

Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland



Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland

# Jaarverslag 2018

Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland





# KLACHTENCOMMISSIE JEUGD MIDDEN-NEDERLAND

JAARVERSLAG 2018

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. 2
I. Klachtbehandeling in 2018.....	Pag. 3
I.1 Inleiding.....	pag. 3
I.2 Klachten in 2018.....	pag. 4
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2018.....	pag. 7
I.4 Berichten van het secretariaat.....	pag. 9
Bijlagen .....	Pag. 10
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie.....	pag. 10
Bijlage 2 Overzicht hoorzittingen 2018.....	pag. 11
Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten 2018....	pag. 12



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2018.

Kwantitatieve gegevens betreffende de klachtbehandeling vormen het hoofdbestanddeel van dit verslag, maar de commissie hecht er ook aan het jaarverslag te benutten om kwalitatieve tendensen te signaleren in de behandelde zaken en met betrekking tot klachtbehandeling in het algemeen. Het gaat daarbij om bespiegelingen vanuit een onafhankelijke klachtencommissie die de jeugdzorg inmiddels ruim 13 jaar beziet vanuit een speciale positie.

Naast dit jaarverslag ontvangen de aangesloten instellingen de (volledig geanonimiseerde) uitspraken naar aanleiding van hoorzittingen in het verslagjaar. Zij gebruiken deze voor hun eigen kwaliteitsbeleid en spreken onderling over de casuïstiek in het directieoverleg dat ieder jaar kort na het verschijnen van het jaarverslag plaatsvindt. Dit jaarlijkse overleg biedt ook ruimte om het werk van de klachtencommissie in een breder perspectief te plaatsen als onderdeel van het totale palet van mogelijkheden tot ondersteuning, klagen en procederen dat de cliënt in de jeugdzorg ter beschikking staat.

Dat de aangesloten instellingen hebben besloten de uitgebreidere casuïstiek voor eigen gebruik te beschouwen en dus los te koppelen van het jaarverslag is ingegeven door de aangescherpte privacy wetgeving. Een goede balans vinden tussen transparantie en samenwerking enerzijds en respect voor privacy anderzijds vraagt veel stuurmanskunst van jeugdinstanties en, in dit geval, van de klachtencommissie.

Zoals we vorig jaar op deze plek meldden was 2018 het eerste jaar waarin deze klachtencommissie niet meer financieel werd ondersteund door gemeenten (v/h de provincie Utrecht). We kunnen gelukkig stellen dat met de nieuwe financieringsafspraken tussen de aangesloten instellingen en (het secretariaat van) de commissie de kwaliteit en continuïteit van de werkzaamheden van de commissie zijn geborgd. Dit stemt tot tevredenheid.

De aangesloten instellingen danken de commissie en het ondersteunende secretariaat voor de constante beschikbaarheid en zorgvuldigheid in de onafhankelijke behandeling van hun klachten.

Wij hopen dat dit verslag lezers inzicht zal geven en zal inspireren en dat het op die manier een bescheiden bijdrage kan leveren aan het optimaliseren van de zorg voor kinderen, jongeren en gezinnen in Midden-Nederland.

Utrecht, maart 2019

Evera Voskuil, directeur Servicecentrum Samen Veilig Midden-Nederland  
contactpersoon klachtencommissie namens de aangesloten instellingen:

Samen Veilig Midden-Nederland  
Stichting Lokalis  
Stichting De Rading  
Stichting Youké  
Leger des Heils

Stichting Timon  
CJG Veenendaal  
De Thuisbasis Jeugdhulp  
Feniks Talent

# I. Klachtbehandeling in 2018

## I.1 Inleiding

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland heeft een eigen secretariaat, logo, postadres en folder. Het secretariaat is niet verbonden aan een instelling en heeft daarmee een voor klagers herkenbare onafhankelijke status. De klachten worden in beginsel direct aan het secretariaat van de commissie gestuurd.

