

Klacht als kans

Klachtenanalyse 2022



Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Klachten Samen Veilig Midden-Nederland – aantallen en percentage 2022	2
1.1 SAVE Jeugdbescherming	3
1.2 Veilig Thuis Utrecht	4
2. Vertrouwenswerk door Jeugdstem	6
2.1 Vertrouwenswerk met betrekking tot SAVE Jeugdbescherming	6
2.1.1 Aantal unieke cliënten SAVE Jeugdbescherming	6
2.1.2 Kwesties SAVE Jeugdbescherming	7
2.1.3 Aard van de klachten SAVE Jeugdbescherming	7
2.2 Vertrouwenswerk met betrekking tot Veilig Thuis Utrecht	7
2.2.1 Aantal unieke cliënten Veilig Thuis.....	7
2.2.2 Kwesties Veilig Thuis	8
2.2.3 Aard van de klachten Veilig Thuis.....	8
3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN)	9
3.1 Overzicht aantal klachten een hoorzittingen KJMN	9
3.2 Aard van de gegrond verklaarde klachten	10
4. Tuchtrectklachten en klachten bij de Nationale Ombudsman.....	12
5. Leren van klachten 2022	13
5.1 Verbeteracties 2022	13
5.2 Klachtbehandeling 2022	15
6. Conclusie	17
7. Verbeteracties SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht	18

Voorwoord

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt. Een zekere mate van ontevredenheid en klachten zal er altijd zijn. Dit is inherent aan de aard van het werk van SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht en de veelal complexe problematiek waar we mee te maken hebben.

Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN) is zich bewust is van de impact die klachten kunnen hebben op onze medewerkers. Toch zien we klachten ook als kans om -als kwaliteitsinstrument- te leren, zowel op individueel niveau als op organisatieniveau.

De informatie die uit klachten vrijkomt gebruiken we om herhaling in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen en zo nodig structurele verbeteringen in de organisatie te realiseren.

In deze klachtenanalyse 2022 geven we een overzicht van het aantal klachten die SVMN behandeld heeft bij SAVE Jeugdbescherming en bij Veilig Thuis Utrecht in 2022. We staan stil bij de aard van de klachten en vergelijken 2022 met 2021.

We besteden aandacht aan het vertrouwenswerk dat Jeugdstem (voorheen AKJ) heeft uitgevoerd met betrekking tot cliënten van SVMN en we staan stil bij de klachten die door de (externe)

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) middels hoorzittingen behandeld zijn.

Vervolgens kijken we terug naar de acties die SVMN in 2022 heeft ondernomen in het kader van het leren van klachten en tot slot kijken we vooruit naar de verbeteracties waar we in 2023 en 2024 mee aan de slag gaan.

Omdat we graag transparant te werk gaan publiceren wij deze klachtenanalyse online. Voor eenieder is te lezen hoe wij als SVMN aan de slag gaan met de ontvangen klachten. Daarnaast gaan wij met onze ketenpartners in gesprek over deze analyse.

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

1. Klachten Samen Veilig Midden-Nederland – aantallen en percentage 2022

Als een jeugdige, de ouder(s), voogd of pleegouder(s) niet tevreden is over Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN) kan deze een klacht willen indienen. In eerste instantie wordt gekeken of de klager zijn/haar klacht al besproken heeft met de betreffende medewerker en als dit niet tot een oplossing heeft geleid kan er een klachtgesprek plaatsvinden met de leidinggevende van de medewerker. In dat geval wordt de interne klachtenprocedure van SVMN doorlopen.

De klager heeft ook de mogelijkheid om direct een formele klachtenprocedure te starten bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN). Als de KJMN de klacht ontvankelijk verklaart, dan volgt een hoorzitting.

In dit hoofdstuk behandelen we de cijfermatige analyse van de klachtgesprekken die in 2022 hebben bij SVMN plaatsgevonden op basis van onze interne klachtregistratie die door iedere regio wordt bijgehouden.

Het totaal aantal klachtgesprekken is voor SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht gestegen ten opzichte van 2021, waarmee de stijgende trend van de laatste jaren zich heeft voortgezet.

Er zijn tussen de SAVE-regio's wel verschillen waarneembaar: bij een aantal regio's is het aantal klachtgesprekken afgenomen, terwijl er bij andere regio's sprake is van een flinke toename. Het is niet bekend waardoor het aantal klachten op bepaalde regio's sterk is afgenomen. Wellicht dat in Utrecht Stad het aantal klachten in 2022 gedaald is door de Veiligheidsteams, die in nauwe samenwerking met ketenpartners het toekomstscenario beproeven, maar we kunnen dit niet met zekerheid stellen doordat het niet onderzocht is.

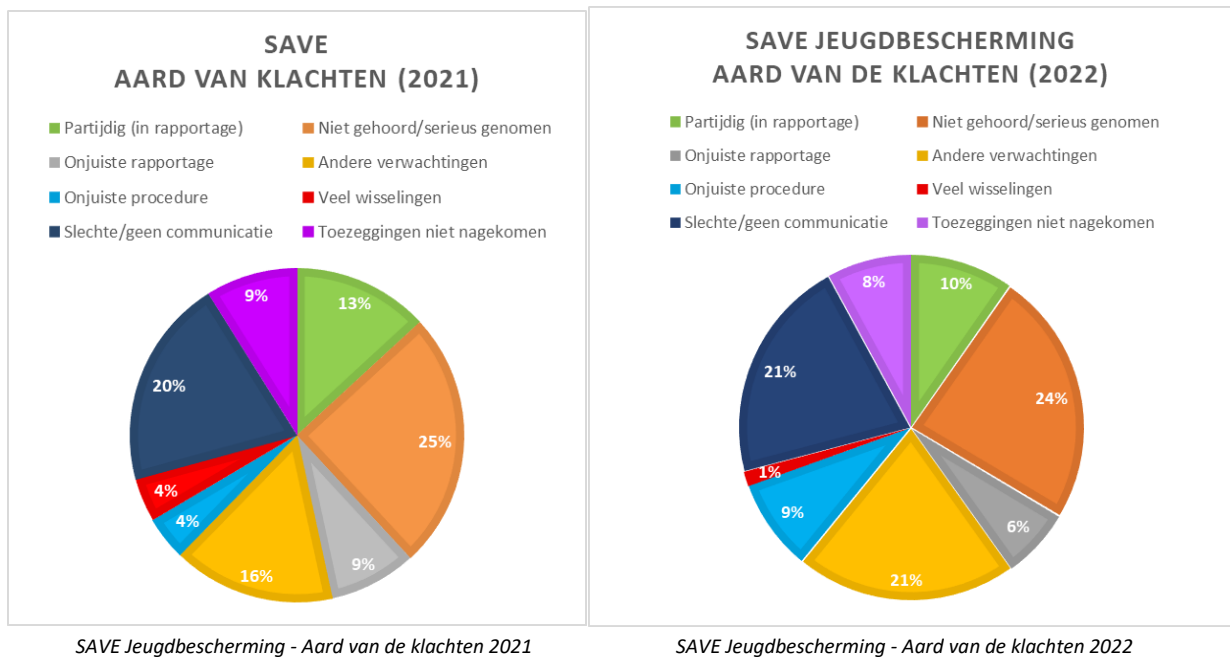
Aantal Klachtgesprekken	2018	2019	2020	2021	2022
Veilig Thuis Utrecht	12	13	21	22	24
SAVE Jeugdbescherming totaal	131	123	147	152	161
<i>Flevoland Noord</i>	20	21	20	19	21
<i>Flevoland Zuid</i>	17	14	10	15	20
<i>Utrecht Stad</i>	28	30	23	30	19
<i>Eemland</i>	14	14	24	23	15
<i>Lekstroom</i>	18	12	19	23	23
<i>Foodvalley</i>	8	16	16	9	8
<i>Utrecht Zuidoost en West totaal</i>	26	16	35	-	-
<i>Utrecht Zuidoost</i>	-	-	-	18	30
<i>Utrecht West</i>	-	-	-	15	25
Totaal aantal klachtgesprekken Samen Veilig Midden-Nederland	143	136	168	174	185

