwe werkveld, waar de lokale teams belangrijke spelers zijn, de weg naar voorliggende klachtinstanties niet hebben kunnen vinden. Interessant is het wel. Enige argumenten voor de laatste geopperde mogelijkheid zijn er wel. Zo is er een klacht behandeld tegen een gedetacheerde medewerker in een buurtteam (dat niet was aangesloten bij deze commissie) omdat het buurtteam geen klachtafhandeling te bieden had. Zo is wellicht ook te verklaren hoe het komt dat er dit afgelopen jaar meer dan ooit contact is gezocht met het secretariaat van de klachtencommissie door klagers die op zoek waren naar een geschikte klachtinstantie voor klachten die geen betrekking hadden op de aangesloten instellingen.
- In tabel 1.2.3. zien we dat het aantal uitspraken dat in 2017 gedaan is, met 19 echter niet het laagste aantal in de geschiedenis van de KJMN is. In 2010 deed de KJMN 18 uitspraken en in het beginjaar 2006 eveneens 19. Het aantal uitspraken over andere organisaties dan Samen Veilig is dit jaar 2, waar het er vorig jaar 5 waren. De jaren daarvoor ging het gemiddeld om 2 uitspraken per jaar. Vorig jaar vroegen we ons af of hier mogelijk sprake was van een trend. Daar lijkt met de 2 uitspraken dit jaar vooralsnog geen sprake van.
Samen Veilig zat in 2016 met 24 hoorzittingen rond het gemiddelde van de aantallen in 2011 tot en met 2016. Met de 17 hoorzittingen van dit jaar, komt Samen Veilig weer beduidend lager uit.
- Van de 43 in 2017 schriftelijke binnengekomen klachten worden er door de commissie uiteindelijk 18 behandeld (zie tabel 1.2.5). Dat is 42% van het totaal aantal schriftelijke klachten. Dit is een laag percentage, maar niet extreem laag (30%) zoals vorig jaar.
- In tabel 1.2.4. is te zien dat in 2015 het aantal ongegronde klachten opvallend hoog was, 75%. In het jaar 2016 was dit - net als in het verslagjaar - met 66% weer terug op het niveau van de jaren 2012 – 2014, net onder de 70%.
Het percentage gegronde klachten is met 25% van het totaal aantal klachten in het verslagjaar vrijwel gelijk aan de 24% uit 2013, waarmee in de tussenliggende jaren het aantal gegronde klachten weer licht is gestegen.

Jaar	ongegronde klachten	gegronde klachten
2017	66%	25%
2016	69%	21%
2015	75%	15%
2014	66%	19%
2013	69,5%	24%
2012	67,5%	19%
2011	56%	29%
2010	59%	36%
2009	50%	31%
2008	45%	43%
2007	43%	40%
2006	64%	27%

Geground en deels geground verklaarde klachten

Hieronder zijn de (deels) geground verklaarde klachten geïnventariseerd en gerubriceerd.

Tabel 1.3.1 Gegronde en deels gegronde klachten 2012 - 2017

Type klacht	Jaar					
	'17	'16	'15	'14	'13	'12
1. Stukken verzonden zonder klager inzage te geven/deze te bespreken met klager	1	2	2	1	1	1
2. Onzorgvuldige uitvoering (van taak)	19	17	15	8	35	13
3. Onzorgvuldige formulering in brieven, rapportages, contactjournaal of plannen (de informatie is onvoldoende, gedateerd, suggestief, onjuist of ongenueanceerd)	9	7	8	12	14	14
4. Plan van Aanpak te laat tot stand gekomen	-	1	-	1	1	1
5. Niet geïnformeerd/onjuist geïnformeerd (over bijvoorbeeld werkwijze, termijn, rechten)	4	10	9	13	6	6
6. Toezegging niet nagekomen	3	3	-	2	3	3
7. Het dossier bevat onnodige privacygevoelige informatie	1	-	-	1	1	1
8. Informatie aan derden al dan niet doorgegeven	-	-	-	2	1	-

Opmerkelijke zaken in 2017

De laatste jaren merkt 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.

