



Klachtencommissie Jeugd
Midden-Nederland

Jaarverslag 2019



KLACHTENCOMMISSIE JEUGD MIDDEN-NEDERLAND

JAARVERSLAG 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. 3
I. Klachtbehandeling in 2019.....	Pag. 4
I.1 Inleiding.....	pag. 4
I.2 Klachten in 2019.....	pag. 5
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2019.....	pag. 9
I.4 Berichten van het secretariaat.....	pag. 11
Bijlagen	Pag. 13
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie.....	pag. 13
Bijlage 2 Overzicht binnengekomen klachten 2019....	pag. 14





Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2019.

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 reflectie vanuit de onafhankelijke positie van waaruit de klachtencommissie inmiddels al ruim 14 jaar de jeugdzorg beziet.

Zonder hier in details te treden kan gesteld worden dat het veld dat de klachtencommissie bestrijkt, meebeweegt met de ontwikkelingen in de maatschappij en voortschrijdende inzichten over zorg en welzijn. Hoewel het aantal schriftelijk ingediende klachten bij de commissie niet noemenswaard stijgt over de jaren, is wel merkbaar dat cliënten mondiger worden, meer gebruik maken van de diverse mogelijkheden om hun recht te halen en zich vaker beroepen op voor en door de sector opgestelde regels en protocollen.

De afgelopen jaren heeft de jeugdzorg in de provincie Utrecht veelvuldig in de belangstelling gestaan van de media en de gemeentelijke politiek. In maart 2019 heeft één van de secretarissen van de klachtencommissie deelgenomen aan een debat, georganiseerd door de gemeenteraad van Utrecht. Bij deze gelegenheid heeft zij uit kunnen leggen hoe de klachtencommissie te werk gaat en wanneer zij in actie komt.

Onder andere vanwege deze ontwikkelingen is sprake van een verhoogde alertheid op en aandacht voor klachtbehandeling in alle stadia, zowel intern als door de klachtinstanties.

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

De aangesloten instellingen heten KOOS Utrecht welkom als nieuwe deelnemer aan de klachtencommissie.

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 2020

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
KOOS Utrecht

I. Klachtbehandeling in 2019

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 2019, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2019 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 46 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 25 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 2019

Klachten (zie ook bijlage 3)	46 ¹ (Samen Veilig: 34; Timon: 2; Leger des Heils: 1; Lokalis: 2; Youké: 4; Feniks: 1; CJG Veenendaal: 2;).
Aantal hoorzittingen/uitspraken in 2019 (Hoor)zittingen inz. Samen Veilig	17 ² 13
(Hoor)zittingen inz. overige instellingen	4 (1 Youké, 1 Leger d Heils, 1 Feniks, 1 Lokalis)
Professionele klachtondersteuning	12 (10 AKJ, 2 advocaten,)

Tabel 1.2.2 De klachten die niet zijn behandeld door de commissie

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	6 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of specificatie.	12 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	6 klachten (4: geen klager volgens reglement; 2 geen KJMN-instelling)
Diverse andere redenen	2 (klachten ingetrokken)

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 ³		
2019	17	13	4			76	4,5
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

¹ Eén klacht was gericht tegen een organisatie die niet is aangesloten bij de KJMN. Eén klacht was zowel tegen Veilig Thuis als tegen Lokalis gericht.

² Dit is het aantal in 2019 gehouden hoorzittingen. Hiervan is 1 hoorzitting gehouden naar aanleiding van een klacht ingediend in 2018. Daarnaast worden er nog 6 hoorzittingen van de in 2019 schriftelijk ingediende klachten in 2020 gehouden. Die worden in het jaarverslag 2020 behandeld.

³ SaVe = Samen Veilig, Ov = Overige instellingen, tot 2019 minus Lokalis. S = Stichting Gereformeerde Jeugdzorg afd. Bescherming, sinds 2016 niet meer bij de KJMN, Lo = Lokalis (Wijkteams Utrecht) (tot 2019 apart genoemd, daarna bij overige instellingen opgenomen).

