

Tabel 1.2.5 Aantal ingediende klachtzaken

Jaar	Ingediende klachtzaken	Waarvan behandeld in een zitting	Percentage door de KJMN in zitting behandelde klachten
2023	137	21	15%
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
2023	15	12	3,5	3,2
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 in hoorzitting behandelde klachten in 2023

De termijn waarbinnen de commissie uitspraak moet doen begint te lopen op de ontvangstdatum van de klachtzaak. 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 2023 de gemiddelde periode tussen de ontvangst van de klachtzaak en de uitspraak 15 weken bedraagt en de termijn vanaf ontvankelijkheid van de klachtzaak tot uitspraak 12 weken. Hieronder, bij 'Bevindingen' wordt ingegaan op dit verschil van 3 weken.

Verzenden van een ontvangstbevestiging binnen 1 week na ontvangst (zoals art. 3.4 Klachtregeling KJMN voorschrijft) is niet in alle gevallen gebeurd; in veel gevallen zijn klagers in eerste instantie telefonisch benaderd, maar altijd binnen een week. Klagers die zich telefonisch melden krijgen altijd de voicemail en spreken meestal in. Zij worden binnen 24 uur teruggebeld. Alleen als zij in het weekend bellen duurt dit langer.

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 volledig naar de instellingen worden gezonden. Van overige klachten krijgt de directie van een instelling in principe (samengevat) kennis door middel van het jaarverslag en de appendix. Een enkele keer wordt, in overleg met de klager, een niet-ontvankelijke klacht wel gemeld aan de directie, bijvoorbeeld als deze van algemene aard was en bedoeld voor de directie of als de klager geen client was maar ketenpartner, bijvoorbeeld consultatiebureauarts of leerkracht.en

Art. 7 van het Klachtreglement 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 welke maatregelen er naar aanleiding van gegronde klachten 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 3,2 weken.

I.3 Bevindingen klachtencommissie 2023

Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal klachtzaken heeft in 2023 de recordhoogte van 137 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 klachten in te dienen lijkt kleiner te zijn geworden. In 2023 zijn 104 van de 137 klachten via de website binnen gekomen. Ook het in de maatschappij afgenomen vertrouwen in overheden en instanties kan een rol spelen.
- Het aantal hoorzittingen is daarentegen met 21 lager dan het gemiddelde aantal zittingen over de 18 jaar dat de klachtencommissie functioneert (24). Dit is slechts 15% van het totaal aan binnengekomen klachtzaken; het laagste percentage in 18 jaar. De verschillen tussen de jaren zijn op dit punt erg groot. In 2011 werd bijvoorbeeld 62% van de binnengekomen klachtzaken in een zitting behandeld. Gemiddelde werd, sinds 2006, over 42% van de klachtzaken een hoorzitting gehouden. De commissie meent dat dit lage percentage samenhangt met het grote aantal klachtzaken; de drempel is lager, maar daarmee worden klachtzaken ook vaker impulsief en nauwelijks onderbouwd gepresenteerd. Zoals te zien in tabel 1.2.2. heeft het secretariaat in 50 van de 137 gevallen klager gevraagd de klachtzaak te verhelderen, aan te vullen of van onderbouwing te voorzien of gewezen op de voordelen van een klachtgesprek als eerste stap om onvrede te uiten. Ook is daarbij vaak gewezen op mogelijke ondersteuning door Jeugdstem.
- Een positievere verklaring, die eveneens tot gevolg heeft dat het percentage hoorzittingen daalt, is dat wij zien dat klagers steeds vaker een klachtgesprek aangaan en dat instellingen er steeds beter in slagen klachtgesprekken snel aan te bieden en goed te beschrijven wat besproken en afgesproken wordt tijdens een gesprek. In 26 van de 137 klachten heeft het secretariaat, op verzoek van klager, een klachtgesprek bij de instelling aangevraagd.
- In de tweede kolom van tabel 1.2.6. wordt (sinds 2014) bijgehouden hoeveel tijd er verloopt tussen de ontvangst van de klacht en de ontvankelijkheidsverklaring. Het is goed om hier op te merken dat in dit geval het gemiddelde weinig informatief is. Bij nieuwe klachten gaat het secretariaat een aantal zaken na: Valt klager onder de definitie van klager die het reglement stelt, maakt klager duidelijk of er een klachtgesprek is gevoerd of overwogen, zijn de klachten duidelijk geformuleerd en zijn er bijlagen ter onderbouwing meegestuurd. Als alles duidelijk is wordt de ontvankelijkheid binnen enkele dagen vastgesteld door een voorzitter. Een langere periode tussen ontvangst en ontvankelijkheid kan betekenen dat klager, na contact met het secretariaat, eerst een intern klachtgesprek aangaat maar evengoed dat het secretariaat heeft verzocht de klachten te verhelderen of onderbouwende stukken te sturen. Niet zelden raadt het secretariaat de klager die aangeeft hier moeite mee te hebben aan hiervoor aan te kloppen bij Jeugdstem. Zodoende zit er soms geruime tijd tussen ontvangst en ontvankelijkheid. Hoewel deze kolom pas vanaf 2014 gevuld is, is een voorzichtige trend te zien dat deze periode oploopt.