Ook in 2017 zijn er in dit verband een aantal oude bekenden te noemen: Het gebruik van de term 'waarheidsvinding' blijft voor verwarring zorgen bij klagers. Meerdere keren hadden klagers er moeite mee hoe het woord kindermishandeling werd gebruikt in rapportages en dergelijke. Met name wanneer dit gebeurde in verband met risicotaxatie. Wat betreft de risicotaxatie, waar wij ook in het voorgaande jaarverslag aandacht aan besteedden, is in één zaak de volgende aanbeveling gedaan: "De commissie beveelt aan om in de SAVE-rapportage standaard een tekst op te nemen over het doel, de totstandkoming en de 'houdbaarheid' ervan. Hierbij kan men ook in ogenschouw nemen dat het woord 'instrument' bij lezers de verwachting wekt dat er sprake moet zijn geweest van wetenschappelijk, gevalideerd onderzoek en dat de term kindermishandeling niet lichtvaardig gebruikt zou moeten worden".

Meerdere klagers hebben aandacht gevraagd voor het feit dat rapporten, verslagen en mails buiten de directe context waarvoor zij worden geschreven een eigen leven kunnen gaan leiden. Wanneer een dergelijke tekst niet ondubbelzinnig geformuleerd is en het niet heel helder is waarvoor de tekst is bedoeld en hoe lang deze maximaal 'houdbaar' is loopt men het risico deze in een rechtszitting door (de advocaat van) een ex-partner tegengeworpen te krijgen. Ook kan het voorkomen dat een andere zorgaanbieder of adviserend orgaan onjuiste conclusies verbindt aan een dergelijke tekst. Concreet is een aantal klachten geground verklaard om de reden dat uit gebruikte formuleringen niet op te maken viel of er sprake was van algemene kennis, van eigen bevindingen van de opsteller van de tekst of van opmerkingen of aannames van derden.

Ook in 2017 spelen veel van de klachten zich af in een situatie dat de ouders gescheiden zijn en moeilijk met elkaar tot afspraken kunnen komen. Bij enkele van deze klachten speelde een rol dat een buurtteam, waar men in eerste instantie om hulp vraagt, niet zonder meer in de positie is om bij ingewikkelde scheidingsproblematiek goed in te steken. Meestal is het team voor één van de ouders geen buurtvoorziening waardoor het snel moeilijk wordt om het vertrouwen van beide ouders te winnen. Ook de vereiste deskundigheid ontbreekt soms: in een enkele klacht werd duidelijk dat echtscheidingsbemiddeling niet voor niets een aanbod vormt van gespecialiseerde jeugdhulpvoorzieningen.

Dit laatste betreft in bredere zin ook de samenwerking tussen de verschillende spelers in het huidige veld. De commissie heeft geconstateerd dat de taakafbakening en de samenwerking tussen de lokale teams en de gespecialiseerde en gecertificeerde jeugdhulp niet in alle opzichten vlekkeloos verloopt. Een paar opmerkingen:

- Het was niet steeds duidelijk waarom het lokale team zich de ene keer beperkt tot het realiseren van een verwijzing naar gespecialiseerde zorg en een andere keer zelf hulp biedt of een voortraject aanbiedt in afwachting van de gespecialiseerde hulp;
- Het lijkt logisch dat klachtafhandeling, wanneer het een klacht betreft tegen een medewerker van een lokaal team die gedetacheerd is vanuit een gespecialiseerde voorziening, gebeurt volgens de klachtenregeling van het lokale team. Toch is het voorgekomen dat een dergelijke klacht werd voorgelegd aan deze commissie omdat er op lokaal niveau geen adequate klachtafhandeling geboden bleek te kunnen worden;
- In een aantal zaken werd overleg met een samenwerkingspartner aangevoerd als argument voor hulpverleningsbeleid of uitvoering van zorg. Dit is op zich niet onbegrijpelijk en op zichzelf is het positief dat men elkaar consulteert, maar de commissie ziet hierin wel een risico op afschuiven van verantwoordelijkheid en het opzij zetten van de eigen inschatting en deskundigheid.

