

# Klacht als kans

Klachtenanalyse 2021



**SAMEN  
DEILIG**  
Midden-Nederland



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	1
1. Interne klachtafhandeling Samen Veilig Midden-Nederland .....	2
2. Vertrouwenswerk door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg .....	5
3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) .....	10
4. Tuchtrectklachten en klachten bij de Nationale Ombudsman .....	13
5. Leren van klachten: verbeteracties .....	14

## Voorwoord

In deze klachtenanalyse 2021 vindt u een overzicht van de ontvangen en behandelde klachten in 2021. De klachtenanalyse van 2021 geeft een beeld van alle klachten die in 2021 bij Samen Veilig Midden-Nederland binnenkwamen over onze dienstverlening vanuit Veilig Thuis Utrecht of SAVE Jeugdbescherming.

Er zijn drie vormen van klachtbehandeling die in deze analyse aan de orde komen:

1. De interne klachtafhandeling op basis van onze eigen klachtenregistratie in 2021.  
Dit bespreken wij in hoofdstuk 1 van deze klachtenanalyse.
2. Het vertrouwenswerk door het AKJ op basis van hun jaarverslag 2021.  
Dit bespreken we in hoofdstuk 2 van deze klachtenanalyse.
3. De klachtenprocedures bij de onafhankelijke, externe klachtencommissie in 2021 (KJMN); hierbij baseren wij ons op het jaarverslag 2021 van de KJMN.  
Dit bespreken wij in hoofdstuk 3 van deze klachtenanalyse.

Clënten kunnen daarnaast ook klachten indienen bij de tuchtrecht-colleges en bij de Nationale Ombudsman. Volledigheidshalve behandelen wij in hoofdstuk 4 van deze klachtenanalyse ook kort het aantal tuchtzaken en het aantal onderzoeken door de Nationale Ombudsman in 2021.

### Leren van klachten

Een zekere mate van klachten of ontevredenheid zal er altijd zijn, zeker waar het gaat over complexe scheidingen en de bijbehorende (on)partijdigheid. Wel streven we er naar dat klachten die voortkomen uit ons eigen gedrag, bijvoorbeeld zorgvuldigheid, zoveel mogelijk voorkomen worden. We geloven dat van klachten te leren is, zowel op individueel niveau als op organisatieniveau. Zo kunnen we naast het wegnemen van onvrede bij klagers, klachten ook gebruiken om structurele verbeteringen in de organisatie te realiseren.

In hoofdstuk 5 staan wij uitgebreid stil bij de verbeteringen die wij doorgevoerd hebben naar aanleiding van de klachten die wij hebben ontvangen in 2020 en 2021.

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.

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

## 1. Interne klachtafhandeling Samen Veilig Midden-Nederland

Wanneer een cliënt of de ouders van de cliënt ontevreden zijn over Samen Veilig-Midden Nederland en een klacht willen indienen, kan dit op verschillende manieren. De klager kan dit rechtstreeks met de betreffende medewerker bespreken, of met zijn of haar leidinggevende: de regiomanager.

Wanneer de klager direct een formele klachtenprocedure wil starten bij het KJMN is dat ook een mogelijkheid. Dit hoofdstuk geeft een cijfermatige analyse van de interne klachtgesprekken die in 2021 hebben plaatsgevonden. Deze analyse is gebaseerd op de interne registratie van klachtgesprekken die door iedere regio wordt bijgehouden.

### 1.1. Aantal klachten

In onderstaande tabel staan de aantallen klachtgesprekken die in 2021 intern hebben plaatsgevonden uitgesplitst per regio. Een lager of hoger aantal klachtgesprekken wil niet zeggen dat een regio beter of minder goed functioneert. Meerdere factoren, zoals bijvoorbeeld de omvang van een regio, spelen hierbij een rol. Omdat we leren van deze klachtgesprekken, is het omlaag krijgen van dit aantal voor ons geen doel. Het aantal klachten, zowel per regio als landelijk, is ongeveer gelijk aan 2020. Ook zijn er ten opzichte van 2020 geen grote afwijkingen te zien.

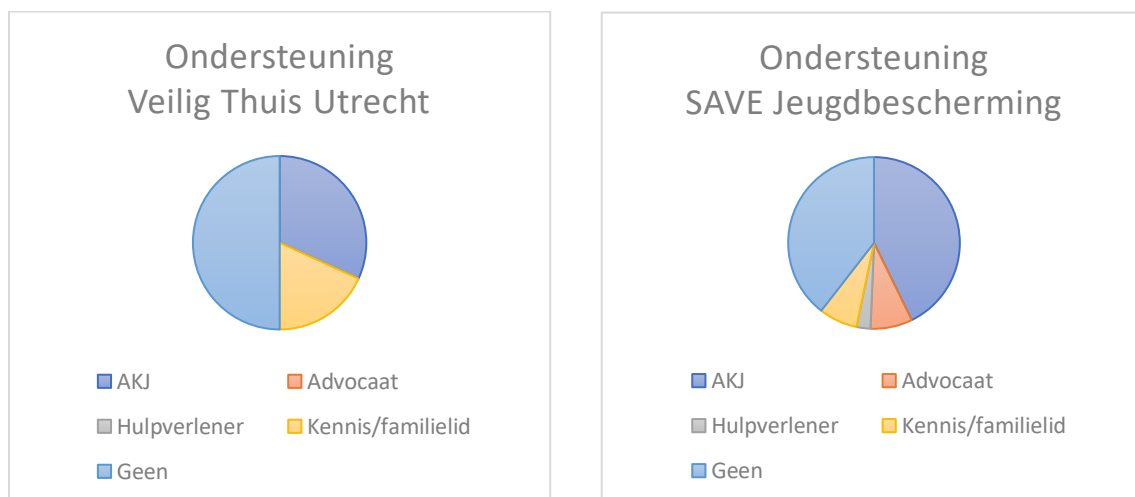
Aantal klachtgesprekken	2018	2019	2020	2021
Veilig Thuis Utrecht	12	13	21	22
SAVE Jeugdbescherming Totaal	131	123	147	152
<i>Flevoland Noord</i>	20	21	20	19
<i>Flevoland Zuid</i>	17	14	10	15
<i>Utrecht Stad</i>	28	30	23	30
<i>Utrecht Zuidoost/West (totaal)</i>	26	16	35	-
<i>Utrecht Zuidoost</i>	-	-	-	18
<i>Utrecht West</i>	-	-	-	15
<i>Lekstroom</i>	18	12	19	23
<i>Foodvalley</i>	8	16	16	9
<i>Eemland</i>	14	14	24	23
<b>Totaal Samen Veilig Midden-Nederland</b>	<b>143</b>	<b>136</b>	<b>168</b>	<b>174</b>

