

Leren van Klachten

Klachtenanalyse 2020



**SAMEN
DEILIG**
Midden-Nederland



Er wordt wel eens gesteld dat klachten ‘cadeautjes’ zijn. Naar een cadeau kijk je uit, omdat het leuk is om te krijgen. Naar klachten kijk je niet uit omdat ze leuk zijn, maar omdat ze nuttig zijn. Vooral als je een klacht als kans ziet. Klachten bieden je de kans om ervan te leren en om tot verbeteringen te komen. In deze Klachtenanalyse 2020 vindt u een overzicht van de verbeteringen die wij doorgevoerd hebben naar aanleiding van klachten die wij ontvingen.

Medewerkers doen hun uiterste best om jeugdigen en volwassenen te helpen. Onze betrokkenheid is ingewikkeld en wordt vaak als ingrijpend of als een inbreuk op de persoonlijke leefwereld ervaren. Maatregelen hebben (grote) impact en er is regelmatig sprake van tegengestelde belangen. Iedere situatie is anders, ieder mens is uniek en dat maakt dat jeugdigen en volwassenen maatwerk van ons mogen verwachten. Onze collega’s hebben dagelijks te maken met dilemma’s en maken hierin afwegingen. We snappen heel goed dat dit in de samenwerking tot spanningen kan leiden. Dat onze betrokkenheid soms niet als waardevol of nuttig ervaren wordt of dat er een andere reden tot ontevredenheid is.

Als onvrede tot een klacht leidt, dan proberen de medewerker en/of regiomanager dit in een rechtstreeks gesprek met betrokkenen op te lossen. Als dit klachtgesprek niet tot een oplossing leidt, kunnen volwassenen en jeugdigen terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie, de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN). Dat kan overigens ook meteen al. Daarbij hebben zij altijd het recht om zich bij te laten staan door onafhankelijke cliëntondersteuning, zoals bijvoorbeeld door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ).

Leren van klachten: 2019

We hebben geluisterd naar de feedback uit 2019. Feedback van onze cliëntenraad, de KJMN, het AKJ, de Nationale Ombudsman, opdrachtgevers en van onze cliënten: jeugdigen, volwassenen en hun netwerk. Zij willen zich gehoord voelen en het is belangrijk dat wij hen horen. We willen al vroegtijdig voorkomen dat onvrede tot klachten leidt over bijvoorbeeld de samenwerking of een verschil van inzicht over de oplossing. Om een gesprek tussen ouders, jeugdigen en medewerkers tijdig op gang te brengen, zijn we in 2020 gestart met het inzetten van cliëntambassadeurs. Om te leren van kritiek en klachten organiseren de cliëntambassadeurs o.a. bijeenkomsten. Daarnaast zijn we vorig jaar gestart met de STEM, een app die helpt om de samenwerking tussen volwassenen, jeugdigen en medewerkers al tijdens de begeleiding bespreekbaar te maken en zo direct te kunnen bijsturen.

Leren van klachten: 2020

In de bijlage staat de cijfermatige analyse van de klachten die wij in 2020 ontvingen. Deze analyse is gebaseerd op de interne registratie van klachtgesprekken en op de rapportages van het AKJ en de KJMN uit 2020. Met een aantal van de daar benoemde leerpunten zijn we al aan de slag gegaan:

- **Bejegening**

Bij veel van de klachten uit 2020 gaat het om bejegening. Volwassenen en jeugdigen ervaren soms dat niet genoeg naar hen wordt geluisterd en dat hun zorgen onvoldoende serieus genomen worden. Gezien en gehoord voelen, verbinding maken; het is essentieel bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie om samen te werken aan veiligheid. We zijn in 2020 gestart met het Koersprogramma ‘Samen doen wat helpt’ om de dienstverlening te verbeteren. Eén van de uitgangspunten hierin is: *cliënt centraal*. We willen nog beter aansluiten bij de leefwereld en behoeften van ouders en jeugdigen. We gaan met hen en met onze medewerkers in dialoog om het ‘luisteren naar elkaar’ te bevorderen en belemmeringen weg te nemen. Door jeugdigen en volwassenen actief te betrekken bij de beweging, zorgen we voor een breed draagvlak.

