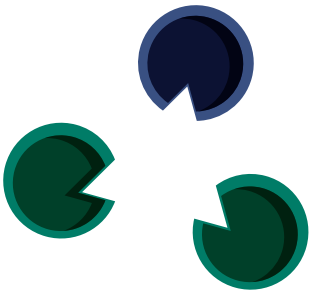
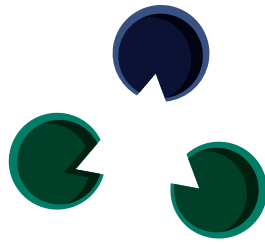


# Jaarverslag 2021



Klachtencommissie Jeugd  
Midden-Nederland





# Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

## JAARVERSLAG 2021

### Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. <b>2</b>
I. Klachtbehandeling in 2021.....	Pag. <b>4</b>
I.1 Inleiding.....	pag. <b>4</b>
I.2 Klachten in 2021.....	pag. <b>5</b>
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2021.....	pag. <b>9</b>
I.4 Berichten van het secretariaat.....	pag. <b>13</b>
Bijlagen .....	Pag. <b>14</b>
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie.....	pag. <b>14</b>
Bijlage 2 Overzicht binnengekomen klachten 2021.....	pag. <b>15</b>

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2021.

Dat ook 2021 een buitengewoon jaar was vanwege de Corona pandemie zal u niet verbazen. De klachtencommissie had in 2020 besloten geen digitale zittingsmogelijkheden aan te bieden. De commissie heeft geen reden gezien om in 2021 op dit besluit terug te komen, hoewel de keerzijde was dat hoorzittingen regelmatig moesten worden uitgesteld.

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. Het secretariaat heeft gezorgd voor een zo veilig mogelijke omgeving en werkwijze. Wij hebben veel respect en waardering voor deze keuze van de klachtencommissie.

Vaker dan in andere jaren is er in 2021 contact geweest met het secretariaat van de klachtencommissie. Het was, nog afgezien van de Corona-perikelen, een bewogen jaar. In de media is een aantal keren aandacht geweest voor het verhaal van een klaagster, waarbij geciteerd werd uit een uitspraak van de commissie, het AKJ heeft kritiek geuit op het Corona-beleid van de commissie en de commissie werd geconfronteerd met een rechtbankprocedure omdat de commissie (niet zijnde een bestuursorgaan) niet in wenste te gaan op een verzoek in het kader van de WOB. Daarnaast was er ook in 2021 sprake van klagers die op meerdere momenten klachten indienden. Hier is in een landelijke conferentie aandacht aan besteed. Naar aanleiding van een uitspraak van de Nationale ombudsman heeft er een aanpassing van het klachtreglement plaatsgevonden in 2021. Het herziene reglement is op 1 januari 2022 in werking getreden.

Van heel andere orde was er ook nog het trieste nieuws van het overlijden van één van de voorzitters.

In het verslagjaar zijn er meer klachten ingediend dan ooit bij deze klachtencommissie, die sinds 2005 functioneert en gegevens bijhoudt. Het vermoeden bestaat dat dit grotendeels het effect is van de digitalisering van het klachtproces. Daarnaast kan de toename ook samenhangen met de pandemie: veel gezinnen hebben het zwaarder gehad en ook het werk van de aangesloten instellingen is er door verzwaard. Het feit dat de commissie meer aangesloten instellingen kent dan ooit heeft wel het werk van het secretariaat doen toenemen, maar lijkt slechts marginaal invloed te hebben op het aantal ingediende klachten. Dit alles heeft veel van het secretariaat, de voorzitters en de commissieleden gevraagd. Namens de aangesloten instellingen spreek ik hiervoor mijn grote waardering uit.

Halverwege het verslagjaar zijn Stichting De Opbouw en Stichting De Kindertelefoon toegetroten tot de klachtencommissie. Met ingang van 1 januari 2022 zijn De gemeente Vijfheerenlanden, Stichting De Thuisbasis en De Jonge Ontdekker aangesloten. VanMontfoort heeft eind 2021 in verband met faillissement de klachtencommissie verlaten. De instellingen heten de nieuwe jeugdzorgaanbieders welkom als deelnemers aan de klachtencommissie.

Utrecht, maart 2022

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

Samen Veilig Midden-Nederland  
Stichting Lokalis  
Stichting De Rading  
Stichting Youké  
Stichting Timon  
CJG Veenendaal  
KOOS Utrecht  
Spoor030  
Koninklijke Visio  
Stichting De Opbouw  
Stichting De Kindertelefoon  
Gemeente Vijfheerenlanden  
Stichting De Thuisbasis  
De Jonge Ontdekker

# I. Klachtbehandeling in 2021

## I.1 Inleiding

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland heeft een eigen secretariaat, logo, website, postadres, en een eigen folder. Het secretariaat is niet verbonden aan een instelling en heeft daarmee een voor klagers herkenbare onafhankelijke status.