Van de 17 hoorzittingen aangaande klachten tegen Samen Veilig betrof het vier keer een klacht tegen Veilig Thuis. Een vijfde klacht die wel in 2017 binnenkwam is begin 2018 in een hoorzitting behandeld. De commissie wil hierover opmerken dat het, net als voorgaande jaren, uit deze klachten duidelijk wordt hoezeer de ouder die met een melding bij en onderzoek door Veilig Thuis geconfronteerd wordt hierdoor gekwetst kan worden en hoe moeilijk het is voor de medewerkers van Veilig Thuis om over te blijven brengen dat het onderzoeken van meldingen hun maatschappelijk taak is, waarbij zij niet uitgaan van ouderschap tijdens een onderzoek. Daarbij bestaat de indruk dat ook bij Veilig Thuis de inpassing in de nieuwe structuren enige tijd vergt. De WMO, die de werkzaamheden van Veilig Thuis bestrijkt, lijkt minder bevoegdheden toe te kennen dan de Wet op de Jeugdzorg, de samenvoeging met de hulp bij huiselijk geweld maakt dat ook deze zaken binnen de scope van de klachtencommissie zijn gekomen. Het Handelingsprotocol AMHK van de VNG geeft enerzijds helderheid, maar kan ook (zowel door cliënten als door medewerkers Veilig Thuis) ten onrechte gebruikt worden als wettelijke regelgeving. Naar aanleiding van een specifieke klacht is de afspraak gemaakt dat Veilig Thuis in de toekomst wijst op het protocol en verwijst naar de van toepassing zijnde passages wanneer dit in een klachtenprocedure aan de orde is. In de uitspraak naar aanleiding van een andere zaak zegt de commissie: "Wel is het van belang dat klagers de in protocollen beschreven stukken kunnen vinden en te horen krijgen wanneer en waarom afgeweken wordt van de grote lijn van het handelingsprotocol. De commissie raadt Veilig Thuis aan de in de protocollen benoemde stukken duidelijk als zodanig te benoemen en als aparte onderdelen van het dossier aan te bieden".

De commissie heeft ook 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.

Een interessante constatering is dat het aantal klagers dat zich meer dan één keer tot de klachtencommissie wendt duidelijk toeneemt. De commissie heeft er begrip voor dat dit voor de instelling waartegen de klachten zich richten (in het geval van klagers die terugkomen is dit steeds Samen Veilig) een zware belasting vormt. Het feit dat een klager zich meer dan eens met klachten meldt bij de commissie vormt echter op zichzelf geen aanleiding een dergelijke klacht anders te behandelen dan een klacht van een klager die nieuw is voor de commissie. Wel heeft de commissie bij opvolgende klachten steeds zorgvuldig bekeken of er aanleiding was om, op grond van het Klachtreglement, behandeling van de klachten of een deel daarvan achterwege te laten. Bij de beoordeling of van behandeling kan worden afgezien omdat een zelfde klacht al eerder door deze commissie is behandeld is maatgevend in hoeverre klachten in essentie overeen kwamen met eerder behandelde klachten.