- **Rapportage**

Het werk van SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht is vaak ingrijpend voor betrokkenen. Dit vraagt om zorgvuldige onderbouwing en op feiten gebaseerde rapportages. Bij Veilig Thuis Utrecht vertoont het aantal klachten over rapportages een dalende lijn, maar het aantal is nog steeds

te hoog. We zetten vol in op verbetering van de rapportages. Er is een project gestart dat zich richt op participatie van ouders en jeugdigen bij hun eigen rapportage en het scheiden van meningen en feiten. We sluiten hierbij aan bij het landelijke Actieplan Feitenonderzoek van het Landelijk Netwerk Veilig Thuis, de Raad voor de Kinderbescherming en de gecertificeerde instellingen. Begin 2020 hebben de cliëntambassadeurs een bijeenkomst georganiseerd waarbij geanonimiseerde rapportages doorgenomen hebben met onder andere jeugdigen, ouders, een rechter en medewerkers. Met de resultaten uit die bijeenkomst hebben zij een belangrijke bijdrage geleverd aan verbeteringen.

- **Informatieverstrekking**

Volwassenen en jeugdigen geven aan zich onvoldoende geïnformeerd te voelen. Het gaat daarbij onder andere om informatie over de werkwijze van SAVE Jeugdbescherming en meer specifiek over de uitvoering van specifieke stappen in de begeleiding, de taakverdeling of het recht van de cliënt op begeleiding door een andere medewerker SAVE. In 2020 zijn we gestart met de door ons gebruikte folders en de informatie op de website tegen het licht te houden. Uit de feedback kwam naar voren dat het begrip SAVE als naam voor onze jeugdbescherming voor verwarring zorgt. Begin 2021 hebben we de naam SAVE aangepast naar SAVE Jeugdbescherming. We herschrijven de folders en informatie op de website, die volledig hernieuwd wordt met een eigen domeinnaam: SAVEJeugdbescherming.nl. Bij elke stap die we daarbij zetten, betrekken we ouders en jeugdigen voor de juiste toonzetting en adequate informatie.

- **Procedureel**

Bij klachten gaat het ook om zorgvuldigheid in uitvoering van de werkzaamheden: het tijdig indienen van documenten bij de rechtbank, bewaken van termijnen of de aanwezigheid van een medewerker bij de zitting. Specifieke verbetermaatregelen worden nog ontwikkeld. We hopen dat ook hier het 'luisteren en aansluiten' bijdraagt aan verbetering. Daarnaast hebben SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht – net als andere organisaties – te maken met de knelpunten in het jeugdstelsel van hoge werkdruk en wachtlijsten. Dit kan van invloed zijn op de zorgvuldigheid van de uitvoering van de werkzaamheden. Het heeft onze aandacht en we kijken hoe we verdere verbeteringen in de zorgvuldigheid kunnen realiseren.

- **Klachtenafhandeling**

Er zijn ook klachten over de afhandeling van de klachten. Zo worden bijvoorbeeld termijnen niet gehaald of wordt in de gespreksverslagen de toedracht of reactie van de cliënt niet opgenomen. Begin 2020 is de werkwijze aangepast, zodat klachten op uniforme wijze worden geregistreerd en bewaard. We sturen daarmee beter op de termijnen van de klachtbehandeling, waaronder het toesturen van het toegezegde klachtverslag binnen de daarvoor geldende termijn. Bij de ontwikkeling van de werkwijze is gebruik gemaakt van best practices uit de organisatie. Binnen de klachtprocedure heeft een evaluatie plaatsgevonden van alle contactmomenten waarop de cliënt wordt geïnformeerd over de klachtprocedure. De brieven en vaste bijlagen zijn bijgesteld zodat volwassenen en jeugdigen weten wat zij kunnen verwachten. Voor verbetering van de gespreksverslagen zijn standaard formats voor brieven en verslagen vastgesteld en deze zijn begin 2020 doorgevoerd. De volgende stap is het inhoudelijk evalueren van de kwaliteit van verslaglegging om ook hierin de juiste kwaliteit te kunnen waarborgen.

In het najaar van 2021 organiseren we wederom een bijeenkomst over onze afhandeling van klachten met onder meer vertegenwoordigers van de cliëntenraad, het AKJ en de KJMN om van en met elkaar te leren van klachten en om verbeteringen te realiseren.

Krijnie Schotel, Paul Janssen
Raad van Bestuur
Samen Veilig Midden-Nederland

BIJLAGE KLACHTENANALYSE 2020

Samen doen wat helpt. Dat is het doel van Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN). We hebben dit vastgelegd in ons Koersprogramma 'Samen doen wat helpt'. Om dat doel te bereiken, willen we een transparante en lerende organisatie zijn. We gebruiken feedback om te leren en te verbeteren en klachten zijn een belangrijke vorm van feedback.