Klachten worden direct aan het secretariaat van de commissie gestuurd, per post of via de website (klachtenformulier). De secretaris onderzoekt 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 onpartijdige en onafhankelijke klachtbehandeling - 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 aan 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 november 2020 is de website van de klachtencommissie online. Via een klachtformulier kunnen klachten ingediend worden.

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. Naast het jaarverslag wordt een Appendix gemaakt waarin de hoorzittingen, samengevat en geanonimiseerd, worden beschreven, evenals de reacties van de betreffende verweerders. Deze Appendix wordt alleen verspreid onder de aangesloten instellingen.

## I.2 Klachten in 2021, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2021 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 87 klachten binnengekomen. Het grootste gedeelte hiervan, 73, is via het klachtformulier of per mail binnengekomen. Per post zijn 14 klachten binnengekomen.

In bijlage 2 wordt de manier van afhandelen van deze 87 klachten beschreven. Het secretariaat handelt de klachten af die niet leiden tot behandeling door de commissie. In tabel 1.2.2. hieronder is te zien hoe deze afhandeling heeft plaatsgevonden.

Het secretariaat is daarnaast telefonisch benaderd door zo'n 15 potentiële klagers die uiteindelijk geen klacht hebben ingediend. Zij zijn 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.

Klachtenformulieren worden soms zeer summier ingevuld. In het verslagjaar waren dat 21 klachtformulieren. Deze zijn niet geregistreerd als binnengekomen klacht.

De verzenders van de klachtenformulieren kregen binnen een week informatie over hoe te handelen in geval van een klacht en de procedure bij de KJMN.

**Tabel 1.2.1 Algemene informatie over de klachten, ingediend bij de KJMN in 2021**

<b>Klachten</b> (zie ook bijlage 2)	87 (Samen Veilig: 75; Lokalis: 1; Youké: 3; De Rading: 4, Kindertelefoon: 1, CJG Veenendaal: 1, Spoor030: 1, Koos Utrecht: 1, Een niet aangesloten instelling: 1). <sup>1</sup>
<b>Aantal hoorzittingen/uitspraken in 2021</b>	<b>29<sup>2</sup></b>
Betreffende Samen Veilig.	23 (19 SAVE, 4 VT)
Betreffende overige instellingen	6 (2 Timon, 1 Lokalis, 2 Youké, 1 Spoor030)
<i>Professionele klachtondersteuning</i>	17 (11 AKJ, 1 Zorgbelang, 3 andere vp, 2 gemachtigde)

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

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	16 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of specificatie.	36 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	8 klachten (4: geen klager volgens Reglement; 3: zelfde klachten al eerder ingediend; 1: geen aangesloten instelling)
Diverse andere redenen	2 klachten (nr. 24 en 73)

<sup>1</sup> Het totale aantal komt op 88 klachten, dit heeft er mee te maken dat twee klachten tegen twee instellingen zijn ingediend.

<sup>2</sup> Dit is het aantal in 2021 behandelde klachten. Hiervan zijn 7 klachten behandeld die zijn ingediend in 2020. Daarnaast worden er nog 3 klachten van de in 2021 ingediende klachten in 2022 behandeld. Die worden in het jaarverslag 2022 besproken.

**Tabel 1.2.3 Hoorzittingen en totaal aantal hierin behandelde klachten**

Jaar	Hoorzittingen KJMN			Totaal aantal klachten	Gemiddeld aantal klachten per hoorzitting
	T	SVMN	Ov		
<b>2021</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>126</b>	<b>4,3</b>
<b>2020</b>	24	19	5	112	4,6
<b>2019</b>	17	13	4	76	4,5
<b>2018</b>	16	14	2	75	4,7
<b>2017</b>	19	17	2	105	5,5
<b>2016</b>	30	24	6	174	5,8
<b>2015</b>	29	19	10	150	5,6
<b>2014</b>	26	23	3	113	4,3
<b>2013</b>	37	29	8	203	5,5
<b>2012</b>	26	24	2	114	4,4
<b>2011</b>	34	32	2	138	4,1
<b>2010</b>	18	17	1	88	4,9
<b>2009</b>	20	13	2	97	4,9
<b>2008</b>	28	26	3	67	2,4
<b>2007</b>	20	19	1	70	3,5
<b>2006</b>	19	17	2	75	3,9

**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
<b>2021</b>	<b>42</b>	<b>70</b>	<b>14</b>	<b>126</b>	<b>33%</b>	<b>56%</b>	<b>11%</b>
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
<b>2021</b>	<b>87</b>	<b>25</b>	<b>29%</b>
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 2021**

Gemiddeld aantal weken tussen:

Jaar	Ontvangst en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie
<b>2021</b>	<b>20 15*</b>	<b>18 14*</b>	<b>5</b>	<b>4,2</b>
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

\*Hier zijn de zaken niet meegeteld waarbij de zitting is uitgesteld als gevolg van de Coronapandemie

## Termijnen afhandeling behandelde klachten in 2021

De termijn waarbinnen de commissie uitspraak moet doen begint te lopen op de ontvangstdatum van de klacht (of noodzakelijke aanvullende 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 2021 de gemiddelde periode tussen ontvangst van de klacht en uitspraak op 20 weken komt. Als de 10 zittingen die als gevolg van de Corona-maatregelen zijn uitgesteld, niet meegerekend worden, komt het gemiddelde op 15 weken.