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. Let wel: het betreft hier een sterk gecondenseerde weergave van het oordeel van de commissie, zonder nuancering en context!

- **Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen**

- Klager ontvangt ten onrechte een (standaard)brief waarin wordt gedreigd met maatregelen nadat klager had verzocht een gesprek op te mogen nemen.
- Het besluit van SAVE om niet langer uit te gaan van ouderverstoting is onvoldoende aan klager uitgelegd.
- Het besluit om niet over te gaan tot een neutrale plaatsing is onvoldoende met klager besproken.
- SAVE heeft zich herhaaldelijk niet aan reactietermijnen gehouden en ondanks toezeggingen geen terugkoppeling gegeven van belangrijke overleggen.
- Klager die vreest voor mishandeling door de vader tijdens omgang zag bij dochter rode plekken en afdrucken van nagels. Hoewel bekend was dat deze niet door de vader waren veroorzaakt is dit klager niet meegedeeld.
- Dat bij klager een persoonlijkheidsstoornis is vastgesteld had niet gerapporteerd mogen worden zonder daarbij de datum van de diagnose te vermelden.
- De Rading is onzorgvuldig omgegaan met pleegouders. Pleegouders zijn uitgeschreven op grond van signalen van een pleegkind dat niet meer bij hen woonde. Deze signalen zijn beperkt onderzocht en besproken. De bevindingen van de pleegouders en hun jarenlang positief functioneren als pleegouders zijn onvoldoende meegewogen.
- Ondanks toezegging daartoe heeft SAVE de melding die klager deed bij Veilig Thuis niet opgepakt.
- Klager is ten onrechte niet uitgenodigd voor een klachtgesprek.
- KOOS had klager in crisissituatie niet 2,5 uur in de wachtkamer mogen laten zitten zonder haar tussentijds te informeren over de werkzaamheden die achter de schermen plaatsvonden.
- SAVE heeft de naam van klager in diverse rapportages, en steeds weer anders, verhaspeld.
- Toen SAVE tot een andere handelswijze besloot dan toegezegd door een andere zorgaanbieder had men de redenen hiervoor moeten uitleggen aan klager.
- SAVE heeft de eigen klachtprocedure slecht uitgevoerd.
- SAVE heeft onvoldoende uitgelegd aan klager dat niet alle 'voorwaarden' en 'doelen' die worden geformuleerd afdwingbaar zijn. Dit betrof bijvoorbeeld de voorwaarde dat de ex-partner zich zou laten behandelen.

