



RAADSMEEDEDELING

Onderwerp
Jaarverslag 2017 Klachtencommissie Jeugd

Steenbergen; 4 september 2018

Aan de Raad,

Per 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugdwet in werking getreden. Daarbij is de gemeente verantwoordelijk geworden voor (de toegang tot) hulpverlening en zorg aan jeugd en jongeren. Het is mogelijk dat over de wijze van uitvoering van die taken klachten worden ingediend. De negen genoemde gemeenten in West-Brabant hebben voor de behandeling van deze klachten eind 2015 een Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarin de klachtbehandeling is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd. De Klachtencommissie Jeugd is in 2016 van start gegaan en functioneert nu zo'n twee jaar. In het jaarverslag 2017 legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden, zoals bepaald in artikel 11 van de Klachtenregeling Jeugd.

Achtergrond

Als iemand niet tevreden is over het gedrag van of de behandeling door een medewerker van de gemeente, dan heeft men het recht een klacht in te dienen. In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is dit klachtrecht en de zorgplicht voor een behoorlijke klachtbehandeling nader geregeld. In paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet is bepaald dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling treffen voor de behandeling van klachten over hun gedragingen. Ten behoeve van een behoorlijke klachtenbehandeling in het kader van (de toegang tot) de jeugdhulpverlening hebben de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert een eensluidende Klachtenregeling Jeugd vastgesteld, waarbij de behandeling van en het adviseren over klachten over de toegang tot jeugdhulp dan wel het beslissen over klachten over jeugdhulpverlening is opgedragen aan de Klachtencommissie Jeugd.

Voordat tot klachtbehandeling door de commissie wordt overgegaan, wordt onderzocht of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt, met tussenkomst van de verantwoordelijk leidinggevende van de klaagde. Indien de klacht zich niet voor bemiddeling leent, dan wel de bemiddeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, wordt deze voor behandeling voorgelegd aan de Klachtencommissie Jeugd.

Klachtbehandeling

In 2017 zijn in totaal 13 klachten ontvangen in de zin van de Klachtenregeling Jeugd, een gelijk aantal als in 2016. Deze klachten zijn allemaal ingediend door ouders/verzorgers. De klachten zijn ontvangen in de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge en Rucphen. Van deze klachten zijn 12 klachten na bemiddeling ingetrokken. Een klacht is nog in behandeling bij de commissie. Binnen de gemeente Steenbergen zijn geen klachten ontvangen.

Aanbevelingen

1. De commissie heeft geconstateerd dat in de meeste gevallen de klachtbehandeling niet binnen de termijn van twaalf weken is afgehandeld. Ook het betreffende college besluit vaak niet op het advies binnen de termijn van twaalf weken. De commissie beveelt aan om de termijnen dan ook strakker te bewaken. De commissie laat het vaste vergaderschema los en zal in het vervolg zo veel mogelijk binnen een termijn van vier weken een hoorzitting plannen na ontvangst van de klacht voor behandeling van de commissie. De commissie geeft in overweging mandaat te verlenen voor de definitieve besluitvorming teneinde het proces en de tijdigheid van de besluitvorming voldoende te beheersen.

Actie: Gezien het feit dat de gemeente Steenbergen geen klachten heeft ontvangen in het afgelopen jaar en gezien de wens vanuit de wethouder om als college betrokken te blijven bij besluitvorming op klachten met betrekking tot (de toegang) tot de jeugdhulpverlening, is het college geadviseerd vooreerst de besluitvorming hieromtrent niet te mandateren.

2. De commissie heeft gemerkt dat de beklaagde jeugdprofessional het over het algemeen - vooral emotioneel - lastig vindt om met klachten over het professioneel handelen om te gaan. Teneinde de onbekendheid van de jeugdprofessional met de klachtprocedure, en daarmee de onzekerheid en ongemakkelijkheid, te verminderen is de commissie bereid om in een informele bijeenkomst hen te informeren over de klachtprocedure en de gang van zaken bij een hoorzitting.

Actie: Dit jaar zal ook bij de gemeente Steenbergen een informele bijeenkomst met de Klachtencommissie Jeugd en de jeugdprofessionals worden gehouden.

3. De commissie merkt verder op dat de klachtprocedure Jeugd niet altijd voldoende bekend lijkt te zijn bij de burgers (jongeren en/of volwassenen). Gezien de omvang van de jeugdzorg, de aantallen cliënten en jeugdprofessionals die erbij betrokken zijn, vindt de commissie de geringe hoeveelheid klachten over de jeugdhulpverlening in positieve zin verrassend. Het is voor de commissie niet helder of daaraan ook zondermeer de conclusie kan worden verbonden dat het geringe aantal klachten duidt op een grote mate van tevredenheid over de jeugdhulpverlening. Het wel of niet indienen van klachten kan ook te maken hebben met de onbekendheid van de klachtprocedure. De commissie adviseert u om de klachtprocedure Jeugd duidelijk en gemakkelijk vindbaar te vermelden op de website.

Actie: Om meer bekendheid te geven aan het gehele proces van intake tot verwijzing naar de hulpinstantie wordt door het taakveld Jeugd- en Jongerenwerk een procesfolder opgesteld. In deze procesfolder zal in begrijpelijke taal worden uitgelegd waar onder andere de verantwoordelijkheden liggen van de jeugdprofessionals, wat de burger kan verwachten en wat de burger kan doen als de burger een klacht in wil indienen. De procesfolder zal qua begrijpelijke taal worden afgestemd met het team communicatie. De procesfolder zal bij de huisbezoeken uitgedeeld en toegelicht worden. De verwachting is dat de procesfolder in september 2018 gereed is. Daarnaast zal er een verwijzing over de klachtprocedure Jeugd van de website van de gemeente Steenbergen gemaakt worden naar de website van CJG. Zodoende kan de burger de informatie makkelijker vinden op de website.

De aanbevelingen nemen we over en de acties zullen we uitvoeren.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Steenbergen,
de loco-secretaris,

Drs.H.C. de Korte, MCM

de burgemeester,

R.P. van den Belt, MBA