Verzenden van de ontvangstbevestiging binnen 1 week na ontvangst (zoals art. 3.4 Klachtregeling KJMN voorschrijft) is net als voorgaande jaren in vrijwel alle gevallen gerealiseerd. In enkele gevallen 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.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat alleen de klachten die behandeld worden door de commissie en de klachten die officieel niet-ontvankelijk zijn verklaard aan de directie van de instelling worden gemeld. Van overige klachten krijgt de directie van 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.

## I.3 Bevindingen klachtencommissie 2021

### Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal klachten is in 2021 hoger dan in de voorgaande jaren (zie tabel 1.2.5). Met een totaal van 87 klachten is dit het hoogste aantal ingediende klachten in de geschiedenis van de klachtencommissie. Het feit dat klachten middels een klachtformulier op de website ingediend kunnen worden vormt zeker een deel van de verklaring hiervoor; de drempel om een klacht in te dienen lijkt kleiner te zijn geworden. Dit was overigens ook een belangrijke reden voor digitalisering van het klachtproces.
- Het aantal klachten dat behandeld is in een hoorzitting, is vrijwel gelijk aan het aantal van vorige jaren: 25 in 2021, 24 in 2020 en 23 in 2019. In 2021 was dat 29% procent van het aantal ingediende klachten, in 2020 was dit 36% en in 2019 was dit 50% (zie tabel 1.2.5). Geconcludeerd kan worden dat er weliswaar meer klachten worden ingediend, maar dat deze voor een aanzienlijk deel nog niet voldoende informatie bevatten om behandeld te worden door de klachtencommissie. Dit blijkt ook uit tabel 1.2.2.
- In 2021 werden klagers tijdens 17 van de 29<sup>4</sup> hoorzittingen bijgestaan door een klachtondersteuner of vertrouwenspersoon, anders dan een naaste (11 keer AKJ, 1 keer Zorgbelang, 3 keer een andere vp, 2 keer een gemachtigde).
- De termijnen die gelden voor het afhandelen van klachten zijn als gevolg van de Coronapandemie in 2021 niet allemaal gehaald door de klachtencommissie.

### Aard van geground verklaarde klachten

De (geheel of gedeeltelijk) geground 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 en klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc.

### Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen

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

---

<sup>4</sup> Dit is het aantal in 2021 behandelde klachten. Hiervan zijn 7 klachten behandeld die zijn ingediend in 2020. Daarnaast worden er nog 3 klachten van de in 2021 ingediende klachten in 2022 behandeld.

### **Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn**

- Instelling had klager conceptraportage voor moeten leggen
- SAVE had (naar klager) moeten reageren op de door Veilig Thuis doorgestuurde melding
- Geheimhouding adres pleeggezin te lang in stand gehouden
- Thuisplaatsing onvoldoende onderzocht door pleegzorgvoorziening
- Medewerker had verzoek klager om rapportage face to face te bespreken niet mogen negeren
- Instelling spant zich jegens klager onvoldoende in
- Instelling is niet onpartijdig
- Instelling had geen conclusies mogen trekken op basis van een niet volledig gevolgd omgangstraject
- Zorgen over de andere partner zijn ten onrechte niet meegenomen in een rapportage
- Instelling had kritiek klager meer moeten laten doorklinken in rapportage
- Veilig Thuis had klager beter moeten informeren over rol en betrokkenheid
- Instelling had klachtgesprek moeten aanbieden na verzoek klagers om ouders meer te betrekken
- Instelling had na moeten gaan of medewerker (hulpverlener van één van de ouders na scheiding) acceptabel was voor de andere ouder
- Instelling had beleidswijziging niet zonder toelichting aan klager door mogen zetten (gesprek met beide partijen gezamenlijk werd omgezet naar aparte gesprekken)
- Door relevante feiten weg te laten is rapportage te eenzijdig geworden
- Instelling had niet zondermeer voorbij moeten gaan aan bezwaar klager tegen stagiaire
- Veilig Thuis had zich meer moeten inspannen om klager apart te spreken, naar aanleiding van (inhoud van) de melding
- Instelling had niet uit mogen gaan van lezing andere ouder, zonder klager hierover eerst te horen
- Jeugdbeschermingstafel is ten onrechte ingezet
- Kernbeslissing is onvoldoende gemotiveerd
- Stopzetten omgang met beide kinderen is niet proportioneel tegenover klager
- Onvoldoende onderbouwing voor noodzaak specifieke therapievorm klager

