Verslag klachtbehandeling 2023

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen

INHOUDSOPGAVE

Inleiding 3

Klachtbehandeling binnen Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen 4
Klachtenregeling Cliënten, beknopte weergave 4
Informatie aan cliënten..... 4

Onafhankelijke klachtencommissie 5
Samenstelling 5
Jaarlijkse vergadering 5
Werkwijze 5

Behandeling van klachten 7
Oplossingsgericht gesprek 7
- Aantallen..... 7
- Klachtenoverzicht..... 8

Formeel 10
- Aantallen en behandeling..... 10
- Behandeling van de ontvankelijk verklaarde klachten..... 11
- Klachtenoverzicht 12
- Inhoudelijke beschouwing en aanbevelingen klachtencommissie 15

Aard van de maatregelen van de bestuurder..... 17

Doorlooptijd van de formele klachtbehandeling 18

Leren van klachten 19
Tevredenheid van klagers over de formele klachtbehandeling 19
Verbetermaatregelen van de instelling 20

BIJLAGE 1
Toelichting hoofdgroepen
van de deelklachten oplossingsgerichte gesprekken en formele klachten 21

INLEIDING

Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen bestaat uit:
Jeugdbescherming Noord Drenthe (JB Noord Drenthe), *Jeugdbescherming Noord Groningen* (JB Noord Groningen) en *Veilig Thuis Groningen* (VTG).
Dit jaarverslag geeft zowel een beeld van alle klachten, als van de klachten bij de verschillende afdelingen van JB Noord en Veilig Thuis Groningen.
JB Noord & Veilig Thuis Groningen gebruikt klachten om structurele verbeteringen in de instelling te realiseren.

In dit jaarverslag wordt aandacht besteed aan de manier waarop de klachten in 2023 zijn behandeld en op welke manier deze tot een afronding zijn gekomen, via de twee verschillende routes: klachtbehandeling door de instelling, en klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie. Ook komen de aanbevelingen van de klachtencommissie aan de orde, en de verbetermaatregelen van de instelling.

Het jaarverslag wordt aangeboden aan het Management Team en gedeeld met de verschillende raden binnen de instelling. Ook worden onderdelen vanuit het jaarverslag gebruikt voor het Bestuursverslag van de instelling.

KLACHTBEHANDELING BINNEN JB NOORD EN VEILIG THUIS GRONINGEN

Klachtenregeling Cliënten, beknopte weergave

Cliënten van JB Noord en betrokkenen van Veilig Thuis Groningen (hierna te noemen*: cliënten*) worden bij de start van het contact gewezen op de stappen die zij kunnen doorlopen bij ontevredenheid over de samenwerking of bejegening. Deze informatie is ook beschikbaar op de website van de instelling.

Cliënten wordt aangeraden om als eerste stap in gesprek te gaan met de betrokken medewerker. Als het in het gesprek niet tot een oplossing komt, of als de cliënt niet met de medewerker in gesprek wil, dan kan de cliënt vragen om een oplossingsgericht gesprek met de leidinggevende van de medewerker. Op de website is een formulier beschikbaar voor het aanvragen van een oplossingsgericht gesprek.

Cliënten blijven altijd het recht houden om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van JB Noord & Veilig Thuis Groningen. Op de website is hiervoor een formulier beschikbaar. De instelling heeft een klachtenregeling, die beschikbaar is op de website.
Na ontvangst van de klacht onderzoeken de voorzitter en secretaris of de cliënt (klager) ontvankelijk is in de klacht en of de commissie bevoegd is. De klachtencommissie kan klagers vragen om toch eerst in gesprek te gaan met de leidinggevende. Als klagers hiervoor openstaan en een oplossingsgericht plaatsvindt binnen de formele klachtprocedure, wordt de klachtprocedure aangehouden totdat klagers na dit gesprek aangeven of zij hun klacht intrekken of willen voortzetten voor de klachtencommissie.

Als de klacht valt binnen de bevoegdheden van de klachtencommissie, kan de klacht worden behandeld op een hoorzitting. Tijdens de hoorzitting worden klager en de beklaagde in elkaars aanwezigheid gehoord. In vervolg op de hoorzitting geeft de klachtencommissie een schriftelijk advies aan de bestuurder van de instelling. De bestuurder informeert tenslotte de klager en de beklaagde of het advies wordt overgenomen, en welke maatregelen er eventueel worden genomen om het toekomstig handelen van de instelling te verbeteren.

Klachten die gericht zijn aan de bestuurder worden in beginsel doorgestuurd naar de klachtencommissie.
Van alle klachten wordt een dossier bijgehouden. Deze dossiers worden conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen bewaard.

De nieuwe versie van de ‘Klachtenregeling Cliënten’ is in concept gereed. In de loop van 2024 wordt de definitieve versie verwacht. Ook een Huishoudelijk Reglement van de klachtencommissie is naar verwachting beschikbaar in de loop van 2024.