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
2019	21	40	13	74	28%	54%	18%
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

Jaar	Schriftelijke klachten	Waarvan hoorzittingen	Percentage zittingen
2019	46	23	50%
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 2019

Gemiddeld aantal weken tussen:

Jaar	brief en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie
2019	11	10,5	3	4,2
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

Tabel 1.2.7 Overzicht doorlooptijden en aantal klachten in 2019⁴

Klacht	[AANTAL WEKEN TUSSEN]				[AANTAL KLACHTEN]		
	brief en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie ⁵	gegrond	ongegrond	deels gegrond
18/35	13,5	13	6	3	2	4	1
19/05 *	8	7	2	4	2	12	2
19/07	9,5	6,5	3	4,5	-	3	1
19/08	12	11	3	8,5	2	4	-
19/10	13	13	1,5	5	1	-	-
19/11 **	10	10	3	4,5	2	-	-
19/12	11,5	10	4	3	1	5	-
19/13	10	7	2	6	1	1	1
19/14	9	8,5	2	3	1	1	1
19/16	9	9	3	3,5	2	1	-
19/18	11,5	11	2,5	3	4	-	-
19/19	20***	19,5	2	7,5	2	1	1
19/20	13,5	13	5	4	-	2	2
19/23	10,5	9	2,5	3	-	-	1
19/24	13	13	4,5	4,5	-	1	2
19/26	9	9	3,5	3,5	1	3	1
19/29	12,5	9,5	3	2	-	2	-
Gemiddeld	11,5	10,5	3	4,2			
	11	10					
Totaal					21	40	13

* 1 klacht is buiten behandeling gesteld (betroef een strafrechtelijke aantijging).

** 1 klacht is niet-ontvankelijk verklaard.

*** In verband met de zomervakantie is de zitting in overleg met klager na de vakantie gepland. De gemiddelden in de kolommen 1 en 2 zijn met en zonder deze uitspraak berekend.

⁴ Deze tabel was in vorige versies van het jaarverslag als bijlage 2 opgenomen.

⁵ Het vereiste overeenkomstig de Jeugdwet is dat de instellingsreactie binnen een maand moet zijn gegeven. 4.5 weken staat gelijk aan één maand.

Termijnen afhandeling behandelde klachten in 2019; Zie ook tabel 1.2.7.

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 2019 de gemiddelde periode tussen ontvangst van de klacht en uitspraak op 11 weken komt.

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 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 of de instelling het oordeel van de commissie deelt en of en zo ja welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak zijn of zullen worden genomen. Deze reactietermijn kan met 4 weken worden verlengd, mits dit aan klager en de commissie, met redenen omkleed, kenbaar wordt gemaakt. In tabel 1.2.7 is in de vijfde kolom per zaak te zien hoeveel weken de reactietermijn besloeg. Dit jaar bedroeg de reactietermijn gemiddeld 4,2 weken. Dat is beduidend sneller dan de 5,4 weken van 2018 (zie tabel 1.2.6).

De vereiste reactietermijn van een maand komt overeen met 4,5 weken. In 4 gevallen is deze termijn overschreden. Van deze 4 gevallen betrof het 2 reacties van SAVE (overschrijding van een halve resp. anderhalve week). In beide gevallen is er geen kennisgeving van de overschrijding gegeven. Eén overschrijding betrof 3 weken, waarbij vóór de overschrijding dit door Youké is kenbaar gemaakt. De vierde overschrijding, van 4 weken, vond plaats bij het Leger des Heils. Hier heeft klager de instelling opmerkzaam moeten maken op de overschrijding en is daarna de reactie alsnog verzonden. Feniks Talent heeft haar reactie alleen aan de commissie gestuurd en niet naar klager. Het secretariaat heeft Feniks hierop gewezen.

In tabel 1.2.6 is te zien dat deze termijn altijd, afgezien van vorig jaar, onder de 4,5 weken is gebleven. Op de inhoud van de reacties wordt in de volgende paragraaf ingegaan.

