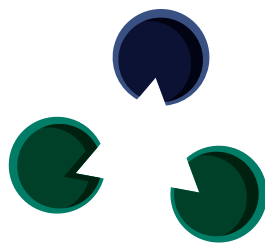




Jaarverslag 2024



Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland

JAARVERSLAG 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Pagina 2
Klachtbehandeling in 2024	Pagina 4
1 Inleiding	pagina 4
2 Klachtzaken in 2024	pagina 5
3 Bevindingen klachtencommissie 2024	pagina 9
4 Berichten van het secretariaat	pagina 13
Bijlagen.....	Pagina 14
Bijlage 1 Samenstelling klachtencommissie 2024	pagina 15
Bijlage 2 Overzicht gegronde klachten 2024	pagina 16
Bijlage 3 Overzicht binnengekomen klachten 2024	pagina 20

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) over het jaar 2024. Met genoegen presenteren we dit verslag, waarin we de groeiende betrokkenheid van cliënten bij het melden van klachten binnen de jeugdzorg benadrukken.

Om te beginnen realiseren we ons dat achter elke klacht een persoonlijk verhaal schuilgaat dat niet naar tevredenheid is verlopen. Alle aangesloten instellingen zien het belang om vanuit het goede gesprek te zoeken naar een oplossing die recht doet aan beide partijen.

Immers het recht om een klacht in te dienen is niet alleen een essentieel aspect van transparantie en rechtvaardigheid, maar ook een krachtig middel om de kwaliteit van zorg te verbeteren. In een tijd waarin kritisch denken en maatschappelijke betrokkenheid steeds meer worden aangemoedigd, verwelkomen we de toename van het aantal klachten bij de KJMN. We zien het als een teken van vertrouwen in het klachtensysteem en als een waardevolle kans om te leren en te groeien. Ook willen alle aangesloten organisaties leren van de klachten die er zijn om deze in de toekomst te voorkomen.

De afgelopen jaren hebben we een gestage toename gezien in het aantal klachten dat bij de KJMN wordt ingediend. Tussen 2019 en 2023 is het aantal ingediende klachten gegroeid van 46 klachten in 2019 naar 137 in 2023, ondanks dat het aantal aangesloten instellingen in deze periode gelijk is gebleven. In 2024 heeft de klachtencommissie 194 klachten ontvangen, een toename van meer dan 40%. Deze toename kunnen we deels toeschrijven aan het feit dat er halverwege 2024 drie nieuwe instellingen zijn aangesloten, waaronder Jeugdbescherming Brabant, een Gecertificeerde Instelling.

De grote aandacht in de media voor jeugdzorg en de kritische houding ten aanzien van de jeugdzorg dragen bij aan het verlagen van de drempel om een klacht in te dienen. Dit gevoegd bij de bredere kritische houding in de maatschappij ten aanzien van overheid en instituten maken dat klachten toenemen. Tegelijkertijd erkennen we ook als organisaties die jeugdzorg bieden dat het beter moet en beter kan. Dit is de opdracht achter landelijke verbeter trajecten zoals de Hervormingsagenda Jeugdzorg en het Toekomstscenario Jeugd en Gezinsbescherming.

In het vorige jaarverslag merkten we op dat het aantal hoorzittingen per jaar redelijk constant blijft, ondanks een stijging van het aantal klachten per jaar. Over de 18 jaar waarin de klachtencommissie actief is, bedraagt het gemiddelde aantal hoorzittingen 24; in 2023 zijn er 21 klachten in een hoorzitting behandeld. Dat was toen 15% van het totale aantal klachten.

In 2024 hebben 31 hoorzittingen plaatsgevonden. Dit staat gelijk aan 16% van het totaal. Ook in 2024 heeft de klachtencommissie op volle sterkte kunnen functioneren. Er is een grote mate van continuïteit in de samenstelling van de commissie, tevens hebben er voldoende wisselingen plaatsgevonden om een gezonde mix van ervaring en vernieuwing te waarborgen.

Het afgelopen jaar heeft veel van het secretariaat, de voorzitters en de commissieleden gevergd. Namens de aangesloten instellingen wil ik mijn waardering uitspreken voor hun inzet en toewijding. In het verslagjaar zijn er drie instellingen toegevoegd. In totaal zijn er nu 18 instellingen aangesloten bij de klachtencommissie. Hiermee is de portefeuille van het KJMN goed gevuld en willen we het voorlopig hierbij laten. Dit om de kwaliteit van het werk te garanderen en overbelasting van het KJMN te voorkomen.

Utrecht, maart 2025

Anja Jonkers

Lid Raad van Bestuur Samen Veilig Midden-Nederland

Contactpersoon klachtencommissie namens de aangesloten instellingen

Aangesloten instellingen gedurende 2024:

- 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
- MetMaya (vanaf 1 juli 2024)
- Reinaerde (vanaf 1 juli 2024)
- Jeugdbescherming Brabant (vanaf 1 juli 2024)
- Gemeente Zeist (vanaf 1 januari 2025)

Klachtbehandeling in 2024

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 positie.

Klachten worden direct aan het secretariaat van de commissie gestuurd, per post of via de website (klachtenformulier). Ook wordt regelmatig eerst naar het secretariaat gebeld door potentiële klagers. 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, organiseert het secretariaat (mits de klacht door een voorzitter van de commissie ontvankelijk is verklaard) zo spoedig mogelijk een hoorzitting ter behandeling van de klachten. Deze hoorzitting vindt niet plaats op een locatie van de beklaagde instelling.

Een niet door de Jeugdwet voorgeschreven vereiste - en extra waarborg voor een onpartijdige en onafhankelijke klachtbehandeling - vormt de samenstelling van de commissie met uitsluitend leden die niet bij de aangeklaagde instelling werken. Het betreft een commissie van drie, met naast een onafhankelijke voorzitter een commissielid dat is voorgedragen door een cliëntenraad of cliëntenorganisatie en een commissielid werkzaam (of werkzaam geweest) bij een aangesloten instelling.

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.

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.

De KJMN is gestart (destijds onder de naam Klachtencommissie Jeugd Utrecht) in 2006. Sindsdien verschijnt jaarlijks een verslag, waarin een aantal vaste tabellen zijn opgenomen. In dit jaarverslag is ervoor gekozen de resultaten van de jaren 2006 – 2013 achterwege te laten in verband met de leesbaarheid.

2 Klachtzaken in 2024, algemene informatie, tabellen en termijnen

In 2024 zijn bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 194 klachtzaken binnengekomen. In bijlage 3 en tabel 2.2 wordt de afhandeling van deze 194 klachtzaken weergegeven.