Informatie aan cliënten

Aan het begin van de hulpverlening worden cliënten van Jeugdbescherming Noord door de folder *JB Noord en Rechten* geïnformeerd over de klachtenprocedure en wat de klachtencommissie voor de cliënt kan betekenen. Cliënten/betrokkenen van Veilig Thuis Groningen worden in de kennisgevingsbrief verwezen naar de informatie op de website.
Deze informatie en de *Klachtenregeling cliënten van Jeugdbescherming Noord en Veilig Thuis Groningen* zijn beschikbaar op de website van de instelling, en worden desgevraagd toegezonden aan de cliënt.
Cliënten kunnen zich laten bijstaan door een advocaat of door een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld van Zorgbelang. Ook deze informatie wordt vermeld en toegelicht op de website van de instelling.

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

Samenstelling

De *Klachtencommissie Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen* is een onafhankelijke commissie die de bestuurder adviseert over de afhandeling van klachten. De leden en de secretaris/griffier zijn niet in dienst bij Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen.
De klachtencommissie is samengesteld uit een pool met vertegenwoordigers uit de volgende disciplines: rechtspraak/advocatuur, jeugdhulpverlening, gedragswetenschappen, kinder- en jeugdpsychiatrie, (kinder-)geneeskunde, en/of onderwijs.
De leden worden benoemd door de bestuurder voor een periode van drie jaar, waarbij herbenoeming voor maximaal 2 x eenzelfde termijn van drie jaar mogelijk is. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretariaat.

De klachtencommissie bestond zowel bij de start als aan het eind van 2023 uit 9 leden, waarvan vier voorzittende leden. Eén van de voorzittende leden is ook coördinerend voorzitter.

Per 1 juli resp. 1 september hebben 2 voorzitters afscheid genomen van de klachtencommissie. Vooruitlopend daarop zijn er nieuwe leden geworven; per 1 maart zijn 2 nieuwe voorzitters toegetreden tot de klachtencommissie.
De voorzitter die per 1 september vertrok, was ook coördinerend voorzitter. Het coördinerend voorzitterschap is vanaf 1 september overgenomen door een van de zittende voorzitters.

Jaarlijkse vergadering

Eenmaal per jaar vergadert de klachtencommissie in het bijzijn van de bestuurder.
In 2023 is er in april een jaarlijkse vergadering geweest. Daarbij waren, naast de bestuurder, ook de Adjunct-Directeur Primair Proces, de Manager Kwaliteit & Beleid, en de teammanagers aanwezig.

Werkwijze

De klachtencommissie werkt op basis van *de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning* en de *Klachtenregeling Cliënten van Jeugdbescherming Noord & Veilig Thuis Groningen.* Hierin staan de bevoegdheden en de werkwijze van de klachtencommissie.
Vanuit de instelling wordt de klachtencommissie voldoende in staat gesteld om haar werk te kunnen doen, en secretarieel goed ondersteund in het verzamelen van informatie, het plannen van de zittingen en het versturen van de stukken.

Formele klachten

De klachtencommissie registreert de *formele klachten*. Alle klachten die gericht zijn aan de klachtencommissie en klachten die nadrukkelijk bedoeld zijn voor de klachtencommissie worden geregistreerd als formele klacht.

Oplossingsgericht gesprek binnen de formele klachtprocedure

Na ontvangst van de klacht onderzoeken de voorzitter en secretaris of klagers ontvankelijk zijn, of de commissie bevoegd is en of de klacht zich leent voor een oplossingsgericht gesprek met de leidinggevende in de instelling. Indien nodig wordt klagers gevraagd om extra informatie.
Als de klacht zich leent voor een oplossingsgericht gesprek, wordt aan klagers gevraagd of zij hiervoor open staan.
In een aantal gevallen vindt een oplossingsgericht gesprek plaats. De klachtprocedure wordt in dat

geval aangehouden totdat klagers na dit gesprek aangeven of zij hun klacht intrekken of willen voortzetten voor de klachtencommissie.

BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Behandeling door de instelling
Oplossingsgericht gesprek

Als cliënten aangeven dat hun onvrede over de hulpverlening onvoldoende kan worden opgelost in het contact met de hulpverlener, dan kunnen zij de onvrede bespreken met de leidinggevende in een oplossingsgericht gesprek.
Voor het aanvragen van een oplossingsgericht gesprek is voor de cliënt een digitaal formulier beschikbaar op de website van JB Noord en op de website van Veilig Thuis Groningen.
Het klachtgesprek moet plaatsvinden binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Van het gesprek wordt een beknopt verslag gemaakt met daarin de gemaakte afspraken. Het verslag wordt binnen 10 werkdagen verzonden aan de cliënt.

In het gesprek met de leidinggevende kunnen veel meer zaken aan de orde komen dan bij de klachtencommissie, bijvoorbeeld de inhoud van de hulpverlening, de uitvoering van de OTS of het verzoek om een andere gezinsvoogd.

Als het gesprek niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan kan de cliënt alsnog de klachten indienen bij de klachtencommissie. Cliënten kunnen hun klacht ook rechtstreeks bij de klachtencommissie indienen.