I.3 Bevindingen klachtencommissie 2019

Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal schriftelijke klachten is in 2019 met 46 hoger dan in 2018 dat met 37 klachten het laagste was in de geschiedenis van de klachtencommissie (zie tabel 1.2.5).
- Vorig jaar heeft 6 keer ondersteuning door AKJ plaatsgevonden, dit jaar 10 keer.
- Net als in 2017 en 2018 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. is te zien dat het aantal van 17 uitspraken dat in 2019 gedaan is, laag is. Hier zijn echter niet de 6 uitspraken bij meegeteld waarvan de klachten zijn ingediend in het verslagjaar, maar de behandeling door de commissie plaatsvindt in 2020. In tabel 1.2.5 is te zien dat dit aantal van 23 wel weer beduidend hoger is dan in 2018 (14) en 2017 (18). Procentueel is dat 50% van het totaal aantal schriftelijke klachten. Dit is een beduidend hoger percentage dan vorig jaar (38%) en de twee jaar daarvoor (42% en 30%). Het is vrijwel gelijk aan 2015 (49%) en meer in lijn met de jaren voor 2015.
- Het aantal uitspraken over andere organisaties dan Samen Veilig is met 4 het dubbele ten opzichte van vorig jaar en het jaar daarvoor. Echter nog niet zoveel als in 2015 en 2016 (resp 7 en 5). De jaren daarvoor betroffen het steeds 1, 2 of 3 uitspraken over andere organisaties.

Gegronde en deels gegronde verklaarde klachten

Hieronder zijn de (deels) gegronde verklaarde klachten gerubriceerd.

Tabel 1.3.1 Gegronde en deels gegronde klachten 2012 - 2019

Type klacht	Jaar							
	'19	'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)	20	18	19	17	15	8	35	13
3. Onzorgvuldige formulering in brieven, rapportages, contactjournaal of plannen (de informatie is onvoldoende, gedateerd, suggestief, onjuist of ongenueanceerd)	6	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)	7	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 2019

In 2019 is 1 van de 17 klachten ingebracht door een minderjarige cliënt. Vorig jaar waren dat er 2 en dat was een record en toen vroegen we ons af of er sprake was van een trend. Dat lijkt vooralsnog niet het geval.

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

Vanuit het secretariaat merken wij op dat het in het verslagjaar niet altijd zo is gelopen als afgesproken:

- Sommige klagers moesten (te) lang wachten op een uitnodiging voor een gesprek;
- De gespreksleider ging er niet in alle gevallen vanuit dat het gesprek zou gaan over de ingediende klachten;
- Niet alle cliënten bleken te zijn geïnformeerd over de mogelijkheid van een klachtgesprek als onderdeel van de totale procedure van klachtbehandeling;
- Niet altijd werd (tijdig) een verslag gemaakt van het klachtgesprek;
- Niet altijd waren de afspraken en conclusies opgenomen in het verslag van het klachtgesprek.

Het viel de commissie op dat er in het verslagjaar veelal door vaders is geklaagd. Ook leek het aandeel klachten waarin de ouders gescheiden waren erg groot. Om deze waarneming enigszins te kunnen onderzoeken is een vergelijking op deze punten gemaakt met een willekeurig gekozen eerder jaarverslag, namelijk dat over 2009. In de tabel hieronder zijn de relevante gegevens weergegeven.

	Hoorzittingen 2009	Hoorzittingen 2019
Vader	2	-
Vader met gezag	2	9
Moeder	1	-
Moeder met gezag	9	6
Ouders gezamenlijk	3	1
Jeugdige cliënt	1	1
Grootouders	1	-
Echtscheiding	8	14
Geen echtscheiding of onbekend	9	2
Totaal zittingen	19	17

Deze cijfers lijken het vermoeden dat vaders meer zijn gaan klagen in vergelijking tot moeders te bevestigen. Ook is er vaker sprake van echtscheiding. Hoewel dit niet wil zeggen dat in alle gevallen de echtscheiding direct samenhangt met de zorg c.q. de ontstane klachten, lijkt dit toch in de meeste gevallen wel het geval te zijn.