Vervolgens onderzoekt de secretaris of een klachtgesprek met de persoon tegen wie de klacht gericht is en de betrokken leidinggevende binnen de instelling tot de mogelijkheden behoort. Als dat het geval is, vraagt de secretaris de leidinggevende van degene over wie is geklaagd zo snel mogelijk een klachtgesprek te organiseren. Als er geen klachtgesprek plaatsvindt, wordt er op het secretariaat zo spoedig mogelijk een hoorzitting ter behandeling van de klachten georganiseerd. Deze hoorzitting vindt plaats op een locatie van een andere organisatie dan de beklagde instelling.

Een niet door de Jeugdwet voorgeschreven vereiste - en extra waarborg voor een onafhankelijke klachtenbehandeling - vormt de samenstelling van de commissie met leden die niet bij de beklagde instelling werken. Het betreft een commissie van drie leden, met naast een onafhankelijke voorzitter, een commissielid dat is voorgedragen door een cliëntenraad of cliëntenorganisatie en een commissielid werkzaam (of werkzaam geweest) binnen de sector. De voorzitters van de commissie zijn jurist. Er is een pool van medewerkers (en enkele ex-medewerkers) van de aangesloten instellingen die als behandelend lid kunnen deelnemen in een zitting. Dit is altijd een lid dat is voorgedragen door een andere instelling dan degene waarop de klacht betrekking heeft of degene die anderszins nauw bij de voorgelegde situatie betrokken is of betrokken is geweest.

Het jaarverslag van de klachtencommissie wordt jaarlijks door de voorzitters besproken met de directies van de instellingen. Instellingen gebruiken het jaarverslag ook intern voor verbetering van hun werkprocessen.

## I.2 Klachten in 2018, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2018 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 37 schriftelijke klachten binnengekomen.

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

Het secretariaat is daarnaast telefonisch benaderd door zo'n 35 potentiële klagers die uiteindelijk geen klacht hebben ingediend. Zij zijn door het secretariaat telefonisch geadviseerd hoe verder te handelen. Zo'n advies varieert van het opnemen van contact met het AKJ, het voeren van een gesprek met een teammanager tot het informeren over de procedure bij de klachtencommissie.

**Tabel 1.2.1 Algemene informatie over de klachten, ingediend bij de KJMN in 2018**

<b>Klachten</b> (zie ook bijlage 3)	37 <sup>1</sup> (Samen Veilig: 32; Timon: 2; Leger des Heils: 1; De Rading: 1).
<b>Aantal hoorzittingen/uitspraken in 2018</b> (Hoor)zittingen inz. Samen Veilig en Lokalis (Hoor)zittingen inz. overige instellingen	<b>16</b> <sup>2</sup> 15 (14 Samen Veilig, 1 Lokalis) 1 (Timon)
<b>Professionele klachtondersteuning</b>	12 (6 AKJ, 5 advocaten, 1 overig)

**Tabel 1.2.2 De klachten die niet zijn behandeld door de commissie**

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	4 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of specificatie.	7 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	4 klachten (2: geen gedraging of reeds behandeld; 1 geen klager volgens reglement; 1 geen KJMN-instelling)
Diverse andere redenen	3

**Tabel 1.2.3 Door commissie behandelde klachten in hoorzitting en totaal aantal klachten**

Jaar	Aantal hoorzittingen					Totaal aantal klachten	Gemiddeld aantal klachten per zitting
	T	SaVe	Ov	S	Lo <sup>3</sup>		
2018	16	14	1		1	75	4,7
2017	19	17	2			105	5,5
2016	30	24	5		1	174	5,8
2015	29	19	7	2	1	150	5,6
2014	26	23	1	2		113	4,3
2013	37	29	4	4		203	5,5
2012	26	24	2			114	4,4
2011	34	32	2			138	4,1
2010	18	17	1			88	4,9
2009	20	13	2			97	4,9
2008	28	26	3			67	2,4
2007	20	19	1			70	3,5
2006	19	17	2			75	3,9

<sup>1</sup> Twee klachten waren gericht tegen een organisatie niet aangesloten bij de KJMN (Eén van deze klachten, nr. 25, was als tweede klacht genoemd in een klachtbrief en is daarom niet als aparte klacht in het totaal van 37 klachten meegerekend).