Het secretariaat wordt regelmatig telefonisch benaderd door klagers. Zij krijgen advies hoe verder te handelen. Zo'n advies varieert van het opnemen van contact met Jeugdstem, het voeren van een gesprek met een teammanager tot informatie over de procedure bij de klachtencommissie. Soms was het vertellen van de moeilijkheden voldoende en soms was men bij de KJMN niet aan het juiste adres.

Tabel 2.1 Algemene informatie klachtzaken

Totaal aantal klachtzaken 2024	194 Samen Veilig 100 (80 SAVE/20 Veilig Thuis), JBB 39, Youké 11, Lokalis 7, MetMaya 7, Timon 6, CJG Veenendaal 3, KOOS 3, De Rading 1, De kindertelefoon 1, Spoor 030 1, De Opbouw 1, niet aangesloten instellingen 15 .
Hoe binnengekomen	Klachtenformulier website 99 Email 43 Telefoon 42 Postbus 4 Mondeling overdracht JBB 6
Aantal hoorzittingen Verweerder	31
Gecertificeerde instellingen	22 (18 SVMN, 4 JBB)
Overige instellingen	9 (Timon 3, Lokalis 2, Feniks/KOOS/Youké/MetMaya 1)
Ondersteuning Jeugdstem	14

Tabel 2.2 Klachtzaken niet behandeld in een hoorzitting (voor details, zie bijlage 3)

Klachtgesprek aangevraagd door secretariaat	22 klachten
Gewezen op mogelijkheid klachtgesprek en/of verzocht om concretisering of onderbouwing	47 klachten
Gewezen op mogelijkheid klachtgesprek en/of op Jeugdstem	36 klachten
De klacht is niet ontvankelijk	24 klachten
Indiener geen klager volgens reglement 10	
Instelling niet aangesloten KJMN 8	
Andere redenen 6	
Vraag was geen klacht of klacht werd direct ingetrokken	13 klachten
Verwezen naar website (invullen klachtformulier)	6 klachten
Diverse andere afdoeningen	16 klachten

Tabel 2.3 Hoorzittingen, behandelde klachten & ondersteuning

Jaar	Hoorzittingen KJMN			Klachten totaal	Gemiddeld per hoorzitting	Professionele ondersteuning	Percentage Prof. onderst.
	T	SVMN	Ov				
2024	31	18	13	132	4,3	14*	45%**
2023	21	18	3	84	4	18	85%
2022	21	16	6	74	3,5	15	71%
2021	29	23	6	126	4,3	17	59%
2020	24	19	5	112	4,6	16	67%
2019	17	13	4	76	4,5	12	71%
2018	16	14	2	75	4,7	12	75%
2017	19	17	2	105	5,5	7	37%
2016	30	24	6	174	5,8	15	50%
2015	29	19	10	150	5,6	19	65%
2014	26	23	3	113	4,3	7	27%

* In 2024 is alleen de inzet van vertrouwenspersonen Jeugdstem opgenomen.

**Het lagere percentage wordt beïnvloed door het niet meetellen van overige cliëntondersteuners.

Tabel 2.4 De hoorzittingen: Verhouding gegrond/ongegrond verklaarde klachten

Jaar	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Klachten totaal	Procent gegrond	Procent ongegrond	Procent deels gegrond
2024	44	65	16	132***	33%	49%	12%
2023	33	39	9	84**	39%	46%	10%
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%

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

** In 2023 heeft de commissie zich bij 3 klachtonderdelen onthouden van het doen van een uitspraak.

*** In 2024 heeft de commissie zich bij 7 klachtonderdelen onthouden van het doen van een uitspraak

Tabel 2.5 Aantal ingediende klachtzaken vs. hoorzittingen

Jaar	Ingediende klachtzaken	Behandeld in een zitting in 2024	Percentage door de KJMN in zitting behandelde klachten
2024	194	31	16%
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%

Tabel 2.6 Overzicht doorlooptijden; Gemiddeld aantal weken tussen:

Jaar	Ontvangst en uitspraak	Ontvankelijkheid en uitspraak	ontvangst en ontvankelijkheid	zitting en uitspraak	uitspraak en reactie
2024	17,5	13	4,5	3	4,5
2023	15	12	3	3,5	3,2
2022	18,75	13,75	5	5,2	5,5
2021	20	18	2	5	4,2
2020	11	10,2	1,2	2,8	4,5
2019	11	10,5	1,5	3	4,2
2018	10,5	9,5	1	3	5,4
2017	10,9	9,9	1	3,2	4,1
2016	13,1	10,1	3	3,5	3,5
2015	11,7	10,5	1,2	4,2	2,7
2014	11,3	9,2	2,1	3,7	3,1

Termijnen afhandeling in hoorzitting behandelde klachten in 2024

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 2.6 hierboven is te zien dat in 2024 de gemiddelde periode tussen de ontvangst van de klachtzaak en de uitspraak ruim 17 weken bedraagt en de termijn vanaf ontvankelijkheid van de klachtzaak tot uitspraak 13 weken. Hieronder, bij 'Bevindingen' gaan wij hier nader op in.

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 (sterk samengevat) kennis door middel van het jaarverslag. 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. In bijlage 3 bij het jaarverslag is ook te lezen hoe vaak een klager na een eerste contact met het secretariaat heeft gekozen voor een intern gesprek over de klachten. Niet altijd hoort het secretariaat van klagers terug of een dergelijk gesprek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, hoewel die feedback wel wordt gevraagd. In 2024 heeft het secretariaat 22 keer een klachtgesprek aangevraagd voor klager, op diens verzoek.

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 verslagjaar bedroeg de reactietermijn gemiddeld 4,5 week. Daarbij dient te worden gezegd dat de spreiding hierbinnen groter was dan andere jaren (5 – 66 dagen) en dat er in twee zaken geen reactie is gestuurd; in elk geval niet aan de klachtencommissie.

