

Leren van Klachten

Klachtenanalyse 2019



**SAMEN
DEILIG**
Midden-Nederland



Inleiding

Samen Veilig Midden- Nederland bestaat uit SAVE en Veilig Thuis Utrecht. SAVE is een gecertificeerde instelling en biedt (preventieve) jeugdbescherming en voert maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering uit. Het werkgebied van SAVE bestaat uit de provincies Utrecht en Flevoland. Veilig Thuis Utrecht is het meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling in de provincie Utrecht.

Het werk van zowel SAVE als Veilig Thuis Utrecht is ingrijpend. Maatregelen hebben impact op het hele gezin en belangentegenstellingen behoren tot de dagelijkse praktijk. Voor ons werk bestaat geen blauwdruk. Onze medewerkers leveren altijd maatwerk. Zij hebben daarbij dagelijks te maken met dilemma's en maken hierin afwegingen. Afwegingen die impact hebben, zeker ook voor de betrokkenen. Omdat de begeleiding niet vrijblijvend is, kan de samenwerking met gezinnen soms spanning opleveren.

De medewerkers van Samen Veilig Midden-Nederland doen hun uiterste best om kinderen en volwassenen goed te helpen. Soms ervaren cliënten dit niet zo en zijn zij of andere direct betrokkenen niet tevreden over de begeleiding. Bijvoorbeeld omdat zij het niet eens zijn met beslissingen of omdat zij vinden dat afspraken niet nagekomen worden.

Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten zich gehoord voelen. Over het verloop van de samenwerking, maar zeker ook bij verschil van inzicht over de oplossingsrichting en hoe daar te komen. Daarom heeft Samen Veilig Midden-Nederland een klachtenprocedure. Om zo snel als mogelijk met elkaar tot een oplossing te komen is deze klachtenprocedure laagdrempelig. Allereerst proberen wij een oplossing te vinden via een gesprek tussen cliënt en medewerker. Lukt dit niet of wil de cliënt dit niet, dan organiseren wij een klachtgesprek tussen cliënt, medewerker en de leidinggevende van de medewerker. Als het klachtgesprek niet tot een oplossing leidt, kan de cliënt terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie: de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN).

De cliënt heeft ook het recht om zich direct tot deze klachtencommissie te wenden. Ook heeft de cliënt het recht om zich bij te laten staan door bijvoorbeeld het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Cliënten ontvangen vanaf hun eerste contact informatie over het klachtrecht en over de mogelijkheid om zich bij te laten staan door het AKJ. Deze informatie ontvangt de cliënt zowel mondeling als via folders en informatie op de websites van SAVE en Veilig Thuis Utrecht.

Klachtenanalyse 2019

In deze klachtenanalyse 2019 behandelen we de aandachtspunten uit de volgende vormen van klachtbehandeling:

1. De interne klachtafhandeling 2019: welk beeld levert de interne klachtafhandeling op? Hierbij baseren wij ons op de eigen klachtenregistratie.
2. Het vertrouwenswerk door het AKJ in 2019: welke signalen geven cliënten af over hun ervaringen met Samen Veilig Midden-Nederland? Hierbij baseren wij ons op het jaarverslag 2019 van het AKJ.
3. De klachtenprocedures bij de onafhankelijke, externe klachtencommissie in 2019 (KJMN). Hierbij baseren wij ons op het jaarverslag 2019 van de KJMN.

Cliënten kunnen daarnaast ook klachten indienen bij de tuchtrecht-colleges en bij de Nationale Ombudsman. Volledigheidshalve behandelen wij in deze analyse ook kort het aantal tuchtzaken en onderzoeken door de Nationale Ombudsman in 2019.

Om inzage te geven in de feiten, conclusies en de acties die Samen Veilig Midden-Nederland aan deze klachtenanalyse verbindt, publiceren wij deze analyse online. Daarnaast gaan wij met onze ketenpartners in gesprek over deze analyse.

1 Interne klachtafhandeling 2019

Samen Veilig Midden-Nederland heeft als uitgangspunt dat de cliënt en de betrokken medewerker problemen en uitingen van onvrede het beste rechtstreeks met elkaar kunnen bespreken. Waar gewenst of nodig samen met de leidinggevende van de medewerker. Medewerkers wijzen cliënten op die mogelijkheid en ook het AKJ kent deze werkwijze. Cliënten maken hier dan ook regelmatig gebruik van, vaak met ondersteuning door het AKJ, soms met ondersteuning door een kennis, familielid of een advocaat.