<sup>2</sup> Dit is het aantal in 2018 gehouden hoorzittingen. Hiervan zijn 3 hoorzittingen gehouden naar aanleiding van klachten ingediend in 2017. Daarnaast is er nog 1 hoorzittingen van de in 2018 schriftelijk ingediende klachten in 2019 gehouden. Die wordt in het jaarverslag 2019 behandeld.

<sup>3</sup> SaVe = Samen Veilig, Ov = Overige instellingen minus Lokalis. S = Stichting Gereformeerde Jeugdzorg afd. Bescherming, sinds 2016 niet meer bij de KJMN, Lo = Lokalis (Wijkteams Utrecht).

**Tabel 1.2.4 De behandelde klachten: De verhouding gegrond/ongegrond**

Jaar	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Klachten totaal	Procent Gegrond	Procent ongegrond	Procent deels gegrond
2018	20	47	8	75	26%	63%	11%
2017	26	69	10	105	25%	66%	9%
2016	36	120	18	174	21%	69%	10%
2015	23	112	15	150	15%	75%	10%
2014	22	75	16	113	19%	66%	15%
2013	49	143	11	206	24%	69,5%	6,5%
2012	22	77	14	114	19%	67,5%	13,5%
2011	39	75	21	138	29%	56%	15%
2010	31	51	5	88	36%	59%	5%
2009	30	49	18	97	31%	50%	19%
2008	29	30	8	67	43%	45%	12%
2007	28	30	12	70	40%	43%	17%
2006	20	48	7	75	27%	64%	9%

**Tabel 1.2.5 Aantal schriftelijke klachten dat heeft geleid tot een hoorzitting**

Jaar	Schriftelijke klachten	Waarvan hoorzittingen	Percentage zittingen
2018	37	14	38%
2017	43	18	42%
2016	75	23	30%
2015	67	33	49%
2014	49	26	53%
2013	56	34	60%
2012	64	31	48%
2011	50	31	62%
2010	45	24	53%
2009	44	15	34%
2008	59	27	46%
2007	55	20	36%
2006	42	19	45%



**Tabel 1.2.6 Overzicht doorlooptijden tussen 2007 en 2018**

Gemiddeld aantal weken tussen:

Jaar	brief en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie
2018	10,5	9,5	3	5,4
2017	10,9	9,9	3,2	4,1
2016	13,1	10,1	3,5	3,5
2015	11,7	10,5	4,2	2,7
2014	11,3	9,2	3,7	3,1
2013		10	4	3,1
2012		9,5	3,5	3,3
2011		9,3	3,4	3,4
2010		9	3,5	4,4
2009		10	4,3	3,9
2008		9	4	3,8
2007		8,9	3,8	3,8

**Termijnen afhandeling behandelde klachten in 2018;** Zie ook bijlage 2.

De termijn waarbinnen de commissie uitspraak moet doen begint te lopen op de ontvangstdatum van de klachtbrief. Deze termijn is in het Reglement van de KJMN bepaald op 12 weken, te verlengen met 4 weken. In tabel 1.2.6 hierboven is te zien dat in 2018 de gemiddelde periode tussen ontvangst van de klacht en uitspraak op 10,5 weken komt, dat is ruim onder de 12 weken. In bijlage 2 is te zien dat 2 klachten met 13 en 15 weken doorlooptermijn buiten de 12 weken vielen, maar binnen de marge van de 4 weken verlenging komen. Bij alle overige klachten is binnen de 12 weken na ontvangst van de klacht (of nader verzochte stukken) uitspraak gedaan.

Het verzenden van de ontvangstbevestiging binnen 1 week (zoals art. 3.4 Klachtregeling KJMN voorschrijft) is net als voorgaande jaren in vrijwel alle gevallen gerealiseerd. Waar dat niet het geval was zijn klagers in eerste instantie direct telefonisch benaderd.