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

- Medewerker zorgaanbieder benadert gezinsvoogd zonder toestemming klagers
- Geen verslag gemaakt van klachtgesprek
- Klachtbrief niet doorgestuurd naar klachtencommissie
- Onzorgvuldige verslaglegging
- Klager met verzoek om rectificatie rapportage instelling wordt onterecht verwezen naar de Raad voor de Kinderbescherming
- Uit het dossier is hulpverleningstraject niet te volgen
- Plan van Aanpak perspectiefbepaling niet tijdig aan klager voorgelegd
- Rapportage verlenging OTS niet voorgelegd aan klagers
- Mail door fout medewerker aan verkeerde persoon verstuurd
- Privacy schending
- Volstrekt onvolledige dossiervorming
- Verzoek vernietiging dossier onzorgvuldig behandeld
- Brief van derde per ongeluk meegestuurd aan klager
- Klager had dossier moeten krijgen zonder eerst vragen te moeten beantwoorden
- Verzoekschrift te laat ingediend
- Verslaglegging op belangrijk punt niet volledig

- Gegevens eigen medewerkers hadden niet zondermeer weggelakt mogen worden
- Geen tijdig Plan van Aanpak opgesteld; plan niet tijdig naar SAVE gestuurd
- Verslaglegging zeer onder de maat
- Onbeveiligde e-mails gestuurd
- Klager onvoldoende gewezen op rechten

### Profiel van klagers betrokken bij de hoorzittingen

Klager(s) is/zijn:

Ouders	4
Vader	12
Moeder	8
Gemachtigde	2
Volwassen client(en)	2
Pleegouder	1

In 18 van de 29 zittingen waren ouders gescheiden, in 3 zaken was er wel sprake van relatieproblemen, maar (nog) geen scheiding. In 2 van de hoorzittingen was geen kind als client betrokken. Dit waren zaken tegen Veilig Thuis. Deze klagers waren een partner die als slachtoffer van vermoedelijk huiselijk geweld was gemeld en een man waarover Veilig Thuis advies moest uitbrengen t.b.v. een eventueel Tijdelijk Huisverbod.

### Opmerkelijke zaken in 2021

Het jaarverslag over 2020 vermeldt het volgende: “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 reacties bevatten de zaken waar het secretariaat steeds op aan heeft gedrongen: een uitspraak over het al dan niet overnemen (onderschrijven, delen etc.) van de uitspraak, excuses waar dat op zijn plaats is en (soms uitvoerige) uitleg over genomen of te nemen maatregelen om herhaling te voorkomen dan wel om klager alsnog tegemoet te komen. De toon is respectvol en er wordt afgezien van alsnog in discussie gaan (met klager of klachtencommissie) en van opmerkingen die door klagers opgevat kunnen worden als “een trap na”. Kijkend naar de reacties in 2021 zijn deze overwegend positief in de hiervoor beschreven zin. Een aantal keren werd de reactie gericht aan de klachtencommissie (of de secretaris) en werd een kopie daarvan naar klager gestuurd. De eerst belanghebbende bij de reactie is echter de klager. Het is dan ook wenselijk dat de reactie zich tot de klager richt. De commissie ontvangt graag een kopie.

Ook in dit verslagjaar hebben de instellingen de uitspraken van de klachtencommissie over gegrondheid vrijwel zonder uitzondering overgenomen. In één zaak heeft de instelling er in de reactie op gewezen dat de commissie een door klager gesteld feit ten onrechte voor waarheid had gehouden. In een andere zaak kwam gegrondheid van de klacht neer op kritiek op het vaststaande beleid ten aanzien van stagiaires.

Er is twee keer een klacht ingediend door een minderjarige klager. In beide gevallen is het niet tot behandeling door de commissie gekomen: de ene klager ging niet over tot nadere omschrijving van de klachten en de andere klager heeft uiteindelijk niet gereageerd op een behandelvoorstel voor zijn klachten, waarbij de anonimiteit van klager zoveel mogelijk gegarandeerd zou worden. Het betrof hier een klacht van een cliënt van de Kindertelefoon.

Vorig jaar (2020) was het aantal gegronde klachten opmerkelijk hoog ten opzichte van voorgaande jaren (42%), in 2021 gaat het om 32% van de klachten. Zoals ook vorig jaar is opgemerkt, is het moeilijk om specifieke oorzaken aan te wijzen voor fluctuaties op dit punt.

In 2021 zijn er 19 klachten binnengekomen tegen Veilig Thuis. Of dat er meer zijn dan anders kunnen we niet nagaan omdat dit in het verleden niet apart werd bijgehouden. Opvallend is dat er voor het eerst klachten ingediend zijn door melders (3 klachten) en dat er voor het eerst klachten ingediend zijn die geen (vermoeden van) kindermishandeling betreffen, maar waar het over (vermoeden van) huiselijk geweld ging. Twee daarvan zijn in een hoorzitting behandeld. De commissie heeft zich moeten scholen in de specifieke wetgeving op dit punt. De behandeling van deze klachten heeft duidelijk gemaakt dat de informatieverstrekking door Veilig Thuis nog niet helemaal op de taken ten aanzien van huiselijk geweld is toegesneden, waardoor klagers in verwarring waren over de taken en rol van Veilig Thuis.