3

Bevindingen klachtencommissie 2024

Vergelijking met vorige jaren

- Het aantal klachtzaken heeft in 2024, met 194 ingeschreven klachten, weer een record gebroken. In tegenstelling tot de direct voorafgaande jaren, toen het aantal aangesloten instellingen constant was, is in 2024 deze groei zeker deels toe te schrijven aan de groei van de KJMN. Gedurende 2024 zijn, per 1 juli, drie nieuwe instellingen aangesloten. Eén van deze drie is Jeugdbescherming Brabant (JBB), evenals Samen Veilig Midden-Nederland een Gecertificeerde Instelling (GI). Doordat de voorafgaande klachtencommissie lopende zaken afhandelde tot 1 september is de instroom van JBB-cliënten in het laatste kwartaal pas echt op gang gekomen. Het kenmerk van een GI is dat de kerntaak bestaat uit het uitvoeren van kinderschermingsmaatregelen. Niet geheel verwonderlijk kent dit type werk cliënten (veelal ouders van kinderen die onder toezicht zijn gesteld) die de uitvoering van het werk kritisch volgen omdat er voor hen vaak veel vanaf hangt.
- In 2024 zijn in totaal 31 hoorzittingen gehouden. Dit komt, afgezet tegen het totaal aantal geregistreerde klachten, neer op 16%. 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 wat, niet toevallig, sterk is toegenomen sinds de digitalisering van de KJMN; de drempel is daardoor lager, maar daarmee worden klachtzaken ook vaker impulsief en nauwelijks onderbouwd gepresenteerd. Zoals te zien in tabel 2.2 heeft het secretariaat in 83 van de 194 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. 36 van deze 83 klagers is expliciet 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 22 van de 194 klachten heeft het secretariaat, op verzoek van klager, een klachtgesprek bij de instelling aangevraagd.
- De tijd die verloopt tussen de ontvangst van de klacht en de ontvankelijkheidsdatum was in 2024 4,5 week. De spreiding die tot dit gemiddelde leidt is zeer groot. Als de benodigde informatie direct aanwezig is en klager duidelijk aangeeft geen klachtgesprek te wensen wordt de ontvankelijkheid binnen enkele dagen vastgesteld. 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.

Aard van gegrond verklaarde klachtonderdelen

In dit jaarverslag geven wij in bijlage 2 een overzicht van de gegrond verklaarde (onderdelen van) klachten, onderverdeeld in bejegeningssklachten, inhoudelijke klachten en klachten over schending privacy, niet houden aan termijnen e.d. Wij hebben ervoor gekozen dit jaar de nadruk te leggen op de aard van het oordeel van de commissie en – waar dit kort weergegeven kon worden – de overwegingen om tot het oordeel te komen. Van volledigheid of nuancering kan in een dergelijk overzicht uiteraard geen sprake zijn, maar enig inzicht in de jurisprudentie van de KJMN denken wij op deze wijze toch te kunnen bieden.

Profiel van klagers betrokken bij de hoorzittingen

Klager(s) is/zijn:

Vader	12
Moeder	16
Minderjarige cliënt	1
Ouders	2

De hoorzittingen als totaal beoordelend valt in elk geval op dat er slechts één keer een klacht van een jeugdige is behandeld en dat de ouders van de jeugdigen waarop de klachtzaken betrekking hadden, op één zaak na, gescheiden waren of geen relatie (meer) hadden. Niet altijd, maar wel vaak, hadden klachten betrekking op omgang tussen een ouder en diens kind(eren). Soms was de wens van de niet-verzorgende ouder om meer omgang te hebben een belangrijke drijfveer en soms de wens van de verzorgende ouder om de omgang met de andere ouder te beperken, te beveiligen of te staken. Wat in dit opzicht van een aangeklaagde instelling werd verwacht, wat de instelling werd verweten en welke feiten de commissie kreeg voorgelegd verschilde uiteraard per behandelde klacht. Enkele ‘rode draden’ zijn wel te ontwaren:

- De klacht dat de instelling zich te weinig inzet om de communicatie tussen de ouders te verbeteren (zoals als doel van de OTS bepaald in de beschikking van de rechtbank);
- De klacht dat de instelling geen vaart maakt c.q. geen vast beleid kent en men steeds met andere medewerkers wordt geconfronteerd;
- De klacht dat de instelling op schrift een onjuist of onevenwichtig beeld van één van de ouders schetst. Soms verwoord als partijdigheid jegens de andere ouder;
- De klacht dat de instelling de risico's van contact met de andere ouder bagatelliseert dan wel overdrijft;
- De klacht dat de instelling zich te veel gelegen laat liggen aan de verzorgende ouder of aan de wensen van minderjarige kinderen.

De klachtencommissie heeft een aantal keer verwijtbaar geacht dat de verweerder aangaf het doel van een OTS of de opdracht van de rechtbank niet uit te kunnen voeren zonder dit met betrokkenen te bespreken of voor te leggen aan de rechtbank. Ook heeft de commissie de verweerders aangesproken op onvoldoende vervullen van de opgedragen (regie) rol. De commissie heeft herhaaldelijk aandacht gevraagd voor (al dan niet erkende) onvolledige vastlegging van relevante werkzaamheden, besluiten en afspraken dan wel het blijven onderbouwen van besluiten met verouderde rapporten of beoordelingslijsten.

Geconstateerd werd dat bij overdracht van een zaak naar een opvolgende medewerker niet altijd sprake was van mondelinge overdracht en toelichting. Regelmatig bleek men naderhand niet te kunnen achterhalen wat voorgaande medewerkers in de zaak hadden gedaan of wat afgesproken was. In enkele zaken heeft de commissie tot gegrondheid van een klacht besloten omdat verweerder te veel of uitsluitend bleek te zijn afgegaan op informatie van derden, waar dit niet gepast was. Verschillende keren heeft de commissie gemeend dat van de verweerder meer maatwerk in de benadering en bejegening van de klager verwacht had mogen worden. In bijlage 3 staan alle gegrondverklaringen uit 2024 op een rij.

Een andere bevinding is dat verdergaande juridisering in de maatschappij ook zijn weerslag lijkt te hebben op de beleving/positie van het klachtrecht. We merken dat klagers vaker schadevergoeding claimen in hun klachtbrieven. Ook zien we vaker dat klachten niet voor worden gelegd in de vorm van een verzoek om een oordeel over een gedraging of beslissing, maar door te stellen dat de medewerker of instelling een wet of verdrag heeft geschonden, waarbij niet altijd duidelijk wordt gemaakt waarop die stelling is gebaseerd. Soms verwijst men ter onderbouwing van klachten nauwelijks naar eigen ervaringen, maar naar nieuwsberichten over misstanden in de Jeugdzorg.

Een andere bevinding is dat klagers zich meer bewust lijken te zijn van de diverse mogelijkheden (klachtencommissie, SKJ- of medisch tuchtrecht, gemeentelijke of landelijke ombudsman, rechtbank etc.). Soms wordt vooraf gevraagd of die tegelijkertijd klachten kunnen behandelen of wordt er een onderscheid gemaakt in het soort klachten dat men bij de ene of de andere instantie voor wil leggen. Ook komt het voor dat de klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend om toegang tot de ombudsman te verkrijgen of ter onderbouwing van een aansprakelijkheidsstelling bij de instelling of de civiele rechter. Juridisering heeft ook zijn weerslag op de instellingen en hun medewerkers. Dat men er rekening mee moet houden dat er klachten kunnen worden ingediend is onvermijdelijk en niet per definitie slecht, maar kan hen wel belemmeren in een persoonlijke en creatieve beroepsuitoefening. Dit onttrekt zich echter aan het zicht van de klachtencommissie. Wel merken wij op dat de klachtenprocedure voor de instellingen en medewerkers meer beladen lijkt te worden. Voor de instelling kan er nog een vervolg bij een andere instantie achteraan komen (soms met een schadeclaim).