Nadere analyse van de gegevens maakt in elk geval duidelijk dat van de 6 klachten die in 2019 zijn ingebracht door moeders twee keer sprake was van een situatie waarbij de kinderen bij de vader woonden. In alle gevallen dat er door vaders werd geklaagd woonden de kinderen bij de moeder. Inhoudelijk werd er vaak geklaagd over partijdigheid ten nadele van de ouder waar de kinderen niet woonden. Er was veel teleurstelling over het niet op gang komen van omgang tussen klagers en kinderen, waarbij de eigen verwachting van de hulp, uitspraken van kinderrechtters of verwachtingen gewekt door zorginstellingen ten grondslag werden gelegd aan het falen van de hulpverlening. Een veel voorkomende klacht was dat niet de goede hulp was ingezet om omgang met de kinderen c.q. verbetering van de communicatie met de andere ouder tot stand te brengen. Voor de commissie was het niet steeds eenvoudig uitspraak te doen over deze inhoudelijke klachten, binnen de beperkte bevoegdheid van de commissie. In uitspraken is dan ook nogal eens geconcludeerd tot ongegrondheid (bij marginale toetsing) waar dan wel aan werd toegevoegd dat de instelling beter had kunnen presteren op het gebied van communicatie met de niet-verzorgende ouder. Management van verwachtingen werd hiermee regelmatig bedoeld.

Veelvuldig is gesproken tijdens hoorzittingen over de door klagers gevoelde spanning tussen het

uitgangspunt dat een kind met beide ouders contact moet hebben en het uitgangspunt dat het de opdracht is van de jeugdhulp om het belang van het kind boven andere belangen te dienen.

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

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

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

- In veel reacties wordt niet expliciet geschreven of de uitspraak van de klachtencommissie wordt overgenomen;
- In sommige reacties wordt alsnog met de commissie in discussie gegaan; soms wordt daarbij informatie toegevoegd die niet bij de klachtstukken of bespreking is ingebracht;
- Regelmatig wordt nagelaten aan te geven tot welke maatregelen of andere gevolgen gegrond verklaarde klachten aanleiding geven;
- Soms wordt van een klager alsnog begrip of nieuw inzicht verwacht;
- Waar klachten ronduit worden erkend wordt toch niet altijd excuus aangeboden aan de klager;
- In één geval (overigens niet van SAVE, maar van Feniks Talent) werd de reactie alleen aan de klachtencommissie gericht en gestuurd.

Deze opmerkingen over de instellingsreacties zijn ook kenbaar gemaakt aan SAVE door de aanwezige commissieleden en secretaris bij de bijeenkomst 'leren van klachten' van 14 oktober 2019 die SAVE organiseerde.

De klagers die de eerste klacht van 2019 indienden, kozen na overleg voor een intern klachtgesprek. Dit is naar hun volle tevredenheid verlopen. In een brief aan de klachtencommissie lieten zij weten de klacht derhalve in te trekken. Zij schrijven daarbij dat zij nog wel een aantal verbeterpunten onder de aandacht willen brengen en noemen drie punten:

- De informatie over betrokken instellingen en gebruikte termen kan helderder: SAVE, Veilig Thuis, Samen Veilig, Vitras, Raad voor de Kinderbescherming, "de tafel" etc. Ook bleek niet altijd helder wie een rapport had gemaakt. Zo ontvingen klagers "SAVE rapportage Veilig Thuis" en begrepen naderhand pas dat Veilig Thuis en SAVE verschillende partijen zijn.
- Klagers merken op dat het taalgebruik niet altijd helder genoeg is voor betrokkenen met een beperkte kennis van het Nederlands.
- Als laatste raden zij aan om bij berichten waarin om instemming wordt gevraagd expliciet aan te geven dat dit zo is en wat de consequentie is van niet reageren. Bijvoorbeeld aan te geven "indien wij geen reactie krijgen nemen wij aan dat u akkoord gaat".