Het verhaal van een klaagster over de uithuisplaatsing van haar zoon is in verschillende media geïllustreerd met citaten uit de uitspraak van de klachtencommissie. Het betrof met name een door klaagster aangedragen feit, waarvan de instelling - na de uitspraak - had laten weten dat deze niet op waarheid berustte. Hoewel dit bewuste 'feit' voor de gegrondverklaring niet van doorslaggevend belang was, heeft deze gang van zaken geleid tot een verzoek vanuit de instelling tot rectificatie van de uitspraak. Hier is de commissie niet toe over gegaan.

Er is een verzoek ingediend door een niet bij de KJMN betrokken persoon om in een spoedprocedure informatie op grond van de Wob te verstrekken aan deze persoon over allerhande besluiten, correspondentie etc. De KJMN heeft verweer gevoerd dat de KJMN geen bestuursorgaan is en derhalve niet aan het Wob-verzoek behoeft te voldoen. Dit is ook aldus uitgesproken door de voorzieningenrechter.

Ook nieuw in 2021: Voor het eerst in de geschiedenis heeft de commissie een klacht niet in behandeling genomen met als (deel van de) onderbouwing dat klager inmiddels voldoende gelegenheid had gehad om zijn onvrede over (de medewerker van) de instelling naar voren te brengen. De commissie baseerde deze onderbouwing op het aantal vergelijkbare klachten dat deze klager eerder had ingediend en op klachten van deze klager die door het SKJ (de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) waren behandeld. Klager had de commissie hiervan zelf in kennis gesteld. Ook werd voor het eerst een klachtonderdeel niet ontvankelijk verklaard omdat deze zelfde klacht al was behandeld door het SKJ.

## I.4 Berichten van het secretariaat

- **Bijeenkomst voltallige commissie:** Deze bespreking, waar onder meer het jaarverslag 2020 is besproken, heeft in maart 2021 online plaatsgevonden als gevolg van de Corona-maatregelen.
- **Jaarlijks overleg instellingen:** Het jaarlijkse overleg ter bespreking van onder andere het jaarverslag 2020 met de voorzitters van de KJMN en de directeuren van de aangesloten instellingen heeft in april 2021 vanwege de Corona-maatregelen, online plaatsgevonden.
- **Brief AKJ Utrecht aan instellingen over werkwijze KJMN:** Er is een brief gestuurd door het AKJ Utrecht naar Samen Veilig Midden-Nederland als vertegenwoordiger van de bij de KJMN aangesloten instellingen over de manier waarop zittingen werden gepland. Enerzijds betrof het kritiek op het feit dat zittingen in verband met Corona werden uitgesteld en niet online werden gehouden, anderzijds betrof het het feit dat het secretariaat data voor zittingen plant zonder eerst overleg te voeren met partijen of de zittingsdatum hun uitkomt. SVMN heeft de KJMN om een reactie hierop gevraagd en vervolgens gemotiveerd geantwoord aan het AKJ Utrecht.
- **Expertbijeenkomst:** Het secretariaat heeft op 18 mei 2021 deelgenomen aan een online-expertbijeenkomst, georganiseerd door het Ministerie van Justitie, directie Sanctietoepassing en Jeugd. Het onderwerp van de bijeenkomst was “Hoe om te gaan met veelklagers in de jeugdzorg”. Aanleiding vormden twee rapporten: het rapport van het AKJ: “Praktijkonderzoek naar een betere klachtbehandeling voor cliënten en professionals in de jeugdbeschermingsketen” en het rapport van de hand van Nivel en de Hogeschool Leiden: “Evaluatie over 5 jaar tuchtrecht in de jeugdzorg”. Voor het eerste rapport heeft het secretariaat ook input geleverd. Floor Toot en Thomas Wormgoor hebben de conferentie bijgewoond, omdat dit voor de commissie een zeer relevant onderwerp is. Enerzijds gaat het om klagers die meerdere keren klachten voorleggen aan de KJMN, anderzijds over klagers die op verschillende plaatsen vergelijkbare klachten neerleggen. Al met al vormt dit een grote belasting voor de instellingen en de klachtvoorzieningen, die soms niet in verhouding lijkt te staan tot de ingediende klachten en achterliggende feiten. De discussie tijdens deze bijeenkomst richtte zich al snel op de manieren waarop instellingen zouden kunnen voorkomen dat er überhaupt geklaagd wordt. Hoe belangrijk ook, was het teleurstellend dat het niet tot een gesprek tussen en over de diverse klachtvoorzieningen is gekomen.
- Het secretariaat wordt steeds meer geconfronteerd met klagers, al dan niet ondersteund door een vertrouwenspersoon, die de **werkwijze en beslissingen van het secretariaat** of de (toepassing van de) klachtenregeling als zodanig ter discussie stellen.

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

### **Voorzitters**

Mr. L.J.P. Duijs  
Mr. H.M. Hettinga (tot 31 december 2021)  
Mr. A. M. van de Lest – van Berkel (op 17 maart 2021 overleden)  
Mr. J. van Ulden – Tjerkstra  
Mr. H. van Lokven – van der Meer

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

Drs. T.P. Barendse – Cornelissen (tot 31 december 2021)  
Y.P.M. van Lijden (tot 1 september 2021)  
P. Kempe  
R. Hortensius  
A.A. Jansen – van der Wal (vanaf 1 mei 2021)

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

Youké	Drs. E. Rojer (tot 31 december 2020)
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). Z. van Breukelen

### **Secretariaat**

Mr. drs. Th. W. Wormgoor, secretaris  
Mr. W. W. Inkelaar, secretaris  
Mr. F. Toot, secretaris

Adres met ingang van 1 januari 2022:

Postbus 415  
1200 AK Hilversum  
Tel: 0615474487

Website: [klachtencommissiejeugdmm.nl](http://klachtencommissiejeugdmm.nl)



## Bijlage 2 Overzicht binnengekomen klachten in 2021

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	SAVE, Foodvalley	Klachtgesprek in gang gezet	04-01-2021				
2	SAVE Flevoland	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	06-01-2021				
3	Veilig Thuis	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is, geadviseerd naar AKJ te gaan.	11-01-2021				
4	SAVE Amersfoort	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	14-01-2021				
5	SAVE	Gevraagd om nadere informatie en uitleg gegeven over gang van zaken. Geen verdere reactie.	18-01-2021				
6	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 02-07-2021	21-01-2021	26-01-2021	09-08-2021	13-09-2021	Ivm Corona 1 <sup>e</sup> zitting later gepland, nl. 19/3. Uitgesteld ivm Corona naar 11/6. Wederom uitgesteld op verzoek SAVE naar 2/7.
7	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 04-06-2021	21-01-2021 04-02-2021	09-02-2021	22-06-2020	08-07-2021	Ivm Corona 1 <sup>e</sup> zitting later gepland, nl. 2/4. Uitgesteld ivm Corona naar 4/6.
8	SAVE	Klachtgesprek in gang gezet	21-01-2021				
9	SAVE	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	25-01-2021				
10	SAVE Stad	Klachtgesprek in gang gezet	26-01-2021				
11	SAVE W-ZO	Hoorzitting 22-10-2021	26-01-2021	02-02-2021	01-12-2021	11-02-2022	Ivm Corona zitting van 26/3 uitgesteld naar 11/6. Deze ivm verhindering vp naar 25/6. Deze ivm verhindering medewerkers naar 17/9. Deze ivm vakantie vp naar 22/10.
12	SAVE Flevoland	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	30-01-2021				
13	Veilig Thuis	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	01-02-2021				
14	SAVE Amersfoort	Klachtgesprek in gang gezet	11-02-2021				
15	Veilig Thuis	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	12-02-2021				
16	SAVE Flevoland	Niet-ontvankelijk, klachten al eerder behandeld.	12-02-2021				
17	Veilig Thuis	Niet-ontvankelijk. Melder kan geen klager zijn o.g.v. WMO	17-02-2021				
18	SAVE	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	18-02-2021				
19	SAVE en De Rading	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	26-02-2021 07-03-2021				
20	SAVE	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	10-03-2021				Klacht was 5 maart afgegeven bij SAVE.
21	SAVE Flevoland	Klachtgesprek in gang gezet	10-03-2021				
22	SAVE	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	20-03-2021				