Art. 3.7 van de Klachtregeling KJMN draagt de secretaris op binnen 1 week melding te doen aan de directie of Raad van bestuur van de instelling waarover is geklaagd. Dit is net als voorgaande jaren uitgevoerd met dien verstande dat eerst het besluit van de voorzitter van de commissie aangaande behandelbaarheid werd afgewacht. Klachten die niet tot een hoorzitting leiden worden niet apart aan de instelling voorgelegd, tenzij er gevraagd wordt om een intern klachtgesprek, of als een klacht niet-ontvankelijk is verklaard. Van overige klachten krijgt een instelling in principe pas kennis door middel van het jaarverslag

Art. 7 van de Klachtregeling KJMN draagt de directies op binnen een maand na ontvangst van de uitspraak een reactie op de uitspraak te geven, die in elk geval aangeeft welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak zijn of zullen worden genomen. In bijlage 2 is in de vierde kolom per zaak te zien hoeveel weken de reactietermijn besloeg. Dit jaar bedroeg de reactietermijn gemiddeld 5,4 weken. Door een administratieve fout is één reactie 19 weken blijven liggen. Wanneer deze niet wordt meegerekend, komt de termijn op 4,5 weken gemiddeld. Dit is net een paar dagen boven de vereiste reactietermijn van een maand. In 7 gevallen bleef de overschrijding van de termijn beperkt tot een week, in 3 gevallen was deze meer dan 1 week. In tabel 1.2.6 is te zien dat deze termijn altijd, afgezien van het jaar 2010 onder de 4 weken is gebleven, maar vorig jaar net iets daarboven met 4,1 en in het verslagjaar dus ruim er boven zit.



### I.3 Bevindingen klachtencommissie 2018

#### Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal schriftelijke klachten is in 2018 wederom lager dan in 2017 en 2016.
- Net als wij vorig jaar concludeerden na deze dalende trend, is het ook nu onmogelijk vast te stellen wat hier de oorzaak van is: Is de tevredenheid van cliënten over de gehele linie toegenomen? Is de verwachting die cliënten hebben over klachtbehandeling in ongunstige zin veranderd, als gevolg waarvan mensen minder geneigd zijn klachten in te dienen? Klagen cliënten nog evenveel, maar leggen zij hun klachten nu vaker voor aan andere instanties (tuchtrechter, civiele rechter, kinderrechter)? Hebben cliënten wel de behoefte (geuit) om te klagen, maar kunnen zij in het nieuwe werkveld, waar de lokale teams belangrijke spelers zijn, de weg naar voorliggende klachtinstanties nog steeds niet vinden? Interessant is het wel.
- Net als in 2017 is er in het afgelopen jaar veel contact gezocht met het secretariaat van de klachtencommissie door klagers die op zoek waren naar een geschikte klachtinstantie voor klachten die geen betrekking hadden op de aangesloten instellingen.
- In tabel 1.2.3. zien we dat het aantal uitspraken dat in 2018 gedaan is, het laagste aantal in de geschiedenis van de KJMN is. Het aantal uitspraken over andere organisaties dan Samen Veilig is net als vorig jaar 2. In 2015 en 2016 waren dat er resp 7 en 5. Daarmee lijken die jaren er tijdelijk bovenuit te schieten en was er geen sprake van een trend. De jaren daarvoor ging het gemiddeld ook steeds om 2 uitspraken per jaar.
- Van de 37 in 2018 schriftelijke binnengekomen klachten worden er door de commissie uiteindelijk 14 behandeld (zie tabel 1.2.5). Dat is 38% van het totaal aantal schriftelijke klachten. Dit is een laag percentage en vergelijkbaar met de 42% van vorig jaar.
- Vorig jaar constateerden we (zie tabel 1.2.4.) dat in 2015 het aantal ongegronde klachten opvallend hoog was, 75%. In het jaar 2016 en 2017 was dit met resp 69 en 66% weer terug op het niveau van de jaren 2012 – 2014, net onder de 70%. In dit verslagjaar is het met 63% weer wat lager.  
Het percentage gegronde klachten is met 26% het hoogste percentage sinds 2012.