Overzicht aantal klachtgesprekken 2018 - 2022

1.1 SAVE Jeugdbescherming

Op basis van het klachtgesprek wordt de aard van de klacht vastgelegd in de klachtenregistratie. Bij de aard van de klachten onderscheiden we 8 categorieën: partijdigheid, onjuiste rapportage, onjuiste procedure, slechte of geen communicatie, niet gehoord of serieus genomen, andere verwachtingen, veel wisselingen en toezeggingen niet nagekomen.

In voorgaande jaren werden de categorieën geregeld aangepast waardoor er niet mogelijk was een vergelijking te maken tussen jaren. In 2022 zijn de categorieën niet gewijzigd ten opzichte van 2021. Hierdoor kunnen beide jaren wel met elkaar vergeleken worden. Onderstaande diagrammen laten zien hoe de aard van de klachten zich tot elkaar verhouden en welke verschillen er zijn tussen 2021 en 2022:



Net als in 2021 hebben de meeste klachten bij SAVE Jeugdbescherming in 2022 betrekking op:

- Niet gehoord/ serieus genomen voelen (24%)
- Slechte/ geen communicatie (21%)
- Andere verwachtingen (21%)

Bij veel klachten is er sprake van een complexe scheiding als onderliggende problematiek. Dit kan een verklaring zijn waarom in veel klachten cliënten zich serieus genomen of niet gehoord voelen, of dat er sprake is van andere verwachtingen:

Ouders verwachten bijvoorbeeld dat de gezinsvoogd ervoor gaat zorgen dat de omgangsregeling goed gaat verlopen (of gestopt wordt), dat de gezinsvoogd de ex-partner terecht zal wijzen, of ervoor zorgt dat er direct hulp ingezet wordt. Doordat de medewerker SAVE deze verwachtingen niet kan waarmaken, leidt dit geregeld tot onvrede en klachten.

Anderzijds is het wel mogelijk voor SVMN om deze categorieën te beïnvloeden. Bijvoorbeeld als medewerkers meer tijd (blijven) nemen om het met de cliënt te hebben over hun rol, wat zij wel/niet kunnen betekenen en over hun bereikbaarheid. Het is belangrijk dat medewerkers bij de start van de betrokkenheid in gesprek gaan over de verwachtingen die er zijn en wat zij wel of niet kunnen waarmaken.

Op het moment dat ze in rapportage (opnieuw) die tekst lezen, ontstaat daar onvrede over, wat leidt tot klachten. Het is de vraag in hoeverre deze klachten te voorkomen zijn, doordat Veilig Thuis de meldtekst niet zomaar mag aanpassen. Het komt ook voor dat uitspraken of meningen die in de rapportage staan, door de cliënt opgevat worden als feitelijke informatie. Dit onderscheidt moet duidelijker gemaakt worden.

Klachten die betrekking hebben op 'onjuiste procedures' komen soms voort uit onvoldoende kennis van de bevoegdheden van Veilig Thuis, waarbij Veilig Thuis zo nodig informatie kan inwinnen bij derden zonder toestemming van de cliënt.

Deze klachten kunnen we beïnvloeden. Door bijvoorbeeld tijdens methodisch leerbijeenkomsten en gesprekken met de gedagswetenschapper meer aandacht te besteden aan je houding als medewerker en het verloop van de samenwerking met de cliënt. Ook kan de gedagswetenschapper feedback geven hoe feiten en meningen gescheiden zijn in de rapportage.

2. Vertrouwenswerk door Jeugdstem

Het Advies-en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) heet sinds 1 maart 2023 'Jeugdstem'. Doordat deze klachtenanalyse over 2022 gaat worden de namen AKJ en Jeugdstem nog door elkaar gebruikt. De informatie in dit hoofdstuk is overgenomen uit of gebaseerd op de jaarrapportages 2022 van Jeugdstem over hun betrokkenheid bij Veilig Thuis Utrecht en SAVE Jeugdbescherming in de provincies Utrecht en Flevoland. De jaarrapportages zijn ook besproken met (regio)managers van de organisatieonderdelen.

2.1 Vertrouwenswerk met betrekking tot SAVE Jeugdbescherming

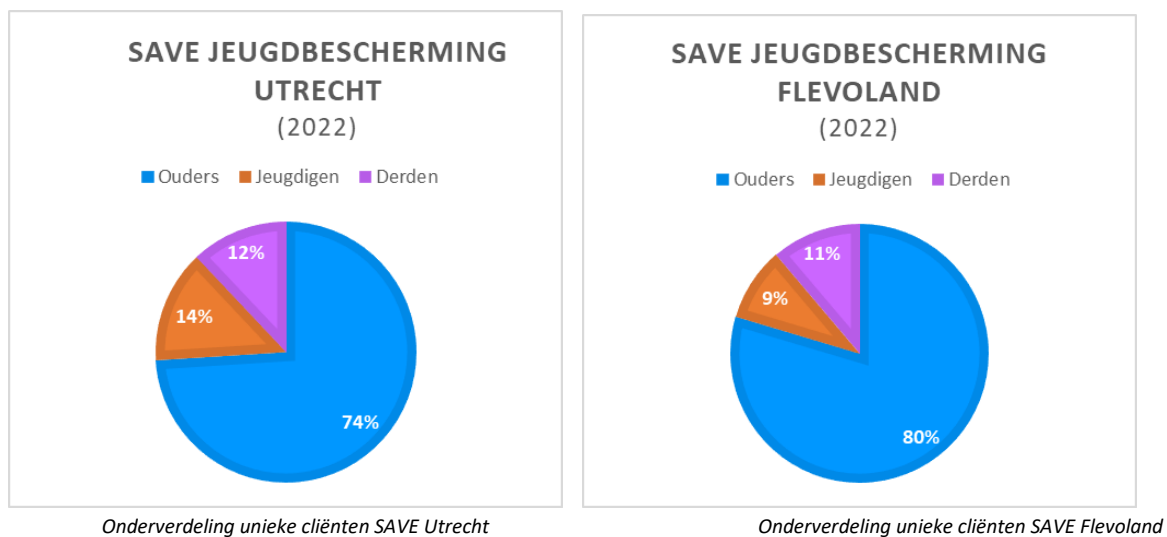
Jeugdstem geeft in haar rapportage aan dat er vanuit de cijfers van 2022 geen vergelijking gemaakt kan worden ten opzicht van 2021. De reden hiervan is dat voorgaande jaren de regio Flevoland meegenomen werd in de cijfers. Dit jaar is er echter voor gekozen een aparte jaarrapportage op te stellen voor zowel SAVE Utrecht als SAVE Flevoland.