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
23	Veilig Thuis	Mogelijkheid intern gesprek aangegeven en geadviseerd naar AKJ te gaan.	24-03-2021				
24	Veilig Thuis en/of SAVE?	Diverse brieven en mails gestuurd aan klager met verzoek om verduidelijking. Blijvend onduidelijke stroom van mails.	25-03-2021 div. data				
25	SAVE, Lekstroom	Hoorzitting 18-06-2021	29-03-2021 28-04-2021	08-05-2021	10-07-2021	15-07-2021	
26	Veilig Thuis	Hoorzitting 09-07-2021	06-04-2021 27-05-2021	26-05-2021	23-07-2021	09-08-2021	
27	VT en W-ZO	Klachtgesprek in gang gezet	18-04-2021				
28	SAVE Flevoland	Hoorzitting 25-06-3032	27-04-2021 05-05-2021	13-05-2021	16-07-2021	11-08-2021	
29	SAVE	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	28-04-2021				
30	Veilig Thuis	Klachtgesprek in gang gezet	28-04-2021				
31	SAVE	Verzocht om te verduidelijken of er sprake is van klachten gericht aan KJMN (mails aan diverse instanties verzonden).	06-05-2021				
32	SAVE Stad en Veilig Thuis	Diverse brieven en mails gestuurd aan klager met verzoek om verduidelijking. Blijvend onduidelijke stroom van mails.	10-05-2021 div. data				
33	De Rading	Gevraagd om nadere informatie en of klachtgesprek gewenst is. Geen reactie.	12-05-2021				
34	SAVE Stad	Hoorzitting 09-07-2021	13-05-2021 26-05-2021	29-05-2021	05-08-2021	01-09-2021	
35	Kindertelefoon	Diverse correspondentie met klager gevoerd om bij hoorzitting aan wensen over geheimhouding tegemoet te komen. Uiteindelijk niet meer gereageerd door klager.	14-05-2021 23-06-2021				
36	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	18-05-2021				
37	Veilig Thuis	Hoorzitting 05-08-2021 (met VT). Hoorzitting 24-09-2021 (met klager)	26-05-2021	21-06-2021	15-11-2021	15-12-2021	Klager wenste een schriftelijke behandeling, omdat hij niet meer met VT te maken wil hebben. Uiteindelijk vonden er, bij hoge uitzondering, gescheiden hoorzittingen plaats.
38	Veilig Thuis	Klachtgesprek in gang gezet	28-05-2021				
39	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	21-06-2021				(zelfde klager als 21/54)
40	SAVE Stad	Hoorzitting 12-11-2021	23-06-2021	30-06-2021	07-01-2022	01-02-2022	Hoorzitting van 17/9 verplaatst op verzoek klager.
41	SAVE Flevoland	Hoorzitting 03-12-2021	28-06-2021 14-07-2021	25-07-2021	26-01-2022		Ivm Corona-klachten zitting van 15/10 uitgesteld.
42	SAVE West	Hoorzitting 03-12-2021	28-06-2021	06-07-2021	10-01-22	12-01-2022	Zitting 10/9 op verzoek SAVE, zitting 22/10 op verzoek klager, ivm Corona-gerelateerde reden uitgesteld.
43	SAVE Zuid-Oost	Hoorzitting 17-09-2021	28-06-2021	02-07-2021	22-10-2021	29-10-2021	Hoorzitting vanwege zomervakantie niet in augustus, maar in september gepland.

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
44	Spoor030	Hoorzitting 12-11-2021	30-06-2021	30-06-2021	07-01-2022	28-01-2022	Hoorzitting van 17/9 verplaatst op verzoek Spoor030.
45	CJG Veenendaal	Klachtgesprek in gang gezet	29-06-2021				
46	Lokalis	Hoorzitting 10-09-2021	05-07-2021	09-07-2021	24-09-2021		Hoorzitting vanwege zomervakantie niet in augustus, maar in september gepland.
47	SAVE Nieuwegein	Hoorzitting 03-09-2021	08-07-2021	12-07-2021	29-10-2021	21-12-2021	Hoorzitting vanwege zomervakantie niet in augustus, maar in september gepland.
48	Youké	Hoorzitting 19-11-2021	09-07-2021	19-07-2021	28-12-2021	26-01-2022	Hoorzitting vanwege zomervakantie in september gepland. Uitgesteld vanwege ziekte voorzitter. Oktober niet mogelijk voor klager.
49	SAVE	Uitleg gegeven over procedure bij de KJMN en geadviseerd om naar het AKJ te gaan. Dit zal klager doen.	11-07-2021				
50	SAVE en Veilig Thuis	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	11-07-2021				
51	De Rading	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	11-07-2021				
52	SAVE	Mogelijkheid intern gesprek aangegeven en geadviseerd naar AKJ te gaan.	13-07-2021				
53	SAVE	Klager verzocht om nadere info en geadviseerd naar het AKJ te gaan. Geen reactie	13-07-2021				
54	SAVE	Klager geadviseerd naar al geplande klachtgesprek met SAVE te gaan en evt. AKJ in te schakelen. Later laat klager weten klacht niet door te zetten omdat nieuwe medewerker is betrokken	17-07-2021				
55	Veilig Thuis	Klacht niet-ontvankelijk. Klager is professional. VT verzocht om zaak met urgentie op te pakken.	15-07-2021				
56	De Rading	Verzocht om nadere onderbouwing klachten. Geen reactie	23-07-2021				
57	Veilig Thuis	Niet-ontvankelijk. Melder kan geen klager zijn o.g.v. WMO. Wel geadviseerd klachtgesprek aan te vragen.	03-08-2021				Klacht ging over niet verstrekken rapportage aan familielid/melder. Handelingsprotocol VT is onduidelijk hierover.
58	Veilig Thuis	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde en geadviseerd naar AKJ te gaan.	05-08-2021				
59	Veilig Thuis	Hoorzitting 18-10-2021	05-08-2021	16-08-2021	10-11-2021	14-12-2021	
60	SAVE	Klager uitleg gegeven over procedure, klachtgesprek en AKJ. Geen reactie	03-08-2021				
61	SAVE Utrecht West	Hoorzitting 29-10-2021	03-08-2021 23-08-2021	07-09-2021	17-12-2021		
62	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. In tweede instantie geen reactie	09-08-2021				
63	SAVE Nieuwegein	Hoorzitting 01-11-2021	20-08-2021	23-08-2021	13-12-2021	08-02-2022	