Dat een uitspraak van de klachtencommissie feitelijk gezien moet worden als een advies aan de instelling en als een instrument om de instelling te wijzen op fouten of blinde vlekken lijkt soms uit het vizier te raken. Interessant is dat de klachtencommissie juist steeds meer oog lijkt te hebben voor waar het misgaat in de communicatie tussen de klager en de medewerker/instelling en voor het feit dat klagers zich vaak niet gehoord voelen.

Vorig jaar schreven wij: *“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. (...) 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 dichter bij elkaar te brengen kan hier op 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”.

Ook in dit verslagjaar heeft de commissie dit spanningsveld én de toegenomen complexiteit van klachten ervaren.

Opmerkelijke zaken in 2024

Ook in 2024 hebben zowel klagers als verweerders een aantal keer kritisch gereageerd op uitspraken. Bij klagers ging het hierbij in dit verslagjaar meestal om teleurstelling over het geringe gevolg van gegrond verklaarde klachten. Men vroeg om raad waarbij het soms expliciet ging om het verkrijgen van vergoedingen voor materiële en immateriële schade. Verweerders waren het niet met alle (deel)uitspraken eens en hebben dit dan ook een aantal keren aangegeven in hun reactie op de uitspraak.

Het tevredenheids-/gebruikersonderzoek dat wij in het vorige verslag aankondigden is in 2024 verder voorbereid en in februari 2025 gestart. Klagers, verweerder en Jeugdstem krijgen een korte vragenlijst toegestuurd op verschillende momenten. Klagers na afloop van het eerste contact (waardoor er ook zicht kan komen op de beleving van klagers wiens klachten niet in een hoorzitting behandeld worden), na de hoorzitting en tenslotte na ontvangst van een uitspraak. Verweerders krijgen een vragenlijst na de hoorzitting en na de uitspraak. Instellingen krijgen halfjaarlijks een vragenlijst, mits er een klacht over de instelling is ingediend of behandeld in het voorafgaande halfjaar. Jeugdstem krijgt de vragenlijst na afronding van het contact of na de hoorzitting waar zij bij betrokken waren. De vragenlijsten zijn anoniem in te vullen in de Ervaringwijzer.

4 Berichten van het secretariaat

- De komst van Jeugdbescherming Brabant als nieuw aangesloten instelling heeft het secretariaat in 2024 veel tijd en energie gekost en vraagt ook van de betrokken voorzitters en leden extra inzet.
- Het secretariaat kan met tevredenheid vaststellen dat de uitbreiding van het aantal klachten deels kon worden opgevangen door uitbreiding van de klachtencommissie. Alle geledingen van de klachtencommissie én het secretariaat konden worden aangevuld met enthousiaste nieuwe mensen. In bijlage 1 kunt u lezen wie in 2024 betrokken waren bij de KJMN. Wat het secretariaat betreft heten wij speciaal Jolien van Laare – Pauw en Floor Toot hartelijk welkom. Zij zullen zich voornamelijk bezighouden met de hoorzittingen. Floor is niet nieuw als secretaris van de KJMN, maar zij was de laatste jaren alleen betrokken als achterwacht.
- In 2024 bevatte de postbus in totaal vier stukken die aan de KJMN waren gericht. Drie daarvan waren ook al digitaal toegestuurd. Slechts één klacht is uitsluitend per post ingediend. Het secretariaat vraagt zich af of deze investering in tijd en geld nog wel noodzakelijk is.
- De jaarlijkse bijeenkomst met de voltallige commissie heeft op 15 maart 2024 plaatsgevonden in Hilversum en het jaarlijks overleg met voorzitters en secretariaat van de KJMN en de bestuurders van de aangesloten instellingen heeft in 2024 op 5 april digitaal plaatsgevonden.

Bijlagen

Bijlage 1

Samenstelling van de klachtencommissie gedurende de verslagperiode

Voorzitters

Mr. L.J.P. Duijs
Mr. J. van Ulden – Tjerckstra (tot 31 december 2024)
Mr. H. van Lokven – van der Meer
Mr. drs. A.M.M. van Breugel
Mr. I.L. Rijnbout (vanaf 15 juli 2024)
Mr. L. Huijssoon (vanaf 1 september 2024)
Mr. dr. J.E. Hoitink (vanaf 1 oktober 2024)

Leden op voordracht van een cliëntenraad

P. Kempe
R. Hortensius
A.A. Jansen – van der Wal
P. Bom
C. Veder
A. Piet
M. Kok
S. IJkema

Leden, voorgedragen door de aangesloten instellingen

Youké	C.A.J. Droogh
Youké	Drs. Y. Klep
Timon	Drs. M. Gerrits
Leger des Heils	Drs. Y.L. Meijer
Samen Veilig	Drs. W.M. Kaal
Lokalis	D. Tersteeg
KOOS Utrecht	M. Hoffhuis
KOOS Utrecht	J. de Graaf
MetMaya	C. Rietberg
MetMaya	I. Hoek
KOOS Utrecht	F.van Dantzig (inmiddels elders werkzaam)
Timon	M. Jonker

Secretariaat

Mr. drs. Th. W. Wormgoor, secretaris
Mr. W. W. Inkelaar, secretaris
Mr. J. van Laare – Pauw, secretaris
Mr. F. Toot, secretaris

Adres

Postbus 415
1200 AK Hilversum
Tel: 0615474487

Website: klachtencommissiejeugdmmn.nl

Bijlage 2

Aard van de gegrondverklaringen in 2024

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 nuanceren en context!

Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen

- Door ongelukkig gekozen formuleringen stelt SAVE klager onterecht in een slecht daglicht.
- SAVE had dienen aan te geven op welke punten het door klager gemaakte verslag niet correct zou zijn.
- De Klachtencommissie acht de klacht gegrond voor wat betreft de keer dat SAVE in haar gesprek geen tolk heeft ingezet en de door SAVE gevoerde communicatie hierbij.
- De medewerker van SAVE heeft ten onrechte geen rekening gehouden met de (bij hen bekende) omstandigheden van klager ten tijde van het sturen van een Schriftelijke Aanwijzing.
- Feniks heeft eenzijdig de behandelrelatie beëindigd. De commissie vindt dat dit, gezien de context, op een erg resolute wijze is gebeurd en zonder de betrokkenen uit te nodigen om hier op een later moment over te spreken.
- De belofte om op schrift te zetten wat er mis is gegaan (of tenminste beter had gemoeten) wordt niet nagekomen door Stichting Timon.
- Timon had het definitieve plan niet moeten aanduiden als concept en het uiteindelijke plan in het cliëntenportaal moeten delen.
- De commissie adviseert SAVE niet uitsluitend af te gaan op informatie van derden, maar klager te betrekken bij het proces en in te gaan op haar inzichten en hulpvragen.
- Door in elk geval wat betreft de inzet van de kindercoach (en het verzoek aan de basisschool klager hier niet over te informeren) oordeelt de commissie overtuigend bewezen dat SAVE niet altijd het ouderlijk gezag van klager gerespecteerd heeft.
- De commissie neemt op grond van de stukken aan dat klager wel de verwachting mocht hebben dat SAVE naar de rechter zou gaan als de moeder niet met uitbreiding zou instemmen.
- Het antwoord op de vraag of klager al dan niet psychologische hulp had ontvangen had door het Buurteam anders moeten worden geformuleerd.
- Lokalis heeft niet aannemelijk uit kunnen leggen waarom het Buurteam klager liet weten dat men contact zou gaan zoeken met de Raad voor de Kinderbescherming als gevolg van het feit dat hij aangaf een klacht in te gaan dienen.
- De medewerker en de regiomanager komen de gemaakte afspraak ten aanzien van het verzoek tot vervanging van de gezinsvoogd niet na.
- Het zou niet van de vorm moeten afhangen of aanwezigen al dan niet de gelegenheid krijgen om via een concept op de weergave van een jeugdbeschermingstafel te kunnen reageren.
- De commissie oordeelt de onderbouwing die Veilig Thuis geeft voor het niet uitnodigen van het meisje minder overtuigend.
- De medewerker SAVE is (zonder verklaring hierover aan klager) de gemaakte afspraak om meer huisbezoeken aan beide ouders te brengen niet nagekomen.

- De medewerker maakte in een mail na afloop van een eerste huisbezoek een (luchtig bedoelde) opmerking die klager denigrerend en niet passend vond.
- Veilig Thuis heeft klagers niet direct op de hoogte gesteld van het feit dat de betrokkenheid van Veilig thuis werd afgesloten en dat het dossier was gesloten.
- De klachtencommissie oordeelt dat deze klacht naar de letter weliswaar ongegrond is, maar de commissie acht de klacht naar de geest gegrond gezien de bedoeling die klager er kennelijk mee had: omdat (beschikbare) positieve informatie over hem als vader ontbrak wenste hij dat dit toegevoegd zou worden.
- De commissie beoordeelt de klacht gegrond wat betreft de (ook in het verweer) ontoereikende verantwoording van het gebruik van de term ouderverstoting door Youké.
- De klachtencommissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de risicotaxatie is gebaseerd op beperkte en verouderde informatie.
- De commissie is van oordeel dat Timon onvoldoende zorgvuldig is geweest door de eindrapportage niet aan te passen.
- De klachtencommissie oordeelt dat het klachtonderdeel over het niet verstrekken van schriftelijke informatie over Timon respectievelijk het ONS-traject, gegrond is.

Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn

- De commissie stelt vast dat SAVE bij het opstellen van dit advies weinig zorgvuldig heeft gehandeld.
- De OTS loopt al lang en de rechtbank heeft een duidelijk regievoerende rol aan de GI toegekend. In deze situatie mag een pro-actievere houding worden verwacht.
- SAVE geeft aan niet te kunnen voldoen aan datgene dat door de rechtbank is bepaald terwijl dit niet is aangekaart bij twee rechtszittingen en het evenmin in het advies, gegeven tussen beide zittingen, wordt genoemd.
- Als rode draad in de behandeling van deze klacht blijkt dat het lastig is om uit het dossier van SAVE zaken te (re)construeren. Dit heeft naar opvatting van de commissie te maken met de beperkte kwaliteit en de niet volledige weergave van de feiten in de verslaglegging. Het is de commissie bekend dat er regelmatig personele wijzigingen zijn bij SAVE. Dit betekent dat goede dossiervorming extra belangrijk is. Het verdient aanbeveling om voor een betere verslaglegging zorg te dragen die transparant is over de communicatie die heeft plaatsgevonden en inzicht geeft in de door SAVE genomen besluiten met de overwegingen die hieraan ten grondslag hebben gelegen. SAVE neemt als GI ingrijpende beslissingen en dat betekent voor SAVE een extra verantwoordelijkheid om het dossier op orde te hebben.
- Klager heeft, ondanks de uitgesproken OTS, geen gezinsvoogd toegewezen gekregen. Door SAVE is geen gezinsplan opgesteld en zijn geen doelen vastgesteld. Ook een (eind)evaluatie heeft niet plaatsgevonden.
- SAVE heeft geen start- en evaluatierapportage geschreven. Naderhand is wel een evaluatie geschreven maar dit stuk is opgesteld zonder klager hierin te kennen.
- Door het aanvankelijke plan met betrekking tot herstel van vertrouwen niet aan te passen heeft men een kans om klager vertrouwen te laten krijgen in het werk van SAVE laten liggen.
- De commissie mist bij SAVE inlevingsvermogen richting klager, maar ook daadwerkelijk rekening houden met de familiedynamiek en doortastendheid daarin.
- Geen van de genoemde redenen heeft de commissie van de noodzaak van dit

huisbezoek kunnen overtuigen.

- Het Buurteam heeft meegewerkt aan onttrekking aan het gezag van klager zonder dat sprake was van reële veiligheidsrisico's.
- Omdat er geen plan is en er geregeld nieuwe medewerkers verantwoordelijk zijn wordt er steeds schorsing van de omgang aangevraagd.
- Het Buurteam heeft in de eerste 9 maanden niet op basis van een duidelijk doel (en daarbij horende plannen) gewerkt waardoor het ook lang heeft geduurd voordat klager aan kon geven wat hij van het Buurteam verwachtte.
- De klachtencommissie meent dat de medewerker zich voor het realiseren van gezamenlijk gezag van ouders meer had kunnen en moeten inspannen.
- De medewerker SAVE handelt niet adequaat waar het de gesignaleerde activiteiten van de moeder betreft.
- Veilig Thuis moet in haar rapportage melding maken van een (mogelijke) verklaring voor discrepantie tussen informanten en direct betrokkenen.
- Veilig Thuis heeft te weinig aandacht besteed aan de context van de melding; de vicieuze cirkel waar klager en hulpverlening in terecht lijken te zijn gekomen.
- De commissie is van mening dat klager te weinig is benaderd als bezorgde ouder die zorgen heeft over de toekomst van zijn kinderen.
- Hoewel zowel het uitvaardigen als het met de moeder delen van de Schriftelijke Aanwijzing wellicht juridisch gesproken geen privacy schending opleveren, is wel sprake van disproportionaliteit, niet passend bij de neutrale rol van SAVE zoals door de kinderrechter expliciet benoemd.
- SAVE dient meer oog te hebben voor de angsten en zorgen van klager, waar de rechter in de beschikking expliciet aandacht voor heeft gevraagd.
- Het accepteren van door JBB aangeboden hulpverlening lijkt bijna een doel op zichzelf te zijn geworden.
- Naar het oordeel van de klachtencommissie heeft Veilig Thuis in dit geval stappen overgeslagen in de advisering.
- De commissie mist in het verweer en in de toelichtingen daarop dat Veilig Thuis, na het eerste huisbezoek, een afweging heeft gemaakt of de zaak eventueel zou moeten worden afgesloten.
- De commissie heeft de stellige indruk dat er veel naar de moeder is geluisterd en dat er weinig is gezocht naar wat er wél mogelijk was of mogelijk gemaakt kon worden ten aanzien van de omgang tussen het meisje en haar vader.
- De klachtencommissie oordeelt dat Youké niet zondermeer voorbij had kunnen gaan aan de (inhoud van de) verwijzing.
- De klachtencommissie acht de klacht dat Timon voorbarig is overgegaan tot melding bij Veilig Thuis gegrond.
- De medewerker verklaart ter zitting dat deze beschikking niet uitvoerbaar is. SAVE heeft dit noch aan de rechtbank voorgelegd noch besproken met klager, waardoor zijn verwachtingen zijn blijven bestaan.