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 jaarverslag en andere relevante zaken. Deze bespreking vond in maart 2017 plaats.
- **Jaarlijks Overleg instellingen:** In april heeft het jaarlijkse overleg ter bespreking van onder andere het jaarverslag 2017 met de voorzitters, het secretariaat van de KJMN en de directeurs van de aangesloten instellingen plaatsgevonden.
- **Website:** De commissie denkt al enige jaren na over het digitaliseren van de toegang tot de klachtencommissie. Argumenten daarvoor zijn de algehele digitalisering van de wereld en de gedachte dat voor een deel van potentiële klagers, bijvoorbeeld jongere mensen, het moeten indienen van een klacht per brief een ongewenste drempel vormt. Enige terughoudendheid is er ook bij de commissie en het secretariaat van de commissie. De vrees is dat potentiële klagers minder aandacht zullen besteden aan het helder formuleren van een klacht en het zorgvuldig selecteren van relevante bijlagen en tevens dat de kans groter is dat potentiële klagers per mail met de commissie 'in discussie' willen gaan vooraf of na klachtbehandeling ter zitting. Ook zijn er andere privacyvoorwaarden waaraan digitale communicatie moet voldoen. Omdat de argumenten voor niet langer genegeerd kunnen worden is in 2017 een begin gemaakt met verdere digitalisering. De verwachting is dat in 2018 een website beschikbaar zal komen voor informatie over de commissie, het indienen van klachten via een webformulier, en een afgeschermd gedeelte voor aangesloten instellingen voor onder andere jurisprudentie.

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

Leden, voorgedragen door de aangesloten instellingen

Youké	Drs. E. Rojer
Youké	C.A.J. Droogh
Youké	A. van Wijk, MMI (tot 1 februari 2017).
Youké	T. Bos (inmiddels werkzaam bij gemeente Amersfoort, blijft commissielid).
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	S. Hollander
Samen Veilig	Drs. W.M. Kaal
Samen Veilig	Mr. O.J.W Ruitenbergh (niet werkzaam bij Samen Veilig Midden-Nederland).
De Rading	Drs. H. van der Sluijs
Lokalis	Ir. C.E. Geschiere MCM (inmiddels werkzaam bij Verandertijd, blijft commissielid).
Lokalis	H.E. Elsinga - van Drongelen MSc

Secretariaat

Mr. F. Toot, secretaris (en contactpersoon)
Mr. drs. Th. W. Wormgoor, secretaris

Adres:
Postbus 75874
1070 AW Amsterdam

Tel. 020 – 6169292

Bijlage 2 Overzicht hoorzittingen 2017

Klacht	[AANTAL WEKEN TUSSEN]				[AANTAL KLACHTEN]		
	brief en uitspraak	Ontvan- kelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie	gegrond	ongeground	deels gegrond
2016/67	10,5	8,5	3	4	2	14	1
2016/68	11,5	10	2,5	4	1	4	-
2016/72	10,5	10,5	3,5	2	1	4	-
2016/75	12,5	11	2,5	3,5	2	6	2
2017/03	11	11	4,5	3,5	3	3	-
2017/05	11,5	11	2	3,5	-	2	-
2017/13	11	10	4	3	-	1	1
2017/15	10	9	3	4	4	4	-
2017/16	10	9	3	4	-	6	-
2017/18	9,5	9	3	5	1	3	1
2017/19	12	11	5	5	-	2	1
2017/20	12	11	4,5	4	1	4	1
2017/22	9,5	9	3	4	2	-	-
2017/23	9	8,5	2	4	1	1	1
2017/24	13	10	4	5	3	4	-
2017/25	10,5	8,5	2	5,5	1	1	-
2017/29	10,5	8,5	2	6	1	3	1
2017/33	10	10	2,5	4	1	3	-
2017/37	12	12	5	4	2	4	1
Gemiddeld	10,9	9,9	3,2	4,1			
Totaal					26	69	10

Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten in 2017

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie	04-01-2017				
2	Youké	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie	09-01-2017				
3	Samen Veilig, Flevoland	Hoorzitting 28-04-2017.	17-01-2017 15-03-2017	16-03-2017	31-05-2017	26-06-2017	
4	Samen Veilig, Flevoland	Verzocht om nadere onderbouwing van klachten. Klager zegt toe nieuwe brief met AKJ op te stellen. Niet gebeurd.	13-02-2017				
5	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 18-09-2017	13-02-2017 12-07-2017	14-07-2017	30-09-2017	26-10-2017	
6	Samen Veilig	Aantal klachten niet duidelijk, een aantal klachten reeds eerder behandeld. Klager zal AKJ benaderen voor hulp.	13-02-2017				
7	Lokalis	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	16-02-2017				
8	Samen Veilig	Klager wil geen klachtgesprek. Zegt toe nog nadere onderbouwing van klachten te geven. Niet gebeurd.	28-02-2017				
9	Samen Veilig, Flevoland	Klachtgesprek geregeld met regiomanager	28-02-2017				2 weken na verzending klacht naar regiomanager laat klager weten nog niet uitgenodigd te zijn voor gesprek.
10	Samen Veilig Flevoland	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Brief ongeopend retour ivm onjuist adres.	03-03-2017				Klager had geen adres bijgevoegd. Adres verkregen van Samen Veilig. Dit bleek onjuist.
11	Samen Veilig Amersfoort	Na overleg met klager en AKJ: Klager geadviseerd contact met AKJ op te nemen.	09-03-2017				
12	Samen Veilig Flevoland	Klachtgesprek geregeld met regiomanager	23-03-2017				
13	Samen Veilig Flevoland	Hoorzitting 22-05-2017	06-04-2017	13-04-2017	21-06-2017	13-07-2017	
14	Timon	Klager heeft nog meer klachten en beziet zelf of deze alsnog worden ingediend of dat om klachtgesprek bij Timon wordt verzocht.	18-04-2017				Klacht was bij andere klachtencommissie van Timon binnengekomen op 14/3 en pas 11/4 aan KJMN gezonden.
15	Samen Veilig Utrecht	Hoorzitting 23-06-2017	18-04-2017 05-05-2017	08-05-2017	14-07-2017	14-08-2017	
16	Samen Veilig Flevoland	Hoorzitting 08-06-2017	20-04-2017	25-04-2017	28-06-2017	25-07-2017	
17	Raad voor de Kinderbescherming	Niet-ontvankelijk. Het betreft een organisatie die niet aangesloten is bij de KJMN	28-04-2017				
18	Feniks Talent	Hoorzitting 23-06-2017	09-05-2017	12-05-2017	15-07-2017	28-08-2017	