### 1.2. Klagers en betrokkenen

In de meeste gevallen dienen de vader of de moeder van een jeugdige een klacht in. Opvallend is dat er zelden een klacht ingediend wordt door beide ouders. Net als in 2020 zien we dat bij veel ingediende klachten de cliënten te maken hebben met een complexe scheiding.

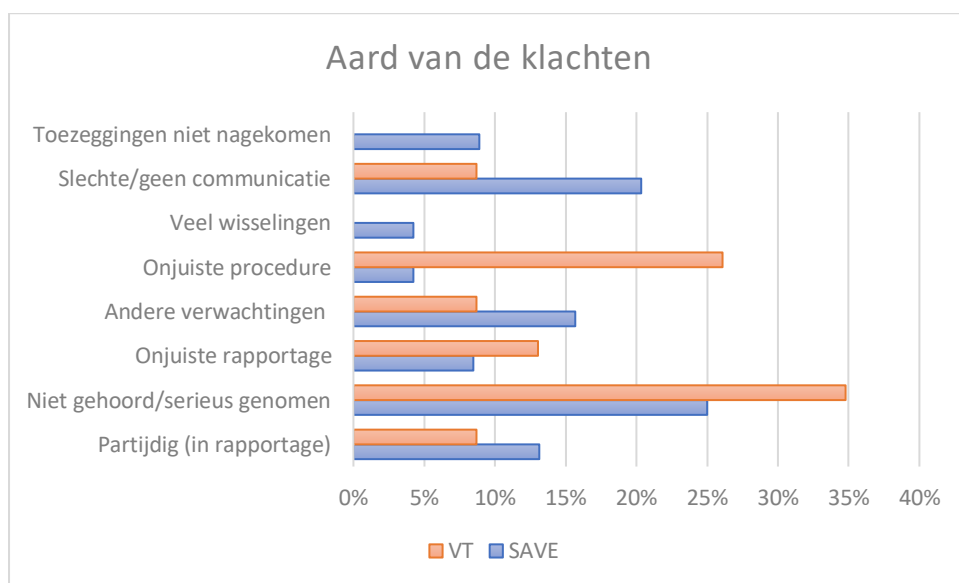
Klager	VT	SAVE
Moeder	7	66
Vader	8	68
Beide ouders	2	3
Jeugdige	1	3
Familie /Pleegouders	4	11
	<b>22</b>	<b>151</b>

Klagers kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke ondersteuner. Vaak is dat een vertrouwenspersoon van het AKJ (SAVE Jeugdbescherming 43%, Veilig Thuis Utrecht 32%). Evenals in 2020 is te zien dat bij SAVE Jeugdbescherming klagers zich vaker door het AKJ laten ondersteunen dan bij Veilig Thuis Utrecht. Wel is het percentage ten opzichte van 2020 afgenomen met -12%.



### 1.3. Aard van de klachten en bevindingen

Sommige klachten bevatten meerdere onderdelen en kun je scharen onder meerdere categorieën. Voor 1 klacht kunnen soms wel 5 verschillende categorieën worden aangemerkt.



In 2021 was de grootste categorie van de aard van de klachten: 'bejegening'. In 2021 zijn we andere categorieën gaan hanteren waardoor er geen 1-op-1 vergelijking met de vorige jaren gemaakt kan worden. Bejegening gaat over houding en gedrag (attitude) van de medewerker naar de cliënt. Dit komt vaak terug in klachten over 'niet gehoord' of 'niet serieus' genomen worden. In 2021 zien we dat deze categorie bij zowel Veilig Thuis Utrecht als SAVE Jeugdbescherming het vaakst voorkomt.

Bij SAVE Jeugdbescherming zie je ook dat andere categorieën die gelinkt kunnen worden aan bejegening zoals communicatie, andere verwachtingen en partijdigheid vaak voorkomen.

Het 'handelen van de medewerker' was in 2020 een andere veelgehoorde klacht (Veilig Thuis Utrecht 42%, SAVE Jeugdbescherming 18%). Vooral bij SAVE Jeugdbescherming zijn de aantallen in de categorieën als het 'hanteren van een onjuiste procedure' of 'het nakomen van toezeggingen' vrij laag in vergelijking met andere categorieën. Voorzichtig concluderen we daaruit dat er minder klachten binnenkomen over het handelen van de medewerker.

Hetzelfde geldt voor klachten over 'een onjuiste rapportage'. In 2020 ging 16% van de klachten bij Veilig Thuis Utrecht over onjuiste rapportages en bij SAVE Jeugdbescherming 13%. Dit is nu gedaald naar respectievelijk 13% en 8%. In 2020 concludeerden we al dat er een afname te zien was in klachten over rapportages. Dit beeld lijkt opnieuw bevestigd te worden.

In 24 van de gevallen is er bij SAVE Jeugdbescherming een verzoek ingediend tot een andere gezinsvoogd. Hoeveel van deze verzoeken is gehonoreerd is niet bekend.

## 2. Vertrouwenswerk door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

Het AKJ rapporteert in haar jaarverslag 2021 over haar betrokkenheid bij Veilig Thuis Utrecht en SAVE Jeugdbescherming in de provincies Utrecht en Flevoland. De inhoudelijke punten uit het verslag zijn tussentijds al met de vertrouwenspersonen vanuit het AKJ besproken waarop we acties hebben ondernomen.

### 2.1. Ondersteuning door het AKJ

Onderstaande tabel toont het aantal personen dat in 2021 contact opnam met het AKJ.