In deze bijlage bij de Klachtenanalyse 2020 vindt u de cijfermatige analyse van de klachten die wij in 2020 ontvingen. Deze analyse is gebaseerd op de interne registratie van klachtgesprekken en op o.a. de rapportages van het AKJ en de KJMN uit 2020.

Omdat we transparant willen zijn, publiceren we deze Klachtenanalyse online. Zo krijgt u inzicht in de feiten, conclusies en acties die SVMN aan de analyse van de klachten verbindt. In het najaar van 2021 organiseren we een bijeenkomst over onze afhandeling van klachten. Samen met onder meer vertegenwoordigers van de cliëntenraad, het AKJ en de KJMN willen we leren van klachten.

Samen doen wat helpt.

Inhoud

- | | |
|--|---------|
| 1. Interne klachtafhandeling 2020 | pag. 4 |
| 2. Vertrouwenswerk door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg 2020 | pag. 7 |
| 3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 2020 | pag. 10 |
| 4. Tuchtrectklachten & klachten bij de Nationale Ombudsman. | pag. 13 |

Hoofdstuk 1: INTERNE KLACHTAFHANDELING 2020

Wanneer een jongere of volwassene ontevreden is over SVMN, dan kan hij dit rechtstreeks met de betrokken medewerker bespreken of met diens leidinggevende, de regiomanager. Samen komen we in klachtgesprekken vaak tot een aanvaardbare oplossing. Soms helpt het om de betrokken medewerker te vervangen. Na het gesprek ontvangen alle deelnemers aan het klachtgesprek een gespreksverslag.

Aantal klachtgesprekken *	2018	2019	2020
Veilig Thuis Utrecht	12	13	21
SAVE Jeugdbescherming <u>totaal</u>	131	123	147
<i>Flevoland Noord</i>	20	21	20
<i>Flevoland Zuid</i>	17	14	10
<i>Utrecht Stad</i>	28	30	23
<i>Utrecht Zuidoost/West</i>	26	16	35
<i>Lekstroom</i>	18	12	19
<i>Foodvalley</i>	8	16	16
<i>Eemland</i>	14	14	24
Totaal Samen Veilig Midden-Nederland	143	136	168

* Het aantal klachtgesprekken wil niet altijd zeggen dat een regio beter of minder functioneert. Meerdere factoren, zoals de omvang van een regio, spelen hierbij een rol. Omdat we leren van deze klachtgesprekken, is het omlaag krijgen van dit aantal voor ons uitdrukkelijk geen doel.

1.1 Klagers 2020

In de meeste gevallen dienen de ouders van een jeugdige een klacht in. Bij ongeveer 70% van de klachten is sprake van een complexe scheiding. Wanneer er een complexe scheiding speelt in combinatie met ondertoezichtstelling (OTS), neemt de kans op klachten toe.

Klager	VT	SAVE
Moeder	10	83
Vader	10	50
Beide ouders	0	5
Jeugdige	1	5
Familie /Pleegouders	0	4
	21	147

Klachten & complexe scheiding	VT	SAVE
Totaal aantal interne klachten	21	147
Complexe scheiding (CS) onderliggend	15	100
Percentage CS-klachten	71%	68%

1.2 Ondersteuning 2020

Volwassenen en jeugdigen kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Vaak is dat een vertrouwenspersoon van het AKJ. Bij SAVE Jeugdbescherming laat 55% van de klagers zich ondersteunen. Bij Veilig Thuis Utrecht (VT) is dat 38%.

Ondersteuning	VT	SAVE
AKJ	8	82
Advocaat	1	7
Hulpverlener	0	6
Kennis/familielid	3	12
Geen	9	47
	21	147

1.3 Aard van de klachten 2020 & bevindingen

Individuele klachten bestaan uit één of meerdere onderdelen. Om de aard van de klacht te achterhalen, kijken we altijd naar de verschillende klachtonderdelen. Bij Veilig Thuis Utrecht zijn er 12 klachten die in totaal uit 38 onderdelen bestaan, zoals over het handelen van de medewerker, bejegening en rapportages. Bij SAVE Jeugdbescherming zijn er 147 klachten, die uit 364 onderdelen bestaan. Klachten gaan over dezelfde thema's, maar hier neemt bejegening de hoogste positie in.