Registratie van de oplossingsgerichte gesprekken door de instelling

Een klachtgesprek wordt geregistreerd als oplossingsgericht gesprek als het middenkader moet inspringen in de werkrelatie tussen de werker en de cliënt (en naar aanleiding van het verzoek van de cliënt).
De klachtbehandeling wijkt af van het reguliere werkproces. De uitkomsten en eventuele toezeggingen in vervolg op de oplossingsgerichte gesprekken worden gemonitord door de teammanager.

Incidenteel is de klachtbehandeling schriftelijk, of telefonisch met een gespreksverslag. Deze klachtbehandelingen worden geregistreerd volgens dezelfde werkwijze.

Aantallen

In 2023 zijn 39 klachten besproken in een oplossingsgericht gesprek.

Oplossingsgerichte gesprekken die zijn gevoerd *als onderdeel van een formele klachtprocedure*, zijn hierin niet meegeteld.

Aantal oplossingsgerichte gesprekken	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	9	16	18	18	-
JB Noord Groningen	18	32	13	15	+ 2
Veilig Thuis Groningen	5	12	8	6	- 2
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	32	60	39	**39**	-

Klachtenoverzicht

Waarover wordt geklaagd?

Veelal wordt in een klacht geklaagd over meerdere onderwerpen.

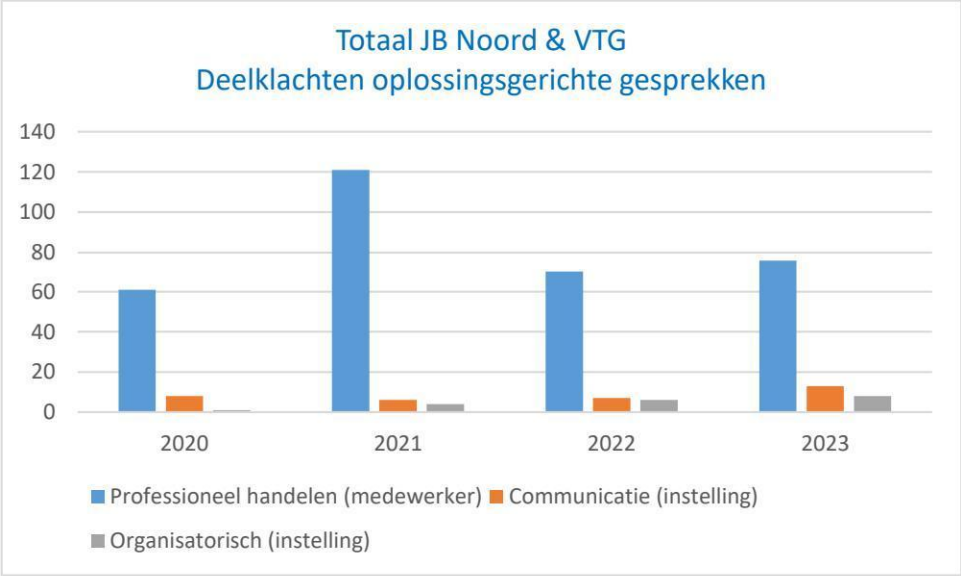
In de hierop volgende overzichten wordt het aantal deelklachten per hoofdgroep weergegeven, in vergelijking met vorige jaren.

De deelklachten die worden geregistreerd, vallen onder drie hoofdgroepen:

- Professioneel handelen van de medewerker
- Communicatie door de instelling
- Organisatorisch binnen de instelling

Zie bijlage 1 *voor een toelichting op deze hoofdgroepen.*

Waarover gingen de deelklachten van de oplossingsgerichte gesprekken?



Totaal JB Noord en Veilig Thuis Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	61	121	70	76
Communicatie	8	6	7	13
Organisatorisch	1	4	6	8

Per afdeling

JB Noord Drenthe	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	14	39	33	39
Communicatie	1		4	6
Organisatorisch			4	5

JB Noord Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	41	63	26	31
Communicatie	3	1		4
Organisatorisch	1	4	2	3

Veilig Thuis Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	6	19	11	6
Communicatie	4	5	3	3
Organisatorisch				

Van de ontvangen deelklachten gingen zowel in 2023 als in 2022, naast klachten over de inhoud van de hulpverlening, de meeste klachten over het professioneel handelen. Cliënten zien vaak een oplossing in het vragen naar een andere jeugdbeschermer. Dit kan een bespreekpunt zijn in het oplossingsgerichte gesprek.
Gezien over de gehele instelling, kwam in 2023 als klacht over het professioneel handelen het vaakst voor:

- De cliënt voelde zich niet serieus genomen
- Traagheid/geen actie/hulpverlening komt niet op gang

In 2022 betrof dit:

- De cliënt ervaart de medewerker als partijdig/bevooroordeeld
- De cliënt voelde zich niet serieus genomen
- Traagheid/geen actie/hulpverlening komt niet op gang.

Oplossingsgericht gesprek voortgezet als formele klacht

In 1 geval heeft de cliënt eerst een oplossingsgericht aangevraagd, maar heeft het daaropvolgende gesprek niet tot een bevredigende oplossing geleid. De cliënt heeft daarna alsnog de formele route bewandeld door een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Het betreft hier een klacht van JB Noord Groningen.

Behandeling door de klachtencommissie
Formele klachten

Alle klachten die gericht zijn aan de klachtencommissie en klachten die nadrukkelijk bedoeld zijn voor de klachtencommissie worden geregistreerd als formele klacht.

Aantallen en behandeling

In 2023 kwamen er 15 nieuwe klachten binnen, dat is een opvallende daling ten opzichte van zowel 2022 als de voorgaande jaren.

Nieuw ingekomen klachten 2023	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	7	16	14	5	- 9
JB Noord Groningen	9	7	10	7	- 3
Veilig Thuis Groningen	6	3	3	3	
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	22	26	27	**15**	**- 12**

Bij de start van 2023 stond er 1 lopende klacht nog open ter (verdere) behandeling in 2023.
Er kwamen vervolgens dus 15 klachten bij.

Behandelde klachten	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	8	17	14	6	- 8
JB Noord Groningen	12	11	10	7	- 3
Veilig Thuis Groningen	10	5	3	3	
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	30	33	27	**16**	**- 11**

In 1 klacht is klager, in een door de voorzitter van de klachtencommissie opgestelde uitspraak niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht.

We gaan nu verder met cijfers van de *geheel of gedeeltelijk* ontvankelijk verklaarde klachten.

Aantallen ontvankelijk verklaarde klachten

Ontvankelijk verklaarde behandelde klachten	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	8	15	17	5	- 12
JB Noord Groningen	12	11	7	7	
Veilig Thuis Groningen	9	4	3	3	
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	29	30	27	**15**	**- 12**

Behandeling van de ontvankelijk verklaarde klachten

Ingetrokken klachten

Ingetrokken klachten waarbij *geen* oplossings-gericht gesprek in de klachtprocedure en *geen* klachtbehandeling door de commissie	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	1	2	2		*- 2*
JB Noord Groningen	1	2		2	*+ 2*
Veilig Thuis Groningen	3	2	2		*- 2*
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	5	6	4	**2**	*- 2*

Ingetrokken klachten *na* oplossingsgericht gesprek in de klachtprocedure	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	4	6	3	1	*- 2*
JB Noord Groningen	4	5	3	4	*+ 1*
Veilig Thuis Groningen		1	1	2	*+ 1*
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	8	12	7	**7**	*-*

In totaal zijn 9 klachten ingetrokken door klagers, waarvan 7 na een oplossingsgericht gesprek in de klachtprocedure. Voor 2 ingetrokken klachten geldt dat geen gesprek heeft plaatsgevonden: in 1 geval heeft klager de klacht ingetrokken en daarbij aangegeven dat het om een signaal ging in plaats van klacht; in 1 geval heeft de commissie de klacht als ingetrokken beschouwd nadat na herhaaldelijk verzoek geen aanvullende informatie op de klacht werd ontvangen van klager.

Klachten behandeld op een hoorzitting

Klachten behandeld op een hoorzitting, en: na behandeling door de commissie (deels) gegrond verklaard	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe	2	2	8		*- 8*
JB Noord Groningen	2	2	2		*- 2*
Veilig Thuis Groningen	2			1	*+ 1*
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	6	4	10	**1**	*- 9*

Klachten behandeld op een hoorzitting, en: na behandeling door de commissie zijn alle onderdelen ofwel ongegrond/ ofwel niet ontvankelijk/ ofwel onbevoegd verklaard	2020	2021	2022	2023	+/- 2022
JB Noord Drenthe		2	3	2	*- 1*
JB Noord Groningen	1	2	2		*- 2*
Veilig Thuis Groningen	2	1			
Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	3	5	5	**2**	*- 3*

Door de commissie zijn **3 klachten** afgehandeld op een hoorzitting; de hoorzittingen vonden plaats in 2023. In alle 3 klachten vond na het indienen van de formele klacht eerst nog een oplossingsgericht gesprek plaats, waarna klagers hebben aangegeven de klacht te willen handhaven.

Klachtbehandeling wordt voortgezet in 2024

Voor 3 ingediende klachten geldt dat ten tijde van het verslag nog niet duidelijk is hoe de klacht wordt vervolgd in 2024. Het gaat om 2 klachten van JB Noord Drenthe en 1 klacht van JB Noord Groningen.
In 2 van deze klachten heeft een oplossingsgericht gesprek plaatsgevonden na het indienen van de formele klacht, en is nog niet duidelijk of klagers de klacht willen handhaven of intrekken.

Klachtenoverzicht

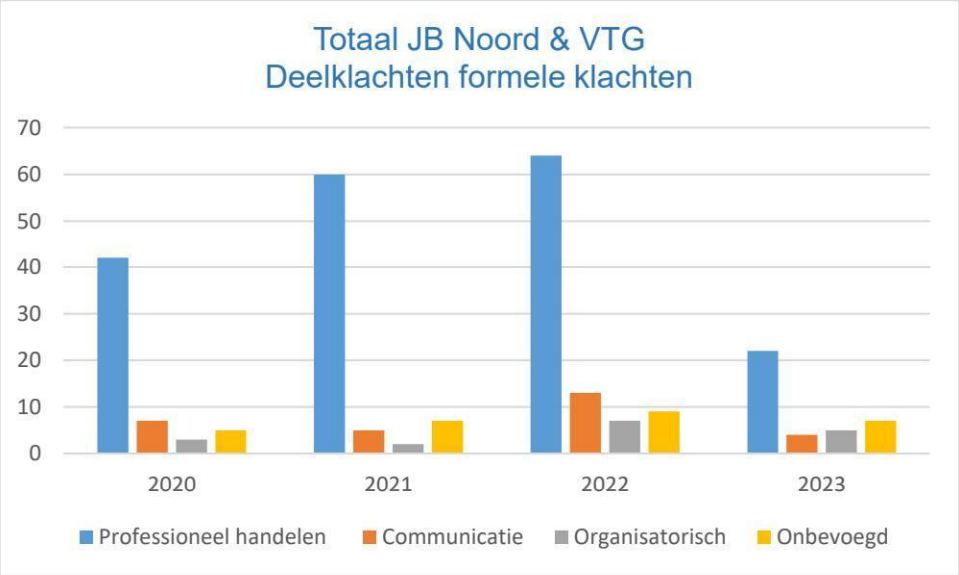
De klachten die binnenkomen bestaan gebruikelijk uit meerdere deelklachten.
De deelklachten die worden geregistreerd, vallen onder drie hoofdgroepen:

- Professioneel handelen van de medewerker
- Communicatie door de instelling
- Organisatorisch binnen de instelling

***Zie bijlage 1** voor een toelichting op deze hoofdgroepen.*

Veelal wordt in een klacht geklaagd over meerdere onderwerpen. In de hierop volgende overzichten wordt het aantal deelklachten per hoofdgroep weergegeven, in vergelijking met vorige jaren. Na de overzichten die betrekking hebben op de *ontvangen* klachten, volgen de overzichten m.b.t. de *gegronde* klachten.

Waarover gingen de deelklachten van de formele klachten?



Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	42	60	64	22
Communicatie	7	5	13	4
Organisatorisch	3	2	7	5
Onbevoegd	5	7	9	7

Per afdeling

JB Noord Drenthe	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	12	27	40	8
Communicatie	1	3	3	2
Organisatorisch	1	1	6	3
Onbevoegd	2	1	4	2

JB Noord Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	20	24	23	12
Communicatie	1	1	8	1
Organisatorisch	2	1	1	2
Onbevoegd	3	2	4	4

Veilig Thuis Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	10	9	1	2
Communicatie	5	1	2	1
Organisatorisch				
Onbevoegd		4	1	1

Van de ontvangen deelklachten gingen, evenals in voorgaande jaren, de meeste klachten over het professioneel handelen. Gezien over de gehele instelling, kwam in 2023 als klacht over het professioneel handelen het vaakst voor:

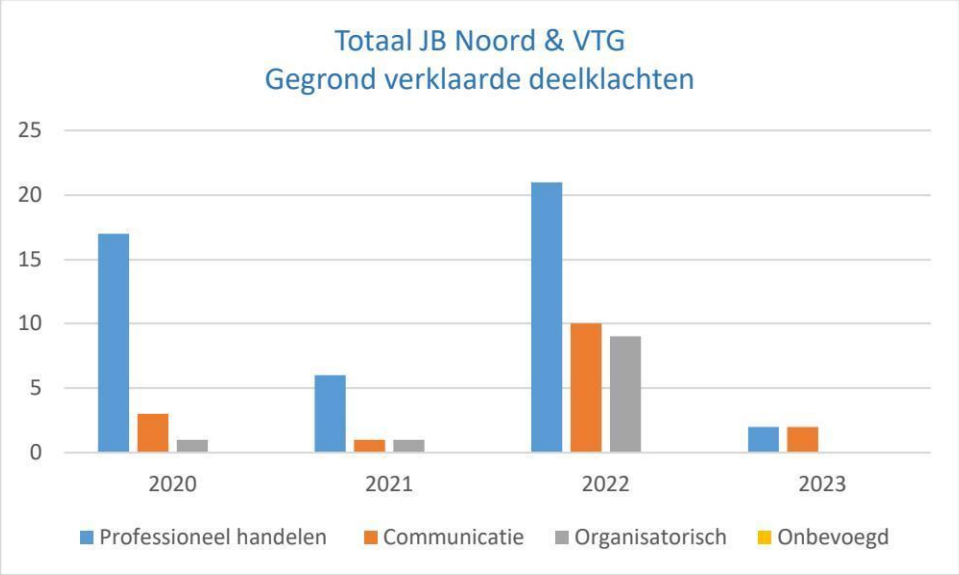
- Traagheid/geen actie/hulpverlening komt niet op gang
- Klager voelde zich niet serieus genomen

In 2022 betrof dit dezelfde klachten, maar in andere volgorde:

- Klager voelde zich niet serieus genomen
- Traagheid/geen actie/hulpverlening komt niet op gang

Gegrond verklaarde klachten

Waarover gingen de gegronde verklaarde deelklachten?



Totaal JB Noord & Veilig Thuis Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	17	6	21	2
Communicatie	3	1	10	2
Organisatorisch	1	1	9	
Onbevoegd				

Per afdeling

JB Noord Drenthe	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	6	4	20	
Communicatie	1	1	7	
Organisatorisch		1	9	
Onbevoegd				

JB Noord Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	2	2	1	
Communicatie	1		3	
Organisatorisch				
Onbevoegd				

Veilig Thuis Groningen	2020	2021	2022	2023
Professioneel handelen	9			2
Communicatie	1			2
Organisatorisch	1			
Onbevoegd				

De gegrond verklaarde klacht betrof:

- Onvoldoende informatie (medewerker)
- Het niet nakomen van afspraken (medewerker)
- Informatievoorziening (instelling)
- Dossiervorming/inzage (instelling)

In vergelijking met het voorgaande jaar: gezien over de gehele instelling, kwam *in 2022* als gegrond verklaarde klacht over het professioneel handelen van de medewerker het vaakst voor:

- Klager voelde zich niet serieus genomen
- Traagheid/geen actie/hulpverlening komt niet op gang

Inhoudelijke beschouwing en aanbevelingen van de klachtencommissie

Algemeen

Na het vorige jaar met veel klachtbehandelingen, waren er in het jaar 2023 aanzienlijk minder klachten.

De klachtencommissie ontving verschillende klachten met diverse klachtonderdelen:

- Klagers vragen om een andere jeugdbeschermer
- Het ontbreken van contact of weinig contact hebben met de kinderen
- Klachten over communicatie en bereikbaarheid
- Afspraken niet of laat nakomen
- Klagers voelen zich niet gehoord of niet serieus genomen, of ervaren partijdigheid
- Het ontbreken of laat aanstellen van een jeugdbeschermer

De secretaris van de commissie informeert klagers voorafgaand aan de klachtbehandeling over wat een klachtencommissie wel en niet kan in de klachtbehandeling en onderzoekt de mogelijkheid van een oplossingsgericht gesprek voorafgaand aan een formele klachtbehandeling.
Deze werkwijze - het bieden van een luisterend oor en duiden van de daadwerkelijke vraag van de klager - helpt bij het vervolg en vaak blijkt een oplossingsgericht gesprek afdoende te zijn.

Maatschappelijke context

Als klachtencommissie zien we dat de casuïstiek gecompliceerd en ingewikkeld is en waarschijnlijk zal blijven. Veel klagers zijn verwikkeld in een complexe scheiding. De medewerkers die deze zaken bedienen zijn vaak jong en (relatief) onervaren. En er lijken te weinig jeugdbeschermers te zijn. Dit maakt het voorstelbaar dat het hard werken is om aan de kwaliteitsstandaarden te voldoen, voor zowel de professional als de instelling.

Daarnaast is de maatschappij kritisch op de jeugdzorg en kampt de sector met negatieve publiciteit. Hierdoor zijn cliënten wantrouwender en kritischer geworden. Daarmee staan de professionals onder druk. Hoewel onder deze druk veel goed gaat, ziet de klachtencommissie ook aanknopingspunten voor verbetering.

Beeld vanuit de gegronde klachten

In 1 klachtzaak zijn een aantal onderdelen gegrond verklaard. Daarin had Veilig Thuis een mail in eerste instantie niet opgenomen in de rapportage, wat wel had gemoeten en ook is erkend.
Veilig Thuis had een brief aan de kinderen van klagers gestuurd zonder met hen in gesprek te gaan. Veilig Thuis heeft ook erkend dat dit niet juist was.

Blijvende aandacht gewenst

Het voorkomen van klachten is het meest wenselijke, daarbij ziet de klachtencommissie de volgende aandachtspunten.

- *Continuïteit in jeugdbeschermers voor cliënten*
  Het bieden van continuïteit in contact verkleint het risico op maken van fouten.
- *Goed en regelmatig uitspreken van verwachtingen over en weer*
  Het goed uitspreken van de verwachtingen en het periodiek bijhouden en bespreken (frequenter dan jaarlijks) van de stand van zaken kan klachten voorkomen.
- *Voldoende duidelijk zijn*
  Het niet duidelijk zijn en het ontbreken van daadkrachtig optreden, zorgt soms voor stagnatie en ruis in het contact.
- *Accuraat zijn in rapportages*

Met aandacht de verkregen informatie vastleggen in rapportages helpt bij het voorkomen van klachten.

Aanvullende aanbevelingen

De klachtencommissie ziet de volgende aanbevelingen:

- **Het optimaliseren van het proces van oplossingsgerichte gesprekken**
  Afgelopen jaar is gebleken dat veel klagers een oplossingsgericht gesprek een passende oplossing vinden. Ondanks de inspanningen van het tijdig plannen van een gesprek zijn er verschillende oorzaken die de doorlooptijd vertragen. Het optimaliseren van dit proces is wenselijk.
- **Informatie over hoe de klachtafhandeling een vervolg krijgt in de instelling**
  De uitkomsten van de klachtzaken worden door de klachtencommissie globaal besproken in het jaarlijkse overleg met bestuurder. De afhandelingen van de klachten door de bestuurder worden gezien door de leden van de klachtencommissie. De klachtencommissie heeft er echter geen zicht op of en hoe de afhandeling van de klachten een vervolg krijgt in de instelling. De klachtencommissie zou daarover graag beter geïnformeerd willen worden.

AARD VAN DE MAATREGELEN VAN DE BESTUURDER

Bij de klachtbehandeling waar er sprake is geweest van gegrond verklaarde klachtonderdelen heeft de bestuurder de beoordeling van de klachtencommissie niet volledig overgenomen, en deze aangevuld.

Dit betrof een klacht met 4 onderdelen.
In 1 van de 4 deelklachten was de bestuurder het eens met de gegronde uitkomst, maar met verbetering van de gronden. In 1 van de 4 deelklachten die gegrond was beoordeeld door de klachtencommissie, oordeelde de bestuurder dat de deelklacht deels gegrond, deels ongegrond was. Naar aanleiding van de beoordeling van de klachtencommissie vulde de bestuurder aan dat de klacht voorkomen had kunnen worden als klager in de gelegenheid was gesteld om te reageren op een conceptrapportage van Veilig Thuis; deze mogelijkheid was klager niet geboden.

DOORLOOPTIJD VAN DE FORMELE KLACHTBEHANDELING

Een snelle klachtbehandeling is in het belang van alle betrokkenen; in de praktijk kent dit verschillende uitdagingen. In 2023 is er veel aandacht besteed aan het verkorten van de doorlooptijd.

Er zijn verschillende oorzaken voor de keren dat dit niet is gelukt:

- 3 keer heeft de vakantie van een betrokkene vanuit de instelling de vertraging veroorzaakt. Daardoor is de looptijd van de formele klachtprocedure 1 maal met 4 weken vertraagd, en 2 keer met 1 week.

- 10 keer zijn er vertragingen geweest door de oplossingsgerichte gesprekken tijdens een formele route. Oorzaken zijn:
  - Verzetten door ziekte
  - Beperkte agendamogelijkheden van betrokkene
  - Beschikbaarheid van het verslag van het oplossingsgerichte gesprek liet op zich wachten door ziekte/afwezigheid van managementassistent
  - Vertraging in het plannen van een oplossingsgericht gesprek door ziekte/afwezigheid van managementassistent

  De procedure was daarmee gemiddeld 2 tot 4 weken vertraagd, met 1 keer een uitzondering van 9 weken.

- 11 keer is de procedure vertraagd door de klager, hierbij gaat het om:
  - Bereikbaarheid van klager
  - Wachten op aanvullende informatie van klager
  - Wachten op informatie van klager over voortzetting van de klachtbehandeling
  - Op verzoek van klager is het oplossingsgerichte gesprek verplaatst

  Daarmee waren de klachtprocedures vertraagd van soms 1 tot 2 weken als het gaat om niet bereikbaar zijn; het aanleveren van aanvullende informatie 5 a 6 weken; het wachten op informatie voorzetting van klachtafhandeling van 3 tot 11 weken en het verzetten van een oplossingsgericht gesprek heeft het beide keren 4 weken vertraagd.

De totale vertraging in het jaar 2023 was 84 weken.

In de nieuwe klachtenregeling is aandacht besteed aan het verhelderen van de doorlooptijden zodat alle partijen weten wat zij kunnen verwachten, en zich beter kunnen voorbereiden op basis van een kader voor de maximale termijn van de procedure.

LEREN VAN KLACHTEN

Tevredenheid van klagers over de formele klachtbehandeling

In het jaar 2023 zijn er 2 evaluatieformulieren verzonden aan klagers met het verzoek om deze ingevuld terug te sturen. Hiervan is er 1 vragenlijst teruggestuurd.

De respons is per jaar wisselend, zowel in aantallen als in de wijze van invullen.

- 2023 - 2 vragenlijsten verstuurd, 1 retour ontvangen
- 2022 - 13 vragenlijsten verstuurd, 0 retour ontvangen
- 2021 - 5 vragenlijsten verstuurd, 3 retour ontvangen, waarbij in 1 geen scores zijn meegegeven
- 2020 - 9 vragenlijsten verstuurd, 3 retour ontvangen, waarbij 1 niet volledig is ingevuld

Door de lage respons is er het afgelopen jaar voor gekozen om het invullen van de evaluatieformulieren na de klachtafhandeling, toegankelijker te maken voor klagers. Sinds het 4e kwartaal van 2023 ontvangt de klager een digitale brief met een link naar de vragenlijst. Daarnaast blijft het voor klagers mogelijk om de vragenlijst op papier in te vullen.

De nieuwe werkwijze beoogt een verhoging van de respons, en daarmee meer inzicht in de tevredenheid over de klachtbehandeling en de mogelijke verbeterkansen.

Respons van klagers

Het was mij duidelijk waar ik mijn klacht kon indienen.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens		1		
Niet mee eens		1		
Mee eens	2			
Totaal mee eens	1			1

Ik heb binnen 10 werkdagen nadat JB Noord & VTG mijn klachtbrief heeft ontvangen, een reactie ontvangen.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens		1		
Niet mee eens	1			
Mee eens	1			1
Totaal mee eens	1			

De inhoud van de reactie van de klachtencommissie rondom de afhandeling van mijn klacht, was helder.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens				
Niet mee eens	1			
Mee eens	2	2		1
Totaal mee eens				

In de klachten waarbij een oplossingsgericht gesprek onderdeel is geweest van de klachtprocedure, is door klagers de onderstaande vraag beantwoord.

Ik voelde mij serieus genomen tijdens het oplossingsgericht gesprek.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens				
Niet mee eens	2			
Mee eens				1
Totaal mee eens				

Ik ben tijdig op de hoogte gesteld van datum en locatie van de hoorzitting.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens				1
Niet mee eens				
Mee eens	1	1		
Totaal mee eens	1	1		

Ik heb het verweerschrift van JB Noord en VTG tijdig ontvangen.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens		1		1
Niet mee eens				
Mee eens	1	1		
Totaal mee eens	1			

Ik voelde mij serieus genomen tijdens de hoorzitting.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens		1		
Niet mee eens	1	1		
Mee eens				1
Totaal mee eens	1			

Het was mij duidelijk hoe de klachtprocedure na de hoorzitting verder zou verlopen.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens		1		1
Niet mee eens	1			
Mee eens	1	1		
Totaal mee eens				

Ik ben over het algemeen tevreden over de manier waarop de behandeling van mijn klacht is verlopen.	2020	2021	2022	2023
Totaal niet mee eens	1	2		
Niet mee eens	1			
Mee eens				
Totaal mee eens	1			1

Verbetermaatregelen van de instelling

In 2023 is er 1 klachtbehandeling geweest waarbij er sprake is van gegronde klachtonderdelen.
In de betreffende casus was er op initiatief van de instelling een leerbijeenkomst met alle betrokken instellingen. Tijdens de leerbijeenkomst is teruggekeken op hoe processen zijn gelopen, wat er goed is gegaan en wat een volgende keer mogelijk beter zou kunnen.

Hoewel het aantal klachten en het aantal gegronde klachtonderdelen zijn afgenomen ten opzichte van vorig jaar, zullen we blijvend aandacht besteden aan:

- Het verbeteren van het procesmatig werken
- Samen beslissen
- Feitelijk rapporteren

omdat we weten dat dit ons helpt om fouten en daarmee klachten te voorkomen.

Daarnaast zullen we inzetten op het verkorten van de doorlooptijden en het minimaliseren van de vertragingen in het proces. In de nieuwe klachtenregeling die in 2024 wordt vastgesteld stellen we kaders voor de doorlooptijden van de verschillende processen die hierin ondersteunend zijn.

BIJLAGE 1

Toelichting hoofdgroepen
van de deelklachten oplossingsgerichte gesprekken en formele klachten

- **Professioneel handelen van de medewerker**
  Hieronder vallen klachten over het professioneel handelen van de *medewerker:*
  onvoldoende informatie geven; niet transparant zijn; cliënt voelt zich niet serieus genomen/niet gehoord; problemen worden niet erkend; traag/geen actie/hulpverlening komt niet op gang; niet bereikbaar zijn (medewerker); afspraken niet nakomen, partijdig/bevooroordeeld zijn, niet respectvol handelen/communiceren.

- **Communicatie door de instelling**
  Deze hoofdgroep betreft het handelen door de *instelling*. Onder dit onderwerp vallen:
  informatievoorziening, dossiervorming/-inzage, foutieve informatie in rapportage, privacy schending.

- **Organisatorisch binnen de instelling**
  Dit onderwerp betreft het handelen door de *instelling*. Deze klachten gaan over:
  geen contactpersoon/wachten op nieuwe contactpersoon; ziekte contactpersoon waardoor ontbreken contact; oplossingsgericht gesprek komt niet tot stand; niet bereikbaar zijn (instelling).

- **Onbevoegd***
  Dit betreft deelklachten die niet vallen binnen de bevoegdheden van de klachtencommissie. Deze deelklachten gaan bijvoorbeeld over kwesties waar de rechter (en niet de klachtencommissie) over gaat.
  (alleen bij formele klachten)*