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

- Veilig Thuis had in crisissituatie zelf met de jongere waar de melding betrekking op had moeten spreken.
- SAVE had niet zelf de complexe omgang moeten begeleiden toen bleek dat er geen gespecialiseerde hulp beschikbaar was.
- Te lang is gewacht met het starten van contactherstel tussen klager en zoon.
- SAVE had filmfragment niet bij de rechtbank mogen inbrengen zonder gesprek met klager hierover. Ditzelfde geldt voor informatie die verkregen werd van school.
- SAVE had het doorbreken van de patstelling tussen ouders niet (uitsluitend) aan henzelf over moeten laten.
- SAVE kon niet uitleggen waarom besloten is om na het inzetten van Parallel Ouderschap alsnog in te zetten op bemiddeling en heeft hierover onvoldoende met klager gecommuniceerd.
- SAVE had meer rekening moeten houden met de gevolgen van PTSS bij klager.
- SAVE neemt in vrijwillig kader een kernbesluit om raadsonderzoek te verzoeken op eenzijdige gronden, zonder klager te informeren. Ook heeft men naderhand nagelaten klager het verzoek toe te sturen.
- Voor beide ouders is de risicotaxatie ingevuld, terwijl met klager (de vader) geen contact is geweest.
- KOOS had niet, zonder zelf het meisje te zien, mogen besluiten dat de verwijzing van de huisarts, dat zij door een psychiater gezien moest worden, in eerste instantie kon worden afgeschaald naar het buurtteam.
- De psychiater van KOOS was te weinig betrokken en te weinig zichtbaar/aanspreekbaar voor klager, zeker nadat de medicatie wegens bijwerkingen was gestaakt.
- SAVE heeft onjuiste informatie aan de Raad voor de Kinderbescherming verstrekt en voert een specifieke opdracht van de Raad betreffende de afsluiting van het contact met de zoon van klager niet uit.
- De medewerker SAVE heeft onbevoegd (en op grond van onvoldoende onderzoek en contact) de door de rechter opgelegde omgangsregeling gestopt.

- **Klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc.**
 - SAVE komt de toezegging om verhuiskosten te vergoeden niet na.
 - Klagers verzoek om dossierinzage is ten onrechte bestempeld als complex (waardoor SAVE een langere termijn had om aan de vraag te voldoen).
 - SAVE had sneller moeten acteren toen klager (meermaals) te kennen gaf geen ZIVVER-bericht te kunnen openen omdat daar nog een oud telefoonnummer aan gekoppeld was.
 - Een recht dat voogden toekomt is ten onrechte ook als recht voor gezinsvoogden opgevat.
 - Hoewel dit niet opzettelijk is gebeurd had medewerker belangrijke documenten niet mogen vernietigen.
 - SAVE had vast moeten leggen wanneer en hoe de melding die zij van Veilig Thuis ontvingen met de politie is besproken.
 - Door klager aangeleverde belangrijke documenten zijn niet in het dossier opgenomen.
 - Dossier is niet binnen de wettelijke termijn verstrekt.
 - SAVE had klager direct het hele dossier moeten doen toekomen.
 - Het ontbreekt SAVE aan beleid om te voorkomen dat er bij overdracht naar een opvolgende medewerker informatie verloren gaat. Dit risico doet zich met name voor als er geen contact mogelijk is tussen de vertrekkende en de nieuwe medewerker.
 - Doordat het dossier (3 maanden geleden) was afgesloten kon SAVE zich hier in verweer niet op beroepen; voor het heropenen zou de instemming van alle betrokkenen nodig zijn. (naderhand is de aanwezige manager hierop teruggekomen; deze privacyregel geldt niet als het gaat om verweer in een klachtzaak).
 - SAVE stelt jegens klager dat ook de medewerkers SAVE moeten instemmen met het opnemen van een gesprek. Dit is in strijd met de regeling zoals gepubliceerd op de eigen website.

Profiel van klagers betrokken bij de hoorzittingen

Klager(s) is/zijn:

Vader	6
Moeder	13
Minderjarige cliënt	1
Pleegouders	1

In 15 van de 21 zittingen waren de (biologische) ouders van de betrokken kinderen gescheiden. In drie gevallen was niet bekend of ouders gescheiden waren en in twee gevallen was dit niet van toepassing (minderjarige client resp. pleegouders).

Opmerkelijke zaken in 2023

Het aantal zaken waarin klager dan wel verweerder kritisch is gereageerd op uitspraken is in 2023 opmerkelijk te noemen. Een paar klagers hebben laten weten het niet (helemaal) eens te zijn met de uitspraak. Eén verweerder heeft om een gesprek met de commissie verzocht naar aanleiding van de uitspraak en in de reactie die verweerder binnen een maand na de uitspraak stuurt aan klager en commissie wordt vaker dan voorheen op onderdelen uit de uitspraak gewezen waar de verweerder zich niet in kan vinden. Omdat de KJMN een grote personele continuïteit kent binnen alle drie de geledingen én het secretariaat is niet waarschijnlijk dat deze ontwikkeling samenhangt met een andere wijze van beoordelen en/of vastleggen van de uitspraak. De commissie gaat niet in gesprek over haar uitspraken, maar staat wel open voor verbetering. In 2023 heeft de commissie dan ook besloten om zowel klagers als verweerders te vragen naar hun bevindingen in de vorm van tevredenheids-/gebruikersonderzoek. Hier wordt in 2024 een begin mee gemaakt.

