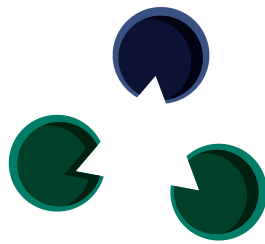


Klachtencommissie Jeugd
Midden-Nederland

Jaarverslag 2022



Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

JAARVERSLAG 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pag. 2
I. Klachtbehandeling in 2022	Pag. 4
I.1 Inleiding	pag. 4
I.2 Klachten in 2022	pag. 4
I.3 Bevindingen klachtencommissie 2022	pag. 7
I.4 Berichten van het secretariaat	pag. 11
Bijlagen.....	Pag. 12
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie	pag. 12
Bijlage 2 Overzicht binnengekomen klachten 2022	pag. 13

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland over het jaar 2022.

In 2022 zijn er weer meer klachten ingediend dan in alle (17) voorgaande jaren dat de klachtencommissie functioneert. Dat komt ongetwijfeld doordat er meer instellingen zijn aangesloten, maar dat kan niet de hele toename verklaren.

Om verschillende redenen lijkt de drempel om klachten kenbaar te maken steeds lager te worden. Zo is het makkelijker geworden om een klacht in te dienen door de digitalisering van het proces. Een andere oorzaak lijkt een toegenomen kritische houding ten opzichte van overheden en instanties, die in de hele maatschappij is waar te nemen. Dit vraagt soms veel extra inspanning van instellingen en hun personeel. Laten we daarbij echter niet uit het oog verliezen dat klagen niet alleen een 'goed' recht is, maar ook een belangrijk onderdeel vormt van de kwaliteitscirkel in de lerende organisatie.

In de klachtencommissie heeft een kleine wisseling van de wacht plaatsgevonden. In 2022 is een nieuwe secretaris gestart, is een nieuwe voorzitter benoemd en een extra lid met zicht op het cliëntenperspectief. Een lid dat namens een zorgaanbieder zitting had is vervangen door twee nieuwe leden. Daarmee zijn alle geledingen binnen de commissie weer behoorlijk op sterkte. In totaal betreft het 18 personen. Ook het afgelopen jaar heeft veel van het secretariaat, de voorzitters en de commissieleden gevraagd. Namens de aangesloten instellingen spreek ik hiervoor mijn waardering uit.

Halverwege het verslagjaar is Feniks ontwikkelingsbegeleiding toegetreden tot de klachtencommissie. Stichting De Thuisbasis heeft deelname aan de klachtencommissie eind 2022 beëindigd.

De instellingen heten Feniks welkom als deelnemer aan de klachtencommissie.

Utrecht, maart 2023

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
- De Jonge Ontdekker
- Feniks ontwikkelingsbegeleiding

I. Klachtbehandeling in 2022

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.

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 verweerdere. Deze Appendix wordt alleen verspreid onder de aangesloten instellingen.

I.2 Klachten in 2022, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2022 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 104 klachten binnengekomen. In bijlage 2 wordt de afhandeling van deze 104 klachten weergegeven. Het secretariaat is daarnaast verschillende keren telefonisch benaderd door 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.

Tabel 1.2.1 Algemene informatie klachten

Totaal aantal Klachten 2022	104 (Samen Veilig 76; Lokalis 1; Youké 5; De Rading 2, Timon 8, CJG Veenendaal 3, Spoor030 1, De Thuisbasis 2, De Opbouw 1, onbekend 7).
Aantal hoorzittingen Verweerder Samen Veilig Overige instellingen NB: Bij één zitting waren twee verweerders betrokken	21 16 (11 SAVE, 5 VT) 6 (Timon, De Thuisbasis, De Rading en Youké 1, CJG Veenendaal 2)
Professionele klachtondersteuning	15 (12 AKJ, 3 advocaat/jurist)

Tabel 1.2.2 Klachten niet behandeld in hoorzitting (details, zie bijlage 2)

Alsnog klachtgesprek met leidinggevende	16 klachten
Gewezen op mogelijkheid gesprek en/of verzocht om meer info en/of onderbouwing	37 klachten
De klacht niet ontvankelijk	7 klachten
Diverse andere redenen	21 klachten

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		
2022	21	16	6	74	3,5
2021	29	23	6	126	4,3
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

Tabel 1.2.4 De hoorzittingen: Verhouding gegrond/ongegrond

Jaar	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Klachten totaal	Procent gegrond	Procent ongegrond	Procent deels gegrond
2022	37	29	7	74*	50%	39%	9%
2021	42	70	14	126	33%	56%	11%
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%

* Door wijziging van het klachtreglement in 2021 is het mogelijk geworden over een klacht geen uitspraak te doen. Hiervan is in 2022 één keer gebruik gemaakt. Er is geen extra kolom toegevoegd in deze tabel.

Tabel 1.2.5 Aantal ingediende klachten

Jaar	Ingediende klachten	Waarvan behandeld in een zitting	Percentage door de KJMN in zitting behandelde klachten
2022	104	23	22%
2021	87	25	29%
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

Gemiddeld aantal weken tussen:

Jaar	Ontvangst en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie
2022	18,75	13,75	5,2	5,5
2021	20	18	5	4,2
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

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 2022 de gemiddelde periode tussen de ontvankelijkheid van de klacht en de uitspraak op 13,75 weken komt.

Verzenden van een 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 Klachtenregeling 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 ontvankelijkheid 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. Dit jaar bedroeg de reactietermijn gemiddeld 5,5 weken.

I.3 Bevindingen klachtencommissie 2022

Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal klachten heeft in 2022 de recordhoogte van 104 bereikt. 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. Ook het in de maatschappij afgenomen vertrouwen in overheden en instanties kan een rol spelen. Tenslotte is wellicht ook relevant dat de KJMN in het verslagjaar 15 deelnemende instellingen telde; eveneens een recordaantal.
- Enige relativering is hier op zijn plaats: sinds begin 2022 worden veel van de vragen van klagers die per telefoon bij het secretariaat binnenkomen ook opgenomen in de administratie, waar eerder een schatting werd gemaakt (meestal 10-15 telefoontjes op jaarbasis).
- Het aantal klachten dat behandeld is in een hoorzitting is lager dan voorgaande jaren. Van de 104 klachten die in 2022 zijn ingediend hebben er 23 geleid tot een hoorzitting. Dat is 22%, het laagste percentage ooit. Vanaf de start van de klachtencommissie is er sprake van een dalende trend. Gemiddeld over de 16 jaren voor 2022 bedraagt het percentage 'klachten dat tot een hoorzitting leidt' 44%.
- In 2022 werden klagers tijdens 15 van de 21 hoorzittingen bijgestaan door een klachtondersteuner of vertrouwenspersoon, anders dan een naaste (12 keer AKJ, 3 keer een advocaat of jurist).
- Ondanks obstakels (een klager die zelden in Nederland is, zittingen die - soms meerdere keren - uitgesteld moesten worden) zijn de termijnen die gelden voor het afhandelen van klachten gehaald door de klachtencommissie, zij het dat regelmatig een beroep moest worden gedaan op de mogelijkheid de termijn met max 4 weken te verlengen.

Aard van gegrond verklaarde klachten

De (geheel of gedeeltelijk) gegrond verklaarde klachten zijn in drie categorieën onder te verdelen: klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen, klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn en klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc.

Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen

- Door onduidelijk en verwarrend te communiceren is een afspraak, die voor klager erg belangrijk was, niet doorgegaan en vervolgens is klager hiervoor ten onrechte verantwoordelijk gehouden.
- De instelling heeft geen gevolg gegeven aan de afspraak om met klager nieuwe afspraken te maken over communicatie.
- De instelling benadert de voorgelegde klachten uitsluitend vanuit de eigen intenties en heeft noch in het verweerschrift noch ter zitting aandacht voor de zorgen en de beleving van klagers.
- De instelling had meer moeite moeten (en kunnen) doen om klager, die in het

buitenland woont, te bereiken.

- Ondanks lange voorgeschiedenis was met klagers nooit gesproken over mogelijkheid van (spoed)UHP.
- De instelling heeft te weinig gecommuniceerd met klagers.
- Klager vindt geen gehoor bij de instelling. Zo blijft men rapporteren dat klager gewelddadig en agressief is terwijl zelfs de ex-partner van klager dit ontkent en er geen ander bewijs wordt geleverd.
- De instelling is onzorgvuldig geweest jegens klager door aannames over hem niet te onderzoeken en zijn kant van het verhaal niet terug te laten komen in rapportages.
- De instelling heeft te weinig ingezet op samenwerking met klagers.
- De instelling heeft ouders niet betrokken bij het plaatsingsbesluit betreffende hun zoon omdat men aannam dat zij hier toch niet achter zouden staan.

Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn

- De instelling heeft een klager overvallen met een wijziging van beleid met betrekking tot omgang met de andere ouder. Onderbouwing van de wijziging was niet gestoeld op inhoud. Klachtencommissie constateert gebrek aan maatwerk.
- De consequenties van plaatsing bij klager (toepassing woonplaatsbeginsel) worden ten onrechte tot zijn verantwoordelijkheid gerekend en niet tot die van de plaatsende instelling.
- De instelling heeft een verzoekschrift tot wijziging van de omgang ingediend zonder de betreffende ouder hierover te informeren.
- De instelling was onzorgvuldig door zich onvoldoende in te spannen om de vertrouwde opvoedsituatie van de kinderen te herstellen. Deze was gewijzigd doordat klager bij scheiding geen tegeneis had gesteld, niet op grond van enige inhoudelijke overweging.
- De instelling neemt bij de beoordeling van een criterium voor thuisplaatsing een juridisch onhoudbaar standpunt in.
- De instelling heeft zich onvoldoende onpartijdig opgesteld, in elk geval op papier.
- De instelling breekt hulp aan ouders om personele redenen af. In de maanden die volgen ontvangt klager geen verslag, bericht of uitleg van de overwegingen om, bij de verwijzing naar een andere zorgaanbieder, het doel van de hulp te wijzigen.
- De instelling concludeert dat er geen ruimte meer is voor ouderschapsbemiddeling, omdat alles al is geprobeerd, zonder te (kunnen) onderbouwen welke trajecten al zijn misgelopen en gaat niet in op vragen van klager hierover.
- De pleegzorgvoorziening heeft het beleid ten opzichte van pleegouders drastisch veranderd zonder hierover uitleg te geven. De stukken geven evenmin uitsluitel en bovendien zijn feiten en aannames niet van elkaar te onderscheiden in de stukken.
- De instelling heeft de opdracht in het overdrachtsdocument van Veilig Thuis opgevat als een (betekenisloze) standaardzin zonder hierover helderheid te geven aan klager.
- Tegen het advies van uitvoerenden in is door directie besloten – om financiële redenen – een deel van het systeem niet te betrekken bij onderzoek.
- De instelling bleef een brief opvoeren in rapportages en communicatie met derden, waarvan het bestaan werd betwijfeld. De originele brief was niet in dossier aanwezig.
- Na een pleegzorgplaatsing in een acute situatie heeft de instelling pas twee jaar later gezorgd dat het kind over eigen spullen uit het ouderlijk huis kon beschikken.

- De instelling had in de communicatie met klager rekening moeten houden met de communicatieproblemen die klager kenmerken.
- De instelling heeft te snel besloten om de plaatsing bij pleegouders af te breken.
- Het besluit om niet langer gebruik te maken van klagers als pleegouders werd onderbouwd met argumenten die niet eerder waren gecommuniceerd met klagers.
- De instelling heeft nagelaten bij klager te informeren of de inzet van de instelling waarvan zijn ex-partner hulp ontving voor hem helpend zou kunnen zijn in het oplossen van omgangsprikelen.

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

- De instelling is onzorgvuldig omgegaan met het geheime adres van klager.
- De instelling zegt slechts een monitorende rol te hebben, maar houdt zich hier in de praktijk niet aan. Dit leidt tot verwarring.
- Ten onrechte is informatie met de ex-partner van klager gedeeld.
- De instelling liet na een eindverslag te schrijven over de hulp aan ouders, terwijl zij, om personele redenen, ouders voor vervolghulp moesten doorverwijzen naar een andere instelling.
- De instelling had in dit specifieke geval het verslag, ook inhoudelijk, moeten aanpassen.
- Plan van Aanpak na start OTS te laat.
- De instelling heeft geen verslag gemaakt van het klachtgesprek.
- Verandering van school had vooraf met gezaghebbende ouder besproken moeten worden.
- De instelling heeft pleegouders niet op de hoogte gebracht van een zitting in hoger beroep bij het Hof, terwijl dat wel de regel was, en heeft een aan pleegouders gericht verweerschrift niet doorgestuurd.
- Door onduidelijk te communiceren over (de fasen van) het aanbod heeft de instelling pleegouders op het verkeerde been gezet.
- De instelling heeft klager onvoldoende voorbereid op de jeugdbeschermingstafel.

Profiel van klagers betrokken bij de hoorzittingen

Klager(s) is/zijn:

Ouders	3
Vader	7
Moeder	7
Volwassen cliënt(en)	1
Pleegouder	3

In 18 van de 21 zittingen waren de (biologische) ouders van de betrokken kinderen gescheiden. In 1 hoorzitting was alleen een volwassen cliënt betrokken. Dit was een zitting waar Veilig Thuis bij betrokken was in het kader van huiselijk geweld.

Opmerkelijke zaken in 2022

De tabellen 1.2.4, 1.2.5. en 1.2.6. tonen vergelijkingen met voorgaande jaren. Samengevat kan gesteld worden dat er steeds meer klachten komen, dat er steeds minder klachten leiden tot een hoorzitting, dat het percentage gegrond verklaarde klachten sterk fluctueert maar in 2022 hoog was (50%) terwijl het aantal klachten per hoorzitting laag lag. Opmerkelijk was ook de relatief lange tijd tussen ontvangst van een klacht en ontvankelijkheid in 2022.

Deze factoren kunnen met elkaar in verband staan. De trend is dat er meer klachten binnenkomen die niet behandeld kunnen worden zonder nadere verduidelijking en onderbouwing. Het secretariaat laat klagers in dat geval weten wat er verwacht wordt en wijst er regelmatig op dat voor ondersteuning bij het AKJ aangeklopt kan worden. De aangevulde klacht komt dan na enige tijd terug. Soms acht het secretariaat of de voorzitter die de ontvankelijkheid vaststelt de informatie nog steeds onvoldoende en gaat er weer een verzoek tot aanvulling uit. Niet altijd nemen klagers de moeite om hun klacht daadwerkelijk aan te vullen of hier hulp bij te vragen. Dit proces kan zowel de tijd tussen ontvangst en ontvankelijkheid verklaren als het lagere percentage hoorzittingen en het hogere percentage gegrond verklaarde klachten, alhoewel dit laatste percentage zo sterk fluctueert over de jaren dat eigenlijk geen trend te zien is.

Inhoudelijk is het wat lastiger jaren met elkaar te vergelijken. Kijkend naar de hoorzittingen was er in 90% van de zaken sprake van gescheiden ouders, maar dit is geen nieuw gegeven. Klagers waren in dat geval meestal de ouders waar de kinderen niet woonden en waar problemen waren met betrekking tot omgang. Minder vaak betrof het ouders waar de kinderen wel woonden. Ook in dat geval was veelal sprake van conflicten betreffende de omgang. Dat veel van de gegrond verklaarde klachten te maken hadden met communicatie is ook geen nieuw feit. Wellicht is opvallend te noemen dat een aanzienlijk deel van de gegronde klachten betrekking had op de inhoud van de zorg.

Ook in dit verslagjaar hebben de instellingen de uitspraken van de klachtencommissie over gegrondheid meestal overgenomen. Daarbij werd vaak gemeld welke maatregelen op instellingsniveau er waren (voor)genomen en ook werd vaak blijk gegeven van begrip voor de klager. Soms werd expliciet excuus aangeboden. Een enkele keer maakte de instelling duidelijk het niet in alle opzichten met de visie van de commissie eens te zijn. Eén uitspraak bracht de betrokken bestuurder ertoe de commissie deelgenoot te maken van het hele hulpverleningsproces. Met deze bestuurder is gesproken over de aard van het klachtrecht in de jeugdzorg en de inherente beperkingen daarvan, die de commissie voor zover mogelijk in de uitspraak verdisconteert. In 2022 is er één keer sprake geweest van gescheiden horen op voorstel van de commissie. Het doel van de zitting was in de eerste plaats de feiten, klachten en standpunten te verduidelijken. De commissie heeft geen uitspraak gedaan over de gegrondheid van de klachten, wel bevindingen gerapporteerd. De bestuurder heeft de uitspraak in reactie opgevat als verslag en niet als uitspraak in de zin van het klachtrecht.

Er is in 2022 één klacht ingediend door een minderjarige klager. Deze is behandeld in een hoorzitting in 2023.

In 2022 zijn er 20 klachten binnengekomen tegen Veilig Thuis. In 2021 waren dit er 19. Het jaarverslag over 2021 vroeg aandacht voor klachten waarbij slechts volwassenen

waren betrokken als nieuwe groep klagers met betrekking tot Veilig Thuis en constateerde dat de informatieverstrekking door Veilig Thuis nog niet helemaal op de taken ten aanzien van huiselijk geweld toegesneden leek te zijn. Dit signaal hoeft in dit jaarverslag niet te worden herhaald wat betreft cliënten die met Veilig Thuis te maken hebben wegens (een vermoeden van) huiselijk geweld.

Voor het eerst is in 2022 een beroep gedaan op art 6.2. van het klachtreglement dat als volgt luidt: De commissie spreekt ten aanzien van elke afzonderlijke klacht die ontvankelijk is

bevonden uit of deze gegrond is, ongegrond is, deels gegrond is of dat de commissie zich onthoudt van een oordeel ten aanzien van de klacht. Dit artikel was aangepast met het opnemen van de mogelijkheid dat de commissie zich van een oordeel onthoudt. Deze aanpassing is gedaan na een kritische uitspraak van de Nationale ombudsman naar aanleiding van een uitspraak van de commissie. De commissie zag af van een oordeel over een klacht die zowel door klager als verweerder onvoldoende was onderbouwd waardoor de feiten niet konden worden vastgesteld.

I.4 Berichten van het secretariaat

- Bijeenkomst voltallige commissie: Deze bespreking, waar onder meer het jaarverslag 2021 is besproken, heeft op 9 maart 2022 plaatsgevonden in Utrecht.
- Jaarlijks overleg instellingen: Het jaarlijkse overleg ter bespreking van onder andere het jaarverslag 2021 met de voorzitters van de KJMN en de bestuurders van de aangesloten instellingen heeft in 2022 op 8 april digitaal plaatsgevonden.
- Op 21 september 2022 heeft het secretariaat een inventarisatie 'vindbaarheid van de KJMN' uitgevoerd door de websites van de aangesloten instellingen te onderzoeken. Krijnie Schotel, heeft hier vervolgens aandacht voor gevraagd bij de diverse instellingen. De samenvatting van de bevindingen luidt als volgt:
 - 4 van de 15 websites bevatten geen verwijzing naar de KJMN
 - 10 van de 15 websites bevatten geen link naar de website van de KJMN
 - 5 van de 15 websites geven het oude (Amsterdamse) postbusadres en telefoonnummer van de KJMN
 - Soms is informatie over klagen heel lastig te vinden.
 - Soms wordt niet gewezen op de mogelijkheid van rechtstreekse toegang tot KJMN en lijkt contact met leidinggevende of management voorafgaand verplicht.

Bijlage 1 Samenstelling van de klachtencommissie gedurende de verslagperiode

Voorzitters

Mr. L.J.P. Duijs
Mr. J. van Ulden – Tjerkstra
Mr. H. van Lokven – van der Meer
Mr. S. van Breugel

Leden op voordracht van een cliëntenraad

P. Kempe
R. Hortensius
A.A. Jansen – van der Wal
J. de Laaf (vanaf 4 april 2022)

Leden, voorgedragen door de aangesloten instellingen

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 (tot 1 april 2022)
Timon	Drs. M Gerrits
Leger des Heils	Drs. Y.I. 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).
Lokalis	Z. van Breukelen
Koos Utrecht	M. Hofhuis (vanaf 1 april 2022)
Koos Utrecht	J. de Graaf (vanaf 1 april 2022)

Secretariaat

Mr. drs. Th. W. Wormgoor, secretaris
Mr. W. W. Inkelaar, secretaris
Mr. F. Toot, secretaris (vanaf 1 januari 2022 achterwacht)

Adres (met ingang van 1 januari 2022)

Postbus 415
1200 AK Hilversum
Tel: 0615474487

Website

www.klachtencommissiejeugdmm.nl

Bijlage 2 Overzicht binnengekomen klachten in 2022

Zaaknr	Instelling, regio	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Bijzonderheden
1	CJG Veenendaal	Klagers geadviseerd rechtstreeks naar instelling te gaan. Verzoek toch Klachtbehandeling teruggetrokken door klagers.	08-01-2022				
2	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	10-01-2022				
3	SAVE	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en 3 keer gevraagd klachten aan te vullen. Gewezen op AKJ. Geen vervolg.	21-01-2022				
4	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	21-01-2022				
5	Veilig Thuis	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	02-02-2022				
6	SAVE	Hoorzitting 30 mei 2022	07-02-2022	25-04-2022	08-07-2022	12-08-2022	
7	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	09-02-2022				
8	SAVE	Hoorzitting 3 juni 2022	07-02-2022	14-02-2022	11-07-2022	04-09-2022	
9	Veilig Thuis	In brief gewezen op klachtgesprek. Klachtgesprek is gepland. Geen vervolg	14-02-2022				
10	SAVE	Brief gestuurd 21-02-2022; Niet ontvankelijk want zelfde klacht is eerder behandeld.	17-02-2022				
11	SAVE	Hoorzitting 22-04-2022	18-02-2022	28-02-2022	10-06-2022	10-08-2022	1 x uitgesteld
12	Timon	In brief gewezen op klachtgesprek. Klachtgesprek is gepland. Geen vervolg; soortgelijke klachten zijn eerder behandeld door KJMN	24-02-2022				
13	SAVE	Hoorzitting 4 april 2022	23-02-2022	03-03-2022	09-05-2022	01-06-2022	
14	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	01-03-2022				
15	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern. Vervolgens SAVE verzocht klachtgesprek te organiseren. Geen vervolg KJMN	01-03-2022				
16	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	03-03-2022				
17	SAVE	Hoorzitting 30 september 2022	04-03-2022	18-07-2022	03-11-2022	01-12-2022	2 x uitgesteld
18	De Opbouw	Via Kinderombudsman binnengekomen. Verzoek tot nieuwe behandeling eerder behandelde/ingediende klachten. Correspondentie loopt door in 2023	07-03-2022				
19	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern. Vervolgens SAVE verzocht klachtgesprek te organiseren. Dit is gebeurd. Geen vervolg KJMN	09-03-2022				
20	Lokalis	Brief gestuurd; klachten zijn te onsamenvattend. Klager heeft zelfde klachten aan meerdere instanties gestuurd. Geen vervolg vanuit KJMN	15-03-2022				
21	SAVE	Klager wenst geen gesprek. Verzoek gestuurd klachten te verhelderen. Geen reactie op gekregen. Geen vervolg.	15-03-2022				
22	CJG V'daal	Hoorzitting 10 juni 2022	18-03-2022	28-03-2022	24-07-2022	16-09-2022	1 x uitgesteld
23		Geen nieuwe klager. Door misverstand geregistreerd als zodanig					
24	CJG V'daal	Hoorzitting 20 mei 2022	21-03-2022	28-03-2022	18-06-2022	09-08-2022	
25	Veilig Thuis	Hoorzitting 27 mei 2022	25-03-2022	28-03-2022	24-06-2022	19-07-2022	

26	SAVE	Verzoeken gestuurd klachten te verhelderen. Geen reactie op gekregen. Geen vervolg.	29-03-2022					
27	Veilig Thuis	In brief gewezen op klachtgesprek intern. Vervolgens VT verzocht klachtgesprek te organiseren. Dit is gebeurd. Geen vervolg KJMN	29-03-2022					
28	Onbekend	Telefonisch contact: verwezen naar AKJ. Geen vervolg KJMN	29-03-2022					
29	Veilig Thuis / De Thuisbasis	Hoorzitting 19 september 2022	06-04-2022		14-10-2022	31-10-2022 TB 08-11-2022 VT		Klager weinig in NL
30	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern. Vervolgens SAVE verzocht klachtgesprek te organiseren. Geen vervolg KJMN	07-04-2022					
31	Veilig Thuis	In brief gewezen op klachtgesprek. VT verzocht dit te organiseren. Is gebeurd. Klager neemt contact AKJ. Geen vervolg tot nu toe.	08-04-2022					
32	Timon	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Geen vervolg	09-04-2022					
33	SAVE	Klager geeft desgevraagd aan gesprek te hebben gehad. Contact AKJ geadviseerd. Geen vervolg.	12-04-2022					
34	Veilig Thuis	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Ook aangegeven klachten te verhelderen. Geen vervolg KJMN	19-04-2022					
35	Veilig Thuis	Niet ontvankelijk; gelijke klachten zijn bij (diverse) eerdere gelegenheden behandeld door KJMN	22-04-2022					
36	Veilig Thuis	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	23-04-2022					
37	Youké	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Geen vervolg	24-04-2022					
38	Timon	Hoorzitting 17 juni 2022	09-05-2022	10-05-2022	11-08-2022	06-10-2022		
39	Youké	Zittingen gescheiden horen 10 oktober 2022	11-05-2022	19-09-2022	15-11-2022	12-01-2022		
40	Veilig Thuis	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Geen vervolg	22-05-2022					
41	De Rading	Na enige contacten klachten nog onvoldoende duidelijk. Geen vervolg	24-05-2022					
42	SAVE	Hoorzitting 22 juni 2022	24-05-2022	31-05-2022	16-08-2022	05-09-2022		
43	Youké	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Geen vervolg	01-06-2022					
44	Youké	Klacht betreft vormgeving website Youké. Klager geadviseerd brief naar directie te sturen.	11-06-2022					
45		Geen nieuwe klager. Door misverstand geregistreerd als zodanig						
46	Veilig Thuis	Hoorzitting 3 oktober 2022	14-06-2022	14-06-2022	06-12-2022	11-01-2022		5 x uitgesteld
47	SAVE	Niet ontvankelijk; gelijke klachten zijn bij (diverse) eerdere gelegenheden behandeld door KJMN	01-06-2022					
48	SAVE	Telefonisch binnengekomen. Procedure uitgelegd. Geen vervolg KJMN.	17-06-2022					
49	Onbekend	Telefonisch binnengekomen. Gewezen op website. Geen vervolg KJMN.	10-06-2022					
50	SAVE	Hoorzitting 12 september 2022	20-06-2022	04-07-2022	10-10-2022	09-11-2022		2 x uitgesteld
51	SAVE	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Geen vervolg	01-07-2022					
52	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	06-07-2022					
53	SAVE	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten	06-07-2022					

		aan te vullen. Geen vervolg					
54	SAVE	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern. Klager wil geen gesprek en zoekt contact AKJ. Geen vervolg KJMN	09-07-2022				
55	SAVE	Hoorzitting 3 oktober 2022	15-07-2022	18-07-2022	02-11-2022	06-12-2022	
56	SAVE	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Geen vervolg	19-07-2022				
57	SAVE	Hoorzitting volgt in 2023; klacht op 9 januari 2023 ingediend door klager in de zin van reglement. Hoorzitting in 2023	21-07-2022	09-01-2023			
58	Veilig Thuis	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg	02-08-2022				
59	Youké	In brief gewezen op mogelijkheid klachtgesprek. Klager laat weten zelf een gesprek aan te zullen vragen. Geen vervolg KJMN.	03-08-2022				
60	Veilig Thuis	In brief gewezen op mogelijkheid klachtgesprek. Klager laat weten zelf een gesprek aan te zullen vragen. Geen vervolg KJMN.	04-08-2022				
61	Veilig Thuis	In brief gevraagd naar eventueel klachtgesprek intern en gevraagd om reactie. Klachten onvoldoende concreet. Geen vervolg	10-08-2022				
62	De Rading	Zitting 10 oktober 2022	16-08-2022	26-08-2022	25-11-2022	22-12-2022	2 x uitgesteld
63	Onbekend	Telefonische reactie op voicemail; klacht was inmiddels opgelost	22-08-2022				
64	Veilig Thuis	Onvolledige klacht. Contact met advocaat opgenomen. Die zal klachtbrief sturen. Geen vervolg.	23-08-2022				
65	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg.	23-08-2022				
66	SAVE	Klager heeft ook klacht lopen bij SKJ. KJMN vraagt klachtgesprek aan en stuurt stukken naar regiomanager (in overleg)	25-08-2022				
67	SAVE	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten aan te vullen. Geen vervolg	28-08-2022				
68	SAVE	Niet ontvankelijk; gelijke klachten zijn bij (diverse) eerdere gelegenheden behandeld door KJMN	31-08-2022				
69	Veilig Thuis	Telefonisch. Klager in contact gebracht met VT. Klacht is opgelost.	07-09-2022				
70	Veilig Thuis	Hoorzitting 4 november 2022	05-07-2022	12-09-2022	07-12-2022		
71	SAVE	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten aan te vullen. Doorgestuurd naar regiomanager ivm klachtgesprek	06-09-2022				
72	Onbekend	Telefonisch contact. Klager neemt contact met AKJ.	07-09-2022				
73	SAVE	Brief met informatie gestuurd na telefonisch contact. Geen vervolg.	06-09-2022				
74	SAVE	Niet ontvankelijk; gelijke klachten zijn bij (diverse) eerdere gelegenheden behandeld door KJMN	15-09-2022				
75	SAVE Timon	In brief gevraagd klachten te onderbouwen. Geen vervolg.	15-09-2022				
76	Timon	Contact gezocht met Timon. Gaat klager uitnodigen voor gesprek. Geen vervolg.	22-09-2022				
77	Veilig Thuis	Telefonisch contact. Procedure uitgelegd. Komt terug bij 86	06-10-2022				
78	SAVE	Telefonisch contact. Procedure uitgelegd. Geen vervolg	29-09-2022				
79	SAVE	Regiomanager verzocht klachtgesprek te organiseren. Is gebeurd. Klager kondigt aan alsnog klacht in te dienen. Loopt door in 2023	19-10-2022				
80	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg.	21-10-2022				

81	SAVE	Klager heeft eerder hoorzitting gehad. Nu nieuwe klacht aangekondigd. Nog geen vervolg in 2022.	26-10-2022				
82	SAVE	In brief gewezen op klachtgesprek intern. Klager wenst gesprek. Klachtgesprek bij regiomanager aangevraagd door secretariaat.	26-10-2022				
83	SAVE	Hoorzitting 9 december 2022	28-10-2022	31-10-2022	23-12-2022	11-01-2023	
84	SAVE	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg in 2022.	07-11-2022				
85	Timon	Telefonisch contact. Procedure besproken, gewezen op AKJ. Geen vervolg.	14-11-2022				
86	Veilig Thuis	Klager niet ontvankelijk KJMN (geen klager volgens reglement). Wel klachtgesprek gevraagd bij VT vanwege inhoud klachten.	13-11-2022				
87	Spoor 030	Hoorzitting gepland 17 februari 2023	16-11-2022	20-12-2022			
88	Timon	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg.	15-11-2022				
89	De Thuisbasis	Klager niet ontvankelijk; instelling valt in 2023 niet meer onder KJMN	31-10-2022				
90	SAVE	Op verzoek klager klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg.	21-11-2022				
91	SAVE	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten eventueel aan te vullen. Geen vervolg in 2022.	22-11-2022				
92	SAVE	Klager wenst klacht aan te vullen. Gewezen op AKJ. Geen vervolg in 2022	30-10-2022				
93	SAVE	Telefonisch procedure doorgenomen. Geen vervolg in 2022	11-11-2022				
94	Timon	Klacht onvoldoende helder en onvoldoende onderbouwing. Info over mogelijk klachtgesprek gegeven. Geen vervolg in 2022	23-11-2022				
95	SAVE	Hoorzitting 16 januari 2023	29-11-2022	06-12-2022	23-01-2023		
96	SAVE	Klager moet klachten beter onderbouwen. Geen vervolg in 2022	30-11-2022				
97	Onbekend	Secretariaat heeft meermaals gebeld, maar klager is niet bereikbaar gebleken in 2022.	07-12-2022				
98	SAVE	Telefonisch contact. Procedure uitgelegd. Klager gaat klachtformulier invullen. Geen vervolg in 2022.	08-12-2022				
99	SAVE	Hoorzitting staat gepland voor 27 januari 2023	09-12-2022	12-12-2022			
100	SAVE	Klager gevraagd klacht te verhelderen en te onderbouwen. Gewezen op AKJ. Geen vervolg in 2022.	13-12-2022				
101	SAVE	Hoorzitting staat gepland voor 24 februari 2023.	16-12-2022	19-12-2022	24-02-2023		
102	Onbekend	In brieven gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten Te verhelderen. Gewezen op AKJ. Geen vervolg in 2022.	16-12-2022				
103	Onbekend	Telefonisch informatie verstrekt.	21-12-2022				
104	Veilig Thuis	In brief gewezen op klachtgesprek intern en gevraagd klachten Te verhelderen. Gewezen op AKJ. Geen vervolg.	21-12-2022				
105	SAVE	Mail van eerdere klager aan meerdere geadresseerden. Niet specifiek aan KJMN. Geen gevolg aan gegeven.	29-12-2022				
106	SAVE	Jongere in instelling die niet onder KJMN valt. Gewezen op AKJ.	30-12-2022				



Colofon

Tekst:

Thomas Wormgoor, secretaris KJMN
Wynand Inkelaar, secretaris KJMN

Omslag:

Buro BlauwBrug Amsterdam

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

Postbus 415

1200 AK Hilversum

Tel: 06 1547 4487

Website: www.klachtencommissiejeugdnn.nl

Maart 2023

Klachtencommissie Jeugd
Midden-Nederland