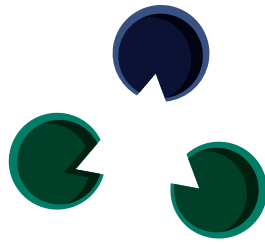


Klachtencommissie Jeugd
Midden-Nederland

Jaarverslag 2020



Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

JAARVERSLAG 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. 2
I. Klachtbehandeling in 2020.....	Pag. 3
I.1 Inleiding.....	pag. 3
I.2 Klachten in 2020.....	pag. 4
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2020.....	pag. 8
I.4 Berichten van het secretariaat.....	pag. 10
Bijlagen	Pag. 11
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie.....	pag. 11
Bijlage 2 Overzicht binnengekomen klachten 2020.....	pag. 12

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2020.

Dat het een bijzonder jaar was vanwege de Corona pandemie hoeft geen betoog. De klachtencommissie heeft al snel na het ingaan van de eerste maatregelen besloten geen digitale zittingsmogelijkheden aan te bieden. De reden hiervoor was dat de voorzitters en secretarissen van mening waren dat het speciale karakter van een zitting onvoldoende tot uiting kon komen in een digitale zitting. Enerzijds gaat het dan om de communicatie van twee partijen via de klachtencommissie. De scheiding en opstelling van de drie betrokken partijen die daarvoor nodig is, is niet op digitale wijze te realiseren. Anderzijds gaat het om het zich gehoord en gezien voelen. Dit aspect is moeilijk te kwantificeren. Het zich gehoord en gezien voelen door serieus klachten te bespreken in elkaars aanwezigheid gaat verder dan het uitwisselen van argumenten op andere wijze (schriftelijk, telefonisch of digitaal) en heeft daardoor een grotere en positievere impact. Alle hoorzittingen die in 'Coronatijd' plaats moesten vinden hebben op locatie plaatsgevonden, zij het soms wat later dan gewoonlijk. Het secretariaat heeft gezorgd voor een zo veilig mogelijke omgeving en werkwijze en allen die aanwezig dienden te zijn, is ook ruimte gegeven om van fysieke aanwezigheid af te zien. Hiervan is nauwelijks gebruik gemaakt. Wij vatten dit op als een bevestiging van de argumenten om de hoorzittingen zoveel mogelijk 'op locatie' plaats te laten vinden.

Het jaar 2020 is ook om een andere reden een ijkpunt in de geschiedenis van de klachtencommissie: in november is de lang verwachte digitalisering een feit geworden. De klachtencommissie beschikt over een eigen website en een – door formulieren gestroomlijnde – digitale klachtenprocedure. De eerste bevindingen zijn dat de drempel om een klacht in te dienen (een belangrijke reden om tot digitalisering over te gaan) zonder meer verlaagd is: in de eerste vier maanden zijn twee keer zoveel klachten ingediend als de laatste jaren gebruikelijk was.

De aanpassing aan de Corona-maatregelen, de voorbereiding van de digitalisering en het 'verwerken' van twee keer zoveel klachten dan gebruikelijk hebben veel van het secretariaat en de commissieleden gevraagd. Namens de aangesloten instellingen spreek ik hiervoor mijn grote waardering uit. Zeker gezien het feit dat de zorgvuldige klachtbehandeling niet onder deze extra werkzaamheden heeft geleden.

Halverwege het verslagjaar is Spoor030 toegetreden tot de klachtencommissie en met ingang van 1 januari 2021 is Koninklijke Visio voor wat betreft de verleende zorg die onder de Jeugdwet valt bij de KJMN aangesloten. De instellingen heten beide zorgaanbieders welkom als nieuwe deelnemer aan de klachtencommissie.

Utrecht, maart 2021

Krijnie Schotel, voorzitter Raad van Bestuur Samen Veilig Midden-Nederland
contactpersoon klachtencommissie namens de aangesloten instellingen:

Samen Veilig Midden-Nederland	CJG Veenendaal
Stichting Lokalis	VanMontfoort
Stichting De Rading	KOOS Utrecht
Stichting Youké	Spoor030
Stichting Timon	Koninklijke Visio

I. Klachtbehandeling in 2020

I.1 Inleiding

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland heeft een eigen secretariaat, logo, postadres, een eigen folder en sinds november 2020 ook een eigen website (<https://klachtencommissiejeugdmn.nl>) 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 (mits de klacht door een voorzitter van de commissie ontvankelijk is verklaard) 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.

Sinds begin november 2020 is de website van de klachtencommissie online. Het lijkt erop dat hiermee de drempel om een klacht in te dienen aanmerkelijk is verlaagd. Op 12 november 2020 kwam de eerste klacht via de website binnen en hierna zijn er in 2020 geen klachten meer in de postbus binnengekomen. Het betrof in totaal 16 klachten. In 2021 zijn tot nu toe (18 februari 2021) 18 klachten binnengekomen bij de commissie. De eerste drie maanden dat de website in de lucht is, zijn er derhalve 34 klachten binnengekomen. Dat betekent ruim 10 klachten per maand ofwel 120 op jaarbasis, terwijl het hoogste aantal ingediende klachten in de geschiedenis van de klachtencommissie 75 was, in 2016. De indruk is dat een groter aantal klachten dan gebruikelijk nog zeer onvolledig is en niet geschikt om al behandeld te worden door de klachtencommissie. Ook komen er klachten binnen, waarvan naderhand blijkt dat klagers nog niet de intentie hebben om naar de klachtencommissie te gaan, maar denken dat zij bij de instelling zelf een klacht indienen. Dit laatste is wellicht inmiddels ondervangen doordat op de instellingswebsite wel een link naar de website van de klachtencommissie staat, maar niet langer rechtstreeks het klachtenformulier kan worden aangeklikt.

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 2020, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2020 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 67 klachten binnengekomen. In bijlage 2 van dit jaarverslag wordt de manier van afhandelen van deze klachten nader gespecificeerd. Het secretariaat handelt de klachten 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 2020

Klachten (zie ook bijlage 2)	67 (Samen Veilig: 52; Timon: 7; Lokalis: 2; Youké: 4; De Rading: 2).
Aantal hoorzittingen/uitspraken in 2020	24¹
Betreffende Samen Veilig.	19 (18 SAVE, 1 VT)
Betreffende overige instellingen	5 (2 Timon, 3 Youké)
<i>Professionele klachtondersteuning</i>	16 (15 AKJ, 1 Zorgbelang)

Tabel 1.2.2 De klachten die niet zijn behandeld door de commissie

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	10 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of specificatie.	22 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	9 klachten (3: geen klager volgens Reglement; 3: geen gedraging; 2: zelfde klachten; 1: eerder ingetrokken klacht)
Diverse andere redenen	3 klachten (1 tegen instelling, 2 intrekking, 1 wachten op uitslag tuchtrechter)

Tabel 1.2.3 Hoorzittingen en totaal aantal hierin behandelde klachten²

Jaar	Hoorzittingen KJMN			Totaal aantal klachten	Gemiddeld aantal klachten per hoorzitting
	T	SaVe	Ov		
2020	24	19	5	112	4,6
2019	17	13	4	76	4,5
2018	16	14	2	75	4,7
2017	19	17	2	105	5,5
2016	30	24	6	174	5,8
2015	29	19	10	150	5,6
2014	26	23	3	113	4,3
2013	37	29	8	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 Dit is het aantal in 2020 behandelde klachten. Hiervan zijn 7 klachten behandeld die zijn ingediend in 2019. Daarnaast worden er nog 7 klachten van de in 2020 ingediende klachten in 2021 behandeld. Die worden in het jaarverslag 2021 besproken.

² Een ingediende klacht bestaat vrijwel altijd uit meerdere klachten. Daar wordt hier op bedoeld bij het totale en gemiddelde aantal klachten.

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
2020	47	52	13	112	42%	46%	12%
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 ingediende klachten

Jaar	Ingediende klachten	Waarvan behandeld in een zitting	Percentage door de KJMN behandelde klachten in zitting
2020	67	24	36%
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 2020

Gemiddeld aantal weken tussen:

Jaar	Ontvangst en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	Zitting en uitspraak	Uitspraak en reactie
2020	11	10,2	2,8	4,5
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 behandelde klachten in 2020

Klacht	[AANTAL WEKEN TUSSEN]				[AANTAL KLACHTEN]		
	Ontvangst en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	Zitting en uitspraak	Uitspraak en reactie ³	Gegrondd	Ongegrondd	Deels gegrondd
19/31*	(20,5)	(19)	5	4	2	4	-
19/32	10	10	4	4	1	3	-
19/39	11	-**	2	3	2	4	-
19/41	11	10,5	2	4	2	3	-
19/44	11	10,5	3	6	1	3	1
19/45	11	9	3	3,5	1	-	-
19/46	13,5	11	5	4	-	3	-
20/01***	16	15	1	4	4	-	-
20/07***	13	11	1,5	3,5	2	1	1
20/08***	18	17,5	1	4	2	4	1
20/09	9,5	8	2,5	4,5	5	3	-
20/11	11,5	11,5	1	8,5	4	-	-
20/13	12	11,5	3	8	1	2	-
20/18	10	10	3	4	3	-	-
20/19	10	9	2,5	8,5	1	-	2
20/21	11,5	10	1	5	3	4	2
20/29	10	10	2,5	4	-	2	-
20/30	12	10,5	3	3	4	3	3
20/31	11,5	9,5	2,5	3	-	1	-
20/33	11	9	2	4	3	3	2
20/35	10	9	3	4	1	2	-
20/40*	(14)	(13,5)	3	4,5	2	2	-
20/41	9,5	9,5	3	3	2	1	1
20/44	13	12,5	7	3	1	4	-
Gemiddeld	11,6	10,2	2,8	4,5			
	9,5	7,7					
Totaal					47	52	13

³ Het vereiste overeenkomstig de Jeugdwet is dat de instellingsreactie binnen een maand moet zijn gegeven. 4.5 weken rekenen wij als gelijk staand aan één maand.

* Zitting op verzoek klager later gepland dan gebruikelijk (zie nader bijlage 2). De gemiddelden in de kolommen 1 en 2 zijn daarom zonder deze uitspraak berekend.

** De datum van ontvankelijkheid is onbekend, deze doorlooptijd wordt daarom niet genoteerd.

*** Zitting als gevolg van de Corona-maatregelen uitgesteld of later gepland. De gemiddelden in kolommen 1 en 2 zijn met en zonder deze uitspraken berekend.

Termijnen afhandeling behandelde klachten in 2020; Zie ook tabel 1.2.7.

De termijn waarbinnen de commissie uitspraak moet doen begint te lopen op de ontvangstdatum van de klacht (of nagekomen stukken). 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 2020 de gemiddelde periode tussen ontvangst van de klacht en uitspraak, net als in 2019 op 11 weken komt. Als echter de drie zittingen die als gevolg van de Corona-maatregelen zijn uitgesteld, niet meegerekend worden, komt het gemiddelde op 9,5 weken.

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 4,5 weken. Dat is iets meer dan het gemiddelde van 2019 (zie tabel 1.2.6), maar precies binnen de marge van 1 maand. De vereiste reactietermijn van een maand komt namelijk overeen met 4,5 weken. In 4 gevallen is deze termijn overschreden. Van deze 4 gevallen betrof het 3 reacties van SAVE (overschrijding met 3,5 en tweemaal 4 weken) en één reactie van Youké (overschrijding met 2 weken). SAVE heeft in één van deze gevallen geen kennisgeving van de overschrijding gegeven. Youké heeft geen kennis gegeven van de overschrijding.

I.3 Bevindingen klachtencommissie 2020

Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal klachten is in 2020 met 67 beduidend hoger dan in de voorgaande jaren (zie tabel 1.2.5). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat tijdens de eerste lockdown mensen meer klachten indienden. Tot maart was het aantal ingediende klachten gelijk aan het aantal in 2019, medio juli was het in 2020 10 meer dan in 2019. Een andere verklaring is dat de mogelijkheid die vanaf begin november gecreëerd is om klachten ook via een klachtformulier op de website in te dienen tot meer klachten heeft geleid.
- In 2019 werden klagers bij 10 van de 17 hoorzittingen bijgestaan door een professionele vertrouwenspersoon. In 2020 was dit 16 keer bij 24 hoorzittingen (15 keer AKJ, 1 keer Zorgbelang).
- Het aantal van 24 klachten dat in 2020 in een (hoor)zitting behandeld is ligt beduidend hoger dan het aantal de afgelopen 3 jaren. (17 in 2019, 16 in 2018 en 19 in 2017). Ter relativering: in de 6 daaraan voorafgaande jaren (2011 t/m 2016) lag het gemiddeld aantal behandelde klachten op 30.

Gegronde en deels gegronde verklaarde klachten

Hieronder zijn de (deels) gegronde verklaarde klachten gerubriceerd.

Tabel 1.3.1 Gegronde en deels gegronde klachten 2012 - 2020

Type klacht	Jaar								
	'20	'19	'18	'17	'16	'15	'14	'13	'12
1. Stukken verzonden zonder klager inzage te geven/deze te bespreken met klager	1	-	-	1	2	2	1	1	1
2. Onzorgvuldige uitvoering (van taak)	35	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)	9	6	3	9	7	8	12	14	14
4. Plan van Aanpak te laat tot stand gekomen	6	-	1	-	1	-	1	1	1
5. Niet geïnformeerd/onjuist geïnformeerd (over bijvoorbeeld werkwijze, termijn, rechten)	5	7	3	4	10	9	13	6	6
6. Toezegging niet nagekomen	5	-	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 2020

Het jaarverslag over 2019 gaat uitvoerig in op de kwaliteit van de instellingsreacties. Het is verheugend om in dit jaarverslag te kunnen schrijven dat de instellingsreacties naar aanleiding van de uitspraken in 2020 vrijwel zonder uitzondering positief te noemen zijn. De vorig jaar genoemde tekortkomingen zijn wij niet meer tegengekomen. De reacties bevatten daarentegen de zaken waar het secretariaat steeds op aan heeft gedrongen: een uitspraak over het al dan niet overnemen (onderschrijven, delen etc.) van de uitspraak, excuses waar dat op zijn plaats is en (soms uitvoerige) uitleg over genomen of te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen dan wel om klager alsnog tegemoet te komen. De toon is respectvol en er wordt afgezien van alsnog in discussie gaan (met klager of klachtencommissie) en van opmerkingen die door klagers opgevat kunnen worden als een trap na.

Wat betreft de identiteit van de klagers (vader, moeder, ouders, pleegouders) geeft 2020 een gemengd beeld te zien waarbij niet één groep er duidelijk uitschiet, behalve wellicht in negatieve zin: het hele jaar is er geen klacht ingediend door een minderjarige cliënt. Ook springt er niet een type klacht bijzonder in het oog. Wel is regelmatig geklaagd over het ontbreken van regie (tussen zorgaanbieder en GI of lokaal team dan wel intern binnen zorgaanbieder of GI). Een aantal keren werd regievoering verwacht van een pleegvoorziening, vermoedelijk omdat de pleegzorgwerker voor klagers de meest bekende en aanwezige persoon was. Deze verwachting werd zowel door ouders als door pleegouders geuit in verschillende zaken. Ook was er in diverse hoorzittingen sprake van klachten over de inhoud van het dossier. Over de onvolledigheid van het dossier, over de kwaliteit van de dossierstukken en over de verstrekking van het dossier. Een aantal keren heeft de klachtencommissie waargenomen dat de verplichtingen die voortvloeien uit de AVG het voor de instelling moeilijker maakte zich tegen klachten te verweren en dat deze wetgeving soms leek te leiden tot onzekerheid over zaken als dossierinzage en inhoud van het verweer.

In tabel 1.2.4 is te zien dat het aantal gegronde klachten opmerkelijk hoog is ten opzichte van voorgaande jaren: 42% van de ingediende klachten werd gegrond verklaard. In alle jaren dat de klachtencommissie gegevens bijhoudt is dit aandeel alleen in 2008 (iets) hoger geweest, namelijk 43%. Het is altijd moeilijk om aan te geven wat de fluctuatie in deze percentages nu werkelijk te zien geeft. De samenstelling van de commissie en van het secretariaat van de KJMN is over de jaren buitengewoon constant, dus dat zal niet zo'n rol spelen. Andere factoren kunnen zaken zijn als het percentage cliënten dat ondersteund wordt door een professional, toegenomen assertiviteit van cliënten, toegenomen kennis bij cliënten van de regelgeving of toegenomen (regel-)druk bij de instellingen, waardoor de kans om de regels te overschrijden eveneens toeneemt. Op dit moment hebben wij geen reden een specifieke oorzaak aan te wijzen. De instellingen hebben in het verslagjaar overigens de uitspraken van de klachtencommissie over gegrondheid vrijwel zonder uitzondering overgenomen.

Het jaarverslag over 2019 gaat uitvoerig in op het aantal zaken waarin sprake was van een problematische echtscheiding, de verwachtingen van klagers ten aanzien van de OTS en de hulpverlening en de dilemma's die dit de klachtbehandeling regelmatig opleverde. In dit verslagjaar hebben maar liefst 12 van de 23 hoorzittingen een problematische echtscheiding als achtergrond. Al deze klachten waren gericht tegen SAVE.

I.4 Berichten van het secretariaat

- Bijeenkomst voltallige commissie: Deze bespreking, waar onder meer het jaarverslag wordt besproken, was in maart 2020 gepland en heeft helaas niet plaatsgevonden als gevolg van de Corona-maatregelen. Het jaarverslag 2019 is door de commissieleden schriftelijk becommentarieerd en besproken.
- Jaarlijks overleg instellingen: Het in april geplande jaarlijkse overleg ter bespreking van onder andere het jaarverslag 2019 met de voorzitters van de KJMN en de directeurs van de aangesloten instellingen is niet doorgegaan vanwege de Corona-maatregelen, maar heeft online in september plaatsgevonden.
- Overleg met het AKJ: Er heeft een online overleg met het AKJ plaatsgevonden in oktober 2020. Hier zijn het jaarverslag 2019 en overige zaken besproken.
- Website: Er zijn in 2020 op het gebied van de website voor de klachtencommissie vorderingen gemaakt. Op 5 november 2020 is de website online gegaan. Het secretariaat heeft voorts ook hard gewerkt om de werkzaamheden aan te passen aan de nieuwe digitale mogelijkheden, zoals de opslag, delen van bestanden en het digitaal verzenden van stukken en brieven.

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
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	Drs. M Gerrits
Leger des Heils	Drs. Y.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
Mr. drs. Th. W. Wormgoor, secretaris

Adres:

Postbus 75874
1070 AW Amsterdam
Tel. 020 – 6169292

Website: klachtencommissiejeugdmm.nl

Bijlage 2

Overzicht binnengekomen klachten in 2020

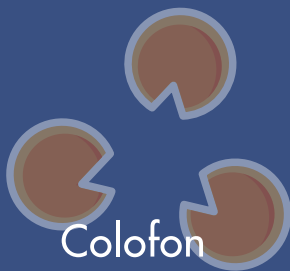
Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	SAVE, Flevoland	Hoorzitting: 05-06-20	24-01-2020 20-02-2020	26-02-2020	12-06-2020	10-07-2020	Zitting van 8 april, uitgesteld ivm Corona. Partijen waren niet aanwezig op de hoorzitting.
2	SAVE Flevoland	Klager heeft toegezegd bijlagen toe te sturen, nooit gebeurd.	24-01-2020				
3	Veilig Thuis	Klager is geen klager in de zin van de regeling, maar melder. Niet-ontvankelijk,	08-02-2020				
4	Lokalis	Klacht wordt intern opgepakt na bemiddeling secretaris	20-02-2020				
5	SAVE, West-Zuidoost	Klacht blijkt gericht aan instelling. Intern opgepakt, klager wordt uitgenodigd voor een klachtgesprek.	02-02-2020				
6	SAVE Lekstroom	Klacht niet-ontvankelijk, behandeld door commissie in 2018 (nr. 2018/29)	27-02-2020				
7	SAVE Flevoland	Hoorzitting 19-06-2020	05-03-2020 01-04-2020	15-04-2020	29-06-2020	23-07-2020	Zitting ongeveer 4 weken later gepland ivm Corona
8	SAVE Stad	Hoorzitting 03-07-2020	05-03-2020	09-03-2020	10-07-2020	07-08-2020	Zitting 24 april uitgesteld ivm Corona. Zitting 5 juni uitgesteld op verzoek SAVE.
9	SAVE West-Zuidoost	Hoorzitting 03-07-2020	12-03-2020 15-05-2020	25-05-2020	21-07-2020	21-08-2020	
10	Timon	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie. (Later behandeling, 20/41)	18-03-20				
11	SAVE Eemland	Hoorzitting 12-06-2020	01-04-2020	02-04-2020	20-06-2020	20-08-2020	Vanwege de zomervakantie door SAVE gebruik gemaakt van verlenging termijn voor geven reactie.
12	Timon	Klacht ingetrokken	09-04-2020				Kort voor de zitting ingetrokken
13	SAVE Amersfoort	Hoorzitting 19-06-2020	17-04-2020	21-04-2020	10-07-2020	04-09-2020	Vanwege de zomervakantie door SAVE gebruik gemaakt van verlenging termijn voor geven reactie.
14	Lokalis, Binnenstad	Klager verzocht klachten nader te motiveren. Niet gebeurd	23-04-2020				
15	SAVE, Flevoland	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	30-04-2020				
16	SAVE, Stad	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	13-05-2020				
17	SAVE	Niet-ontvankelijk. Niet duidelijk tegen welke gedragingen de klachten zich richten.	11-05-2020				
18	SAVE West-Zuidoost	Hoorzitting 03-07-2020	13-05-2020	18-05-2020	24-07-2020	21-08-2020	
19	SAVE Flevoland	Hoorzitting 03-07-2020	13-05-2020	18-05-2020	20-07-2020	17-09-2020	
20	De Rading	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek heeft plaatsgevonden. Geen reactie.					
21	SAVE West-Zuidoost	Hoorzitting 07-08-2020	26-05-2020	05-06-2020	13-08-2020	16-09-2020	Geplande zitting 17/7 kon geen doorgang vinden omdat klager niet kon

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
22	SAVE	Niet-ontvankelijk. Klagers zijn opa en oma (wel is gesprek met leidinggevende mogelijk).	29-05-2019				
23	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	29-05-2020				
24	SAVE, Flevoland	Klachtgesprek in gang gezet	05-06-2020				
25	SAVE, Stad	Klachtgesprek in gang gezet	12-06-2020				
26	SAVE, Flevoland	Klager verzocht om nadere info. Geen reactie	23-06-2020				
27	SAVE, Flevoland	Een gedeelte van de klachten is niet-ontvankelijk, zijn eerder ingediend. Een gedeelte van de klachten vereist nadere motivering. Niet gebeurd.	30-06-20				
28	SAVE, Lekstroom	Klager verzocht om nadere info. Geen reactie	23-06-2020				
29	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 28-08-2020	07-07-2020	07-07-2020	14-09-2020	13-10-2020	
30	SAVE Flevoland	Hoorzitting 11-09-2020	11-07-2020	14-07-2020	01-10-2020	20-10-2020	
31	SAVE West Zuidoost	Hoorzitting 09-10-2020	15-07-2020	20-08-2020	26-10-2020	18-11-2020	
32	SAVE Flevoland	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	22-07-2020				
33	Youké	Hoorzitting 02-10-2020	31-07-2020	13-08-2020	16-10-2020	12-11-2020	
34	SAVE Flevoland	Niet-ontvankelijk. Klager is overgrootouder.	06-08-2020				
35	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 25-09-2020	06-08-2020	13-08-2020	16-10-2020	11-11-2020	
36	SAVE Stad	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	06-08-2020				
37	SAVE Foodvalley	Klachtgesprek in gang gezet	17-08-2019				
38	Timon	Klachtgesprek in gang gezet	28-08-2020				
39	Timon	Niet-ontvankelijk omdat klacht eerder was ingetrokken	27-08-2020				Ingetrokken klacht betrof 20/12
40	SAVE West Zuidoost	Hoorzitting 20-11-2020	08-09-2020	11-09-2020	13-12-2020	15-01-2020	Zittingsdatum is na 18-11 de eerste mogelijkheid dat klager kan
41	Timon	Hoorzitting 06-11-2020	23-09-2020	23-09-2020	28-11-2020	17-12-2020	
42	Youké	Klachtgesprek in gang gezet	29-09-2020				
43	SAVE	Klager verzocht eventueel terug te komen na uitspraak tuchtrechter	29-09-2020				
44	SAVE Flevoland	Hoorzitting 27-11-2020	16-10-2020	19-10-2020	13-01-2020		
45	Timon	Hoorzitting 11-01-2021	22-10-2020	03-11-2020	06-02-2021		Hoorzitting van 11 december 2020 uitgesteld naar 2021 vanwege Corona-maatregelen.
46	Timon	Hoorzitting 15-01-2021	22-10-2020 03-11-2020	07-11-2020	26-02-2021		Hoorzitting in 2021
47	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	27-10-2020				
48	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 15-01-2021	27-10-2020 10-11-2020	16-11-2020	10-02-2021		Hoorzitting in 2021.
49	Veilig Thuis	Klachtgesprek in gang gezet	10-11-2020				
50	Veilig Thuis	Klachten deels niet-ontvankelijk, geen gedraging, deels nadere motivering vereist. Niet gebeurd.	12-11-2020				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
51	SAVE Almere	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	19-11-2020				
52	De Rading	Klachtgesprek in gang gezet	25-11-2020				
53		Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	26-11-2020				
54	SAVE	Klager verzocht om nadere uitleg klachten. Nog niet gebeurd	01-12-2020				
55	Veilig Thuis	Hoorzitting 12-03-2021	01-12-2020				Hoorzitting in 2021. Hoorzitting van 29 januari ivm Corona-maatregelen uitgesteld.
56	SAVE West-Zuidoost	Hoorzitting 12-03-2021	04-12-2020				Hoorzitting in 2021. Hoorzitting van 29 januari ivm Corona-maatregelen uitgesteld.
57	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 09-04-2021	08-12-2020				Hoorzitting in 2021. Zitting later gepland vanwege Corona-maatregelen
58	Veilig Thuis	Gesprek geregeld	08-12-2020				
59	SAVE Lekstroom	Klacht heel summier; uitleg gegeven over procedure, klachtgesprek, AKJ, etc. Geen reactie	14-12-2020				
60	Youké	Klacht na planning hoorzitting ingetrokken door klager.	16-12-2020 09-02-2021				
61	Veilig Thuis	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	19-12-2020				
62	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	22-12-2020				
63	Youké	Hoorzitting 26-03-2021	22-12-2020 11-01-2021 26-01-2021	02-02-2021			Hoorzitting in 2021. Zitting later gepland vanwege Corona-maatregelen
64	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	22-12-2020				
65	Veilig Thuis	Klacht heel summier; uitleg gegeven over procedure, klachtgesprek, AKJ, etc. Geen reactie	29-12-2020				
66	SAVE	Niet-ontvankelijk verklaard, geen gedraging	30-12-2020				
67	SAVE Amersfoort	Klachtgesprek geregeld	31-12-2020				

Overzicht binnengekomen klachten in 2020

Zaaknr	Instelling, afdeling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
31	Youké	Hoorzitting 07-02-2020	19-10-2019	29-10-2019	13-03-2020	09-04-2020	Zitting was 18/12/19 gepland. Is uitgesteld op verzoek klagers, later afgesteld op verzoek klagers en zitting zonder partijen gehouden.
32	SAVE, Lekstroom	Hoorzitting 21-02-2020	24-10-2019 16-12-2019 07-01-2020	10-01-2020	19-03-2020	17-04-2020	
39	TIMON	Hoorzitting 26-06-2020	18-11-2019 23-04-2020		10-07-2020	03-08-2020	Vanwege Corona-maatregelen hoorzitting later dan gebruikelijk gepland.
41	SAVE Amersfoort	Hoorzitting 07-02-2020	05-12-2019	09-12-2019	22-02-2020	19-03-2020	
44	Youké	Hoorzitting 14-02-2020	19-12-2019	23-12-2019	05-03-2020	20-04-2020	
45	SAVE West-Zuidoost	Hoorzitting 14-02-2020	19-12-2019	03-01-2020	09-03-2020	02-04-2020	
46	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 21-02-2020	19-12-2019	09-01-2020	26-03-2020	23-04-2020	



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

Website: www.klachtencommissiejeugdnn.nl

Maart 2021



Klashtencentrum

Midden-Nederland

Mentorencommissie Jeugd

Midden-Nederland