Aard van de klachten	VT	%	SAVE	%
Bejegening	9	24%	115	32%
Handelen	16	42%	67	18%
Rapportages	6	16%	48	13%
Communicatie	5	13%	49	13%
Overig	2	5%	85	23%
Totaal aantal klachtonderdelen	38		364	

In 2020 gingen klachten vooral over bejegening, handelen, rapportages en communicatie. Hieronder vindt u een overzicht van de meest voorkomende klachtonderdelen.

- 1. BEJEGENING** Bij klachten waarbij een complexe scheiding speelt, wordt met name partijdigheid vaak genoemd. Nog vaker voelt de klager zich niet gehoord.

Niet gehoord voelen	27%
Partijdigheid	23%
Samenwerking	17%
Niet serieus genomen	17%

- 2. HANDELEN** De drie meest genoemde redenen voor een klacht zijn nalatig handelen/afspraken niet nakomen (18 keer), niet professioneel handelen (13 keer) of in onvoldoende mate handelen (15 keer). Het is belangrijk om (on)duidelijkheid over de verwachtingen goed in beeld te krijgen.

Nalatig handelen/ afspraken niet nakomen	27%
Onvoldoende handelen	22%
Niet professioneel handelen	19%

- 3. RAPPORTAGES** SAVE Jeugdbescherming ontving 48 klachten over rapportages. Waar mogelijk passen we de rapportages aan. 5 klachten gingen over het niet voorleggen van een conceptrapportage. Dat is niet volgens de standaard werkwijze en dus een aandachtspunt.

Onjuistheden in verslag/ onvolledig verslag	77%
---	-----

- 4. COMMUNICATIE** Meer dan de helft van de klachten over communicatie ging over onvoldoende informeren. Dit blijft een aandachtspunt, omdat we alle betrokken partijen zo goed mogelijk willen vertellen wat we doen en waarom.

Onvoldoende geïnformeerd	51%
Onvoldoende communicatie	29%

- 5. OVERIG** Klachten die niet passen binnen de vier belangrijkste thema's, maar waarover we wel klachten ontvangen. Vaak gaat dit over het niet eens zijn met de omgangsregeling of met besluiten binnen de hulpverlening.

Omgang en omgangsregeling	73%
Niet eens met werkwijze/ besluiten	14%

1.4 Herkomst klachten 2020 naar maatregel (alleen voor SAVE Jeugdbescherming)

Bij 86% van de klachten heeft te maken met een OTS. Over een jeugdreclasseringsmaatregel (JR) komen nauwelijks Klachtgesprekken voor. 5% Van de klachten komt voort uit de preventieve jeugdbescherming. Er geldt dan geen juridische maatregel, de begeleiding geschiedt op vrijwillige basis.

Herkomst klachten SAVE Jeugdbescherming	
(V) OTS	127
Preventieve jeugdbescherming	8
Voogdij	7
JR	1
Geen/reeds afgesloten	4
Totaal aantal klachten	147

1.5 Verzoek andere medewerker binnen SAVE Jeugdbescherming

Bij 39 van de 147 klachten (27%) is gevraagd om een andere medewerker. In ongeveer de helft van de gevallen is het verzoek toegewezen. In 2019 ontvingen we nog 17 verzoeken voor het vervangen van een medewerker. We weten nog niet waar deze forse stijging door komt.

Verzoek andere medewerker binnen SAVE Jeugdbescherming	39
Gehonoreerd	13
Niet gehonoreerd	13
Besluit wordt later genomen	8
Anders: niet gehonoreerd maar wel traject naar andere gecertificeerde instelling waaronder William Schrikker Groep	4
Anders: doorgaan op basis van gesprek en later evalueren	1

Hoofdstuk 2: VERTROUWENSWERK DOOR HET ADVIES- EN KLACHTENBUREAU JEUGDZORG 2020

2.1 Volwassenen en jeugdigen ondersteund door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) rapporteert in haar jaarverslag 2020 over haar betrokkenheid bij Veilig Thuis Utrecht en SAVE Jeugdbescherming in de provincies Utrecht en Flevoland. De inhoud van het verslag bespreken we met vertrouwenspersonen van het AKJ.

Aantal personen in 2020 dat contact opnam met het AKJ

Gemeld bij AKJ	Veilig Thuis Utrecht		SAVE Flevoland		SAVE Utrecht	
<i>Ouders</i>	63	82%	66	72%	225	80%
<i>Jongere</i>	4	5%	12	13%	29	10%
<i>Derden</i>	10	13%	14	15%	27	10%
	77		92		281	

In 2020 ontving het AKJ van 77 personen vragen, problemen en/of klachten over Veilig Thuis Utrecht. Iets meer dan in 2019: toen waren dit er 73. Het AKJ ontving van 281 personen meldingen over SAVE Jeugdbescherming in de provincie Utrecht. Een lichte daling ten opzichte van de 289 in 2019. Uit de provincie Flevoland meldden 92 personen vragen en/of problemen. Iets meer dan de 85 in 2019.

Afhandeling & signalering

Afhandeling	Veilig Thuis Utrecht		SAVE Flevoland		SAVE Utrecht	
Informeel	59		111		480	
• Gesprek leidinggevende	38	64%	50	45%	361	75%
• Schriftelijke afdoening	13	34%	20	40%	58	16%
• Gesprek medewerker	6	46%	18	90%	50	86%
• Overige activiteit	2	33%	23	128%	11	22%
Formeel	20		8		73	
• Klachtencommissie	20		8		73	
○ <i>Afgebroken</i>	6	30%	0	0%	31	42%
○ <i>Gegronnd</i>	2	10%	2	25%	11	15%
○ <i>Ongegrond</i>	0	0%	4	50%	3	4%
○ <i>Deels gegronnd</i>	0	0%	2	25%	4	5%
○ <i>Nog lopend</i>	12	60%	1	13%	24	33%

• Bezwaar/Beroep	0	0	0
Signalen	0	2	2

- **Afhandeling**

In de tabel hierboven ziet u op welke manieren klachtenonderdelen zijn afgehandeld. Bij *gesprek leidinggevende* staat bij SAVE Jeugdbescherming Utrecht bijvoorbeeld het aantal van 361. Dit geeft aan dat 361 klachtonderdelen zijn besproken met leidinggevenden. Het is geen indicatie van het aantal gevoerde gesprekken. Vaak handelt het AKJ vragen en klachten direct zelf af, door informatie te verstrekken of advies te geven. Een vertrouwenspersoon van het AKJ bespreekt de meeste vragen en klachten met een leidinggevende binnen SVMN. Dit sluit aan bij de visie van het AKJ om onvrede op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie te bespreken.

- **Signalering**

Een van de kerntaken van het AKJ is signalering. Hierdoor kan de kwaliteit van de jeugdhulp verbeteren. Wanneer de vertrouwenspersoon iets signaleert waarbij actie nodig lijkt, neemt deze actief contact op.

Veilig Thuis Utrecht ontving in 2020 geen signalering vanuit het AKJ.

Het AKJ gaf twee signalen af aan SAVE Jeugdbescherming in de provincie Utrecht:

1. Het eerste signaal betrof het bureaucratisch handelen van het regiokantoor. Hiervoor hebben we geen passende oplossing gevonden.
2. Het tweede signaal kwam binnen toen een publieke actie mogelijk iemand in gevaar kon brengen. Het is toen gelukt om een afspraak te plannen en de publieke actie is afgeblazen.

Het AKJ gaf twee signalen af aan SAVE Jeugdbescherming in de provincie Flevoland:

1. Het eerste signaal ging over pleegouders van kinderen met een voogdijmaatregel, die een bankrekening openen. Dit signaal is besproken met de bestuurder en regiomanager. Het signaal is naar tevredenheid van het AKJ afgehandeld.
2. Toen een medewerker SAVE uit dienst trad, is deze niet tijdig vervangen. SAVE Jeugdbescherming heeft de betrokken gezinnen binnen enkele weken een nieuwe medewerker toegekend. Ook hier is het AKJ tevreden over de afhandeling.

2.2 Aard van de vragen/klachten AKJ in 2020

Het AKJ registreert elke uiting van onvrede als een aparte klacht, ook als het dezelfde klager/ingebrachte klacht betreft. Hierdoor vallen de cijfers hoger uit dan de hoeveelheid officieel intern geregistreerde klachten. De klachtcijfers zijn te vergelijken met de klachtonderdelen die we intern registreren. Niet alle klachten die de vertrouwenspersoon ontvangt, bereiken uiteindelijk de medewerkers of hun leidinggevende.