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
19	Samen Veilig, Veilig Thuis	Hoorzitting 03-07-2017	15-05-2017	22-05-2017	09-08-2017	12-09-2017	
20	Samen Veilig Foodvalley	Hoorzitting 14-07-2017.	22-05-2017	31-05-2017	16-08-2017	14-09-2017	
21	Samen Veilig, Utrecht	Betreft 3 klachtbrieven. Alle klachten niet-ontvankelijk verklaard, zijn óf feitelijke constatering, óf aan de orde geweest bij behandeling op 23-06-2017 (KJMN2017/15).	14-06-2017 07-07-2017 28-07-2017				
22	Samen Veilig, Utrecht West Zuid-Oost	Hoorzitting 04-08-2017	20-06-2017	22-06-2017	25-08-2017	25-09-2017	
23	Samen Veilig, Utrecht West Zuid-Oost	Hoorzitting 25-08-2017	29-06-2017 07-07-2017	10-07-2017	08-09-2017	09-10-2017	
24	Samen Veilig, Foodvalley	Hoorzitting 01-09-2017	29-06-2017	19-07-2017	29-09-2017	03-11-2017	
25	Samen Veilig, Veilig Thuis	Hoorzitting 30-08-2017	04-07-2017	10-07-2017	14-09-2017	24-10-2017	(met excuusbericht door instelling dat reactie niet binnen termijn verzonden wordt).
26	Samen Veilig, Amersfoort	Niet-ontvankelijk, geen klager ogv Klachtenregeling. Klager is grootouder. Wel mogelijkheid geboden om gesprek met regiomanager te voeren	07-07-2017				
27	Samen Veilig Amersfoort	Klager wenst klachtgesprek. Regiomanager heeft hem hiervoor uitgenodigd	12-07-2017				
28	Samen Veilig Lekstroom	Klachtgesprek met regiomanager geregeld.	26-07-2017				
29	Samen Veilig, Veilig Thuis	Hoorzitting 27-10-2017	28-07-2017 29-08-2017	12-09-2017	10-11-2017	21-12-2017	
30	Samen Veilig West Zuid-Oost	Klager gevraagd om klachten te concretiseren en duidelijker te maken tegen wie de klachten gericht zijn (lijken tegen RvdK). Geen reactie	02-08-2017				
31	Samen Veilig, Utrecht	Niet-ontvankelijk, aan de orde geweest bij behandeling op 23-06-2017 (KJMN2017/15).	10-08-2017				
32	Samen Veilig, Utrecht	Niet-ontvankelijk omdat de commissie de taakopvatting cq professionele uitvoering van werk slechts marginaal toetst en ic ging het om klachten over wat inhoudelijk anders of beter gedaan had moeten worden.	16-08-2017				
33	Samen Veilig, Veilig Thuis	Hoorzitting 09-10-2017	16-08-2017	17-08-2017	27-10-2017	27-11-2017	
34	Samen Veilig, Utrecht	Niet-ontvankelijk vanwege redenen zoals genoemd in 17/32 en 17/35	29-08-2017				
35	Samen Veilig, Utrecht	Niet-ontvankelijk omdat het simpele feit dat Samen Veilig niet binnen een week op een e-mail reageert geen klacht is in de zin van de Regeling.	04-09-2017				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
36	Youké	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie	26-09-2017				
37	Youké	Hoorzitting 06-12-2017	17-10-2017	18-10-2017	10-01-2018	08-02-2018	
38	Samen Veilig, West Zuid-Oost	Niet-ontvankelijk. Klager is geen cliënt.	21-11-2017				
39	Lokalis	Hoorzitting 01-02-2018	28-11-2017	05-12-2017			Hoorzitting in 2018.
40	Samen Veilig Veilig Thuis	Hoorzitting 23-02-2018	18-12-2017	22-12-2017			Hoorzitting in 2018
41	Samen Veilig	Hoorzitting 16-02-2018	29-12-2017	04-01-2018			Hoorzitting in 2018
42	Samen Veilig Veilig Thuis	Klachtgesprek geregeld met regiomanager.	29-12-2017				
43	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te concretiseren. Geen reactie	29-12-2017				

Binnengekomen in 2016, behandeld in 2017

Zaaknr	Instelling, afdeling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
67	Samen Veilig, Utrecht	Hoorzitting 04-01-2017 Ook behandeling klachten van KJU16/60	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	27-02-2017	
68	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 16-01-2017	17-11-2016	24-11-2016	03-02-2017	02-03-2017	
72	Samen Veilig Amersfoort	Hoorzitting 10-02-2017	24-11-2016 16-12-2017	16-12-2016	06-03-2017	21-03-2017	
75	Samen Veilig, Utrecht	Hoorzitting 24-04-2017 Een aantal klachten niet-ontvankelijk, aan de orde geweest bij behandeling op 04-01-2017 (KJMN2016/64).	30-11-2016 28-12-2016 13-02-2017	22-02-2017	12-05-2017	06-06-2017	



Tekst:

Thomas Wormgoor, secretaris KJMN
Floor Toot, secretaris KJMN

Omslag:

Buro BlauwBrug Amsterdam

**Klachtcommissie Jeugd
Midden-Nederland (KJMN)**

Postbus 75874

1070 AW Amsterdam

Telefoon: 020 616 92 92

Maart 2018