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 2019 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.
- **Deelname secretariaat:** Het secretariaat heeft deelgenomen aan een bijeenkomst in maart van het verslagjaar, die door de gemeente Utrecht was georganiseerd om geïnventariseerde klachten tegen SAVE te bespreken. De secretaris heeft deelgenomen aan één van de panels en werkwijze en nut van de klachtencommissie uitgelegd. Ook is het secretariaat op 14 oktober bij een door SAVE georganiseerde bijeenkomst geweest waar onder meer het AKJ, de ombudsman en de gemeente Utrecht aan deelnamen. Ook was er uit elk van de geledingen van de klachtencommissie een lid aanwezig.
- **Overleg secretariaat en voorzitters:** In november zijn de voorzitters en het secretariaat in informele setting bij elkaar gekomen ter bespreking van diverse zaken.
- **Website:** Ook in 2019 zijn er op het gebied van de website voor de klachtencommissie vorderingen gemaakt. Dat de website nog niet 'in de lucht is' hangt samen met personele omstandigheden, zowel aan de kant van het secretariaat (waar één van de twee secretarissen bijna geheel 2019 door ziekte was uitgeschakeld) als aan de kant van de websitebouwer. Eind 2019 zijn nieuwe afspraken gemaakt en de website zal naar verwachting in 2020 gereed zijn.

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 (tot maart 2019)
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 (tot september 2019)
Timon	Drs. M Gerrits
Leger des Heils	Drs. I.L. Meijer
Samen Veilig	Drs. W.M. Kaal
De Rading	Drs. H. van der Sluijs
Lokalis	Ir. C.E. Geschiere MCM (inmiddels werkzaam bij Verandertijd, blijft commissielid).

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 binnengekomen klachten in 2019