Aard van het contact	Veilig Thuis Utrecht	SAVE Flevoland	SAVE Utrecht
<i>Vragen</i>	47	41	141
<i>Problemen</i>	3	3	25
<i>Klachten</i>	94	177	593
	144	221	759

Vaak is een gesprek met de vertrouwenspersoon voldoende om de onvrede of klachten weg te nemen. De meeste vragen die binnenkomen hebben betrekking op onze werkwijze:

Top 4 vragen:	Veilig Thuis Utrecht		SAVE Flevoland		SAVE Utrecht	
<i>Werkwijze instelling</i>	35	74%	22	54%	84	60%
<i>Wetgeving</i>	8	72%	9	22%	29	21%
<i>Werkwijze VP</i>	0	0%	7	17%	10	7%
<i>Andere vragen</i>	4	9%	3	7%	18	13%
	47		41		141	

De meeste uitingen van onvrede bij het AKJ gaan over rapportage, bejegening, besluiten en onderzoek:

Onderverdeling Klachten	Veilig Thuis Utrecht		SAVE Flevoland		SAVE Utrecht		Wijziging t.o.v. 2019
<i>Rapportage</i>	22	23%	17	10%	0	0%	-7%
<i>Onderzoek</i>	20	21%	0	0%	0	0%	-1%
<i>Bejegening</i>	16	17%	51	29%	130	22%	+4%
<i>Besluiten</i>	10	11%	48	27%	112	19%	+4%
<i>Gebrekkige informatie</i>	9	10%	22	12%	74	12%	+3%
<i>Beschikbaarheid</i>	0	0%	24	14%	96	16%	+3%
<i>Uitvoering jeugdhulp</i>	0	0%	0	0%	63	11%	-2%
<i>Overig</i>	17	18%	15	8%	55	9%	n.v.t.
	94		177		593		

De meeste klachten gaan over bejegening en besluiten. Ten opzichte van 2019 zien we een stijging van 4%. Het zijn veelal ouders die zich onvoldoende gehoord voelen in de zorgen om hun kinderen. De klagers vinden dat de medewerker SAVE besluiten onzorgvuldig neemt, of ze voelen zich onvoldoende betrokken bij de totstandkoming van het besluit. Omdat we willen werken vanuit partnerschap is dit een aandachtspunt.

Het aantal klachten over beschikbaarheid en gebrekkige informatie is met 3% gestegen ten opzichte van 2019. Medewerkers SAVE zijn soms lastig te spreken te krijgen. Ook is voor een aantal klagers de werkwijze of de manier van toetsing onduidelijk. Ouders in een complexe scheiding geven aan dat de taak en functie van een medewerker SAVE niet altijd even duidelijk is.

Bij Veilig Thuis Utrecht komt de categorie rapportage het vaakst voor. Hier is wel sprake van een daling van 7% ten opzichte van 2019. Het gaat bij deze klachten vooral om de (on)zorgvuldigheid van de rapportages. Zo worden bijvoorbeeld klachtgesprekverslagen en aanvullingen op de conceptrapportage niet altijd verwerkt in het uiteindelijke rapport.

Aanvullingen & observaties

Het AKJ benoemde nog een aantal opvallende punten rondom de afhandeling van klachten:

A. Behalen van termijnen

- SAVE (Utrecht) heeft het verslag van een klachtgesprek meerdere malen niet op tijd (binnen twee weken) naar de betrokken personen en het AKJ gemailld.

B. Helder communiceren

- Nadat een volwassene of jeugdige reageert op het gespreksverslag van een klacht, blijft het vaak onduidelijk welke aanpassingen, aanvullingen en/of verbeteringen zij nog kunnen verwachten.

- Het standpunt is dat ‘alleen feitelijke onjuistheden’ worden aangepast in het gespreksverslag van een klacht. Dit werkt verwarrend, vooral ook omdat niet precies duidelijk is wat dit betekent.

C. Kwaliteit van het gespreksverslag

- Iedere locatie stelt gespreksverslagen van klachten op een eigen manier op. De toedracht van de klacht staat er de ene keer wel en de andere keer niet in, zelfs niet op verzoek van de betrokken volwassene of jongere. Ook de reactie of de beleving van betrokkenen ontbreekt vaak.
- Gespreksverslagen van klachten bevatten regelmatig onzorgvuldigheden, zoals spelfouten of de verkeerde naam van een vertrouwenspersoon. Ook worden de gespreksverslagen soms naar oude adressen van de betrokkenen gestuurd.

Over het algemeen constateert het AKJ dat de klachtgesprekken mensen tevredenstellen, maar dat het gespreksverslag alsnog tot teleurstelling kan leiden. Dat geldt ook voor het niet nakomen van de gemaakte afspraken. Denk daarbij aan het niet corrigeren van rapportages of het niet tijdig rectificeren van een verslag. Het is voor betrokkenen niet prettig als ze hier achteraan moeten. Dit is een aandachtspunt.

Hoofdstuk 3: KLACHTENCOMMISSIE JEUGD MIDDEN-NEDERLAND 2020

In 2020 leverde de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) een aantal bevindingen aan bij SVMN. Het jaarverslag 2020 van de KJMN is met de directies van de aangesloten instellingen besproken.

De KJMN is de onafhankelijke klachtencommissie en behandelt klachten van cliënten van circa 10 (jeugd)instellingen in de regio Midden-Nederland. Ondanks de aanduiding ‘Jeugd’ behandelt de KJMN ook klachten afkomstig van volwassen cliënten van Veilig Thuis Utrecht. Na ontvangst van een klacht maakt de KJMN allereerst de afweging of de klacht alsnog met de desbetreffende medewerker en zijn of haar leidinggevende kan worden afgehandeld. Wanneer dit niet kan, organiseert het secretariaat van de KJMN zo spoedig mogelijk een hoorzitting op een onafhankelijke locatie.

a. Aantal klachten in 2020

KJMN ontving in 2020 52 klachten over SVMN. Dit leidde tot 19 hoorzittingen door de KJMN.

Hoorzittingen KJMN	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
	19	13	14	17	26	19	23

Van de 19 behandelde klachten gingen er 18 over SAVE Jeugdbescherming en 1 over Veilig Thuis Utrecht.

Naar aanleiding van de overige 33 klachten vond geen hoorzitting plaats:

- er volgde alsnog een gesprek met de leidinggevende;
- er werd door het KJMN gevraagd om aanvullende informatie;
- de klacht werd door het KJMN niet ontvankelijk verklaard;
- andere redenen.

Gegronde/ongegronde klachten & klachtonderdelen 2020

Het aantal gegronde klachten was hoger ten opzichte van voorgaande jaren: 42% van de ingediende klachten werd gegronde verklaard. In alle jaren dat de KJMN gegevens bijhoudt, was dit alleen in 2008

(iets) hoger, namelijk 43%. Het is niet eenvoudig om deze fluctuatie te verklaren. Enkele mogelijke verklaringen:

- het percentage personen dat ondersteund wordt door een professional;
- de toegenomen assertiviteit;
- de toegenomen kennis van de regelgeving;
- de toegenomen (regel-)druk bij de instellingen, waardoor de kans om de regels te overschrijden eveneens toeneemt.

De KJMN geeft geen specifieke verklaring voor de toename. De samenstelling van de commissie en van het secretariaat van de KJMN is buitengewoon constant. Wel is het zo dat sinds begin november 2020 de website van de KJMN online is, waardoor de drempel om een klacht in te dienen lager is.

Klagers dienden in 2020 gemiddeld 4,6 klachtonderdelen in. De 52 klachten in 2020 bevatten samen 88 klachtonderdelen. Daarvan verklaarde de KJMN 47% gegrond, 9% deels gegrond en 43% ongegrond.

<i>Klacht</i>	<i>Klachtonderdelen</i>	<i>Gegrond</i>	<i>Ongegrond</i>	<i>Deels gegrond</i>	<i>Niet ontvankelijk</i>
1	4	1	3		
2	5	2	3		
3	4	4			
4	3		3		
5	4	4			
6	5	2	2	1	
7	7	2	4	1	
8	8	5	3		
9	4	4			
10	3	1	2		
11	3	3			
12	3	1		2	
13	9	3	3	3	
14	2		2		
15	10	6	3	1	
16	1		1		
17	3	1	2		
18	4	2	2		
19	6		5		1
Totaal	88	41	38	8	1
		47%	43%	9%	1%

b. Bevindingen in 2020 & aard van de klachten

2020 laat een gemengd beeld zien voor wat betreft de identiteit van klagers (vader, moeder, ouders, pleegouders). Er is geen duidelijke uitschieter. Wat opvalt is dat er gedurende het gehele jaar geen klacht is ingediend door een minderjarige.

Bij het type klacht zien we geen bijzonderheden. Wel ontving de KJMN regelmatig klachten over het ontbreken van regie (intern of extern tussen gecertificeerde instelling/lokaal team en zorgaanbieder). Ook over de inhoud van het dossier werden in diverse hoorzittingen klachten geuit. Het gaat hier dan over de onvolledigheid van het dossier en over de kwaliteit van de dossierstukken.

De klachten die gegrond zijn verklaard, zijn onder te verdelen in verschillende thema's:

1. Procedureel

- Stukken voor de verlenging van de OTS werden te laat bij de rechtbank ingediend en bevatten geen machtiging uithuisplaatsing.
- Een OTS werd niet geëvalueerd met de ouders en de niet-verlenging werd te laat bij de Raad voor de Kinderbescherming ingediend.
- SAVE was niet aanwezig op een belangrijke zitting voor verlenging OTS.
- De medewerker SAVE heeft het vastgelegde verblijfschema laten verlopen, zonder actie te ondernemen.
- De termijn om te reageren op een verzoek om bekorting uithuisplaatsing is niet gehaald.
- 1 gezin werd niet direct na de OTS-uitspraak aangemeld bij de zorgaanbieder, met schade tot gevolg.
- Een plan van aanpak wordt niet of niet altijd tijdig opgesteld.

2. Afspraken nakomen

- Betrokkenen ontvingen het gespreksverslag van een klacht niet tijdig. De in het gesprek toegezegde antwoorden op schriftelijk gestelde vragen waren niet opgenomen.
- Een toezegging van een medewerker tot het instellen van hoger beroep, zodat de jeugden zijn wensen over de vakantieregeling alsnog kenbaar kon maken, is niet nagekomen.
- Een gemaakte afspraak om na de aanstelling van een nieuwe medewerker de rapportage gezamenlijk op te stellen met de jeugdige, is niet nagekomen. Ook de afspraken over de begeleiding na diens achttiende verjaardag zijn niet nagekomen.

3. Rapportages

- In een rapportage voor de verlenging OTS stond onterecht dat ouders het eens waren met het besluit (tot verlenging) en dat zij waren betrokken bij het maken van het plan.
- Relevante persoonsgegevens werden steeds verkeerd opgenomen in stukken. Daarnaast ontving betrokkene stukken die niet voor hem bestemd waren.
- Het plan van aanpak werd niet altijd besproken of in gezamenlijkheid opgesteld.
- Rapportages voor de aanvraag van een verlenging OTS werden niet altijd besproken.
- Een verzoek aan de Raad voor de Kinderbescherming tot onderzoek werd niet besproken met betrokkenen.

4. Communicatie & informatieverstrekking

- Betrokkene werd niet geïnformeerd dat de medewerker SAVE zou stoppen en dat betrokkene de nieuwe medewerkers zou ontmoeten bij de maatwerktafel (een breed overleg om te zoeken naar passende hulp die aansluit bij de situatie).
- SAVE verstreekte soms onvoldoende informatie over haar werkwijze na de OTS, de machtiging uithuisplaatsing of een genomen opvoedingsbesluit.
- Een brief met vragen na een klachtgesprek werd pas 10 dagen later beantwoord. Op niet alle vragen kwam een antwoord.
- SAVE hield soms onvoldoende rekening met de leefwereld of de beperkingen van jeugdigen. Dit ging ten koste van de communicatie.
- Na afsluiten van een OTS ontvingen betrokkenen geen informatie over de mogelijkheden voor vrijwillige vervolghulpverlening. Ook ontbrak de afsluitrapportage van het afsluitend gesprek.

Er zijn veel overeenkomsten met het beeld uit de interne klachtenrapportage. Het KJMN benadrukt het belang van het begin van ieder traject: zorg ervoor dat je zeker weet of de betrokkenen het doel

van het onderzoek kennen en begrijpen. Ook als de communicatie moeizaam verloopt en de indruk bestaat dat de cliënt het niet eens is met het beleid van SAVE.

Hoofdstuk 4: TUCHTRECHTKLACHTEN & KLACHTEN BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

In 2020 ontving het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) 4 klachten. Dit is het beroepsregister voor professionals in de jeugdsector. Het SKJ ziet toe op kwaliteit, toetsing en scholing. In 2 gevallen is de klager in beroep gegaan bij het College van Beroep van het SKJ.

De Nationale Ombudsman ontving in 2020 2 klachten over SVMN.

Samen Veilig Midden-Nederland

Utrecht, juli 2021