Waar mogelijk heeft Samen Veilig Midden-Nederland in deze klachtenanalyse de 2 provincies samengevoegd en vervolgens zelf een vergelijking gemaakt met 2021.

2.1.1 Aantal unieke cliënten SAVE Jeugdbescherming

In 2022 hebben 329 unieke cliënten zich tot het AKJ gericht met betrekking tot SAVE Jeugdbescherming, tegenover 390 unieke cliënten in 2021.

Het aantal cliënten dat zich in 2022 tot het AKJ met kwesties die betrekking hadden op SAVE Flevoland is met 88 gelijk gebleven ten opzichte van 2021.



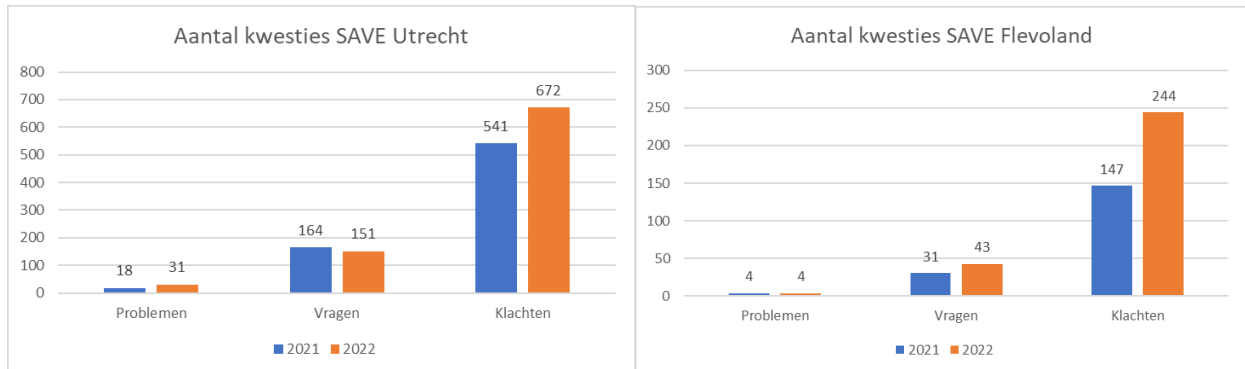
Het percentage jeugdigen betreft voor het grootste deel jeugdigen die op groepen bezocht worden door een vertrouwenspersoon. Onder de categorie derden verstaan wij onder anderen hulpverleners, familieleden en pleegouders; in 2022 betreft dit met name familieleden (incl. grootouders) en pleegouders.

2.1.2 Kwesties SAVE Jeugdbescherming

In 2022 hebben 241 cliënten zich gericht tot het AKJ met kwesties bestaande uit vragen, problemen en/of klachten. Het aantal cliënten dat geholpen is door middel van informatie en advies is nagenoeg gelijk aan het aantal cliënten dat uiteindelijk ondersteuning heeft ontvangen vanuit het AKJ.

In totaal ging het om 1145 kwesties (problemen, vragen, klachten): 854 kwesties hadden betrekking op SAVE Utrecht, 291 kwesties hadden betrekking op SAVE Flevoland.

In figuur 13 vergelijken we de aantallen kwesties van 2021 met 2022, waarbij een onderscheidt gemaakt wordt tussen SAVE Utrecht en SAVE Flevoland.



Figuur 13: Jeugdstem - Aantal kwesties SAVE Utrecht (2021 en 2022) en SAVE Flevoland (2021 en 2022)

2.1.3 Aard van de klachten SAVE Jeugdbescherming

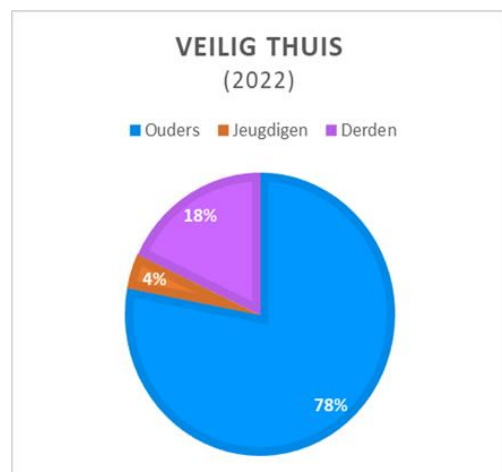
De klachten hebben in 2022 het meest betrekking gehad op de bejegening (39%), beslissingen (27%) en het niet nakomen van afspraken (16%). Daar waar in 2021 een groot deel van de klachten nog ging over de beschikbaarheid (19%), zien we dat deze categorie in 2022 een stuk minder vaak voorkomt (9%). Hieruit kunnen we voorzichtig opmaken dat er minder klachten zijn rondom de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de medewerker SAVE. Dit is opmerkelijk, omdat er tevens bij de telefonische adviesdienst wordt aangegeven dat er minder medewerkers beschikbaar zijn.

2.2 Vertrouwenswerk met betrekking tot Veilig Thuis Utrecht

2.2.1 Aantal unieke cliënten Veilig Thuis

In 2022 hebben 77 unieke cliënten zich gericht tot het AKJ met betrekking tot Veilig Thuis. Dit aantal is licht gedaald ten opzichte van 2021; toen betrof het 87 unieke cliënten.

Met name het aantal cliënten in de categorie derden (bijvoorbeeld familie of hulpverleners) is afgenomen. Het aantal ouders dat om ondersteuning vroeg is gelijk gebleven.

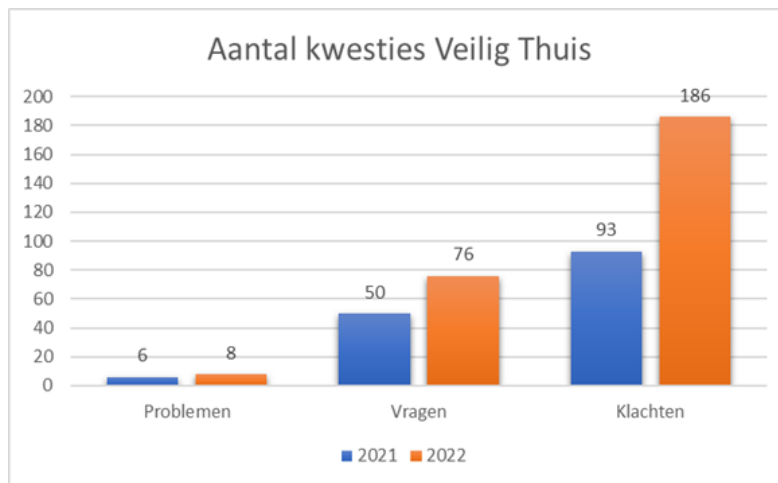


Onderverdeling unieke cliënten Veilig Thuis

2.2.2 Kwesties Veilig Thuis

Opvallend is dat het aantal kwesties dat werd geuit flink is toegenomen: in 2021 betrof het totaal aantal geuite kwesties 149. In 2022 was het aantal geuite kwesties 270.

Er is in alle categorieën een stijging te zien:



Jeugdstem - Aantal kwesties Veilig Thuis 2021 en 2022

Een verklaring hiervoor is dat de cliënten meer kwesties per individu hebben geuit dan in het jaar 2021. Van de 270 geuite kwesties is precies de helft (135) afgerond door middel van het geven van informatie en advies door het AKJ. De andere helft van de kwesties is middels een ondersteuningstraject aangekaart bij Veilig Thuis en/of de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland.

Van de 186 klachten die bij het AKJ over Veilig Thuis zijn besproken, zijn 77 klachten in een ondersteuningstraject door een vertrouwenspersoon afgehandeld. Ten opzichte van 2021 (30) is dit meer dan een verdubbeling, maar gezien de totale toename van klachten ook een logisch gevolg. Daarentegen zijn 68 klachten met informatie en advies afgehandeld.

2.2.3 Aard van de klachten Veilig Thuis

Er zijn drie categorieën te onderscheiden waarover het meest geklaagd is:

1. Bejegening (56)
2. Onderzoek (27)
3. Rapportage (25)

Dit is een andere top 3 dan 2021, toen waren er meer klachten gemeld over beslissingen en gebrekkige informatie. Dit jaar zijn er klachten over 'onderzoek' in de top 3.

In het merendeel van de klachten over bejegening voelden cliënten zich onvoldoende gehoord en serieus genomen, daarnaast voelden zij zich onder druk gezet in het vrijwillig kader of achtten zij de medewerker niet neutraal.

De nadruk bij klachten over onderzoek ligt met name op de zorgvuldigheid van het onderzoek en het onderscheid van feiten en interpretaties daarbij.

De meest genoemde klachten over de rapportage betrof ook de zorgvuldigheid en het onderscheid van feiten en interpretatie.

3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN)

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) is een onafhankelijke klachtencommissie, waar cliënten van aangesloten jeugdzorginstellingen een klacht kunnen indienen. Na ontvangst van een klacht bekijkt de KJMN allereerst of een interne behandeling van de klacht met de betreffende 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, mits de klacht ontvankelijk is verklaard door de voorzitter van de commissie.

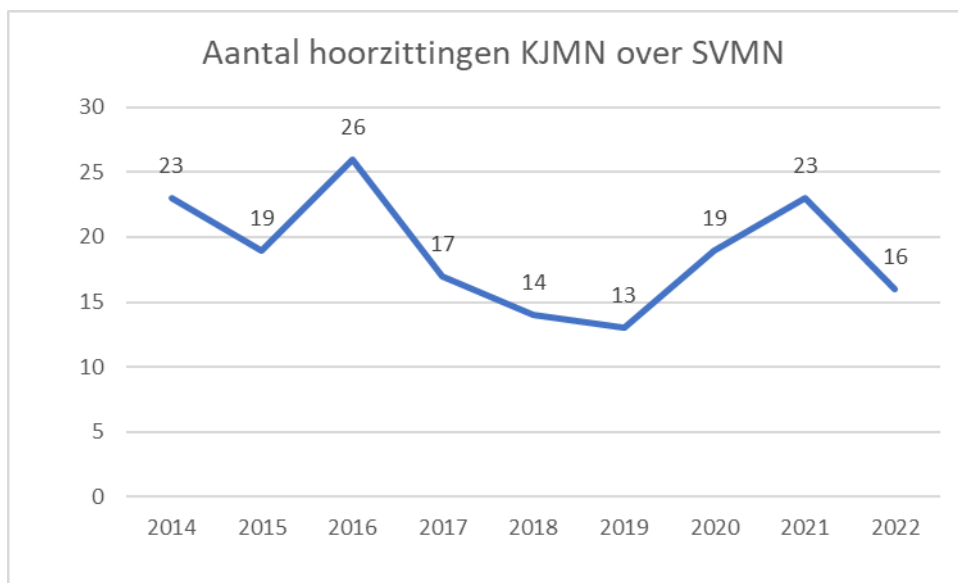
In deze klachtenanalyse staan we stil bij de klachten over Samen Veilig Midden-Nederland, die door het KJMN zijn ontvangen en middels een hoorzitting zijn behandeld, waarbij we ons baseren op het jaarrapport 2022 van het KJMN.

3.1 Overzicht aantal klachten een hoorzittingen KJMN

In 2022 heeft KJMN in totaal 76 klachten ontvangen over SVMN; 56 klachten hadden betrekking op SAVE, 20 klachten hadden betrekking op Veilig Thuis.

In 2021 was het totaal klachten aantal 75, waarvan 56 klachten betrekking hadden op SAVE en 19 op Veilig Thuis. De aantallen voor SVMN zijn nagenoeg gelijk gebleven.

Het aantal klachten dat behandeld is in een hoorzitting door het KJMN is lager dan voorgaande jaren. Dit geldt ook voor de klachten die betrekking hadden op SVMN. In 2022 zijn er 16 klachten over SVMN middels een hoorzitting behandeld, hiervan hadden 11 hoorzittingen betrekking op SAVE en 5 hoorzittingen betrekking op Veilig Thuis.



Aantal hoorzittingen KJMN over SVMN 2014-2022

3.2 Aard van de gegrond verklaarde klachten

In 90% van de hoorzittingen was er sprake van gescheiden ouders, maar dit is geen nieuw gegeven voor de KJMN. Klagers waren in dat geval meestal de ouders waar de kinderen niet woonden en waar problemen waren met betrekking tot omgang. Minder vaak betrof het ouders waar de kinderen wel woonden. Ook in dat geval was veelal sprake van conflicten betreffende de omgang.

Dat veel van de gegrond verklaarde klachten te maken hadden met communicatie is ook geen nieuw feit. Wellicht is opvallend te noemen dat een aanzienlijk deel van de gegronde klachten betrekking had op de inhoud van de zorg.

De (geheel of gedeeltelijk) gegrond verklaarde klachten zijn in drie categorieën onder te verdelen:

- klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen;
- klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn;
- klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc.

Hieronder volgt een weergave van de gegrond verklaarde klachten die te herleiden zijn naar Samen Veilig Nederland:

Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen

- Door onduidelijk en verwarrend te communiceren is een afspraak, die voor klager erg belangrijk was, niet doorgegaan en vervolgens is klager hiervoor ten onrechte verantwoordelijk gehouden.
- De instelling had meer moeite moeten (en kunnen) doen om klager, die in het buitenland woont, te bereiken.
- Ondanks lange voorgeschiedenis was met klagers nooit gesproken over mogelijkheid van (spoed)UHP.
- De instelling heeft te weinig gecommuniceerd met klagers.
- Klager vindt geen gehoor bij de instelling. Zo blijft men rapporteren dat klager gewelddadig en agressief is terwijl zelfs de ex-partner van klager dit ontkent en er geen ander bewijs wordt geleverd.
- De instelling is onzorgvuldig geweest jegens klager door aannames over hem niet te onderzoeken en zijn kant van het verhaal niet terug te laten komen in rapportages.
- De instelling heeft ouders niet betrokken bij het plaatsingsbesluit betreffende hun zoon omdat men aannam dat zij hier toch niet achter zouden staan.

Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn

- De instelling heeft een klager overvallen met een wijziging van beleid met betrekking tot omgang met de andere ouder. Onderbouwing van de wijziging was niet gestoeld op inhoud. Klachtencommissie constateert gebrek aan maatwerk.
- De consequenties van plaatsing bij klager (toepassing woonplaatsbeginsel) worden ten onrechte tot zijn verantwoordelijkheid gerekend en niet tot die van de plaatsende instelling.
- De instelling heeft een verzoekschrift tot wijziging van de omgang ingediend zonder de betreffende ouder hierover te informeren.
- De instelling was onzorgvuldig door zich onvoldoende in te spannen om de vertrouwde opvoedsituatie van de kinderen te herstellen. Deze was gewijzigd doordat klager bij scheiding geen tegeneis had gesteld, niet op grond van enige inhoudelijke overweging.
- De instelling neemt bij de beoordeling van een criterium voor thuisplaatsing een juridisch onhoudbaar standpunt in.
- De instelling heeft zich onvoldoende onpartijdig opgesteld, in elk geval op papier.

- Tegen het advies van uitvoerenden in is door directie besloten – om financiële redenen – een deel van het systeem niet te betrekken bij onderzoek.
- Na een pleegzorgplaatsing in een acute situatie heeft de instelling pas twee jaar later gezorgd dat het kind over eigen spullen uit het ouderlijk huis kon beschikken.

Klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc.

- De instelling is onzorgvuldig omgegaan met het geheime adres van klager.
- Ten onrechte is informatie met de ex-partner van klager gedeeld.
- Plan van Aanpak na start OTS te laat.
- Verandering van school had vooraf met gezaghebbende ouder besproken moeten worden.
- De instelling heeft pleegouders niet op de hoogte gebracht van een zitting in hoger beroep bij het Hof, terwijl dat wel de regel was, en heeft een aan pleegouders gericht verweerschrift niet doorgestuurd.
- De instelling heeft klager onvoldoende voorbereid op de jeugdbeschermingstafel.

4. Tuchtrectklachten en klachten bij de Nationale Ombudsman

College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

De SKJ is het beroepsregister voor professionals in de jeugdsector en ziet toe op kwaliteit, toetsing en scholing. Een tuchtklacht bij de SKJ is een klacht tegen de medewerker en niet tegen de organisatie. Doordat de klacht individuele medewerkers betreffen, zijn er geen aantallen tuchtklachten per Gecertificeerde Instelling of per Veilig Thuis organisaties beschikbaar en kan er geen vergelijk gemaakt worden met andere GI's.

Het is ook niet vanzelfsprekend dat de organisatie op de hoogte wordt gesteld als er een klacht tegen een medewerker wordt ingediend bij het College van Toezicht, omdat de medewerker niet verplicht is om dit te melden. Op het moment dat er naar aanleiding van de klacht een berisping volgt, wordt de organisatie hiervan op de hoogte gesteld.

SVMN biedt haar medewerkers juridische bijstand aan bij tuchtklachten, maar de medewerker mag er ook voor kiezen om dit zelf te organiseren. De aantallen die hieronder worden genoemd zijn gebaseerd op de medewerkers die tijdens gedurende de klachtenprocedure zijn bijgestaan door Samen Veilig. Alle klachten die bekend zijn, betreffen SAVE.

- In 2022 zijn er 11 klachten bij het College van Toezicht van de SKJ ingediend door vijf klagers: Één klager heeft in dezelfde casus (vijf) klachten tegen vijf medewerkers een klacht ingediend.
- In 2 casussen hebben de klagers twee klachten ingediend in dezelfde casus.
- Er is één klacht is ingediend bij het College van Beroep; deze betreft een voortzetting van een aantal klachten door eenzelfde klager bij meerdere instanties vanaf 2015.
- Er zijn in 2022 geen berispingen opgelegd aan medewerkers van SVMN.

Nationale Ombudsman

In 2022 hebben vier cliënten een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman. In één casus heeft de Nationale ombudsman de klacht ongegrond verklaard. In de overige drie casussen heeft de Nationale Ombudsman om nadere informatie verzocht bij SVMN, waarna er geen vervolg is gegeven aan de klacht. Er zijn geen aanbevelingen gedaan.

Kinderombudsman:

In twee casussen heeft de Kinderombudsman vragen gesteld aan de bij de casus betrokken medewerkers.

- Eén klacht was gericht tegen de politie en om deze te beoordelen had de Kinderombudsman informatie nodig van Samen Veilig.
- In een andere klacht vroeg de Kinderombudsman het klachtdossier op voor een cliënt, die daar zelf niet (meer) over beschikte.

5. Leren van klachten 2022

Door de aard en ernst van de problematiek, waarmee Veilig Thuis en SAVE in het werk mee te maken hebben, de wijze waarop wij betrokken raken en de impact die dat heeft in het leven van onze cliënten, zal er altijd een zekere mate ontevredenheid zijn bij cliënten ten aanzien van onze betrokkenheid, wat leidt tot klachten.

We streven ernaar dat klachten die voortkomen uit ons eigen gedrag en handelen zoveel mogelijk voorkomen worden. In sommige gevallen hebben we nagelaten iets te doen of is er sprake van onzorgvuldig handelen wat een klacht tot gevolg heeft; in andere gevallen kunnen we klachten voorkomen door uitleg te geven, iets meer tijd te nemen of voorlichting (aan ketenpartners) te geven. Dit zijn beïnvloedbare klachten.

In maart 2022 heeft er een themabijeenkomst plaatsgevonden met alle (regio)managers van Samen Veilig Midden-Nederland naar aanleiding van de klachtenanalyse 2021. Het resultaat van de bijeenkomst is het plan van aanpak 'Klacht als Kans' waarin SVMN twee doelstellingen heeft geformuleerd waar we aan werken:

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

Om de doelstellingen te behalen zijn de volgende strategieën opgesteld:

- A. Registratie: Het realiseren van meer inzicht in de aard (duiding) van klachten en lessen uit klachten door het introduceren van een goed registratiesysteem.
- B. Communicatie: Het beter communiceren naar en informeren van de cliënt om een klacht te voorkomen en/of om een klacht naar tevredenheid cliënt af te handelen (hanteren van juiste procedures).
- C. Leercyclus: Het ontwikkelen van een aantoonbare leercyclus op verschillende niveaus om structureel lessen uit klachten te trekken en verbeteringen door te voeren binnen de organisatie.

Vervolgens zijn in de klachtenanalyse 2021 verbeteracties beschreven die betrekking hebben op de strategieën en bijdragen aan het behalen van de doelstellingen.

5.1 Verbeteracties 2022

In deze paragraaf worden de verbeteracties behandeld waaraan gewerkt is in 2022 met als doel om het aantal beïnvloedbare klachten te verminderen.

Cliëntfeedback

In 2022 is er een evaluatie uitgevoerd naar het gebruik van de STEM bij SAVE. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie en het bericht van de ontwikkelaar dat het beheer van de applicatie stopgezet werd, heeft Samen Veilig besloten het gebruik van de STEM te stoppen.

We willen echter niet uitsluitend leren van klachten die we ontvangen. We willen ook luisteren naar en leren van de feedback van cliënten die niet klagen. Om die reden hebben we gekeken hoe we als organisatie het ophalen en leren van cliëntfeedback zonder de STEM kunnen vormgeven.

Er is een plan gemaakt, waarvan de uitvoering in 2023 is gestart. Hierin staat onder andere dat SVMN jaarlijks reflectiebijeenkomsten met cliënten gaat organiseren.

Complexe scheidingen

Uit de duiding van de aard van klachten komt naar voren dat in veel gevallen de problematiek omtrent complexe scheidingen onderliggend is aan de klacht. In de afgelopen jaren heeft Samen Veilig gewerkt aan een definitie van en visie op complexe scheidingen. Bij Jeugdzorg Leert is de vraag neergelegd om een scholingsaanbod te ontwikkelen voor medewerkers op basis van de definitie en visie.

Daarnaast proberen we vanuit Samen Veilig ook verbinding te maken met onze ketenpartners op dit onderwerp.

Hoewel klachten die gerelateerd zijn aan complexe scheidingen wellicht niet te voorkomen zijn, is de verwachting dat de ontwikkelingen er wel aan zullen bijdragen dat medewerkers beter toegerust zijn om zich te positioneren en om te gaan met de problematiek.

Rapportage

Voor de verbetering van de rapportage hebben alle medewerkers van Veilig Thuis in 2022 een training Helder rapporteren gevolgd. De mogelijkheid om deze training te verbreden naar SAVE wordt onderzocht, in samenwerking met Jeugdzorg Leert¹.

Verwachtingen

In 2022 zijn reeds meerdere verbeteringen doorgevoerd als het gaat de informatievoorziening voor cliënten om deze duidelijk te informeren over o.a. een ondertoezichtstelling en de rol en taak van de medewerker SAVE. SAVE Jeugdbescherming heeft een eigen website gekregen, om zodoende het onderscheid tussen de jeugdbescherming en de overkoepelende organisatie Samen Veilig duidelijker neer te zetten. De website van Veilig Thuis is eveneens vernieuwd.

Procedureel

Dat het plan van aanpak binnen de wettelijke termijn 6 weken gereed dient zijn, is in 2022 is een terugkerend punt van aandacht bij SAVE geweest. Helaas komt het nog te vaak voor dat de termijn niet gehaald wordt, wat tot onvrede leidt bij cliënten. Ook in 2023 zal het behalen van termijnen een punt van aandacht zijn. Wellicht dat aanpassingen in het werkproces in het kader van de caseloadverlichting, die in 2023 is overeengekomen, hieraan bij zullen dragen.

Bijeenkomst Klachten met externe stakeholders

In november 2022 heeft er een tweede bijeenkomst met onder meer vertegenwoordigers van de cliëntenraad, gemeenten, het AKJ, de KJMN en de Nationale Ombudsman plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst hebben we stilgestaan bij de klachtenanalyse 2021 en thema's besproken hoe we (in de samenwerking met elkaar) verbeteringen kunnen realiseren. De bijeenkomst is als zinvol en leerzaam ervaren door SVMN. Ook ketenpartners die aanwezig waren, geven aan dat het een goede manier is voor onderlinge uitwisseling vanuit ieders rol in het klachtenproces. SVMN heeft vanuit de bijeenkomst aandachtspunten meegenomen waar we in 2023 een vervolg aan willen geven.

¹ Jeugdzorg Leert is een opleidingsportaal van samenwerkende GI's, waar scholingsaanbod voor Jeugdbescherming en Jeugdreclassering ontwikkeld en aangeboden wordt.

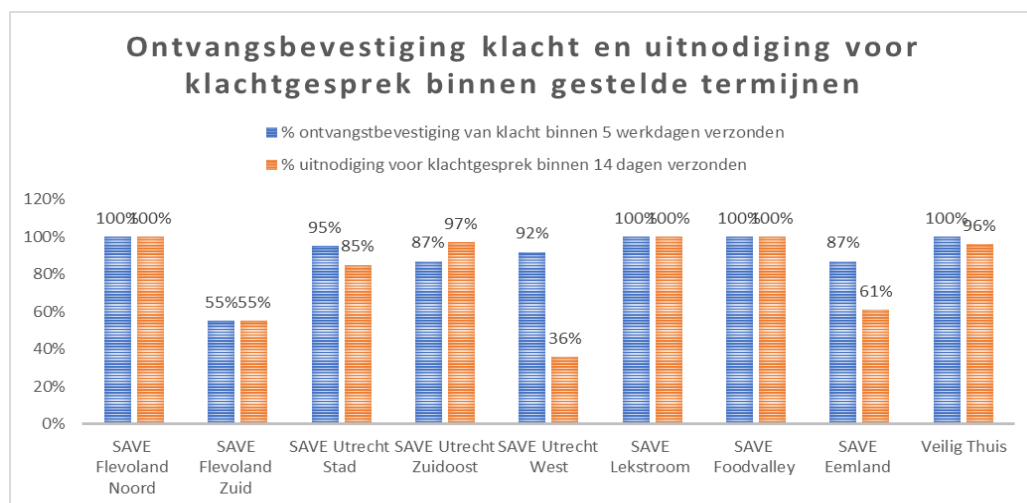
5.2 Klachtbehandeling 2022

In onze tweede doelstelling streven we ernaar dat de cliënt tevreden is over het klachtbehandelingsproces door klachten die binnenkomen bij Samen Veilig Midden-Nederland zorgvuldig en binnen de gestelde termijnen af te handelen. De geldende termijnen zijn:

- Een bevestiging dat de klacht ontvangen is, moet binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht verzonden te zijn.
- De termijn voor het versturen van een uitnodiging voor een klachtgesprek is uiterlijk 14 dagen na het versturen van de ontvangstbevestiging.
- Het klachtverslag moet binnen 14 dagen na het klachtgesprek verstuurd worden aan de cliënt.

In de klachtenanalyse 2021 werd geconcludeerd de gestelde termijnen geregeld onvoldoende behaald werden; met name de gespreksverslagen na een klachtgesprek werden nog te vaak later verzonden.

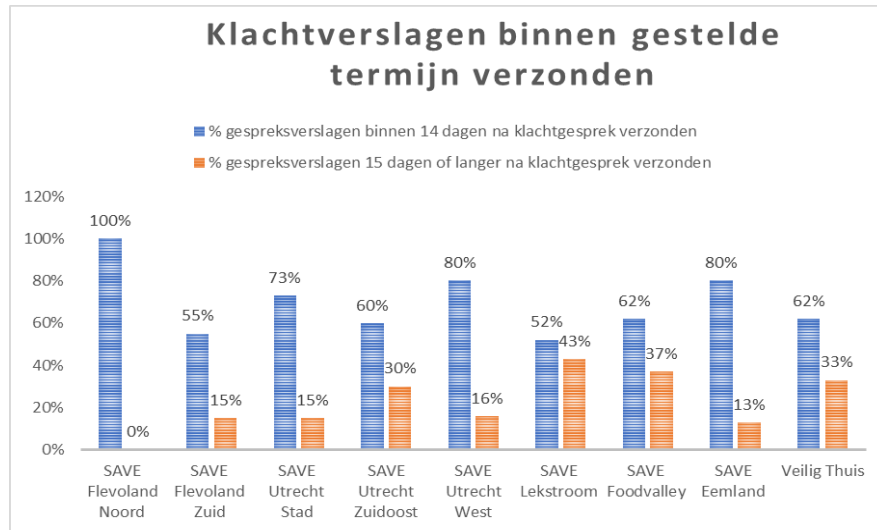
In de klachtenregistratie over 2022 hebben alle regio's bijgehouden wanneer de klacht ontvangen is en wanneer de ontvangstbevestiging en uitnodiging voor het klachtgesprek verzonden zijn. Hierdoor is inzichtelijk hoeveel procent van de ontvangstbevestigingen en uitnodigingen binnen de gestelde termijn verstuurd is.



Percentage ontvangstbevestiging en uitnodiging klachtgesprek binnen termijn verzonden

De meeste regio's behalen de gestelde termijn voor het versturen van de ontvangstbevestiging en uitnodiging. Op een aantal regio's is verdere verbetering mogelijk.

In de klachtenregistratie is ook bijgehouden wanneer het klachtverslag verstuurd is, waardoor inzichtelijk is hoeveel procent van de klachtverslagen binnen de termijn van 14 dagen verstuurd is en hoeveel procent buiten de termijn verstuurd zijn:



Percentage klachtverlagen binnen (en buiten) de gestelde termijn verzonden

Hoewel er sprake is van een verbetering ten opzichte van 2021, is het van belang het behalen van de termijn waarbinnen het klachtverslag verstuurd wordt, nog verder te verbeteren.

6. Conclusie

In maart 2022 heeft er een bijeenkomst plaatsgevonden met alle (regio)managers van Samen Veilig Midden-Nederland naar aanleiding van de klachtenanalyse 2021. Het resultaat van de bijeenkomst is het plan van aanpak 'Klachten als Kans' waarin SVMN twee doelstellingen heeft geformuleerd waar we aan werken:

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

In 2022 is er bij SAVE Jeugdbescherming een lichte stijging van het totaal aantal klachten ten opzichte van 2021.

De aard van de klachten is in 2022 nagenoeg gelijk is gebleven ten opzichte van 2021.

De meeste klachten bij SAVE Jeugdbescherming in 2022 hebben betrekking op:

- Niet gehoord/ serieus genomen voelen (24%)
- Slechte/ geen communicatie (21%)
- Andere verwachtingen (21%)

Bij Veilig Thuis hadden de meeste klachten in 2022 betrekking op:

- Niet gehoord/ serieus genomen (29%), al is het percentage afgenomen ten opzichte van 2021 (35%).
- Onjuiste rapportage (24%), wat een flinke toename is ten opzichte van 2021 (13%).
- Onjuiste procedure (18%); een afname ten opzichte van 2021 (26%).

Gezien de lichte stijging van het aantal klachten, kunnen we helaas niet concluderen dat we onze eerste doelstelling behalen. Anderzijds weten we ook niet hoeveel klachten er zouden zijn geweest zonder de inspanningen die we plegen om het aantal klachten te verminderen.

Op basis van de klachtenanalyse is het belangrijk dat medewerkers in hun communicatie:

- Duidelijke afspraken maken met de cliënt over het contact (frequentie, vorm, bereikbaarheid) en de gemaakte afspraken vastlegt om zo verwachtingen te managen.
- In contact blijven, wat kan betekenen dat je ook een bericht stuurt als er nog geen nieuws te melden is, of contact opnemen als het goed gaat.
- Cliënten informeren over de stappen die je als medewerker neemt (uitkomsten van overleg met de gedragswetenschapper, contact met het lokaal team of de school),
- De cliënt blijven informeren en betrekken bij besluitvorming; wat niet altijd eenvoudig is, bijvoorbeeld als de samenwerking niet goed verloopt.

Hoewel onze medewerkers hier dagelijks in het contact met cliënten wel mee bezig zijn, is het echter ook van belang dat er bij tijd en wijle expliciet met elkaar bij stil gestaan worden tijdens het inwerken van nieuwe collega's, tijdens coaching en Methodische Leerbijeenkomsten en tijdens themabijeenkomsten nadrukkelijk stil te staan bij deze onderwerpen. Met elkaar reflecteren op hoe je als medewerker de communicatie vormgeeft en hoe je tot samenwerking komt. Waar loop je tegenaan en hoe ga je daarmee om? Door het met elkaar te bespreken en door ernaar te vragen, merk je pas of je blinde vlekken hebt en ga je bewust(er) handelen.

7. Verbeteracties SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht

Zoals eerder reeds beschreven heeft SVMN in het plan van aanpak 'Klachten als Kans' (2022) zicht en doel gesteld om een daling op het aantal beïnvloedbare klachten te bewerkstelligen. In dit hoofdstuk staan we stil bij de verbetermaatregelen waar we mee aan de slag gaan die tot een daling van de beïnvloedbare klachten leiden.

SAVE Jeugdbescherming

- De regiomanagers SAVE geven aan dat er in 2023 en 2024 reeds een ontwikkelingen gaande zijn en er projecten en pilots lopen of gaan starten, waarvan de verwachting is dat deze ontwikkelingen ertoe bijdragen dat het de beïnvloedbare klachten daalt.

Het gaat om de volgende ontwikkelingen, pilots en projecten:

- **Toetsen aan Tafel.**
De Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) heeft ten aanzien van een aantal kernbeslissingen een toetsende taak, bijvoorbeeld het beëindigen van een maatregel. Deze toetsende taak wordt meestal schriftelijk afgedaan: de medewerker SAVE stuurt de rapportage aan de RvdK en zij reageren schriftelijk of ze akkoord zijn of niet.
Bij het 'Toetsen aan tafel' zitten de medewerker SAVE, een medewerker van de RvdK en de cliënten met elkaar aan tafel om het voornemen tot beëindiging te bespreken. Aan tafel vindt de toetsing plaats in bijzijn van de cliënten. Iedereen die bij het gesprek aanwezig is, ontvangt vooraf de SAVE rapportage en besluitvorming vindt naar aanleiding van het overleg.
Als het voornemen is de OTS te beëindigen zit bij voorkeur de overdrachtspartij ook aan tafel (veelal het lokale team), mits de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven, zodat er afspraken in bijzijn van de cliënten gemaakt worden en er een warme overdracht plaats vindt.
Door te toetsen aan tafel zijn cliënten betrokken bij het besluitvormingsproces dat plaatsvindt; dit leidt er toe dat zij zich meer gehoord en serieus genomen voelen, dat er een betere communicatie ervaren worden en cliënten reële verwachtingen hebben ten aanzien van het vervolg.

Tijdlijn

- In 2023 heeft de pilot 'Toetsen aan tafel' plaatsgevonden in de Utrechtse regio's Lekstroom en Foodvalley. De uitkomsten van de pilot waren positief en het is de bedoeling dat Toetsen aan tafel in 2024 in de provincie Utrecht als werkwijze wordt ingevoerd en in Flevoland als pilot gaat starten.
- Flevoland doet op dit moment de pilot. Uiterlijk in Q1 vindt besluitvorming voor uniforme werkwijze binnen SAVE plaats.
- Na de besluitvorming volgt een startbijeenkomst, tevens in Q1.
- Het verbeterplan naar aanleiding van de evaluatie SAVE-rapportage en het project caseloadverlichting.
Naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie wordt de SAVE-rapportage aangepast. De verwachting is dat de verbeteringen die doorgevoerd worden, in combinatie met het project caseload verlichting, ertoe leiden dat medewerkers beter in staat worden gesteld om het eerste plan binnen 6 weken klaar te hebben en dat medewerkers effectief meer tijd hebben om 'bij de cliënt op de bank te zitten'.
Daarnaast wordt in de SAVE-rapportage een vraag over de samenwerking opgenomen, zodat het reflecteren met de cliënt op het verloop van de samenwerking onderdeel van het werkproces is en vastgelegd wordt.

Deze verbeteringen leiden ertoe dat het aantal klachten over onjuiste procedures verminderen, doordat het plan op tijd klaar is en gedeeld wordt met de cliënten. De medewerker is beter in staat om de verwachtingen van de cliënt te managen, doordat de medewerker meer tijd heeft voor de cliënt en de samenwerking terugkomt in de rapportage.

Tijdlijn:

- De evaluatie van het vervolgplan van het OTS format is geïmplementeerd per 6 november 2023.
 - 14 november 2023 is de werkgroep gestart om SAVE en VT aan te passen, naar aanleiding van de enquête die in het voorjaar is uitgevoerd.
 - Uiterlijk Q1 2024 wordt er besloten over het voorstel en daarna volgt implementatie.
- Verklarende analyse.
De verklarende analyse brengt de oorzakelijke invloeden en omstandigheden in kaart die een rol spelen in het ontstaan en in stand blijven van een problematiek. Hierbij gaat het zowel om contextuele factoren als persoonskenmerken van de gezinsleden.
Bij verklarende analyse wordt o.a. een uitgebreidere anamnese gedaan en wordt gekeken naar (onderlinge) patronen.
De verklarende analyse kan er aan bijdragen dat cliënten zich beter gehoord en serieus genomen voelen.

Voor de genoemde ontwikkelingen en projecten geldt dat deze in 2023 gestart en in 2024 worden voortgezet en/of uitgebreid. De verwachte positieve effecten die deze ontwikkelingen hebben op het aantal klachten zullen mogelijk pas echt eind 2024 zichtbaar worden.

Veilig Thuis Utrecht

- De managers formuleren een concrete verbetermaatregel om het aantal klachten op één van de meest voorkomende aard van de klachten te verminderen, die worden gedeeld met de portefeuillehouder.

Het gaat om een keuze in de volgende categorieën:

- Niet gehoord/ serieus genomen voelen
 - Onjuiste rapportage
 - Onjuiste procedure
- Verbeteractie Veilig Thuis
In de rapportages van Veilig Thuis Utrecht worden alleen (medische) diagnoses, of IQ-scores vermeld als we óók kunnen aangeven wanneer deze zijn gesteld en door wie.
Hiermee wordt beoogd dat:
 - Het percentage klachten dat betrekking heeft op 'onjuiste rapportage' (24% in 2022) op 31-12-2024 is gedaald naar 20% of lager.
 - Er in 2024 geen klachten gegrond verklaard worden door het KJMN die betrekking hebben op het opnemen van verouderde of onjuiste diagnoses in de rapportage van Veilig Thuis Utrecht.

Acties:

- Medewerkers en gedragswetenschappers worden in december 2023 over de verbeteractie geïnstrueerd tijdens de beleidsvergaderingen van de clusters.
- De verbeteractie gaat in op 01-01-2024.
- De afspraak wordt besproken in de UWA-werkgroep en opgenomen in de UWA.

In de klachtenregistratie die intern bij Veilig Thuis bijgehouden wordt, kan (tussentijds) gemeten worden of het aandeel 'onjuiste rapportage' afneemt.

Het KJMN verstrekt in een bijlage bij haar jaarverslag informatie over de klachten die gegrond verklaard zijn. Hierdoor kan in 2025 worden nagegaan of er in 2024 klachten behandeld en gegrond verklaard zijn, die betrekking hadden op het opnemen van een diagnose in de rapportage, die niet gecontroleerd is.