In veel klachtgesprekken vindt men een aanvaardbare oplossing en voelt men zich gehoord. Het klachtgesprek kan het proces vlot trekken en men kan weer met elkaar verder. Soms wordt besloten tot wisseling van de betrokken medewerker als dit in het belang is van een betere samenwerking. Hierover ontvangt men dan ook een motivatie. Van ieder gesprek vindt verslaglegging plaats die de cliënt ontvangt met het verzoek te reageren of het besprokene correct is weergegeven.

1.1 Aantal klachtgesprekken 2019

Aantal klachtgesprekken		
<i>Veilig Thuis Utrecht</i>		<i>13</i>
Flevoland Noord	21	
Flevoland Zuid	14	
Utrecht Stad	30	
Utrecht Zuidoost/West	16	
Lekstroom	12	
Foodvalley	16	
Eemland	14	
<i>Totaal SAVE</i>		<i>123</i>
Totaal Samen Veilig Midden-Nederland		136

Gezien het nut van deze klachtgesprekken is het uitdrukkelijk niet het doel om dit aantal omlaag te krijgen. Het aantal klachtgesprekken is zeker niet altijd een indicatie of een regio beter of slechter functioneert. Meerdere factoren, zoals onder andere de omvang van een regio, spelen hierbij een rol.

De dertien klachten over Veilig Thuis Utrecht zijn te weinig qua aantal om uit te splitsen naar herkomst, soort klagers etc. Daarom worden in de paragrafen 1.2 tot en met 1.5 alleen de klachten over SAVE uitgesplitst.

1.2 Herkomst klachten 2019 naar maatregel

Bij 85% van de klagers bij SAVE heeft de klacht te maken met een ondertoezichtstelling (OTS) en enkele met een voogdijmaatregel. Klachtgesprekken met cliënten met een

jeugdreclasseringsmaatregel (JR) komen weinig voor. Bij 7% van de klagers is er geen juridische maatregel van kracht, maar krijgt de cliënt begeleiding in het vrijwillig kader, de zogenaamde preventieve jeugdbescherming.

Herkomst klachten SAVE	
OTS	104
OTS + JR	1
JR	2
Voogdij	7
Preventieve jeugdbescherming	9
Totaal aantal klachten	123

1.3 Klagers 2019

Klagers	
Beide ouders	2
Moeder	58
Vader	56
Jeugdige	1
Grootouders	3
Pleegouders	2
Overigen	1
Totaal aantal klachten	123

(waarvan 10 met huidige partner)
(waarvan 10 met huidige partner)

1.4 Ondersteuning 2019

Ondersteuning	
AKJ	57
Advocaat	9
Hulpverlener	9
Familielid/kennis	24
Geen	24
Totaal aantal klachten	123

1.5 Aard van de klachten 2019 en bevindingen

Bij Veilig Thuis Utrecht gaan klachten over onderzoek, rapportages en beslissingen. Dit zijn ook de voornaamste activiteiten van Veilig Thuis Utrecht. Er zijn geen klachten die er duidelijk uitspringen of die opvallend vaak voorkomen.

Aard klachten SAVE	
Omgang, bejegening, niet gehoord/niet serieus genomen voelen, partijdigheid, onvoldoende actie/betrokken	82
Rapportages	28
Bereikbaarheid	6
Overig	7
Totaal aantal klachtgesprekken	123

De aard van de klachten bij SAVE had vooral (82 keer) betrekking op de thema's omgang, bejegening, niet gehoord voelen, niet serieus genomen voelen, partijdigheid, onvoldoende actie en onvoldoende betrokken zijn. Dit zijn thema's die in de gehele sector regelmatig terugkeren.

Bij de meeste klachten speelt een complexe scheiding op de achtergrond. Klager is dan veelal de vader of de moeder en er is een maatregel van OTS. Zeventien keer werd er verzocht om een wijziging van de aangewezen medewerker SAVE. Het al dan niet honoreren van dit verzoek werd goed gemotiveerd in het gespreksverslag, of er werd aangegeven dat het besluit hierover later zou plaatsvinden.

Rapportages kwamen bij SAVE op de tweede plaats: 28 keer. Daar waar mogelijk zijn afspraken gemaakt om deze te wijzigen. Vijf keer bleek dat een concept niet was voorgelegd aan de cliënt, wat standaard wel de werkwijze is. Hoewel dit een gering aantal keren is, is dit een aandachtspunt.

Klachten over de bereikbaarheid van de medewerker kwamen zes keer voor. Het gaat dan over het niet tijdig terugbellen of mailen. Ook een aandachtspunt om hier duidelijke richtlijnen voor te geven.

De gespreksverslagen die gemaakt worden van het klachtgesprek zijn doorgaans goed te volgen en geven het beeld van een zorgvuldige benadering van de klachten. Vaak is de conclusie dat men weer met elkaar verder kan, soms dat de klachten er nog zijn. Daar waar mogelijk wordt met de klager naar een oplossing gezocht. Wel blijkt dat de termijn van twee weken tussen het gesprek en het opsturen van het verslag regelmatig overschreden wordt. Dit is een aandachtspunt in de meeste regio's.

In hoofdstuk 6 is een samenvatting te vinden van alle bevindingen.

2 Vertrouwenswerk door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg 2019

Het AKJ rapporteert in haar jaarverslagen 2019 over hun betrokkenheid bij Veilig Thuis Utrecht en SAVE. Over de inhoud van deze verslagen wordt altijd in het voorjaar een gesprek gevoerd. Helaas is dat dit jaar uitgesteld door de uitbraak van het coronavirus. Dit gesprek zal later dit jaar alsnog plaatsvinden. Hieruit volgen eventueel nieuwe afspraken. Hieronder geven wij een weergave van de reflectie uit de jaarverslagen die het AKJ aan Samen Veilig Midden-Nederland heeft geleverd. De bevindingen die wij hieruit meenemen zijn ook weergegeven in hoofdstuk 6.

2.1 Vragen en klachten over Veilig Thuis Utrecht

Aantal vragen/klachten in 2019

In 2019 hebben 73 cliënten zich gemeld met vragen, problemen en/of klachten over Veilig Thuis Utrecht. Dit is een toename ten opzichte van 2018; toen waren dit 37 cliënten. Het overgrote deel van de cliënten bestaat uit ouders. In tegenstelling tot 2018 hebben in 2019 ook enkele jeugdigen zich gewend tot het AKJ.

Afhandeling

In een aantal gevallen kan het AKJ door middel van informatie en advies vragen en klachten direct zelf afhandelen. De meeste vragen en klachten worden met ondersteuning van een vertrouwenspersoon van het AKJ besproken op leidinggevend niveau. Dit sluit aan bij de visie van het AKJ om onvrede op een zo laag mogelijk niveau in de organisatie te bespreken. In 2019 is geen

enkele klacht voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie en zijn drie bezwaar- en/of beroepsklachten ingetrokken.

Signalering

Signalering is een van de kerntaken van het AKJ. Dit is een belangrijke taak die kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp. De vertrouwenspersoon neemt actief contact op met de instantie als er zaken zijn die opvallen tijdens het uitvoeren van zijn/haar functie, en waarbij actie gewenst lijkt. In 2019 zijn er geen signalen aan Veilig Thuis Utrecht afgegeven.

Aard van de vragen/klachten in 2019

Er zijn met name klachten geuit in het kader van de rapportage, bejegening en onderzoek. Deze categorieën komen overeen met de werkzaamheden die Veilig Thuis Utrecht uitvoert. Wat betreft de rapportage wordt veelal door de cliënten genoemd dat het rapport onzorgvuldig is opgesteld en/of dat cliënten te weinig inbreng hadden. Onder bejegening verstaan cliënten dat de medewerker hen niet serieus neemt of dat de medewerker onvoldoende neutraal is. Over onderzoek werd gemeld dat het onderzoek onzorgvuldig wordt uitgevoerd (achterhaalde informatie) en in een enkel geval dat de cliënt te weinig inbreng had.

Net buiten de top 3 valt de categorie beslissingen. Dit heeft voornamelijk betrekking op het gegeven dat Veilig Thuis Utrecht na afloop van een onderzoek een besluit neemt over een aanmelding bij de Raad voor de Kinderbescherming of dat het besluit wordt genomen om na drie maanden een rappel uit te voeren.

In de categorie gebrekkige informatie vallen de klachten die betrekking hebben op onduidelijkheid over regie binnen de hulpverlening. Bijvoorbeeld als vastgesteld is na onderzoek van Veilig Thuis Utrecht dat hulpverlening noodzakelijk is of wanneer er een wachtperiode is voor onderzoek door de Raad voor de Kinderbescherming. Het is dan voor ouders niet altijd helder wie hun aanspreekpunt in deze fase is.

Een ander voorbeeld van gebrekkige informatie is wanneer het voor cliënten niet duidelijk is hoe de procedure verloopt binnen Veilig Thuis Utrecht. Zo is het voor hen soms onduidelijk wat Veilig Thuis Utrecht precies gaat doen nadat er een melding is gedaan en op welk moment een onderzoek gestart wordt. Ook in de overdracht tussen SAVE en Veilig Thuis Utrecht is het voor cliënten soms onduidelijk wie nu wat doet en bij wie zij met hun zorgen terecht kunnen.

2.2 Vragen en klachten over SAVE

Aantal vragen/klachten

Niet alle klachten die de cliënten bij de vertrouwenspersoon aangeven, worden ook als zodanig geuit naar de medewerkers of hun leidinggevende, maar worden wel als klacht in de cijfers van het AKJ opgenomen. De klachten kunnen ook als 'uitingen van onvrede' worden gezien. Soms is een gesprek met de vertrouwenspersoon, waarin bijvoorbeeld de werkwijze van de instantie verhelderd wordt, voldoende om deze onvrede of klachten weg te nemen.

SAVE Utrecht - In 2019 hebben 289 cliënten contact gehad met problemen en of vragen over SAVE. Met name ouders hebben contact gezocht met het AKJ en 29 jongeren. Ten opzichte van 2018 is er sprake van een lichte daling, toen hebben zich 300 cliënten gemeld. Opvallend vindt het AKJ dat in Utrecht Stad en Utrecht West het aantal klachten en acties aanzienlijk teruggelopen is.

SAVE Flevoland - Het aantal cliënten in Flevoland met problemen en of vragen over 2019 is 85. De meeste cliënten die een beroep hebben gedaan op het AKJ zijn ook hier volwassenen. Dit jaar hebben negen jeugdigen een beroep gedaan op het AKJ.

Aard van de vragen/klachten in 2019

De meeste klachten hebben betrekking op de bejegening. Cliënten/ouders hebben het idee dat er onvoldoende naar hen geluisterd wordt en dat de zorgen die zij hebben over hun kinderen onvoldoende serieus wordt genomen. Ook hebben zij problemen met de wijze waarop de medewerker SAVE met hen communiceert. Veel cliënten zijn van mening dat de medewerker SAVE partijdig is. Dit is met name het geval in scheidingszaken.

De tweede categorie is de categorie beslissingen. De cliënten zijn het vaak niet eens met genomen beslissingen. Dat kan te maken hebben met een melding die gedaan wordt aan bijvoorbeeld de Raad voor de Kinderbescherming, een beslissing/advies om een kind uit huis te plaatsen of om een kind niet terug naar huis te plaatsen.

Een derde categorie is bereikbaarheid/beschikbaarheid/afspraken. Een aantal cliënten geeft aan het lastig te vinden om de medewerker SAVE persoonlijk of via telefoon te spreken te krijgen. Ook vinden cliënten het lastig dat e-mails niet of onvoldoende beantwoord worden.

De vierde categorie is rapportage. Een aantal cliënten heeft klachten besproken met de vertrouwenspersoon AKJ over hoe (on)zorgvuldig de rapportage is opgesteld. Cliënten zijn van mening dat informatie achterhaald is of dat er informanten zijn geraadpleegd die niet de relevante informatie hadden kunnen geven.

De vijfde categorie is gebrekkige informatie. Voor sommige cliënten is het onduidelijk wat de werkwijze van SAVE is. Ook vinden cliënten het onduidelijk wat het te volgen traject is en aan welke voorwaarden zij zouden moeten voldoen om geen ondertoezichtstelling meer te hebben of te krijgen.

Signalering

Signalering is een van de kerntaken van het AKJ. Dit is een belangrijke taak die kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de jeugdhulp. De vertrouwenspersoon neemt actief contact op met de instantie als er zaken zijn die opvallen tijdens het uitvoeren van zijn/haar functie en waarbij actie gewenst lijkt. In het afgelopen jaar is er in Utrecht een signaal afgegeven aan de Raad van Toezicht vanwege het niet zorgvuldig afhandelen van klachten door SAVE Utrecht.

In Flevoland zijn drie signalen door het AKJ afgegeven. Deze signalen zijn door regiomanagers adequaat opgepakt en teruggekoppeld. Ook zijn er signalen afgegeven aan de betrokken medewerkers SAVE en ook deze signalen zijn goed opgepakt door SAVE en naar tevredenheid van het AKJ afgerond. Het is de vertrouwenspersonen in Flevoland opgevallen dat meerdere cliënten in 2019 klachten hebben geuit over de manier waarop SAVE het informatierecht van de ouder zonder gezag heeft uitgelegd en toegepast. Mondeling en schriftelijk stelde SAVE zich op het standpunt dat de ouder met gezag toestemming moet geven om de ouder zonder gezag te informeren over het kind. De vertrouwenspersonen hebben hierover contact opgenomen met de beide regiomanagers van SAVE Flevoland om dit kenbaar te maken en hen hierover te bevragen. De regiomanagers hebben aangegeven dat zij dit onderwerp (nogmaals) onder de aandacht van de medewerkers SAVE zouden brengen. Daarnaast hebben de regiomanagers laten weten dat er in 2019 een verplichte cursus in het kader van privacy gepland staat, waar ook aandacht aan dit onderwerp wordt geschonken.

Algemene terugblik en bevindingen

SAVE Flevoland - In mei 2019 heeft het AKJ voorlichting gegeven aan team Noord. Tijdens dit gesprek hebben de vertrouwenspersonen uitleg gegeven over de werkwijze van het AKJ en zijn er wederzijdse vragen beantwoord.

In juni 2019 heeft SAVE Flevoland de vertrouwenspersonen uitgenodigd om uitleg te geven over het Zorglandschap in Flevoland. Het AKJ heeft dit gesprek als zeer waardevol ervaren. De vertrouwenspersonen ervaren een goede samenwerking met SAVE Flevoland. Zij worden betrokken bij het plannen van de afspraken en ontvangen kopieën van de correspondentie tussen SAVE en de cliënt. Daarnaast ervaren de vertrouwenspersonen dat SAVE Flevoland hun positie serieus neemt.

Het is de vertrouwenspersonen opgevallen dat er met name in de regio Zuid een redelijk verloop is geweest van medewerkers SAVE. De vertrouwenspersonen merken dat dit onder meer gevolgen heeft gehad voor het oppakken en afhandelen van de klachten.

Verder is het AKJ opgevallen dat met name in de tweede helft van 2019, na ontvangst van de klachtbrief door SAVE, niet altijd op korte termijn een afspraak gemaakt kan worden voor een klachtgesprek met de regiomanager. Ook is het voorgekomen dat de gemaakte afspraken niet altijd worden nagekomen. Cliënten voelen zich hierdoor niet serieus genomen terwijl zij in eerste instantie wel een prettig gevoel hebben overgehouden aan het gesprek.

Het AKJ Flevoland valt het op dat er steeds meer klachten, vragen en problemen direct met de betrokken medewerkers SAVE worden besproken, zonder tussenkomst van de regiomanager. De vertrouwenspersonen wijzen cliënten, als de klacht of vraag zich hiervoor leent, op deze mogelijkheid. De beslissing is uiteindelijk aan de cliënt. AKJ merkt dat het direct bespreken met de betrokken medewerker SAVE voor de cliënten tot een snelle oplossing kan leiden, dan wel dat er directe veranderingen zichtbaar zijn. Het AKJ en ook cliënten ervaren dit als een prettige werkwijze.

SAVE Utrecht - In het voorjaar van 2019 is er contact geweest met het AKJ met betrekking tot het SAVE-datalek. In juli 2019 is er een bijeenkomst (uitleg over het datalek en mogelijke consequenties voor professionals) geweest waarbij het AKJ aanwezig was.

In oktober 2019 was het AKJ aanwezig bij de conferentie *Leren van klachten*. Positief is dat over het algemeen na het versturen van de klachtbrief er op korte termijn een afspraak gemaakt kan worden voor een klachtgesprek met de leidinggevende. Het blijft voor cliënten onduidelijk welke rol SAVE als werkgever moet innemen als het tuchtcollege een uitspraak heeft gedaan over een medewerker SAVE, die nog actief is in de casus waarover de cliënt tuchtrechtklachten heeft ingediend.