Jaar	ongegronde klachten	gegronde klachten
2018	63%	26%
2017	66%	25%
2016	69%	21%
2015	75%	15%
2014	66%	19%
2013	69,5%	24%
2012	67,5%	19%
2011	56%	29%
2010	59%	36%
2009	50%	31%
2008	45%	43%
2007	43%	40%
2006	64%	27%

## Geground en deels geground verklaarde klachten

Hieronder zijn de (deels) geground verklaarde klachten gerubriceerd.

**Tabel 1.3.1 Gegronde en deels gegronde klachten 2012 - 2018**

Type klacht	Jaar						
	'18	'17	'16	'15	'14	'13	'12
1. Stukken verzonden zonder klager inzage te geven/deze te bespreken met klager	-	1	2	2	1	1	1
2. Onzorgvuldige uitvoering (van taak)	18	19	17	15	8	35	13
3. Onzorgvuldige formulering in brieven, rapportages, contactjournaal of plannen (de informatie is onvoldoende, gedateerd, suggestief, onjuist of ongenuanceerd)	3	9	7	8	12	14	14
4. Plan van Aanpak te laat tot stand gekomen	1	-	1	-	1	1	1
5. Niet geïnformeerd/onjuist geïnformeerd (over bijvoorbeeld werkwijze, termijn, rechten)	3	4	10	9	13	6	6
6. Toezegging niet nagekomen	2	3	3	-	2	3	3
7. Het dossier bevat onnodige privacygevoelige informatie	1	1	-	-	1	1	1
8. Informatie aan derden al dan niet doorgegeven	-	-	-	-	2	1	-

### Opmerkelijke zaken in 2018

De laatste jaren merkt de commissie op deze plaats op hoe belangrijk het is vakjargon in rapportages en communicatie met cliënten alleen te gebruiken als dit essentieel is voor de over te brengen boodschap en als de betekenis bij betrokken cliënten bekend is. Dit is in 2018 minder het geval geweest. Dit is ook te zien in bovenstaande tabel: in 2018 zijn er 3 klachten geground verklaard die we rubriceren onder 'onzorgvuldige formulering' tegenover 9 in 2017.

Ook in 2018 is het in meerdere zaken gegaan over 'waarheidsvinding', maar daarbij ging het niet primair om onduidelijkheid over het begrip als zodanig, maar om de vraag wat hierin van met name Veilig Thuis en Samen Veilig verwacht mag en moet worden.

Meerdere klagers hebben aandacht gevraagd voor het feit dat rapporten, verslagen en mails buiten de directe context waarvoor zij worden geschreven een eigen leven kunnen gaan leiden, schreven wij in 2017. Dit punt is in 2018 ook minder naar voren gekomen in de klachten die in hoorzittingen zijn behandeld, zeker gekeken naar de geground verklaarde klachten.

Ook in 2018 spelen veel van de klachten zich af in een situatie dat de ouders gescheiden zijn en moeilijk met elkaar tot afspraken kunnen komen. Het ging in het afgelopen jaar daarbij een enkele keer om een tekort aan vaardigheden om in een dergelijke complexe dynamiek hulp te verlenen. Vaker was en bleef er sprake van verschil van mening over het door de instelling ingezette beleid. Achterliggend betrof het dan vrijwel steeds verschil van mening over de oorzaken en achtergronden van de zorgen over de kinderen. Vaak voelde de niet-verzorgende ouder zich onvoldoende gehoord en betrokken. Een enkele keer heeft de commissie zich hierover in een uitspraak ook kritisch uitgelaten.

In 2018 zijn 2 van de 14 klachten ingebracht door minderjarige cliënten. Dat is zowel absoluut als relatief een record. Wij zullen zien of dit het begin is van een trend.

Hoewel het niet zonder meer zichtbaar is in de rubricering van de gegronde klachten is er veel geklaagd over de slechte bereikbaarheid van medewerkers en managers. Bij de commissie is de indruk ontstaan dat deze onvrede deels samenhangt met de verwachtingen dienaangaande. Soms bleken deze verwachtingen te zijn gewekt door toezeggingen die gedaan werden, bijvoorbeeld door de receptie of het secretariaat. Samen Veilig heeft dit, naar aanleiding van een specifieke klacht, met de afdelingen die cliënten te woord staan besproken. Mogelijk moet ook nog eens kritisch gekeken

worden naar de voorlichting aan cliënten dienaangaande in relatie tot de werkpraktijk.