De indruk bestaat bij de commissie dat voorgelegde zaken complexer worden én dat er vaker een inhoudelijk oordeel over de ontvangen hulp of zorg wordt gevraagd. Het overzicht van gegronde verklaarde klachten geeft hier enig zicht in. De commissie is bevoegd tot marginale toetsing van de inhoud van het werk van verweerders. Dit wordt uitgelegd als: het gaat er niet om vast te stellen dat iets beter of anders had gekund. Het gaat erom of de instelling c.q. de medewerker zich heeft gedragen zoals van een hulpverlener c.q. instelling verwacht mag worden gezien wet- en regelgeving en relevante protocollen.

Bepalen waar de grens ligt tussen marginale toetsing en onterechte bemoeienis met de uitvoering is niet altijd makkelijk voor de commissie. Ook als de klachten niet inhoudelijk geformuleerd zijn, maar bijvoorbeeld over bejegening of termijnen gaan, komen onderliggende inhoudelijke klachten vaak wel ter tafel tijdens een hoorzitting. Als de commissie mogelijkheden ziet om de hoorzitting te benutten om klager en verweerder dichterbij elkaar te brengen kan hierop in worden gegaan. Niet altijd passen de bevindingen die de commissie zodoende doet precies op de geformuleerde klachten. Met het doel van klachtbehandeling voor ogen probeert de commissie dan om relevante bevindingen te rapporteren zonder te tornen aan de klachten zoals geformuleerd; op andere klachten heeft de verweerder zich immers niet voor kunnen bereiden. Dit levert echter soms wel een spanningsveld op.

Meermaals is privacy aan de orde gekomen tijdens hoorzittingen of in klachten en verweren. De commissie constateert dat niet altijd duidelijk is wat het recht om te klagen én het recht om zich tegen klachten te verweren betekenen in het licht van de privacy. Instellingen zijn bijvoorbeeld steeds terughoudender met het verstrekken van rapportages e.d. en geneigd dezelfde regels te hanteren als betrof het het reguliere werk met cliënten, waar bijvoorbeeld vaak toestemming van alle betrokkenen vereist is om te rapporteren aan derden. Meer duidelijkheid is gewenst, ook wat betreft de regels waar de klachtencommissie zichzelf aan heeft te houden in dit verband.

In 2023 werden klagers tijdens 18 van de 21 hoorzittingen bijgestaan door een klachtondersteuner of vertrouwenspersoon, anders dan een naaste (16 keer Jeugdstem, 2 keer een advocaat of jurist). In dit jaarverslag zijn in tabel 1.2.3. twee kolommen toegevoegd. Het percentage van de hoorzittingen waarbij sprake was van professionele ondersteuning fluctueert, maar er is wel een duidelijke trend te zien: het gemiddelde van het percentage over de eerste 9 jaren (2006 – 2014) is 45%. Het gemiddelde over de 9 jaren daarna (2015 – 2023) is 65%. Interessant is de vraag wat deze trend weerspiegelt. Zien we hier de algemene toegenomen juridisering van de samenleving? Zien we (ook?) dat nieuwe klachten waarbij een professionele ondersteuner is betrokken meer kans maken om tot een hoorzitting te leiden? Zien we dat de rol van Jeugdstem binnen de jeugdzorg groter is geworden?

I.4 Berichten van het secretariaat

- **Bijeenkomst voltallige commissie:** Deze bespreking, waar onder meer het jaarverslag 2022 is besproken, heeft op 17 maart 2023 plaatsgevonden in Hilversum.
- **Jaarlijks overleg instellingen:** Het jaarlijkse overleg ter bespreking van onder andere het jaarverslag 2022 met de voorzitters van de KJMN en de bestuurders van de aangesloten instellingen heeft in 2023 op 7 april digitaal plaatsgevonden.

Bijlage 1 | Samenstelling van de klachtencommissie gedurende de verslagperiode

Voorzitters

Mr. L.J.P. Duijs
Mr. J. van Ulden – Tjerckstra
Mr. H. van Lokven – van der Meer
Mr. drs. A.M.M. van Breugel

Leden op voordracht van een cliëntenraad

P. Kempe
R. Hortensius
A.A. Jansen – van der Wal
P. Bom (vanaf 31 mei 2023)

Leden, voorgedragen door de aangesloten instellingen

Youké	C.A.J. Droogh
Youké	T. Bos
Youké	Drs. Y. Klep
Timon	Drs. M Gerrits
Leger des Heils	Drs. Y.L. Meijer
Samen Veilig	Drs. W.M. Kaal
Lokalis	Ir. C.E. Geschiere MCM (tot 8 november).
Lokalis	Z. van Breukelen
KOOS Utrecht	M. Hofhuis
KOOS Utrecht	J. de Graaf

Secretariaat

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

Adres

Postbus 415
1200 AK Hilversum
Tel: 0615474487

Website: klachtencommissiejeugdmm.nl

Bijlage 2 | Overzicht binnengekomen klachten in 2023

Zaaknr	Instelling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Binnengekomen via
1	Veilig Thuis	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	3-1-2023				Website
2	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	6-1-2023				Website
3	Youké	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek en mogelijkheden Jeugdstem. Geen vervolg	7-1-2023				Website
4	Feniks	Tel. Contact. Klachtgesprek aangevraagd. Advies over diverse klachtmogelijkheden. Geen vervolg	9-1-2023				Telefoon
5	KOOS	Tel. Contact. Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg	9-1-2023				Telefoon
6	onbekend	Tel. Contact: voicemail ingesproken door secretaris. Geen vervolg.	9-1-2023				Telefoon
7	Veilig Thuis	Hoorzitting	14-01-2023	13-4-2023	2-6-2023	20-7-2023	Website
8	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	16-01-2023				Website
9	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg	19-01-2023				Website
10	A-Z zorg (?)	Niet ontvankelijk	2-2-2023				Telefoon
11	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	7-2-2023				Website
12	Youké	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	7-2-2023				Website
13	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	9-2-2023				Website
14	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	13-2-2023				Website
15	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	20-2-2023				Website
16	SAVE	Niet ontvankelijk (grootouder). Advies gegeven. Geen vervolg	27-2-2023				Telefoon
17	CJG V'daal	Niet ontvankelijk	27-2-2023				Website
18	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	27-2-2023				Website
19	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek, aanvullen klacht, mogelijkheid Jeugdstem. Geen vervolg	1-3-2023				Website
20	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	1-3-2023				Website
21	SAVE	Diverse telefooncontacten. Advies gegeven. Geen vervolg	1-3-2023				Telefoon
22	SAVE	Diverse telefooncontacten. Advies: Jeugdstem. Geen vervolg					Website

23	Veilig Thuis	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	13-3-2023				Website
24	WSG	Niet ontvankelijk (WSG). Verwezen naar WSG-procedure	16-3-2023				Website
25	SAVE	Informatie gegeven. Geen vervolg	20-3-2023				Telefoon
26	SAVE	Diverse telefooncontacten. Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg	20-3-2023				Website
27	Youké	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	21-3-2023				Website
28	Youké	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	21-3-2023				Website
29	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	28-3-2023				Website
30	Veilig Thuis	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	30-3-2023				Website
31	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg	2-4-2023				Website
32	onbekend	Diverse keren gepoogd terug te bellen (voicemail). Geen respons. Geen vervolg	6-4-2023				Telefoon
33	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	11-4-2023				Website
34	SAVE	Hoorzitting	11-4-2023	13-4-2023	17-7-2023	7-8-2023	Website
35	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg.	11-4-2023				Website
36	SAVE	Hoorzitting	17-4-2023	24-4-2023	11-7-2023	7-8-2023	Website
37	SAVE	Wordt hoorzitting in 2024	17-4-2023				Website
38	SAVE	Klager verzoekt info over eerder ingediende klachten c.q. hoorzittingen.	19-4-2023				Telefoon
39	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg	19-4-2023				Website
40	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	19-4-2023				Website
41	Prinsenstichting	Niet ontvankelijk. Gewezen op juiste procedure.	20-4-2023				Website
42	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	22-4-2023				Website
43	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	24-4-2023				Website
44	SAVE	Diverse telefonische contacten. Wordt hoorzitting (zie ook nr. 100)	26-4-2023				Website
45	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	26-4-2023				Website
46	SAVE	Hoorzitting	26-4-2023	22-5-2023	14-8-2023	6-9-2023	Postbus
47	Veilig Thuis	Klachtgesprek aangevraagd	3-5-2023				Website

48	SAVE	Hoorzitting	9-5-2023	11-5-2023	27-7-2023	7-8-2023	Website
49	SAVE	Bekende klager; klachten niet ontvankelijk (want al eerder behandeld)	1-5-2023				Website
50	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd.	9-5-2023				Website
51	onbekend	Diverse keren gepoogd terug te bellen (voicemail!). Geen respons. Geen vervolg	11-5-2023				Telefoon
52	Veilig Thuis	Advies gegeven. Klagers nemen zelf contact op met VT. Geen vervolg	12-5-2023				Telefoon
53	onbekend	Teruggebeld. Klagers: "Het probleem is opgelost".	14-5-2023				Telefoon
54	SAVE	Hoorzitting	11-5-2023	15-5-2023	20-7-2023	8-8-2023	Website
55	onbekend	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	16-5-2023				Website
56	SAVE/VT	Niet ontvankelijk	19-5-2023				Website
57	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd.	22-5-2023				Website
58	Veilig Thuis	Hoorzitting	22-5-2023	3-7-2023	5-10-23	19-10-2023	Telefoon
59	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd. Klager heeft klacht daarna ingetrokken.	26-5-2023				Website
60	onbekend	Jeugdsterm was al betrokken. Geen vervolg	30-5-2023				Telefoon
61	onbekend	Diverse keren gepoogd terug te bellen (voicemail!). Geen respons. Geen vervolg	1-6-2023				Telefoon
62	onbekend	Diverse malen telefonisch contact. Jeugdsterm betrokken. Geen vervolg	30-5-2023				Website
63	Veilig Thuis	Klachtgesprek aangevraagd. Geen vervolg	1-6-2023				Website
64	SAVE	Telefonisch contact. Geen vervolg	1-6-2023				Website
65	KOOS	Hoorzitting	15-6-2023	20-6-2023	26-10-2023	23-11-2023	Website
66	onbekend	Telefonisch contact (te) moeizaam door taalbarrière. Geen reactie na brief.	20-6-2023				Telefoon
67	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	18-6-2023				Website
68	Timon	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	26-6-2023				Website
69	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek en Jeugdsterm. Geen vervolg	25-6-2023				Website
70	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	27-6-2023				Website
71	KOOS	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	27-6-2023				Website
72	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	27-6-2023				Website

73	SAVE	Hoorzitting	28-6-2023	3-7-2023	12-10-2023	7-11-2023	Website
74	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd. Vervolg zie 101	3-7-2023				Website
75	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	4-7-2023				Website
76	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek en Jeugdsterm. Geen vervolg	7-7-2023				Website
77	De Rading	Hoorzitting	11-7-2023	11-7-2023	7-10-2023	2-11-2023	Website
78	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	11-7-2023				Website
79	SAVE	Klager geadviseerd	1-8-2023				Telefoon
80	Veilig Thuis Amsterdam	Niet ontvankelijk	2-8-2023				Telefoon
81	SAVE	Brief aan directie SAVE in c.c. aan KJMN. Niet op gereageerd	3-8-2023				Website
82	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	14-8-2023				Website
83	Timon	Informatie gegeven. Geen vervolg	28-8-2023				Telefoon
84	SAVE	Klager krijgt brief met vraag wat ze precies wil. Ook info gegeven over indienen klachten. Zie ook 117	2-9-2023				Website
85	Youké	Klager is verzocht klachten te verduidelijken. Geen vervolg	3-9-2023				Website
86	SAVE	Hoorzitting	3-8-2023	7-9-2023	9-12-2023	11-1-2024	Website
87	SAVE	Bekende klager. Geen nieuwe klachten. Niet ontvankelijk.	5-9-2023				Website
88	SAVE	Klager is verzocht meer informatie aan te leveren. Geen vervolg	5-9-2023				Website
89	Timon	Klachtgesprek aangevraagd	7-9-2023				Website
90	SAVE	Veel telefonische contacten en veel mailverkeer. Klager geadviseerd. Zaak loopt eind 2023 nog.	7-9-2023				Website
91	onbekend	Jeugdsterm betrokken. Klager geeft aan klachtbrief te zullen sturen maar doet dit niet	11-9-2023				Telefoon
92	SAVE	Bekende klager. Geen nieuwe klachten. Niet ontvankelijk.	13-9-2023				Website
93	SAVE	Wordt hoorzitting in 2024	14-9-2023				Telefoon en postbus
94	Lokalis	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	14-9-2023				Website
95	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	14-9-2023				Website
96	onbekend	Klager heeft niet gereageerd op verzoek tot toelichting van klachten en aangeklaagde instelling	15-9-2023				Website
97	Veilig Thuis	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	15-9-2023				Website

98	Kindertelefoon	Telefonisch geen gehoor. Klager heeft niet gereageerd op brief met verzoek klachten te concretiseren (plus informatie en verwijzingen)	17-9-2023				Website
99	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	21-9-2023				Website
100	SAVE	Hoorzitting	19-9-2023	30-10-2023	11-1-2024	9-2-2024	Website
101	SAVE	Nogmaals klachtgesprek aangevraagd	22-9-2-23				Telefoon
102	SAVE	Telefonisch contact. Geen vervolg	21-9-2023				Telefoon
103	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	25-9-2023				Website
104	SAVE	Klager is per brief verzocht zijn klachten en bijlagen te bundelen en ordenen/concretiseren. Geen vervolg	28-9-2023				Website
105	SAVE	Zelfde klager als 74 en 101. Telefonisch informatie gegeven	9-10-2023				Telefoon
106	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	3-10-2023				Website
107	SAVE	Hoorzitting	4-10-2023	16-10-2023	19-12-2023	11-1-2024	Website
108	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	6-10-2023				Website
109	Veilig Thuis	Hoorzitting	9-10-2023	17-10-2023	19-12-2023	17-1-2024	Website
110	KOOS	Klachtgesprek aangevraagd	10-10-2023				Website
111	SAVE	Wordt hoorzitting in 2024	12-10-2023				Website
112	SAVE	Klager wordt verzocht meer informatie te verstrekken. Geen vervolg	14-10-2023				Website
113	Veilig Thuis	Niet ontvankelijk; klager is geen klager in de zin van het reglement (niet-verzorgende oma)	13-10-2023				Website
114	Timon	Wordt hoorzitting in 2024	17-10-2023				Website
115	Timon	Wordt hoorzitting in 2024	25-10-2023				Telefoon
116	SAVE	Bekende klager; wilde (en kon) zijn hart luchten.	25-10-2023				Telefoon
117	SAVE	Telefonisch contact. Dringend geadviseerd contact op te nemen met Jeugdstem; klachten werden niet concreet.	24-10-2023				Website
118	Veilig Thuis	Moeder van eigenlijke klager. Advies gegeven hoe zoon zou kunnen handelen.	26-10-2023				Website
119	CJG V'daal	Klachtgesprek geadviseerd. Geen vervolg (wel bekend dat klachtgesprek plaats heeft gevonden)	1-11-2023				Postbus
120	Veilig Thuis	Klager verzocht stukken aan te leveren. Tot op heden niet gebeurd.	30-10-23				Website
121	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	31-10-23				Website
122	Feniks	Wordt hoorzitting in 2024	13-11-23				Website

123	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Klager laat naderhand weten procedure in te trekken	17-11-2023			Website
124	KOOS	Wordt zitting in 2024	17-11-2023			Website
125	SAVE	In omschrijving klacht betreft het uitsluitend zorgaanbieder (niet aangesloten KJMN)	19-11-2023			Website
126	Veilig Thuis	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	22-11-2023			Website
127	SAVE	Wordt zitting in 2024	23-11-2023			Website
128	SAVE	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	30-11-2023			Website
129	CJG V'daal	Klager heeft brief gekregen over mogelijkheid klachtgesprek. Geen vervolg	4-12-2023			Website
130	onbekend	Twee keer voicemail ingesproken. Klager heeft niet meer gereageerd	6-12-2023			Telefoon
131	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	7-12-2023			Website
132	SAVE	Telefonisch contact. Klager gaat klachtenformulier website invullen. Nog geen vervolg	8-12-2023			Telefoon
133	Timon	Klachtgesprek aangevraagd	8-12-2023			Website
134	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd	19-12-2023			Website
135	SAVE	Onderbouwing gevraagd aan klager. Nog geen vervolg	20-12-2023			Postbus
136	'Heeren Loo	Volwassen client. Niet voor KJMN. Wel telefonisch contact en advies gegeven.	27-12-2023			Telefoon
137	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd.	28-12-2023			Website



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.klachtencommissiejeugdmmn.nl

Maart 2024

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