Cliënten AKJ	Veilig Thuis Utrecht		SAVE Flevoland		SAVE Utrecht	
<i>Ouders</i>	60	69%	69	78%	220	73%
<i>Jongere</i>	4	5%	11	13%	42	14%
<i>Derden</i>	23	26%	8	9%	40	13%
	<b>87</b>		<b>88</b>		<b>302</b>	

In 2021 ontving het AKJ van 87 personen vragen, problemen en/of klachten over Veilig Thuis Utrecht. In 2020 waren dit er 77. Het AKJ ontving van 302 personen meldingen over SAVE Jeugdbescherming in de provincie Utrecht. Een lichte stijging in vergelijking met 2020 waar 281 personen zich meldden. De toename is vooral te zien onder jeugdige cliënten. Uit de provincie Flevoland meldden 88 personen zich bij het AKJ. Dit zijn er iets minder dan in 2020, toen waren het er 92.

### Afhandeling en signalering

Onderstaande tabel toont op welke manieren klachtonderdelen zijn afgehandeld door het AKJ. Dit kan via een informele route, formele route (klachtencommissie of bezwaar/beroep) of via signalen van cliënten die het AKJ met ons bespreekt.

Afhandeling	Veilig Thuis Utrecht		SAVE Flevoland		SAVE Utrecht	
<b>Informeel</b>	<b>50</b>		<b>59</b>		<b>357</b>	
<i>Gesprek leidinggevende</i>	25	50%	27	46%	234	66%
<i>Schriftelijke afdoening</i>	9	18%	8	14%	44	12%
<i>Gesprek medewerker</i>	8	16%	13	22%	54	15%
<i>Overige activiteit</i>	8	16%	11	19%	25	7%
<b>Formeel</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>33</b>	
<i>Klachtencommissie</i>	5		5		31	
<i>Afgebroken</i>	0	0%	0	0%	16	48%
<i>Gegrond</i>	0	0%	0	0%	4	12%
<i>Ongegrond</i>	3	60%	0	0%	3	9%
<i>Deels gegrond</i>	2	40%	0	0%	0	0%
<i>Nog lopend</i>	0	0%	5	100%	10	30%
<i>Bezwaar/Beroep</i>	0		0		2	
<b>Signalen</b>	<b>0</b>		<b>1</b>		<b>2</b>	

- *Informele en formele afhandeling*

De meeste klachten van cliënten worden, met ondersteuning van de vertrouwenspersoon, besproken met de leidinggevende en de medewerker SAVE. Vaak blijkt dat de informele klachtroute een laagdrempelige manier is om de klacht te bespreken en snel tot een oplossing te komen. Soms is een schriftelijke afhandeling voldoende.

In 2021 hebben vertrouwenspersonen betrokken bij SAVE Utrecht in totaal 31 klachten van cliënten voorgelegd aan de klachtencommissie. Dit zijn er minder dan in 2020, toen waren dit nog 73 klachten.

Voor Veilig Thuis Utrecht werden er 5 klachten via de formele klachtroute voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Dit is een daling ten opzichte van 2020, toen er 20 klachten zijn voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Een mogelijke verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat klachten voldoende zijn besproken/opgelost binnen het informele traject. Een andere mogelijke verklaring zou verband kunnen houden met de maatregelen rondom corona.

- *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. Voor Veilig Thuis Utrecht zijn geen signalen afgegeven in 2021.

Het AKJ gaf 2 signalen af aan SAVE Jeugdbescherming in de provincie Utrecht:

1. Verscheidenheid in de kwaliteit van de opgestelde gespreksverslagen

Cliënten gaven bij het AKJ aan dat de inhoud van het gespreksverslag niet aan bepaalde verwachtingen voldeed, dan wel het verloop van het klachtgesprek anders werd beschreven dan hoe dit in de praktijk werd ervaren. Belangrijke aandachtspunten: als een ouder erkenning heeft gekregen in het klachtgesprek, neem dit ook op in de brief. Neem concrete afspraken op in het verslag en stel de brief op aan de hand van de klachtonderwerpen uit de brief. Naar aanleiding van dit signaal is er een format voor een klachtverslag geïntroduceerd. Daarnaast wordt onderzocht of regiosecretarissen extra scholing nodig hebben met betrekking tot verslaglegging.

2. Werkwijze van het KJMN bij het plannen van hoorzittingen

Het AKJ gaf aan dat het KJMN bij het plannen van hoorzittingen de (on)mogelijkheden van de leden van de klachtencommissie dusdanig centraal heeft gesteld, dat zij voorbij zijn gegaan aan de positie van de klager in de klachtprocedure en zich zodoende zeer cliëntonvriendelijk heeft opgesteld. Dit is bespreekbaar gemaakt met het KJMN.

Het AKJ gaf 1 signaal af aan SAVE Jeugdbescherming in de provincie Flevoland:

1. Een positief signaal over instellingsreactie naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie. Het AKJ benoemt een instellingsreactie als zeer positief. SAVE Jeugdbescherming geeft in deze reactie blijk van reflectie op eigen handelen en geeft aan extra aandacht te hebben voor de ontstane situatie in de werkbegeleiding en coaching van medewerkers.

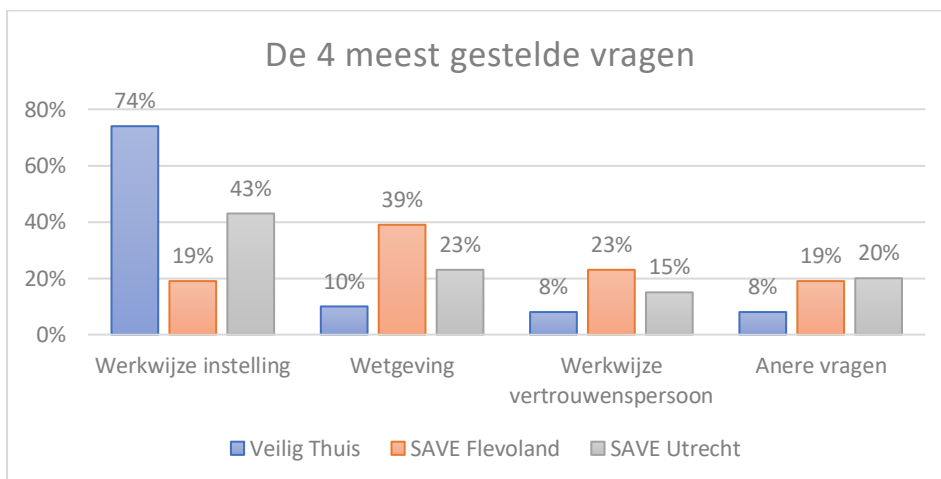


## 2.2. Aard van de vragen/klachten AKJ in 2021

Het AKJ registreert elke uiting van onvrede als aparte klacht, ook als het dezelfde klager/ingebrachte klacht betreft. Hierdoor zijn deze cijfers hoger dan de hoeveelheid officieel bij ons intern geregistreerde klachten.

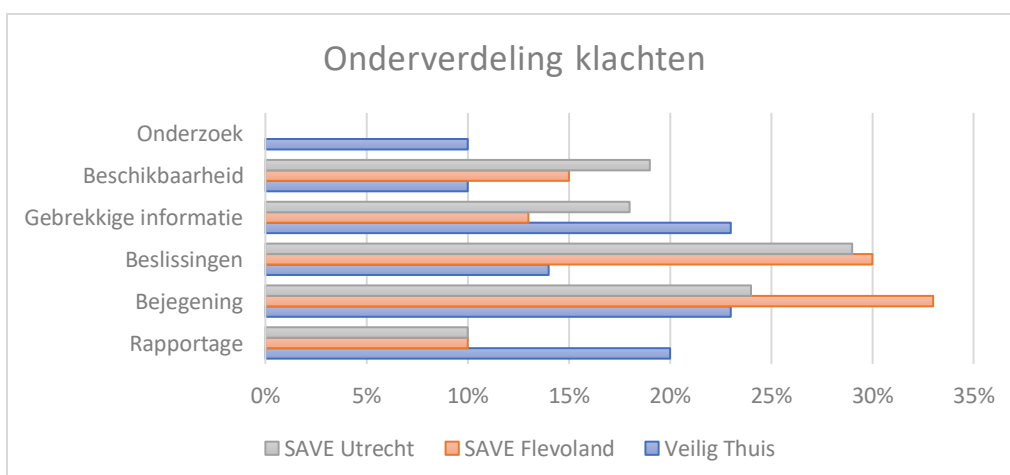
Aard van het contact	Veilig Thuis Utrecht	SAVE Flevoland	SAVE Utrecht
Vragen	50	31	164
Problemen	6	4	18
Klachten	93	147	541
	<b>149</b>	<b>182</b>	<b>723</b>

De meeste vragen die binnenkomen hebben betrekking op onze werkwijze. Onderstaande grafiek toont de 4 meest gestelde vragen die het AKJ ontvangt van cliënten.



In 2021 zijn er totaal 147 klachten geuit over SAVE Flevoland, 541 klachten over SAVE Utrecht en 93 klachten over Veilig Thuis Utrecht.

De onderverdeling in de 5 meest geuite klachten is ongeveer hetzelfde gebleven als in 2020, namelijk bejegening, beslissingen, beschikbaarheid, gebrekkige informatie en rapportage. Onderstaande grafiek toont de onderverdeling van klachten.



De meeste klachten gaan over 'bejegening' (114 SAVE Utrecht, 45 SAVE Flevoland en 18 Veilig Thuis Utrecht). Voor zowel Veilig Thuis Utrecht als SAVE Jeugdbescherming gaat het hier voornamelijk om dat cliënten zich niet serieus genomen voelen en dat zij het gevoel hebben dat er onvoldoende naar hen geluisterd wordt. Ook zijn er cliënten die ervaren dat er op een onprettige wijze met hen wordt gecommuniceerd. Een ander deel van de cliënten is van mening dat de medewerker SAVE partijdig is. Dit is met name het geval in (echt)scheidingszaken.

De tweede categorie klachten zijn 'beslissingen' (134 Utrecht, 41 Flevoland en 11 Veilig Thuis Utrecht). De cliënten zijn het vaak niet eens met de genomen beslissingen, vinden deze onzorgvuldig genomen of onvoldoende onderbouwd of voelen zich onvoldoende betrokken bij de totstandkoming van een besluit. Cliënten missen de samenwerking met de medewerker SAVE en hun inbreng in de besluitvorming. Dit wordt ook bij Veilig Thuis Utrecht genoemd.

Bij Veilig Thuis Utrecht speelt ook 'gebrekkige informatie' (18) en 'rapportage' (16) een grote rol. De nadruk bij klachten over de rapportage ligt voornamelijk op de zorgvuldigheid van de rapportage en de mate van inbreng van de cliënt hierop, die als onvoldoende werd beschouwd.

Bij de 'overige categorieën' bij SAVE Jeugdbescherming wordt aangegeven dat de medewerker SAVE zijn of haar afspraken niet nakomt, laat of slecht reageert op oproepen of mails en gebrekkige informatie geeft. Bij dit laatste gaat het dan vooral om onvoldoende informatie over het te volgen (hulpverlenings-) traject en de rol en taak van de medewerker SAVE. Tot slot 'klachten met betrekking tot rapportage': een deel van de klachten gaat over de mogelijkheid om op een (concept)rapportage te kunnen reageren voordat deze wordt doorgestuurd naar derden en dat het lastig blijft voor cliënten om fouten gewijzigd of aanvullingen verwerkt te krijgen in (concept)rapportages en klachtverslagen.

### **2.3. Aanvullingen en observaties**

Het AKJ benoemde nog een aantal opvallende punten rondom 'de afhandeling van klachten'. De meeste punten zijn besproken in een tussentijds overleg, waarna direct aanpassingen zijn doorgevoerd. Na ieder punt wordt de bijbehorende actie door Samen Veilig geschetst.

#### **Opvallende zaken SAVE Jeugdbescherming:**

- Er is een groot niveauverschil in verslaglegging van klachtgesprekken (bijvoorbeeld qua lengte en erkenning).  
*Actie: klachtonderwerpen komen voortaan terug als 'kapstok' in het verslag. Hiervoor is een format ontwikkeld. Daarnaast wordt er voor gewaakt dat er geen tekstuele weergave wordt gegeven van het gesprek, maar dat alleen de hoofdzaken worden genoemd waarin de toon en sfeer (bijvoorbeeld erkenning) terug te lezen zijn.*
- Het doel van de klachtgesprekken verschilt.  
*Actie: klachten als kans als visie en manier van werken verspreiden onder managers. Hiervoor is de eerste bijeenkomst in maart 2022 georganiseerd.*
- Onduidelijkheid bij cliënten met betrekking tot rol medewerker SAVE.  
*Actie: binnen alle regio's wordt opnieuw aandacht geschonken aan dit onderwerp.*
- SAVE Jeugdbescherming is actief in het verbeteren van de klachtenprocedure. Dit wordt teruggezien in de bijeenkomsten die zij organiseert.

*Actie: vervolg geven aan de activiteiten die reeds zijn ingezet en blijven verbeteren en leren op het gebied van klachten.*

- Website SAVE Jeugdbescherming en promotie van vertrouwenspersonen kan duidelijker.  
*Actie: aanpassingen op de website doorvoeren om dit te verduidelijken.*
- Instellingsreactie wordt niet naar de betrokken vertrouwenspersonen verstuurd (Flevoland).  
*Actie: voortaan ook de instellingsreactie naar de betrokken vertrouwenspersonen versturen.*

### **Opvallende zaken Veilig Thuis Utrecht**

- Disbalans tussen de positieve en negatieve feiten genoemd in de rapportage van onderzoeken bij Veilig Thuis. Dit geeft een vertekend beeld. Cliënten voelen zich hierdoor niet gesteund of zijn van mening dat relatief kleine zaken onnodig uitvergroot worden.  
*Actie: de rapportage wordt altijd voorgelegd aan cliënt. Als cliënt zich niet herkent in de opgestelde tekst, wordt het aangepast.*
- Cliënten ervaren weinig flexibiliteit vanuit Veilig Thuis Utrecht wat betreft het plannen van afspraken. Ook zijn er niet altijd voldoende financiële middelen om naar het kantoor van Veilig Thuis Utrecht af te reizen.  
*Actie: als er niet voldoende financiële middelen zijn bij de cliënt, kijken we altijd of daar iets in kunnen betekenen.*
- Veilig Thuis Utrecht heeft in 2020 met uitzendkrachten gewerkt. Hierover zijn klachten geuit over de dienstverlening die niet geborgd bleek te zijn. De klachten hierover bleken een bevestiging te zijn op de conclusie die Veilig Thuis Utrecht hier zelf ook uit had getrokken.  
*Actie: ook op basis van eigen ervaringen wordt inmiddels niet meer met uitzendkrachten gewerkt.*

### 3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN)

De KJMN is de onafhankelijke klachtencommissie. Na ontvangst van een klacht bekijkt 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 2021

In 2021 zijn er 75 klachten over Samen Veilig Midden-Nederland bij de KJMN binnengekomen. Hiervan zijn 23 klachten (31%) in behandeling genomen door de KJMN door middel van een hoorzitting. Gemiddeld werden er per hoorzitting 4,3 klachtonderdelen behandeld.

Hoorzittingen KJMN	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
	23	19	13	14	17	26	19	23

Van de 23 behandelde klachten hadden 19 betrekking op SAVE en 4 op Veilig Thuis Utrecht. Voor de 52 klachten die niet zijn behandeld in een hoorzitting geldt het volgende:

- Er volgde alsnog een gesprek met de leidinggevende.
- Er werd gevraagd om aanvullende informatie.
- De klacht werd niet ontvankelijk verklaard.
- Diverse andere redenen.

Geconstateerd is dat in vergelijking met voorgaande jaren het totaal aantal klachten bij de klachtencommissie hoger is. Met een totaal van 87 klachten (voor alle organisaties die samenwerken met het KJMN) is dit het hoogst aantal ingediende klachten ooit. Dit is terug te zien in het aantal klachten bij Samen Veilig Midden-Nederland: in 2020 waren er 52 klachten ingediend, in 2021 zijn dat er 75. De klachtencommissie geeft aan dat dit mogelijk samenhangt met een nieuw klachtformulier op de website waardoor het gemakkelijker is geworden om een klacht via de website in te dienen.

#### Gegronde/ongegronde klachten 2021

Vorig jaar (2020) was het aantal gegronde klachten opmerkelijk hoog ten opzichte van voorgaande jaren (42%). In 2021 is 33% van de klachten gegronnd verklaard en 11% deels gegronnd. Zoals ook vorig jaar is opgemerkt, is het moeilijk om specifieke oorzaken aan te wijzen voor de fluctuaties op dit punt.

Hoewel er in 2021 weliswaar meer klachten zijn ingediend bij het KJMN, zet deze stijging niet door in het aantal gegronde klachten. Daar zien we een afname (-9%) ten opzichte van 2020.

#### 3.2. Bevindingen van de KJMN in 2021 en aard van de klachten

Het profiel van de klagers betrokken bij de hoorzittingen is wisselend; er is geen duidelijke groep die opvalt. Er zijn geen klachten ingediend door een minderjarige cliënt, wel 2 klachten door een

volwassen cliënt. De overige klachten worden allemaal ingediend door ouders of familieleden van de cliënt. In twee derde van de zittingen was er sprake van gescheiden ouders of relatieproblemen (maar (nog) geen scheiding).

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

1. Klachten die in hoofdzaak bejegening van cliënten betreffen.
2. Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn.
3. Klachten die in hoofdzaak gaan over o.a. procedures, termijnen en bijvoorbeeld privacy.

Onderstaand de belangrijkste bevindingen samengevat.

#### ***Ad. 1. Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen:***

- De instelling ging zelf over tot klachtbehandeling, terwijl brief aan klachtencommissie gericht was.
- Medewerker verwacht flexibiliteit van klager, maar is zelf niet flexibel.
- Instelling geeft onvoldoende informatie over eigen werkwijze.
- Instelling geeft klager te weinig tijd om te reageren op schriftelijke aanwijzing.
- Instelling informeert klagers onvoldoende of te kort van te voren, op onjuiste wijze of de kwaliteit van informatie is onder de maat.
- Plan van Aanpak is niet adequaat voorgelegd ter bespreking aan klager.
- E-mails zijn naar een verkeerd adres gestuurd.
- Interne e-mail met o.a. opmerkingen over klager is per abuis naar klager gestuurd.
- Onvoldoende inspanning instelling om communicatie aan te passen; geen (schriftelijke) transparantie.
- Behandeling ouder zonder gezag door instelling is niet transparant.

#### ***Ad. 2. Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn***

- Instelling had klager conceptrapportage voor moeten leggen.
- SAVE Jeugdbescherming had (naar klager) moeten reageren op de door Veilig Thuis Utrecht doorgestuurde melding.
- Medewerker had verzoek klager om rapportage face-to-face te bespreken niet mogen negeren.
- Instelling spant zich jegens klager onvoldoende in.
- Instelling is niet onpartijdig.
- Instelling had geen conclusies mogen trekken op basis van een niet volledig gevolgd omgangstraject.
- Zorgen over de andere partner zijn ten onrechte niet meegenomen in een rapportage.
- Instelling had kritiek klager meer moeten laten doorklinken in rapportage.
- Veilig Thuis Utrecht had klager beter moeten informeren over rol en betrokkenheid.
- Instelling had klachtgesprek moeten aanbieden na verzoek klagers om ouders meer te betrekken.
- Instelling had na moeten gaan of medewerker (hulpverlener van één van de ouders na scheiding) acceptabel was voor de andere ouder.
- Instelling had beleidswijziging niet zonder toelichting aan klager door mogen zetten (gesprek met beide partijen gezamenlijk werd omgezet naar aparte gesprekken).

- Door relevante feiten weg te laten is rapportage te eenzijdig geworden.
- Instelling had niet zondermeer voorbij moeten gaan aan bezwaar klager tegen stagiaire.
- Veilig Thuis Utrecht had zich meer moeten inspannen om klager apart te spreken naar aanleiding van (inhoud van) de melding.
- Instelling had niet uit mogen gaan van lezing andere ouder, zonder klager hierover eerst te horen.
- Jeugdbeschermingstafel is ten onrechte ingezet.
- Kernbeslissing is onvoldoende gemotiveerd.
- Stopzetten omgang met beide kinderen is niet proportioneel tegenover klager.
- Onvoldoende onderbouwing voor noodzaak specifieke therapievorm klager.

### ***Ad.3. Klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc.***

- Geen verslag gemaakt van klachtgesprek.
- Klachtbrief niet doorgestuurd naar klachtencommissie.
- Onzorgvuldige verslaglegging.
- Klager met verzoek om rectificatie rapportage instelling wordt onterecht verwezen naar de Raad voor de Kinderbescherming.
- Uit het dossier is hulpverleningstraject niet te volgen.
- Plan van Aanpak perspectiefbepaling niet tijdig aan klager voorgelegd.
- Rapportage verlenging OTS niet voorgelegd aan klagers.
- E-mail door fout medewerker aan verkeerde persoon gestuurd.
- Privacyschending.
- Volstrekt onvolledige dossiervorming.
- Verzoek vernietiging dossier onzorgvuldig behandeld.
- Brief van derde per ongeluk meegestuurd aan klager.
- Klager had dossier moeten krijgen zonder eerst vragen te moeten beantwoorden.
- Verzoekschrift te laat ingediend.
- Verslaglegging op belangrijk punt niet volledig.
- Gegevens eigen medewerkers hadden niet zondermeer weggelakt mogen worden.
- Geen tijdig Plan van Aanpak opgesteld; plan niet tijdig naar SAVE Jeugdbescherming gestuurd.
- Verslaglegging zeer onder de maat.
- Onbeveiligde e-mails gestuurd.
- Klager onvoldoende gewezen op rechten.

## 4. Tuchtrechtklachten en klachten bij de Nationale Ombudsman

In 2021 ontving het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) 6 klachten. Het SKJ is het beroepsregister voor professionals in de jeugdsector en ziet toe op kwaliteit, toetsing en scholing. Hiervan waren 2 klachten tegen 2 medewerkers in dezelfde zaak ingediend. Er is 1 klacht bij het College van Beroep ingediend. Deze klager dient sinds 2015 klachten in, achtereenvolgens bij het College van Toezicht en College van Beroep. De Nationale Ombudsman ontving in 2021 over Samen Veilig Midden-Nederland 1 klacht.

Ten opzichte van 2020 zijn er geen grote afwijkingen geconstateerd. Het aantal klachten blijft ongeveer gelijk.

Daarnaast heeft de Nationale Ombudsman naar aanleiding van de knelpunten die zij zien aanbevelingen gedaan ter verbetering van de klachtbehandeling door de Gecertificeerde Instellingen:

- Betrek kinderen op een goede manier bij informele en formele klachtenprocedures.
- Creëer een duidelijke en uniforme klachtenregeling binnen de gehele jeugdbescherming.
- Zet in op integrale klachtbehandeling in de jeugdbeschermingsketen.
- Informeer volwassenen en kinderen over de vervolgstappen na een gegrond verklaarde klacht.

Wij kunnen ons goed vinden in de aanbevelingen van de Nationale Ombudsman. We zijn al actief aan de slag op 3 van de 4 aanbevelingen. Onderstaand schetsen wij kort waarop wij deze aanbevelingen ter harte nemen.

We proberen kinderen op een zo goed mogelijke manier te betrekken bij informele en formele klachtenprocedures. Hierbij wordt het vaak niet wenselijk bevonden om kinderen daadwerkelijk te betrekken bij klachtgesprekken. Wel zijn we ons heel bewust dat afspraken die gemaakt worden n.a.v. een klachtenprocedure altijd in het belang van het kind zijn, via een goede besluitvormingsroute lopen en waar nodig met het kind zelf besproken worden. We onderzoeken of de lezing 'het recht van het kind' van de kinderombudsvrouw nog eens gegeven kan worden, om de bewustwording op dit thema onder medewerkers verder te vergroten. Daarnaast onderzoeken we of bij het verzoek van een wisseling van de voogd ook de stem van het kind (mits 12+) meer meegenomen kan worden.

Verder streven wij naar een zo duidelijk mogelijke klachtenregeling binnen de jeugdbescherming en werken wij actief aan verduidelijking op onze website. Daarnaast hebben we in 2021 stappen gezet om volwassenen en kinderen nog beter te informeren over de vervolgstappen na een gegrond verklaarde klacht. Dit hebben we gedaan middels een verbeterde instellingsreactie.

Het inzetten op een integrale klachtbehandeling binnen de jeugdbeschermingsketen vraagt nadere uitwerking en onderlinge uitwisseling. Een eerste stap daarin willen we zetten bij de bespreking van de klachtenanalyse met onze ketenpartners in het najaar van 2022.

## 5. Leren van klachten: verbeteracties

Een zekere mate van klachten of ontevredenheid zal er altijd zijn, zeker waar het gaat over complexe scheidingen en de bijbehorende (on)partijdigheid. Wel streven we er naar dat klachten die voortkomen uit ons eigen gedrag, bijvoorbeeld zorgvuldigheid, zoveel mogelijk voorkomen worden. We geloven dat van klachten te leren is, zowel op individueel niveau als op organisatieniveau. Zo kunnen we naast het wegnemen van onvrede bij klagers, klachten gebruiken om structurele verbeteringen in de organisatie te realiseren. Hier lichten wij toe welke verbeteringen wij doorgevoerd hebben naar aanleiding van de klachten die wij hebben ontvangen in 2020 en 2021.

### Leren van klachten 2020

We hebben geluisterd naar de feedback uit 2020. Daarin hebben we feedback ontvangen van onze cliëntenraad, de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN), Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg(AKJ), de Nationale Ombudsman, opdrachtgevers en van onze cliënten: jeugdigen, volwassenen en hun netwerk. We willen goed in verbinding zijn met onze cliënten zodat zij zich gehoord voelen. Wanneer er onvrede is, bijvoorbeeld over de samenwerking of over een verschil in inzicht, willen we daar tijdig het gesprek over aan gaan. In het licht daarvan zijn we in 2020 gestart met de inzet van cliëntambassadeurs. Zij hebben o.a. feedbackbijeenkomsten georganiseerd. Daarnaast zijn we gestart met de STEM, een app die helpt om de samenwerking tussen volwassenen, jeugdigen en medewerkers al tijdens de begeleiding bespreekbaar te maken. Verder is in 2020 het koersprogramma van start gegaan. Vanuit de beweging 'Samen doen wat helpt' willen we nog beter aansluiten bij de leefwereld en behoeften van volwassenen, ouders/verzorgers en kinderen en jeugdigen.

### Leren van klachten 2021

In 2021 hebben we nog meer stappen gezet om te leren van klachten. We hebben onze klachtenregistratie geoptimaliseerd, met elkaar een organisatiebrede leercyclus omarmd, externen betrokken bij bijeenkomsten en we hebben begin 2022 een themasessie 'Klachten als kans' voor alle managers georganiseerd. We verbinden de uitkomsten hiervan zoveel mogelijk aan lopende projecten binnen de organisatie.

Op het leren van klachten hebben we voor 2021 twee doelstellingen met elkaar geformuleerd:

1. Een daling op het aantal beïnvloedbare klachten en daar waar mogelijk klachten voorkomen.
2. Zorgen voor tevreden cliënten ten aanzien van het klachtafhandelingproces.

De invulling daarvan komt voort uit de klachtenanalyse van 2021 en bouwt verder op verbetermaatregelen die in 2020 zijn ingezet.

#### **5.1. Doelstelling 1: Een daling op het aantal beïnvloedbare klachten en daar waar mogelijk klachten voorkomen**

Doelstelling 1 is er op gericht om klachten te voorkomen die voortvloeien uit gedrag van onszelf. We weten dat we altijd klachten zullen behouden. Echter streven we naar een dalende trend op de beïnvloedbare klachten, zoals klachten die voortkomen uit eigen onzorgvuldigheid.



- **Rapportage**

Voor de verbetering van de rapportage is in 2021 een project gestart: scheiden van feiten en meningen in de rapportage. We sluiten hierbij aan bij het landelijke 'Actieplan Feitenonderzoek'. Er zijn hiervoor verschillende activiteiten georganiseerd zoals een dialoogsessie met medewerkers en cliënten, intercollegiaal leren en een workshop voor medewerkers van SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht waarin zij werden geschoold in het scheiden van feiten en meningen en beknopt schrijven. Voor 2022 wordt bekeken hoe deze workshop breder getrokken kan worden naar andere regio's.

- **Bejegening**

De meeste klachten gaan over bejegening. Tegelijkertijd is dit ook een lastig te grijpen onderwerp. Een concreet probleem springt er voor ons uit: omgaan met complexe scheidingen. Bij complexe scheidingen hebben we vaker te maken met klachten zoals 'niet gehoord voelen', partijdigheid etc. In 2021 zijn er al activiteiten ondernomen vanuit het samenwerkingsverband van gecertificeerde instellingen die volgens de SAVE-werkwijze werken. Gezamenlijk wordt de SAVE-werkwijze verrijkt met informatie over complexe scheidingen om medewerkers te ondersteunen. In 2022 willen we binnen Samen Veilig een gemeenschappelijke visie ontwikkelen op dit thema: hoe gaan wij om met complexe scheidingen en hoe kunnen we medewerkers hier zo goed mogelijk bij faciliteren? Als pilot loopt er momenteel een training in Amersfoort. We hopen dit snel te verbreden naar andere regio's afhankelijk van de behoefte.

- **Informatieverstrekking**

Blijvende aandacht gaat uit naar het duidelijk informeren van cliënten over het proces en de rol en taak van de medewerker SAVE. In 2020 zijn de folders herzien en is de naam SAVE naar SAVE Jeugdbescherming aangepast. Ook vernieuwt Samen Veilig haar website [www.samen-veilig.nl](http://www.samen-veilig.nl). SAVE Jeugdbescherming krijgt een eigen website, zodat voor cliënten en professionals duidelijk verschil is tussen de jeugdbescherming en de overkoepelende organisatie Samen Veilig. We hopen daarmee zoveel mogelijk onduidelijkheid bij cliënten weg te nemen.

- **Procedureel**

Klachten over zorgvuldigheid in de uitvoering van werkzaamheden (zoals bijvoorbeeld het niet volgen van procedures, termijnen en privacy) proberen we zoveel mogelijk te voorkomen. Expliciet gaat onze aandacht daarbij uit naar twee onderwerpen:

- Plan van aanpak binnen 6 weken

Een werkgroep is eind 2021 aan de slag gegaan om dit te verbeteren: wat zijn de knelpunten waardoor we de termijn moeilijk halen? Hoe komen we tot een kwalitatief goed plan en hoe zorgen we tegelijkertijd voor een tijdsbesparing voor medewerkers?

- Informatieveiligheid en privacy

Een aantal klachten ging over e-mails (aan verkeerde personen of onbeveiligd verstuurd) en onzorgvuldigheden in dossierinzage. We nemen de klachten van cliënten hierover heel serieus en proberen deze problemen te voorkomen. Dit hebben we gedaan door het automatisch aanvullen van e-mailadressen in Outlook uit te schakelen en de instellingen in Zivver (programma om e-mails veilig te kunnen versturen) aan te scherpen. Daarnaast hebben we naar aanleiding van klachten het proces rondom 'recht van inzage in dossiers' geprofessionaliseerd om klachten over onvolledigheden, onjuistheden of termijnen te

voorkomen. Dit werk bleek zo specialistisch te zijn dat er nu experts zijn aangesteld die de verzoeken 'recht van inzage' voortaan afhandelen.

Klachten over zorgvuldigheid in de uitvoering van werkzaamheden zijn echter ook vaak te wijten aan knelpunten in het jeugdstelsel, hoge werkdruk en wachtlijsten.

- **Cliëntfeedback**

In 2021 is de STEM geïntroduceerd om tussentijds cliëntfeedback op te halen. Hierdoor maak je problemen in een vroeg stadium bespreekbaar en kun je tijdig bijsturen in de samenwerking. De implementatie van de STEM verloopt moeizaam. In 2022 staat er een evaluatie gepland om te onderzoeken of de STEM het juiste instrument is om cliëntfeedback op te halen en hoe we mogelijk op een andere manier actief cliëntfeedback kunnen ophalen.

## **5.2. Doelstelling 2: Tevreden cliënten ten aanzien van het klachtafhandlingsproces**

Doelstelling 2 is er op gericht dat op het moment dat er een klacht binnenkomt bij Samen Veilig Midden-Nederland, deze zo goed mogelijk wordt afgehandeld. Het streven daarbij is dat de cliënt tevreden is over het klachtafhandlingsproces en zich gehoord voelt.

- **Het behalen van termijnen bij klachtverslagen**

We concluderen dat de gespreksverslagen na een klachtgesprek nog te vaak buiten de termijn van 14 dagen worden verstuurd. Dit is in januari 2022 opnieuw intern besproken. Door een dashboard dat is toegevoegd aan het Excel-registratieformulier is er nu in één oogopslag inzicht hoe het per regio gaat en daar wordt actief op gestuurd.

- **Informatievoorziening proces klachten**

In 2021 is er actief aandacht besteed aan de informatievoorziening rondom klachten:

- Naar aanleiding van signalen dat de informatievoorziening rondom klachten op de website niet duidelijk is, wordt er in samenwerking met het team Communicatie gewerkt aan verbetering. Het doel is om de informatie op de website over klachten toegankelijker te maken voor cliënten. Daarnaast nemen we de feedback van het AKJ mee om op onze website de vertrouwenspersonen van het AKJ nog beter te promoten. Het doel is om dit 2022 te hebben geïmplementeerd.
- Alle contactmomenten waarop de cliënt geïnformeerd wordt over de klachtprocedure zijn geëvalueerd. Iedere regio werkt sinds 2021 met standaardformats voor brieven en verslagen om daarmee de kwaliteit te borgen.
- Naar aanleiding van de feedback van het AKJ is ook het klachtverslag onder de loep genomen. In het klachtverslag zijn de klachtonderwerpen de kapstok geworden van het verslag; hiervoor is een format ontwikkeld. Daarnaast wordt ervoor gewaakt dat er geen tekstuele weergave wordt gegeven van het gesprek, maar dat alleen de hoofdzaken worden genoemd waarin de toon en sfeer (bijvoorbeeld erkenning voor lastige situatie van iemand) terug te lezen zijn.

- **Kwaliteit van de instellingsreactie**

De kwaliteit van de instellingsreactie op klachten van het KJMN was in 2020 een punt van aandacht. Dit hebben we weten te verbeteren met deze reactie als resultaat. Het jaarverslag van het KJMN over 2021 vermeldt het volgende: "Het is verheugend om in dit jaarverslag te kunnen

schrijven dat de instellingsreacties naar aanleiding van de uitspraken in 2021 vrijwel zonder uitzondering positief te noemen zijn. De reacties bevatten de zaken waar het secretariaat steeds op aan heeft gedrongen: een uitspraak over het al dan niet overnemen (onderschrijven, delen etc.) van de uitspraak, excuses waar dat op zijn plaats is en (soms uitvoerige) uitleg over genomen of te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen dan wel om klager alsnog tegemoet te komen. De toon is respectvol en er wordt afgezien van alsnog in discussie gaan.”

In het najaar van 2022 organiseren we wederom een bijeenkomst over onze afhandeling van klachten met onder meer vertegenwoordigers van de cliëntenraad, gemeenten, het AKJ, de KJMN en de Nationale Ombudsman om van en met elkaar te leren van klachten en verbeteringen te realiseren.