Ook de klachtencommissie ontgaat het niet dat er meer instanties zijn waar een cliënt klachten over de hulp voor kan leggen. Dit heeft er toe geleid dat er vaker aanleiding was klachten niet ontvankelijk te verklaren. Uiteraard zal de toegang tot klachtbehandeling bij de klachtencommissie nooit worden beperkt op grond van de enkele reden dat er een andere procedure loopt of heeft plaatsgevonden. De commissie stelt zich echter wel op het standpunt niet bevoegd te zijn tot het doen van uitspraken over klachten waar een rechter zich reeds over uit heeft gesproken of zal gaan uitspreken. Ten aanzien van klagers die zich opnieuw met een klacht bij de commissie melden wordt zorgvuldig nagegaan of de klachten materieel overeenkomen met eerder behandelde klachten. In dat geval worden zij niet opnieuw behandeld.

#### **I.4 Berichten van het secretariaat**

- **Bijeenkomst voltallige commissie:** Zoals elk jaar is de voltallige commissie samen met het secretariaat bijeen geweest ter bespreking van het jaarverslag en andere relevante zaken. Deze bespreking vond in maart 2018 plaats.
- **Jaarlijks overleg instellingen:** In april heeft het jaarlijkse overleg ter bespreking van onder andere het jaarverslag 2018 met de voorzitters, het secretariaat van de KJMN en de directeurs van de aangesloten instellingen plaatsgevonden.
- **Gesprek met het AKJ:** Dit vond dit jaar in mei plaats.
- **Website:** Er is in 2018 hard gewerkt aan een website van de klachtencommissie. Jongeren van Feniks Talent, één van de aangesloten instellingen bij de KJMN, hebben de website vormgegeven. Hier wordt nog verder aan gewerkt in 2019. Verwacht wordt dat deze in de zomer van 2019 beschikbaar zal komen, waarmee het ook mogelijk zal worden om digitaal, via een klachtenformulier, klachten in te dienen.

## **Bijlage 1 Samenstelling van de klachtencommissie gedurende de verslagperiode**

### **Voorzitters**

Mr. L.J.P. Duijs  
Mr. H.M. Hettinga  
Mr. A. M. van de Lest – van Berkel  
Mr. J. van Ulden – Tjerkstra  
Mr. H. van Lokven – van der Meer

### **Leden op voordracht van een cliëntenraad**

Drs. T.P. Barendse – Cornelissen  
Y.P.M. van Lijden  
E. Vreede – Chabot  
P. Kempe  
R. Hortensius

### **Leden, voorgedragen door de aangesloten instellingen**

Youké	Drs. E. Rojer
Youké	C.A.J. Droogh
Youké	T. Bos (inmiddels werkzaam bij de Stichting Wijkteams Amersfoort, blijft commissielid).
Youké	Drs. Y. Klep
Youké	Drs. P. Smits
Timon	W. Altena, MBA
Timon	Drs. M Gerrits
Leger des Heils	Drs. I.L. Meijer
Leger des Heils	S. Hollander (tot september 2018)
Samen Veilig	Drs. W.M. Kaal
Samen Veilig	Mr. O.J.W Ruitenbergh (niet werkzaam bij Samen Veilig Midden-Nederland).
De Rading	Drs. H. van der Sluijs
Lokalis	Ir. C.E. Geschiere MCM (inmiddels werkzaam bij Verandertijd, blijft commissielid).
Lokalis	H.E. Elsinga - van Drongelen MSc