Het opnemen van gesprekken door cliënten blijft voor SAVE een beladen onderwerp. Het AKJ heeft meerdere malen meegemaakt dat de medewerkers SAVE zichtbaar hun ongenoegen uiten als de cliënt kenbaar maakt dat hij/zij het gesprek wil opnemen. Volgens de geldende spelregels heeft het de voorkeur dat cliënten het vooraf kenbaar maken. Het is overigens geen verplichting dat cliënten dat moeten doen.

Bij de afronding van het klachttraject valt een aantal zaken op. Het is gebruikelijk dat SAVE binnen twee weken na een klachtgesprek een klachtgespreksverslag naar de cliënt en het AKJ mailt. In 2019 is het diverse keren voorgekomen dat SAVE dat niet binnen twee weken heeft gedaan. Ook blijft het onduidelijk, nadat de cliënt een reactie gegeven heeft, welke aanpassingen, aanvullingen en of verbeteringen de cliënt kan verwachten. Zo is het een aantal keer voorgekomen dat SAVE wel de toedracht tot een klacht heeft beschreven en in andere situaties waarbij de cliënt daarop aandrong, bleek dat niet mogelijk. Ook heeft SAVE verslagen gemaakt, waarbij de beleving van cliënten binnen

het verslag is verwerkt. Bij andere cliënten werd de beleving van de cliënt aan het verslag toegevoegd als bijlage.

Het nakomen van afspraken, die voortkomen uit de klachtgesprekken, is soms een moeizaam proces. De cliënten zijn tevreden over het gesprek, echter teleurgesteld over het verslag. Of zijn ze alsnog ontevreden als de gemaakte afspraken niet nagekomen worden. Ook in 2019 zijn er cliënten geweest die niet tevreden waren over de medewerker SAVE en klachtgesprekken wilden voeren met als doel het aanstellen van een andere medewerker. In de praktijk blijkt het lastig om zo'n verzoek gehonoreerd te krijgen.

3 Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 2019

Het jaarverslag van de KJMN wordt altijd met de directies van de aangesloten instellingen besproken in het voorjaar. Ook dit gesprek is in verband met het coronavirus uitgesteld en verplaatst naar september. Hieronder volgt een samenvatting van een aantal belangrijke bevindingen uit het jaarverslag dat de KJMN aan Samen Veilig Midden-Nederland heeft geleverd. De bevindingen die wij hieruit meenemen worden weergegeven in hoofdstuk 6.

De KJMN is de onafhankelijke klachtencommissie. Na ontvangst van een klacht beziet de KJMN allereerst of een interne behandeling van de klacht door de cliënt met de medewerker en zijn of haar leidinggevende alsnog mogelijk is. Als dit klachtgesprek niet plaats kan vinden, organiseert het secretariaat van de KJMN zo spoedig mogelijk een hoorzitting op een onafhankelijke locatie.

3.1 Aantal klachten in 2019

Er zijn in 2019 34 klachten over Samen Veilig Midden-Nederland bij de KJMN binnengekomen. Dertien klachtzaken zijn in behandeling genomen (hoorzittingen) door de KJMN.

Hoorzittingen KJMN	2019	2018	2017	2016
	13	14	17	26

Van de behandelde klachten in 2019 met betrekking tot Samen Veilig Midden-Nederland, hadden alle dertien klachten betrekking op SAVE en geen op Veilig Thuis Utrecht.

Met betrekking tot de overige klachten geldt het volgende:

- Er volgde alsnog een gesprek met de leidinggevende.
- Deze werden ingetrokken.
- De klacht werd niet ontvankelijk verklaard.
- Er werd gevraagd om aanvullende informatie.

Gegronde/ongegronde klachtonderdelen 2019

Een klachtbrief kan meerdere klachtonderdelen betreffen. In 2019 lag het gemiddelde op 4,5 klacht per klager. De dertien klachten in 2019 betroffen samen 58 klachtonderdelen: 22,4 % (13) daarvan is door het KJMN gegrond verklaard, 17,2 % (10) deels gegrond en 55,2 % (32) ongegrond. Over drie klachtonderdelen deed de klachtencommissie om verschillende redenen geen uitspraak.

3.2 Bevindingen van de KJMN in 2019 en aard van de klachten

Wie klagen?

In 2018 waren er twee klachten afkomstig van minderjarige cliënten en in 2019 was dat er één. Er lijkt vooralsnog geen sprake te zijn van een jaarlijkse stijging. Het viel de commissie op dat er in het verslagjaar veel door vaders is geklaagd. Ook is het aantal klachten waarin de ouders gescheiden zijn erg groot. Deze cijfers lijken het vermoeden te bevestigen dat vaders meer zijn gaan klagen in vergelijking tot moeders. Ook is er vaker sprake van echtscheiding. Hoewel dit niet wil zeggen dat in alle gevallen de echtscheiding direct samenhangt met de zorg c.q. de ontstane klachten, lijkt dit toch in de meeste gevallen wel het geval te zijn.

Nadere analyse van de gegevens maakt in elk geval duidelijk dat van de zes klachten die in 2019 zijn ingebracht door moeders twee keer sprake was van een situatie waarbij de kinderen bij de vader woonden. In alle gevallen dat er door vaders werd geklaagd woonden de kinderen bij de moeder. Inhoudelijk werd er vaak geklaagd over partijdigheid ten nadele van de ouder waar de kinderen niet woonden. Er was veel teleurstelling over het niet op gang komen van omgang tussen klagers en kinderen, waarbij de eigen verwachting van de hulp, uitspraken van kinderrechtvaarders of verwachtingen gewekt door zorginstellingen ten grondslag werden gelegd aan het falen van de hulpverlening. Een veel voorkomende klacht was dat niet de goede hulp was ingezet om omgang met de kinderen c.q. verbetering van de communicatie met de andere ouder tot stand te brengen. Voor de commissie was het niet steeds eenvoudig uitspraak te doen over deze inhoudelijke klachten, binnen de beperkte bevoegdheid van de commissie. In uitspraken is dan ook nogal eens geconcludeerd tot ongegrondheid (bij marginale toetsing) waar dan wel aan werd toegevoegd dat de instelling beter had kunnen presteren op het gebied van communicatie met de niet-verzorgende ouder (managen van verwachtingen).

Veelvuldig is tijdens hoorzittingen gesproken over de door klagers gevoelde spanning tussen het uitgangspunt dat een kind met beide ouders contact moet hebben en het uitgangspunt dat het de opdracht is van de jeugdhulp om het belang van het kind boven andere belangen te dienen.

In een aantal zaken beriep Samen Veilig Midden-Nederland zich op de inzichten van de eigen gedragsdeskundigen, die hadden bijgedragen aan de onderbouwing van een besluit of hulpverleningsbeleid. Deze inzichten maakten echter geen deel uit van het cliëntendossier, zodat het moeilijk was voor klagers om dit als een kwaliteitsaspect te beoordelen.

Over de jeugdbeschermingstafel lijkt bij sommige klagers onduidelijkheid te bestaan. Is er een recht c.q. een verplichting dat die wordt georganiseerd? Wat is precies het doel en wie bepaalt welke deelnemers er aan die tafel mogen en moeten zitten?

Procedureel

Het secretariaat van de KJMN gaat bij elke klacht na of er al een intern klachtgesprek heeft plaatsgevonden. Als dat niet zo lijkt te zijn neemt een secretaris contact op met de klager en legt deze mogelijkheid voor. De afspraak is dat een klager die wel voelt voor een intern klachtgesprek (waarbij klachtbehandeling door de commissie wordt geschorst) op korte termijn een uitnodiging ontvangt van de instelling voor een klachtgesprek met de betreffende medewerker(s) en de leidinggevende. Klagers kunnen hier zelf om vragen bij de instelling of dit overlaten aan de secretaris.

Vanuit het secretariaat van de KJMN wordt opgemerkt dat het in het verslagjaar niet altijd zo is gelopen als afgesproken:

- Sommige klagers moesten (te) lang wachten op een uitnodiging voor een gesprek.
- De gespreksleider ging er niet in alle gevallen vanuit dat het gesprek zou gaan over de ingediende klachten.

- Niet alle cliënten bleken te zijn geïnformeerd over de mogelijkheid van een klachtgesprek als onderdeel van de totale procedure van klachtbehandeling.
- Niet altijd werd (tijdig) een verslag gemaakt van het klachtgesprek.
- Niet altijd waren de afspraken en conclusies opgenomen in het verslag van het klachtgesprek.

Instellingsreacties

In 2019 bleken niet alle instellingsreacties (reactie van Samen Veilig Midden-Nederland op de uitspraak van de KJMN) adequaat naar het oordeel van de commissie. De reactie behoort aan te geven of de uitspraak van de commissie wordt overgenomen en of de instelling maatregelen neemt bij gegrond verklaarde klachten en zo ja welke. Het secretariaat heeft met SAVE, als grootste 'leverancier' van deze reacties, gesproken hierover. In grote lijn komt de kritiek neer op deze punten:

- In veel reacties wordt niet expliciet geschreven of de uitspraak van de klachtencommissie wordt overgenomen.
- In sommige reacties wordt alsnog met de commissie in discussie gegaan; soms wordt daarbij informatie toegevoegd die niet bij de klachtstukken of bespreking is ingebracht.
- Regelmatig wordt nagelaten aan te geven tot welke maatregelen of andere gevolgen gegrond verklaarde klachten aanleiding geven.
- Soms wordt van een klager alsnog begrip of nieuw inzicht verwacht.
- Waar klachten ronduit worden erkend wordt toch niet altijd excuus aangeboden aan de klager.

Deze opmerkingen over de instellingsreacties zijn ook door de aanwezige commissieleden en secretaris kenbaar gemaakt tijdens de conferentie *Leren van klachten*, die Samen Veilig Midden-Nederland op 14 oktober 2019 organiseerde.

4 Tuchtzaken & Nationale Ombudsman 2019

4.1 Tuchtrectklachten in 2019 in behandeling genomen

Het aantal tuchtzaken is in 2018 meer dan gehalveerd in vergelijking met de voorgaande jaren. In 2019 is dit aantal gelijk gebleven. Het betreft vier verschillende klagers over SAVE met in totaal acht tuchtzaken.

4.2 Onderzoeken Nationale Ombudsman in 2019

In 2019 is er één onderzoek gedaan door de Nationale Ombudsman. In 2017 en 2018 was dit eveneens één onderzoek.

5 Aandachts- en verbeterpunten

De klachten die door de regiomanagers in 2019 behandeld werden, waren qua aard over het algemeen vergelijkbaar met 2018. Zoals eerder vermeld speelde een complexe scheiding veelal op de achtergrond. In vergelijking met de klachten over 2018 is het positief te vermelden dat in 2019 de klachten over verwarring omtrent Veilig Thuis Utrecht en SAVE, en met name voor cliënten waarbij geen maatregel is, nog maar weinig voorkomen. Vorig jaar liepen cliënten nog tegen het gebruik van vakjargon aan, maar dat is dit jaar niet genoemd.

Veel thema's waarover geklaagd wordt zijn terugkerend en niet altijd te vermijden, aangezien ze inherent aan het werk zijn. Voor ons zijn de belangrijke verbeterpunten:

- tijdige toezending van het gespreksverslag

- de bereikbaarheid van de medewerker
- de kwaliteit van de instellingsreacties op de KJMN uitspraken
- de kwaliteit van de rapportages.

Voor deze vier verbeterpunten zijn gerichte en concrete verbeteracties uitgewerkt, waarop het bestuur en het management actief zullen sturen en monitoren, mede door deze te borgen in de PDCA-cyclus.

6 Tot slot

De inbreng van het perspectief van de cliënt op ons dagelijks werk is van groot belang.

Cliëntenparticipatie krijgt binnen Samen Veilig Midden-Nederland op de volgende manieren vorm:

- We leren van klachten door de verschillende kanalen te analyseren waarlangs kritische signalen en klachten tot ons komen. Deze analyse voorzien we van verbeter- en aandachtspunten, zodat we daar van leren en verbeteringen realiseren.
- Daarnaast publiceren we deze klachtenanalyse zodat we inzage geven in de feiten, de conclusies en de acties die we aan de analyse verbinden. We gaan hierover ook in gesprek met onze ketenpartners. Daartoe organiseren wij ook dit jaar weer een bijeenkomst, mits dit niet verhinderd wordt door de coronasituatie.
- We organiseren open podia en dialoogbijeenkomsten met cliënten en cliëntenplatforms.
- Wij zetten de Cliëntenraad breder in om zo vanuit het cliënt-perspectief input te verzamelen over organisatievraagstukken.
- We implementeren 'De Stem', een eenvoudige tool waarmee tijdens de begeleiding de kwaliteit en effectiviteit van de samenwerking tussen cliënt en medewerker bespreekbaar wordt gemaakt.
- We versterken de kwaliteit van cliëntenparticipatie door de inzet van ervaringsdeskundigen en cliëntambassadeurs.