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	Veilig Thuis	Klager voert klachtgesprek. Positief resultaat, klacht ingetrokken.	22-01-2019				
2	SAVE Stad	Klachtgesprek geregeld. Klacht kennelijk daarmee afgedaan.	05-02-2019				
3	Lokalis en Veilig Thuis	Klacht is gericht tegen een medewerker die nóch bij Lokalis, nóch bij Veilig Thuis blijkt te werken. Niet-ontvankelijk	21-02-2019				
4	SAVE Flevoland	Klager is wel familie, maar geen jeugdige, ouder, voogd, of pleeg- of stiefouder. Niet ontvankelijk,	21-02-2019				
5	SAVE, Stad	Hoorzitting 14-06-2019	26-02-2019 03-05-2019	09-05-2019	01-07-2019	30-07-2019	
6	SAVE Flevoland	Verzocht aan klager om ontbrekende informatie toe te sturen. Niet gebeurd.	27-02-2019				
7	SAVE Flevoland	Hoorzitting 24-05-2019	06-03-2019 09-04-2019	10-04-2019	13-06-2019	13-07-2019	
8	Leger des Heils NH, Trompendaal	Hoorzitting 17-05-2019	21-03-2019	28-03-2019	14-06-2019	13-08-2019	
9	William Schrikker Groep	Klacht niet-ontvankelijk. Het betreft een organisatie die niet aangesloten is bij de KJMN	26-03-2019				
10	SAVE Stad	Hoorzitting 19-06-2019	01-04-2019	02-04-2019	30-06-2019	05-08-2019	
11	SAVE Flevoland	Hoorzitting 24-05-2019	09-04-2019	10-04-2019	15-06-2018	18-07-2019	
12	SAVE Amersfoort	Hoorzitting 03-06-2019	09-04-2019	19-04-2019	29-06-2019	18-07-2019	
13	SAVE Stad	Hoorzitting 14-06-2019	17-04-2019	07-05-2019	26-06-2019	05-08-2019	
14	SAVE Utrecht West	Hoorzitting 28-06-2019	10-05-2019	12-05-2019	14-07-2019	05-08-2019	
15	Veilig Thuis	Klacht ingetrokken op 18-07-2019	16-05-2019				
16	SAVE Amersfoort	Hoorzitting 10-07-2019	17-05-2019 03-06-2019	05-06-2019	02-08-2019	16-08-2019	
17	Youké	Klachtgesprek geregeld. Klacht kennelijk daarmee afgedaan, in dit geval expliciet per brief gevraagd of behandeling door commissie gewenst is. Geen reactie.	16-05-2019				
18	Feniks Talent	Hoorzitting 30-08-2019	28-06-2019	02-07-2019	17-09-2019	07-10-2019	
19	Youké	Hoorzitting 01-11-2019	01-07-2019	04-07-2019	16-11-2019	08-01-2020	
20	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 02-10-2019	22-07-2019	25-07-2019	08-11-2019	06-12-2019	
21	CJG Veenendaal	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	22-07-2019				
22	SAVE	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	22-07-2019				
23	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 08-11-2019	05-08-2019 13-09-2019	23-09-2019	26-11-2019	19-12-2019	
24	Lokalis	Hoorzitting 11-10-2019	12-08-2019	12-08-2019	13-11-2019	16-12-2019	
25	SAVE	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	20-08-2019				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
26	SAVE Utrecht West	Hoorzitting 18-12-2019	20-09-2019 11-11-2019	12-11-2019	10-01-2020	05-01-2020	
27	SAVE	Zelfde klager als nr. 07. Klager verzocht om aan te geven of het nieuwe klachten betreft. Niet gebeurd.	01-10-2019 11-11-2019 30-01-2019				
28	Veilig Thuis	Klager niet-ontvankelijk. Is professional	07-10-2019				
29	SAVE Utrecht Zuid Oost	Hoorzitting 11-12-2019	07-10-2019	29-10-2019	03-01-2020	16-01-2020	
30	Veilig Thuis	Klager niet-ontvankelijk. Is professional	17-10-2019				
31	Youké	Schriftelijke afdoening door commissie 07-02-2020	19-10-2019	29-10-2019			Klagers stelden te weinig tijd te hebben om te reageren op verweerschrift. Verzoek tot schriftelijke afdoening gehonoreerd.
32	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 21-02-2020	24-10-2019 16-12-2019 07-01-2020	10-01-2020			
33	SAVE Lekstroom	Klager is wel familie, maar geen jeugdige, ouder, voogd, of pleeg- of stiefouder. Niet ontvankelijk.	24-10-2019				
34	SAVE Stad	Klachtgesprek geregeld. Klacht kennelijk daarmee afgedaan.	04-11-2019				
35	SAVE	Klager verzocht om klachten concreter te formuleren en gezagsrelatie met kind aan te geven met oog op ontvankelijkheid. Geen reactie	11-11-2019				
36	SAVE Flevoland	Klachtgesprek geregeld.	15-10-2019				
37	Veilig Thuis	Klachtgesprek geregeld. Klager laat weten, ondanks ontevredenheid met uitkomst, klacht niet door te zetten	18-11-2019				
38	SAVE	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	18-11-2019				
39	TIMON	Klachtgesprek geregeld. Klager wil daarna uitspraak klachtencommissie. Verzoekt om klachten te onderbouwen. Geen reactie	18-11-2019				
40	CJG Veenendaal	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Geen reactie	05-12-2019				
41	SAVE Amersfoort	Hoorzitting 07-02-2020	05-12-2019	09-12-2019			
42	Veilig Thuis	Klager gevraagd of deze klachtgesprek wilde en verzocht om klachten te onderbouwen. Klager heeft toegezegd dit te doen, vooralsnog niet gebeurd	05-12-2019				
43	TIMON	Klager verzocht om klachten nader te concretiseren en samen te vatten. Klager gaat hier ondersteuning voor vragen	16-12-2019				
44	Youké	Hoorzitting 14-02-2020	19-12-2019	23-12-2019			
45	SAVE Utrecht West-Zuidoost	Hoorzitting 14-02-2020	19-12-2019	03-01-2020			
46	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 21-02-2020	19-12-2019	09-01-2019			

Binnengekomen in 2018, behandeld in 2019

Zaaknr	Instelling, afdeling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
35	SAVE Stad	Hoorzitting 22-03-2019	05-11-2018 31-01-2019	04-02-2018	06-05-2019	28-05-2019	



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 2020

Klachtencommissie

Midden-Nederland

Klachtencommissie

Midden-Nederland

Klachtencommissie Jeugd
Midden-Nederland