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
64	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 22-10-2021	12-08-2021	17-08-2021	15-11-2021	14-12-2021	
65	Veilig Thuis	Klachtgesprek in gang gezet	19-08-2021				
66	SAVE	Uitleg werkwijze (aangegeven dat KJMN niet kan beslissen over andere gezinsvoogd) en gevraagd of klager klachtgesprek wil. Geen reactie	23-08-2021				
67	SAVE	Klager uitleg gegeven over procedure, klachtgesprek en AKJ. Geen reactie	27-08-2022				
68	Youké	Klachtgesprek in gang gezet.	21-09-2021				
69	Veilig Thuis	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	23-09-2021				
70	SAVE ZO-W	Klachtgesprek in gang gezet.	27-09-2021				
71	SAVE	Klachtgesprek in gang gezet. Gaat klager met AKJ regelen	09-10-2021				
72	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 17-12-2021	11-10-2021	24-11-2021	07-01-2022	28-01-2022	
73	SAVE	Geen klager. Persoon denkt dat zaak van KJMN die in publiciteit kwam, op hem/haar betrekking had en wil dossierinzage. Aangegeven dat zaak over ander persoon ging.	19-10-2021				
74	Veilig Thuis Flevol Gezinshuis	Klacht tegen twee instellingen die niet aangesloten zijn bij de KJMN. Niet-ontvankelijk.	19-10-2021				
75	SAVE	Klachten niet-ontvankelijk, al eerder behandeld.	05-10-2021				Deels niet-ontvankelijk verklaard omdat klager al voldoende kansen had gehad om zijn onvrede kenbaar te maken.
76	Veilig Thuis	Klachtgesprek in gang gezet en verwezen naar AKJ	23-10-2021				
77	SAVE Flevoland	Hoorzitting 03-12-2021	26-10-2021	29-10-2021	15-01-2022	25-01-2022	
78	SAVE Flevoland	Klachtgesprek in gang gezet	04-11-2021				
79	SAVE Flevoland	1 van de 3 klachten niet-ontvankelijk, omdat deze eerder behandeld is. Klager om nadere info over andere klachten verzocht en geïnformeerd over AKJ. Geen reactie	08-11-2021				
80	SAVE Flevoland	Hoorzitting 14-01-2022	10-11-2021	15-11-2021			Hoorzitting in 2022
81	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	25-11-2021				
82	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	29-11-2021				
83	SAVE	Klager verzocht om nadere info en gevraagd of deze klachtgesprek wilde. Geen reactie	03-12-2021				
84	SAVE West-ZO	Hoorzitting 04-02-2022	13-12-2021	13-12-2021			Hoorzitting in 2022
85	KoosUtrecht	Na uitleg procedure, in overleg met klager behandeling opgeschort tot klager opnieuw klacht indient.	20-12-2021				
86	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 11-02-2022	23-12-2021	03-01-2022			Hoorzitting in 2022
87	Youké	Klacht niet-ontvankelijk ogv art. 1.7 Klachtreglement. Klager is hulpverlener en geen cliënt.	28-12-2021				

## Binnengekomen in 2020, behandeld in 2021

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
45	Timon	Hoorzitting 11-01-2021	22-10-2020	03-11-2020	06-02-2021	02-03-2021	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	25-03-2021	
48	SAVE Lekstroom	Hoorzitting 15-01-2021	27-10-2020 10-11-2020	16-11-2020	10-02-2021	16-03-2021	Geplande zitting op 18 dec 2020 uitgesteld op verzoek klager.
55	Veilig Thuis	Hoorzitting 18-06-2021	01-12-2020	04-12-2020	16-07-2021	07-08-2021	Hoorzitting van 29 januari en 12 maart ivm Corona-maatregelen uitgesteld.
56	SAVE West-Zuidoost	Hoorzitting 04-06-2021	04-12-2020	09-12-2020	23-06-2021	05-07-2021	Hoorzitting van 29 januari en 12 maart ivm Corona-maatregelen uitgesteld.
57	SAVE Foodvalley	Hoorzitting 09-04-2021	08-12-2020	19-01-2021	30-06-2021	02-09-2021	Zeer groot aantal klachten en geen verweer door SAVE
63	Youké	Hoorzitting 18-06-2021	22-12-2020 11-01-2021 26-01-2021	02-02-2021	30-07-2021	23-09-2021	Zitting 26 maart later gepland en uitgesteld vanwege Corona-maatregelen.



## Colofon

Tekst:

Thomas Wormgoor, secretaris KJMN

Wynand Inkelaar, secretaris KJMN

Floor Toot, secretaris KJMN

Omslag + Layout:

Buro BlauwBrug Amsterdam

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

Postbus 415

1200 AK Hilversum

Tel: 06 1547 4487

Website: [www.klachtencommissiejeugdnn.nl](http://www.klachtencommissiejeugdnn.nl)

Maart 2022

# Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