### **Secretariaat**

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

Adres:  
Postbus 75874  
1070 AW Amsterdam

Tel. 020 – 6169292

## Bijlage 2 Overzicht hoorzittingen 2018

Klacht	[ AANTAL WEKEN TUSSEN ]				[ AANTAL KLACHTEN ]		
	brief en uitspraak	Ontvan- kelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie	gegrond	ongeground	deels gegrond
17/39	10,5	9,5	1,5	4,5	3		
17/40	10,5	10	1	6	2	14	
17/41	9	8	2	5	1		2
18/10	9,5	9,5	3	4,5	1	3	1
18/11	10,5	10	2	3	2	1	1
18/12	11	10,5	5	2		2	
18/18	12	12	3	19*	1		
18/19	10	7	2	4,5		5	
18/21	13	10,5	3	4		3	
18/22	10,5	9	3,5	5	1	6	
18/24	9	9	3	4		5	
18/28	9	8,5	3	4,5	6		1
18/29	15	10	3	4	1	2	1
18/30	9	9	4	17	2	2	1
18/33	8	8	2	5		1	
18/34	12	12	6,5	**		3	1
<b>Gemiddeld</b>	<b>10,5</b>	<b>9,5</b>	<b>3</b>	<b>5,4</b> <b>4,5*</b>			
<b>Totaal</b>					<b>20</b>	<b>47</b>	<b>8</b>

\* Door een administratieve fout is deze uitspraak bij Samen Veilig niet binnen de 4 weken verzonden. Daarom zijn twee gemiddelden opgenomen. De eerste met de 19 weken meegerekend, de tweede zonder de 19 weken meegerekend.

\*\* De gegevens zijn verwerkt tot medio februari 2019. De instellingsreactie van deze uitspraak was toen nog niet binnen.

### Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten in 2018

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	Samen Veilig	Geen officiële klacht, maar 'melding van ongenoegen over begeleiding'. Procedure uitgelegd en gevraagd of er behoefte is aan een klachtgesprek. Geen reactie	17-01-2018				
2	Samen Veilig	Klager laten weten dat 2 van de 3 klachten zeker niet-ontvankelijk zijn op grond van de Klachtenregeling. Nadere onderbouwing 3 <sup>e</sup> klacht verzocht. Geen reactie van klager.	23-01-2018				
3	Samen Veilig, Amersfoort	Klager was door het secretariaat gevraagd om nadere informatie te geven. In mei laat klager weten de klachten in te trekken.	30-01-2018				
4	Samen Veilig	Advocaat klager liet weten dat er een klachtgesprek komt. In mei advocaat verzocht te laten weten als klager klacht alsnog wenst door te zetten. Niets op vernomen.	15-02-2018				
5	Timon	Klachten ingevuld op formulier van SKJ als zijnde een tuchtklacht. Verzocht om nadere toelichting. Geen reactie.	26-02-2018				
6	Samen Veilig	Klachten niet ontvankelijk verklaard: klachten al eerder door commissie behandeld resp. het betreft geen gedraging.	13-03-2018				
7	Samen Veilig	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	13-03-2018				
8	Samen Veilig, Flevoland	Klager wil geen klachtgesprek. Zegt toe nog nadere onderbouwing van klachten te geven. Niet gebeurd.	19-03-2018				
9	Samen Veilig, Flevoland	Niet ontvankelijk, klager is een stichting (en geen jeugdige, ouder, voogd, pleeg- of stiefouder).	23-03-2018				
10	Timon	Hoorzitting 20-06-2018	05-04-2018*	07-05-2018	13-07-2018	14-08-2018	*07-05-2018 alle stukken ontvangen
11	Samen Veilig Lekstroom	Hoorzitting 15-06-2018	19-04-2018	23-04-2018	02-07-2018	24-07-2018	
12	Samen Veilig, Utrecht Stad	Hoorzitting 30-05-2018	20-04-2018	23-04-2018	06-07-2018	18-07-2018	
13	Samen Veilig, Veilig Thuis	Klager zegt toe ontbrekende informatie naar de KJMN te sturen. Dit is niet gebeurd	28-05-2018				
14	William Schrikker Groep	Klacht niet-ontvankelijk. Het betreft een organisatie die niet aangesloten is bij de KJMN	05-06-2018				
15	Samen Veilig, Flevoland	Klachtgesprek geregeld. Klacht kennelijk daarmee afgedaan.	12-06-2018				
16	Leger des Heils, Trompendaal.	Verzocht om nadere uitleg van de klachten. Daarna klachten ingetrokken.	12-06-2018				
17	Samen Veilig, Utrecht	Klachtgesprek geregeld. Klacht kennelijk daarmee afgedaan.	03-07-2018				
18	SVMN, Flevoland	Hoorzitting 05-09-2018	05-07-2018	05-07-2018	28-09-2018	11-02-2018	
19	Samen Veilig, A'foort	Hoorzitting 12-09-2018	18-07-2018	08-08-2018	28-09-2018	30-10-2018	
20	Samen Veilig, Utrecht West-Zuidoost	Klacht ingetrokken na klachtgesprek.	24-07-2018				



Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
21	Samen Veilig, Flevoland	Hoorzitting 02-11-2018	24-07-2018 24-08-2018	10-09-2018	23-11-2018	21-12-2018	
22	Samen Veilig, Utrecht West-Zuidoost	Hoorzitting 26-09-2018	08-08-2018	18-08-2018	21-10-2018	27-11-2018	
23	Samen Veilig	Over klachten is civiele procedure aangespannen. Derhalve worden de klachten niet behandeld door KJMN.	17-08-2018				
24	Samen Veilig, Flevoland	Hoorzitting 21-11-2018	31-08-2018 08-10-2018	09-10-2018	12-12-2018	07-01-2019	
25	1. Samen Veilig, Veilig Thuis 2. Leger des Heils, Jeugd en Reclasser.	1. Klachtgesprek geregeld. Klacht kennelijk daarmee afgedaan. 2. Klacht niet-ontvankelijk. Het betreft een organisatie die niet aangesloten is bij de KJMN	06-09-2018				
26	Samen Veilig	Op verzoek klager klachten aangehouden ivm persoonlijke omstandigheden	06-09-2018				
27	De Rading	Zie nr. 26, betreft zelfde klager.	06-09-2018				
28	Samen Veilig Lekstroom	Hoorzitting 31-10-2018	14-09-2018	17-09-2018	19-11-2018	21-12-2018	
29	Samen Veilig, Lekstroom	Hoorzitting 14-12-2018	21-09-2018	26-10-2018	04-01-2018	31-01-2019	
30	Samen Veilig, Utrecht West-Zuidoost	Hoorzitting 09-11-2018	01-10-2018	03-10-2018	05-12-2018	22-01-2019	
31	Samen Veilig, Almere	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	12-10-2018				
32	Samen Veilig, Utrecht Stad	Klager gevraagd de klachten nader te onderbouwen. Geen reactie	12-10-2018				
33	Samen Veilig, Flevoland	Hoorzitting 07-12-2018	29-10-2018	29-10-2018	23-12-2018	29-01-2019	
34	Samen Veilig, A'foort	Hoorzitting 14-12-2018	05-11-2018	06-11-2018	28-01-2019	.....	reactie nog niet binnen 18 februari
35	Samen Veilig	Hoorzitting 22-04-2019	05-11-2018				Zitting in 2019
36	Samen Veilig	Klager gevraagd om toezending ondersteunende documenten. Nog niet gebeurd.	29-11-2018				
37	Samen Veilig	Klager overweegt klachtgesprek	21-12-2018				

### Binnengekomen in 2017, behandeld in 2018

Zaaknr	Instelling, afdeling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
39	Lokalis	Hoorzitting 01-02-2018	28-11-2017	05-12-2017	10-02-2018	13-03-2018	
40	Samen Veilig, Veilig Thuis	Hoorzitting 23-02-2018	18-12-2017	22-12-2017	02-03-2018	12-04-2018	
41	Samen Veilig, Utrecht Stad	Hoorzitting 16-02-2018	29-12-2017	04-01-2018	03-03-2018	09-04-2018	







## Colofon

### Tekst:

Thomas Wormgoor, secretaris KJMN  
Floor Toot, secretaris KJMN

### Omslag:

Buro BlauwBrug Amsterdam

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

Postbus 75874

1070 AW Amsterdam

Telefoon: 020 616 92 92

Maart 2019

Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland