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

- Timon is tekortgeschoten door 2 maanden voor de uitstroom datum te starten met het proces betreffende uitstroom, terwijl 3 maanden gebruikelijk is.
- Het vertrouwen van de zoon van klager had niet op deze manier mogen worden geschonden.
- SAVE stelt in antwoord op vragen van de commissie dat één van de betrokken medewerkers geen volledig dossier heeft opgebouwd. Men betreurt het dat hier geen goede monitoring op is geweest en biedt hiervoor oprechte excuses aan.
- De klachtencommissie oordeelt dat klager er terecht van uit mocht gaan dat hij zijn reactie binnen de gestelde termijn had ingediend.
- Veilig Thuis heeft niet weersproken dat er tussen ontvangst van de melding en het oppakken ervan zo'n 35 dagen zijn verstreken, terwijl de norm 5 dagen is, en evenmin de onvermijdelijkheid daarvan uitgelegd.
- De klachtencommissie stelt vast dat de verwijzing vanuit MetMaya te lang heeft geduurd en dat MetMaya een onvoldoende proactieve rol heeft genomen in het bewaken van het doorverwijzingsproces.

Bijlage 3

Overzicht binnengekomen klachten in 2024

Zaaknr	Instelling	Afhandeling	Ontvangst	Ontvankelijk	Uitspraak	Reactie instelling	Binnengekomen via
1	Timon	Verwezen naar website					Telefoon
2	SAVE	Brief advies Jeugdstem en/of klachtgesprek					Telefoon
3	?	Betreft klacht Wzd					Telefoon
4	SAVE of VT Drenthe	Gewezen op Jeugdstem					Telefoon
5	SAVE	Brief klachtgesprek; klachtgesprek gepland					Website
6	Veilig Thuis	Brief advies invullen klachtformulier, folders en info Jeugdstem					Email
7	Youké	Klager heeft hart gelucht; bleek voldoende					Telefoon
8	?	Vermoedelijk klacht Wzd					Telefoon
9	SAVE	Brief advies Jeugdstem en/of klachtgesprek					Email
10	CJG Veenendaal	Klachtgesprek aangevraagd					Postbus
11	Youké	Klager gaat bij nader inzien naar de rechter					Website
12	n.v.t.	Instantie op zoek naar klachtencommissie					Telefoon
13	Veilig Thuis	Gelijksoortige klachten al eerder behandeld; niet ontvankelijk					Website
14	SAVE	Na telefonisch contact met ondersteuner wendt klager zich tot Jeugdstem					Website
15	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd					Website
16	SAVE	Brief advies Jeugdstem en/of klachtgesprek					Website
17	Rijnstaete	Instelling valt niet onder KJMN					Telefoon
18	Kindertelefoon	Klacht medewerker; verwezen naar vertrouwenspersoon Kindertelefoon					Website
19	Lokalis	Klacht vrijwilliger, verwezen naar bestuurder Lokalis. Tevens Lokalis geadviseerd in gesprek te gaan.					Website
20	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Email
21	SAVE	Klager zit kort voor gesprek met leidinggevende. Na gesprek verzocht om aanvullende informatie indien klacht doorgezet wordt; geen reactie					Website
22	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Email

23	Veilig Thuis	Brief advies klachtgesprek					Website
24	Youké	Klager verzocht klachtformulier in te vullen					Telefoon
25	Veilig Thuis	Brief met verzoek onderbouwing + verwijzing naar stukken (zie ook 2024 nr. 60)					Website
26	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
27	SAVE	Hoorzitting 21 juni 2024	20-2-24	7-5-24	9-7-24	2-8-24	Website
28	SAVE	Klager wilde ook naar SKJ. Voorlichting gegeven dat hij dient te kiezen; geen vervolg					Website
29	SAVE	Brief met verzoek concrete klachten en onderbouwing; ondersteuning Jeugdstem aangeraden					Website
30	SAVE	Hoorzitting 15 april 2024	29-2-24	7-3-24	8-5-24	3-6-24	Website
31	SAVE	Gelijksoortige klachten al eerder behandeld; niet ontvankelijk					Website
32	Lokalis	Hoorzitting 24 mei 2024	27-2-24	15-3-24	30-6-24	1-8-24	Website
33	Veilig Thuis	Hoorzitting 12 juli 2024	16-5-24	16-5-24	2-8-24	3-9-24	Email
34	SAVE	Verzoek onderbouwing klachten verzonden					Website
35	Youké	Advies klachtgesprek gegeven					Website
36	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
37	SAVE	Brief advies klachtgesprek en Jeugdstem					Website
38	Youké	Brief advies klachtgesprek					Email
39	Veilig Thuis	Informatie opgestuurd en gewezen op klachtformulier website					Telefoon
40	Timon	Brief advies klachtgesprek					Website
41	SAVE	Zaak uit 2023, Jeugdstem is betrokken; geen vervolg					Email
42	Jeugdzorg algemeen	Aangehoord en uiteindelijk gewezen op Jeugdstem					Telefoon
43	KOOS	Klachten op papier zetten bleek in eerste instantie genoeg voor klager; geen vervolg					Website
44	KOOS	Brief advies klachtgesprek					Website
45	SAVE	Hoorzitting 28 juni 2024	25-3-24	29-4-24	2-8-24	12-9-24	Website
46	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
47	Veilig Thuis	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website

48	SAVE	Klager voelde voor klachtgesprek en zou laten weten of hij hiervoor hulp KJMN nodig had; geen vervolg					Website
49	Veilig Thuis	Brief advies klachtgesprek					Website
50	Veilig Thuis	Grootouders; niet ontvankelijk. Gewezen op mogelijkheden en op Jeugdstem					Website
51	SAVE	Hoorzitting 3 juni 2024	15-4-24	18-4-24	22-7-24	27-8-24	Email
52	?	Betreft vrijwilliger van een instelling die niet onder KJMN valt					Telefoon
53	SAVE	Klager verzocht klachtformulier in te vullen; geen vervolg					Telefoon
54	SAVE	Klager gewezen op mogelijkheid klachtgesprek, conform zijn wens					Email
55	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
56	Lokalis	Hoorzitting 19 juli 2024	24-4-24	30-4-24	26-8-24	26-9-24	Email
57	SAVE	Brief advies klachtgesprek. Naderhand trekt klager de klacht in					Email
58	SAVE	Klager heeft zelf klachtgesprek aangevraagd. KJMN wacht af; geen vervolg					Postbus
59	Veilig Thuis	Insinuerend schrijven aan vele instanties. Niet op gereageerd					Email
60	Veilig Thuis	Hoorzitting 13 september 2024	8-5-24	17-7-24	26-9-24	21-11-24	Postbus
61	SAVE	Telefonisch gewezen op Jeugdstem; onduidelijke mailwisseling hierover; geen vervolg					Website
62	SAVE	Vervolg zie nummer 24/92 (hoorzitting)					Website
63	SAVE	Brief advies klachtgesprek. Na klachtgesprek ondanks toezegging aanvullende klacht klager geen vervolg					Website
64	Lokalis	Gewezen op Jeugdstem					Telefoon
65	Youké	Brief advies klachtgesprek					Website
66	VeiligThuis	Voicemail ingesproken en gewezen op website; geen vervolg					Telefoon
67	Veilig Thuis	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
68	Lokalis	Zie 24/59					Email
69	SAVE	Brief advies klachtgesprek en advies ondersteuning te zoeken bij Jeugdstem					Website
70	Veilig Thuis	Brief advies klachtgesprek en Jeugdstem					Website
71	Lokalis	Klager is niet de ouder. Informatie gegeven over vertegenwoordiging en over werkwijze KJMN en Jeugdstem					Telefoon
72	Youké en SAVE	Telefonisch contact. Klager besluit te beginnen met het opvragen verslag klachtgesprek SAVE; geen vervolg					Website

73	SAVE	Telefonisch contact na brief advies klachtgesprek; nadere uitleg gegeven en extra informatie opgestuurd					Website
74	SAVE	Brief advies klachtgesprek en Jeugdstem					Website
75	SAVE	Hoorzitting 30 augustus 2024	17-6-24	1-7-24	12-9-24	10-10-24	Email
76	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
77	Youké	Brief advies klachtgesprek					Website
78	Veilig Thuis	Brief advies klachtgesprek					Website
79	VT Den Helder	Geen KJMN instelling; wel toelichting gegeven, gewezen op Jeugdstem en info VT Noord-Holland gegeven					Telefoon
80	SPOOR 030	Brief advies klachtgesprek en Jeugdstem					Website
81	Veilig Thuis	Hoorzitting 18 oktober 2024	4-7-24	1-8-24	5-11-24	24-12-24	Website
82	MetMaya	Brief advies klachtgesprek of nadere onderbouwing klachten					Email
83	SAVE	Telefonisch contact; meer onderbouwing en verwijzing naar relevante onderdelen bijlagen; geen vervolg					Website
84	MetMaya	Verzoek aanvulling website KJMN met MetMaya als aangesloten instelling; geen vervolg klacht					Telefoon
85	Samen Veilig	Hoorzitting 27 september 2024	11-7-24	23-7-24	14-10-24	19-12-24	Email
86	SAVE	Brief advies klachtgesprek of nadere onderbouwing klachten					Website
87	MetMaya	Na vakantie zal klager klachtformulier invullen; geen vervolg					Telefoon
88	SAVE	KJMN heeft bemiddeld; SAVE pakt de zaak op; geen vervolg					Website
89	SAVE	Telefonisch noodzaak onderbouwing klacht onderstreept en gewezen op ondersteuning Jeugdstem					Telefoon
90	JBB	Hoorzitting 11 oktober 2024	24-7-24	6-8-24	7-11-24	3-12-24	Email
91	JBB	Brief advies klachtgesprek en Jeugdstem					Email
92	SAVE	Hoorzitting 20 september 2024	30-7-24	6-8-24	8-10-24	8-11-24	Email
93	SAVE	Hoorzitting 7 oktober 2024	1-8-24	5-8-24	16-10-24	8-11-24	Email
94	SAVE	Gewezen op Jeugdstem en verzocht klachtformulier in te vullen					Telefoon
95	SAVE	Hoorzitting 11 november 2024	7-8-24	23-8-24	26-11-24	16-12-24	Postbus
96	SAVE	Hoorzitting 21 oktober 2024	6-8-24	3-9-24	30-10-24	14-11-24	Website
97	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website

98	JBB	Hoorzitting 25 oktober 2024	1-7-24	1-7-24	1-11-24	28-11-24	Via JBB
99	JBB	Overgedragen vanuit voorafgaande klachtencommissie JBB; al langer geen vervolg. Niet opgepakt KJMN					Via JBB
100	JBB	Wordt hoorzitting in 2025 (overdracht oude commissie JBB)					Email
101	JBB	Overdrachtdossier oude commissie JBB; klager heeft procedure geschorst wegens vertrek naar buitenland					Via JBB
102	JBB	Hoorzitting (overdrachtdossier JBB) 25 november 2024	26-5-24	22-10-24	11-12-24	Niet ontvangen	Via JBB
103	JBB	Overdrachtdossier oude commissie JBB; geen vervolg in 2024					Via JBB
104	MetMaya	Wordt hoorzitting in 2025					Email + post
105	SAVE	Grootouders; niet ontvankelijk. Klacht ingediend door zoon in behandeling					Email
106	JBB	Hoorzitting 8 november 2024	8-4-24	25-9-24	28-11-24	3-12-24	Email
107	Youké	Hoorzitting 22 november 2024	29-8-24	23-9-24	6-12-24	16-1-25	Email
108	SAVE	SAVE wel betrokken maar klacht betreft niet bij KJMN aangesloten instelling + indiener is geen klager conform reglement. niet ontvankelijk					Website
109	?	Klager diverse keren tevergeefs proberen te bereiken. Alleen telefoonnummer bekend.					Telefoon
110	MetMaya	Hoorzitting 13 december 2024	3-9-24	16-9-24	3-1-25	28-1-25	Telefoon
111	SAVE	Gewezen op Jeugdstem					Telefoon
112	SAVE	Klager zou klachtenformulier gaan invullen; (nog) geen vervolg					Telefoon
113	?	Betreft bij nader inzien instelling in Zuid-Holland					Website
114	JBB	Brief advies klachtgesprek					Website
115	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
116	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
117	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
118	SAVE	Terugkerende klager. Gewezen op Jeugdstem					Email
119	Timon	Brief advies klachtgesprek					Website
120	Timon	Hoorzitting 20 december 2024	12-9-24	3-10-24	14-1-25	13-2-25	Email
121	SAVE	Advies invullen klachtformulier en gewezen op Jeugdstem					Telefoon
122	CJG Veenendaal	Klager had al contact Jeugdstem; (nog) geen vervolg					Telefoon

123	SAVE en VT	Klachtgesprek aangevraagd voor klager; klager wilde na gesprek klacht doorzetten; (nog) geen vervolg					Website
124	JBB	Brief advies klachtgesprek					Website
125	Veilig Thuis	Geadviseerd klachtformulier in te vullen; (nog) geen vervolg					Telefoon
126	JBB	Klachtgesprek aangevraagd voor klager; gesprek heeft plaatsgevonden; geen vervolg					Website
127	Youké	Brief advies klachtgesprek en Jeugdstem					Website
128	MetMaya	Paar keer gebeld; geen vervolg					Telefoon
129	?	Voicemail ingesproken, maar geen nummer achtergelaten; geen contact gekregen					Telefoon
130	SAVE	Geadviseerd klachtformulier in te vullen en gewezen op Jeugdstem					Telefoon
131	JBB	Hoorzitting 24 januari 2025					Website
132	Veilig Thuis	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website
133	JBB	Klachtgesprek aangevraagd voor klager; gesprek heeft plaatsgevonden; Klager wilde klacht doorzetten, maar heeft niets meer laten horen					Website
134	KOOS	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website
135	n.v.t.	Gaat over niet aangesloten organisatie					Telefoon
136	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
137	JBB	Brief advies klachtgesprek					Website
138	JBB	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website
139	JBB	Geadviseerd klachtformulier in te vullen en gewezen op Jeugdstem					Telefoon
140	De Rading en SAVE	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website
141	MetMaya	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
142	JBB	Gegevens klager bleken niet te kloppen, Geen contact tot stand gekomen. Onduidelijk of brief met reactie is ontvangen.					Website
143	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
144	Opbouw SAVE	Klacht betrof zorg die niet onder Jeugdwet valt					Website
145	JBB	Gewezen op Jeugdstem					Website
146	Timon	Hoorzitting gepland, maar heeft niet plaatsgevonden	17-10-24				Email
147	JBB	Brief Jeugdstem. Naderhand door klager ingetrokken					Email

148	?	Klager zoekt contact met Jeugdstem. Gegevens gegeven.					Telefoon
149	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
150	JBB	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
151	JBB	Brief advies klachtgesprek					Website
152	Youké	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Telefoon en website
153	JBB	Hoorzitting 17 januari 2025					Email
154	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
155	SAVE	Grootmoeder, daarom niet ontvankelijk. Gewezen op Jeugdstem voor mogelijkheden					Telefoon
156	CJG Veenendaal	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
157	JBB	Klager zou met ondersteuning klachtformulier invullen; geen vervolg					Telefoon
158	SAVE	Verzoek tot ordenen klachtbrief gestuurd; geen vervolg					Website
159	JBB	Loopt door in 2025; richting nog niet duidelijk					Email
160	JBB	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Email
161	SAVE	Klachtbrief namens mogelijke klager. Afgesproken dat indiener voor machtiging zou zorgen; geen vervolg					Website
162	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Email
163	JBB	Hoorzitting 24 januari 2025					Email
164	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
165	JBB	Klachtbrief namens mogelijke klager. Uitgelegd dat indiener in dit geval niet kan klagen maar ouder wel.					Website
166	JBB	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
167	n.v.t.	Betreft geen bij KJMN aangesloten instelling noch zorg die onder Jeugdwet valt.					Telefoon
168	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
169	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Website
170	JBB	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
171	SAVE	Klager krijgt verzoek tot herformulering klacht; geen vervolg					Website
172	?	Meermaals gebeld, maar geen contact gekregen en ook geen mogelijkheid voicemail in te spreken.					Telefoon

173	SAVE	Verzoek tot op schrift stellen klacht; geen vervolg					Website
174	SAVE	Gewezen op Jeugdstem					Website
175	SAVE	Brief advies klachtgesprek					Email
176	JBB	Mogelijk hoorzitting in 2025					Email
177	JBB	Klager wenste schriftelijke of digitale behandeling. Verzoek afgewezen.					Email
178	JBB	Overgedragen door oude klachtencommissie JBB. Betreft tweede klacht bij KJMN tegen JBB. Deze staat nog open. De andere loopt.					
179	CJG Veenendaal	Klager is verzocht klachten op schrift te stellen, eventueel via klachtformulier, (nog) geen vervolg					Telefoon
180	JBB	Verzoek klacht te onderbouwen en gewezen op Jeugdstem.					Email
181	SAVE	Gewezen op Jeugdstem voor hulp bij op schrift stellen klacht					Email
182	SAVE	Klager stuurde mail ook naar SAVE. SAVE heeft dit opgepakt en gemeld bij KJMN. Vervolg?					Email
183	JBB	Verzoek om algemene informatie over klachtmogelijkheden. Gewezen op website KJMN en Jeugdstem					Telefoon
184	Veilig Thuis	Onduidelijke klachtbrief advocaat klager. Geen reactie na verzoek uitleg/toelichting					Email
185	JBB	Verzoek om verduidelijking/aanvulling klacht naar klager. Reactie tot op heden niet adequaat.					Email
186	Lokalis	Voor ondersteuning opstellen klachtbrief verwezen naar Jeugdstem					Telefoon
187	JBB	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website
188	Timon	Klacht pleegouders. Niet ontvankelijk vanwege de inhoud (klacht over rechten pleegouders)					Email
189	JBB	Klager heeft laten weten naar de rechter te stappen en geen behoefte te hebben aan klachtbehandeling KJMN					Website
190	SAVE	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
191	Youké	Brief met uitleg KJMN procedure en gewezen op mogelijkheid klachtgesprek					Website
192	JBB	Klachtgesprek aangevraagd voor klager					Website
193	SAVE	Brief advies klachtgesprek en gewezen op Jeugdstem					Website
194	SAVE	Brief advies klachtgesprek voor dochter van indiener (grootouder)					Website



Colofon

Tekst:

Thomas Wormgoor, secretaris KJMN
Wynand Inkelaar, secretaris KJMN

Omslag:

Buro BlauwBrug, Amsterdam

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

Postbus 415

1200 AK Hilversum

Tel: 06 1547 4487

Website: www.klachtencommissiejeugdnn.nl

Maart 2025

Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland