



# Jaarverslag 2017

## Klachtencommissie Jeugd

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2017 van de Klachtencommissie Jeugd van de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert. 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 dit jaarverslag legt de commissie verantwoording af over haar werkzaamheden, zoals bepaald in artikel 11 van de Klachtenregeling Jeugd.

namens de leden van de commissie,

mr. W.M.A. der Weduwe-de Groot  
voorzitter Klachtencommissie Jeugd

# Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
1. Inleiding	4
2. De Klachtencommissie Jeugd	5
2.1. Taak en werkwijze van de commissie	5
2.2. Samenstelling commissie	6
3. De klachtbehandeling	7
3.1. Afhandeling klachten	7
3.2. Afhandeling klachten buiten Klachtencommissie Jeugd	8
3.3. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd	8
3.4. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd	8
3.5. Termijn van afdoening door Klachtencommissie Jeugd	9
4. Knelpunten en aanbevelingen	10
4.1. Knelpunten	10
4.2. Aanbevelingen	10
5. Tot slot	12

# 1. Inleiding

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, Steenberg, 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 beklagde. 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.

Aan het in behandeling nemen van klachten door de commissie zijn overeenkomstig het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht een aantal voorwaarden verbonden. De klacht mag geen betrekking hebben op gedragingen waarover reeds eerder een klacht is ingediend, die is behandeld. Ook mag het niet langer dan een jaar geleden zijn dat de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden. Voorts wordt de klacht niet in behandeling genomen indien het om een gedraging gaat, waartegen bezwaar en beroep kan worden ingesteld, of een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie of administratieve rechter is onderworpen, of aan een strafrechtelijke onderzoek is onderworpen.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen dient de commissie binnen acht weken een oordeel en/of advies over de gegrondheid van de klacht te geven. Na ontvangst van het advies en/of het oordeel dient het college van de gemeente binnen vier weken een besluit op het advies te nemen dan wel kenbaar te maken of en zo ja, welke maatregelen naar aanleiding van het oordeel worden genomen.

Het jaarverslag dat voor u ligt heeft betrekking op de klachten die in 2017 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. In de meeste gevallen zijn klachten in een bemiddelingstraject alsnog opgelost. De gevallen waarin de klacht door de Klachtencommissie Jeugd in behandeling is genomen worden in het verslag nader besproken. Daarbij wordt aandacht besteed aan de wijze van afdoening, de termijn van behandeling, de uitgebrachte adviezen en de besluitvorming van het college. Tot slot wordt aandacht besteed aan zaken die de commissie bij de klachtbehandeling zijn opgevallen en worden aanbevelingen gedaan voor 2018.

## 2. De Klachtencommissie Jeugd

De commissie is een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 4.2.1 lid 2 onder a van de Jeugdwet. Dit betekent dat geen van de leden bij een van de betreffende gemeentes werkzaam is. De commissie wordt ondersteund door een door elke gemeente aangewezen secretaris Klachtencommissie Jeugd.

### 2.1. Taak en werkwijze van de commissie

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de secretaris. Deze beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht en pleegt daarover zo nodig overleg met de voorzitter van de commissie. De secretaris onderzoekt of de klacht zich leent voor bemiddeling en bewaakt de voortgang daarvan. Een klacht wordt verder in behandeling genomen door de commissie als deze zich niet leent voor bemiddeling dan wel indien de bemiddeling er niet toe heeft geleid dat een klacht tot tevredenheid is opgelost en de klacht niet is ingetrokken. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke toelichting te geven op de gedraging waarover wordt geklaagd. Vervolgens houdt de commissie een besloten hoorzitting. De commissie heeft in beginsel de tweede maandag en de derde woensdag van de maand gereserveerd voor een hoorzitting. In voorkomende gevallen kan daarvan worden afgeweken. De commissie houdt steeds zitting in een zodanige samenstelling dat de verschillende disciplines jurist, (jeugd)arts en gedragsdeskundige, vertegenwoordigd zijn. Omdat de commissie in een samenstelling van drie leden hoort, rouleren de (plv.) voorzitters en de verschillende leden.

De systematiek van de hoorzitting gaat uit van hoor en wederhoor. Klager krijgt gelegenheid om de klacht en beklagde om de gedraging nog nader toe te lichten. De commissie stelt vragen over de schriftelijke stukken en de op de hoorzitting gegeven toelichting, om helderheid te verkrijgen over de feiten en de gang van zaken. Na de hoorzitting beraadslaagt de commissie in een besloten overleg over het advies dan wel het oordeel dat moet worden uitgebracht. Daarbij hanteert de commissie de behoorlijkheidswijzer en de daarin opgenomen kernwaarden van de Nationale Ombudsman. Behoorlijk overheidsoptreden is a) open en duidelijk, b) respectvol, c) betrokken en oplossingsgericht en d) eerlijk en betrouwbaar. Getoetst wordt of en in welke mate de gedraging waartegen de klacht is gericht aan deze normen voldoet, en de commissie betreft daarbij alle relevante feiten en omstandigheden. Het gemotiveerde advies dan wel oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht wordt zo spoedig mogelijk uitgebracht aan het betreffende college. In de Klachtenregeling Jeugd is bepaald dat het advies of oordeel uiterlijk binnen acht weken nadat de klacht – na bemiddeling – in behandeling is genomen, aan klager, beklagde en diens leidinggevende wordt meegedeeld. Indien de commissie niet in staat is binnen deze termijn het advies of oordeel af te ronden, doet zij daarvan mededeling aan de betrokkenen.

Nadat het advies of oordeel is uitgebracht door de commissie, dient het college binnen vier weken na ontvangst de klager, de beklagde en diens leidinggevende te informeren over zijn besluit op het advies, dan wel of en zo ja, welke maatregelen worden getroffen naar aanleiding van het oordeel.

Indien een klacht wordt ingediend die niet voldoet aan de voorwaarden en om die reden niet-ontvankelijk wordt geacht, wordt klager daarvan zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## 2.2. Samenstelling commissie

In de Klachtenregeling Jeugd is opgenomen dat de commissie bestaat uit ten minste drie leden. Tevens is bepaald dat in de commissie ten minste de volgende drie disciplines aanwezig zijn: een jurist, een (jeugd)arts en een gedragsdeskundige. De leden van de commissie zijn per 1 april 2016 benoemd door de colleges voor een periode van vier jaar. Na afloop van deze periode kunnen de leden een maal worden herbenoemd voor een periode van vier jaar. In mei 2017 is met de benoeming van een (jeugd)arts voorzien in een nog bestaande vacature. Alle disciplines zijn nu dubbel vertegenwoordigd.

De commissie bestond in 2017 uit de volgende leden:

- mw. mr. W.M.A. der Weduwe-de Groot, voorzitter - jurist
- mw. mr. S.E. van de Merbel-Platje, plv. voorzitter - jurist
- mw. drs. S. de Kroes, lid - (jeugd)arts
- mw. drs. R. Poerink-Smolters, lid - (jeugd)arts
- mw. drs. E. Klaver, lid - gedragsdeskundige
- dhr. dr. Ph. Veerman, lid - gedragsdeskundige

De commissie werd in 2017 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

- mw. mr. A. Evertz, gemeente Bergen op Zoom
- mw. M. Gommers-Benamu, gemeente Etten-Leur
- dhr. A. Klep, gemeente Etten-Leur
- dhr. mr. B. van de Corput, gemeente Halderberge
- mw. mr. K. van Gils, gemeente Moerdijk
- mw. C. van Aken, gemeente Moerdijk
- mw. mr. Y. Bons, gemeente Roosendaal
- dhr. J. Buscop, gemeente Roosendaal
- mw. A. Rens, gemeente Rucphen
- mw. G. van 't Noordende-IJtsma, gemeente Steenbergen (vanaf 15 april)
- mw. mr. E. Frijters, gemeente Woensdrecht
- mw. mr. C.A.M. Bruijninx, gemeente Zundert
- dhr. mr. A. Knops, gemeente Zundert

### 3. De klachtbehandeling

Zoals hiervoor is gemeld wordt bij ontvangst van een klacht, nadat is beoordeeld of de klacht ontvankelijk is, eerst onderzocht of de klacht zich leent voor bemiddeling. Als dat niet het geval is, of bemiddeling niet tot resultaat leidt, wordt de klacht behandeld door de Klachtencommissie Jeugd. In het verslagjaar 2017 zijn in totaal 13 klachten in de zin van de Klachtenregeling Jeugd ontvangen, een gelijk aantal als in 2016. Deze klachten zijn allemaal ingediend door ouders/verzorgers. Er zijn geen klachten ontvangen die door jeugdigen zelf zijn ingediend. De klachten zijn ontvangen in de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge en Rucphen.

Het aantal klachten is bescheiden, zeker als wordt bedacht hoeveel jeugdprofessionals iedere dag opnieuw bezig zijn met de vele cliënten zorg en begeleiding te geven in de ontwikkeling. Een indicatie van de omvang van de jeugdzorg in de verschillende gemeentes geeft het volgende beeld:

	aantal jeugdprofessionals	aantal cliënten
Gemeente Bergen op Zoom:	16,00 fte	1800
Gemeente Etten-Leur:	12,00 fte	746 <sup>1</sup>
Gemeente Halderberge:	10 ps <sup>2</sup>	400
Gemeente Moerdijk:	10,50 fte	1022 <sup>3</sup>
Gemeente Roosendaal:	25,00 fte	2097
Gemeente Rucphen:	6,33 fte	240
Gemeente Steenbergen:	5,13 fte	492
Gemeente Woensdrecht:	5,20 fte	275
Gemeente Zundert:	5,00 fte	213

#### 3.1. Afhandeling klachten

In onderstaande grafiek is het totaal aantal klachten weergegeven dat in de jaren 2016 en 2017 op basis van de Klachtenregeling Jeugd door de verschillende gemeentes is afgehandeld. Daarin is niet opgenomen de klachtbehandeling die heeft plaatsgevonden in 2016 voordat de Klachtencommissie Jeugd was benoemd.

De klacht wordt in het jaar dat deze is ontvangen in de telling van dat jaar opgenomen, ongeacht of de klacht aan het einde van het verslagjaar daadwerkelijk is afgehandeld. Lopende zaken zijn niet afzonderlijk zichtbaar in de grafiek.

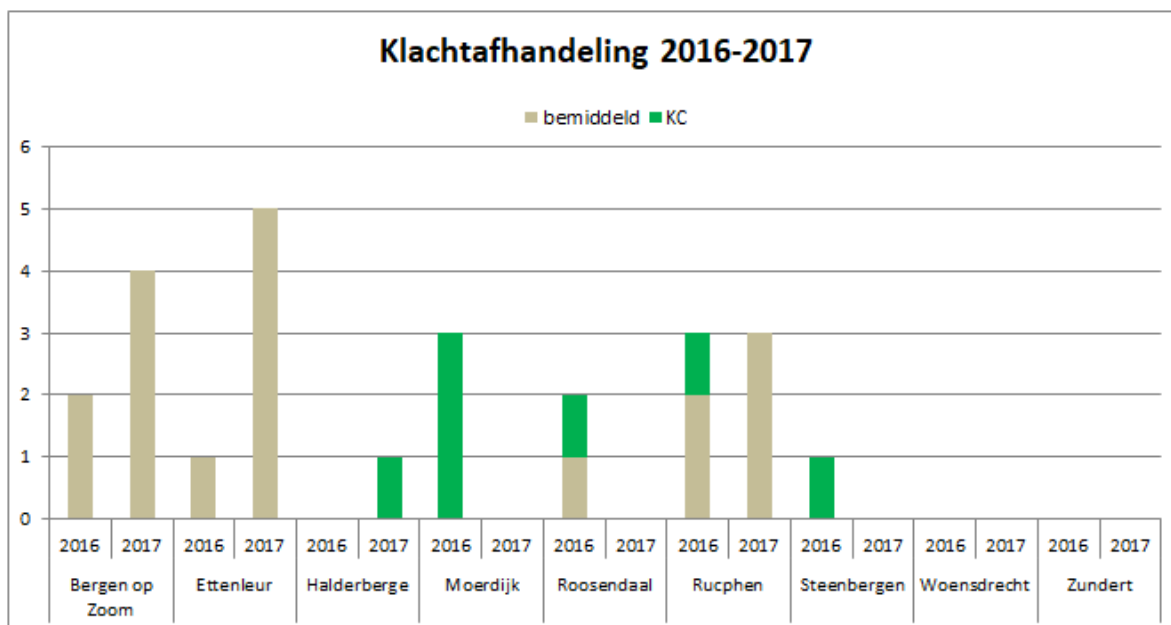
De klacht wordt als 'bemiddeld' aangemerkt als de klacht zonder tussenkomst van de Klachtencommissie Jeugd is afgehandeld, door succesvolle bemiddeling en/of intrekking. De klacht wordt als 'KC' aangemerkt als de klacht voor behandeling door de Klachtencommissie Jeugd is voorgelegd, omdat bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht of omdat de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt.

---

<sup>1</sup> bron: regionaal dashboard GRIP

<sup>2</sup> Aantal in personen; aantal fte ligt lager

<sup>3</sup> Indicatie aantal cliënten niet vrij toegankelijke zorg: 720; aantal cliënten begeleiding jeugdprofessional: 302



Uit de grafiek kan worden afgeleid dat de gemeentes Woensdrecht en Zundert in de afgelopen twee jaar geen klachten met betrekking tot de jeugdhulpverlening hebben ontvangen.

### 3.2. Afhandeling klachten buiten Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2017 zijn in totaal 12 klachten zonder tussenkomst van de commissie afgehandeld. Gemeente Bergen op Zoom: heeft 4 klachten ontvangen, die alle na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Etten-Leur: heeft 5 klachten ontvangen, die alle na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Rucphen: heeft 3 klachten ontvangen, die alle na bemiddeling zijn ingetrokken.

### 3.3. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2017 is 1 nieuwe klacht ter behandeling aan de commissie voorgelegd. Voorts heeft de commissie in 2017 advies uitgebracht over een in 2016 ontvangen klacht. Gemeente Halderberge: heeft 1 klacht ontvangen, die is doorgeleid naar de commissie. Aan het eind van het verslagjaar is de klachtbehandeling nog niet afgerond. Gemeente Moerdijk: afhandeling van een in 2016 ontvangen klacht.

### 3.4. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2017 heeft de commissie één advies uitgebracht.

#### Gemeente Moerdijk

De commissie heeft in 2017 het advies afgerond in een zaak die in 2016 op hoorzitting is behandeld. De klacht is door de commissie beoordeeld als betrekking hebbend op toegang tot jeugdhulp, waarover de commissie advies uitbrengt. In deze zaak is geadviseerd de klachten deels ongegrond en deels gegrond te verklaren. Het uitgebrachte advies is overgenomen door het college.



In 2016 heeft de commissie in een tweetal zaken een advies uitgebracht, waarop het college aan het einde van het verslagjaar nog geen besluit had genomen. Die besluitvorming heeft in 2017 plaatsgevonden.

#### Gemeente Roosendaal

De commissie heeft in 2016 1 klachtzaak op hoorzitting behandeld. De klachten zijn door de commissie beoordeeld als betrekking hebbend op toegang tot jeugdhulp, waarover de commissie advies uitbrengt. De commissie heeft geadviseerd de klachten deels ongegrond en deels gegrond te verklaren. Het college heeft dit advies overgenomen.

#### Gemeente Rucphen

De commissie heeft in 2016 1 klachtzaak op hoorzitting behandeld. De klachten zijn door de commissie beoordeeld als betrekking hebbend op toegang tot jeugdhulp, waarover de commissie advies uitbrengt. De commissie heeft geadviseerd de klachten gegrond te verklaren. Het college heeft het advies niet overgenomen en heeft in afwijking van het advies van de commissie de klachten ongegrond verklaard.

### **3.5. Termijn van afdoening door Klachtencommissie Jeugd**

In artikel 6 lid 5 van de Klachtenregeling Jeugd is opgenomen dat de commissie binnen acht weken nadat de klager zich tot de commissie heeft gewend, een met redenen omkleed oordeel en/of advies over de gegrondheid van de klachten uitbrengt. Deze termijn wordt opgeschort gedurende de periode dat bemiddeling plaatsvindt. Indien de commissie niet in staat is binnen de termijn van acht weken een advies uit te brengen, dan doet zij daarvan mededeling onder vermelding van de termijn waarop het advies dan zal worden uitgebracht. Het college dient binnen vier weken na ontvangst van het advies over het advies van de commissie over de gegrondheid te besluiten.

#### Gemeente Moerdijk

De totale termijn van afdoening van twaalf weken, gerekend vanaf de datum waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden tot aan de verzending van het besluit van het college aan betrokken partijen, is overschreden.

## **4. Knelpunten en aanbevelingen**

### **4.1. Knelpunten**

De commissie functioneert nu zo'n twee jaar. In het jaarverslag 2016 is geconstateerd dat in de meeste gevallen de klachtbehandeling niet binnen de termijn van twaalf weken is afgehandeld. Ook het besluit door het college op het (enige) advies dat de commissie in het verslagjaar 2017 heeft uitgebracht is niet binnen de termijn van twaalf weken genomen.

Een ander punt is dat de commissie bij de behandeling van de klachten heeft gemerkt dat de beklagde jeugdprofessional het over het algemeen - vooral emotioneel - lastig vindt om met klachten over het professioneel handelen om te gaan. In die zin is de klachtprocedure ongemakkelijk voor de jeugdprofessional.

Ten slotte merkt de commissie op dat de specifieke klachtprocedure Jeugd zoals deze is opgezet, niet altijd voldoende bekend lijkt te zijn bij de burgers (jongeren en/of volwassenen). Ook bij de klachtbehandeling in 2017 is met de commissie gedeeld dat het een zoektocht was om het juiste aanspreekpunt te vinden om de onvrede over een situatie kenbaar te kunnen maken.

### **4.2. Aanbevelingen**

Om de in de Klachtenregeling Jeugd vastgelegde termijnen te halen, verdient het aanbeveling de termijnen strakker te bewaken. Gelet op het geringe aantal klachten dat op zitting moet worden behandeld, zal de commissie het vaste schema voor hoorzittingen loslaten en in het vervolg in voorkomend geval ad hoc de datum van de hoorzitting inplannen, zo veel mogelijk binnen een termijn van vier weken na ontvangst voor behandeling door de commissie. Na de hoorzitting is dan een termijn van ten minste vier weken beschikbaar voor het opstellen van het advies. Ingevolge artikel 6 lid 6 van de Klachtenregeling Jeugd kan de commissie de termijn – met redenen omkleed – zo nodig verlengen.

Ten aanzien van de besluitvorming door het college verdient het aanbeveling een vaste werkwijze te hanteren, zodanig dat de termijn van vier weken kan worden behaald. De regelgeving biedt geen ruimte om deze termijn van vier weken te verlengen. De commissie geeft de colleges in dit kader in overweging mandaat te verlenen voor de definitieve besluitvorming teneinde het proces en de tijdigheid van de besluitvorming voldoende te beheersen.

Ten einde de onbekendheid van de jeugdprofessional met de klachtprocedure, en daarmee de onzekerheid en ongemakkelijkheid, te verminderen heeft de commissie in het jaarverslag 2016 de bereidheid uitgesproken in een informele bijeenkomst bij de gemeentes de jeugdprofessionals en andere betrokkenen over de klachtprocedure en de gang van zaken bij een hoorzitting te informeren. Daarvan is door de gemeente Roosendaal gebruik gemaakt. De bijeenkomst is als positief ervaren. Naar aanleiding van de bijeenkomst is de procesbeschrijving voor jeugdklachten aangepast. De commissie is bereid ook in de andere gemeentes een dergelijke bijeenkomst te organiseren met de voorzitter van de commissie, indien daarvoor belangstelling is.

Als rekening wordt gehouden met de omvang van de jeugdzorg, en de aantallen cliënten en jeugdprofessionals die erbij betrokken zijn, is het geringe aantal klachten over de jeugdhulpverlening

in de verschillende gemeentes in positieve zin verrassend. Het is echter niet helder of daaraan ook zonder meer 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 uiteenlopende oorzaken hebben, waaronder ook (on)bekendheid met de mogelijkheid en de procedure. Om de klachtprocedure Jeugd meer bekendheid te geven adviseert de commissie alle gemeentes de bijzondere klachtprocedure Jeugd duidelijk en gemakkelijk vindbaar te vermelden op de website.

## 5. Tot slot

Na de start in 2016 is dit verslagjaar het eerste volledige jaar van de commissie. De commissie die is samengesteld uit verschillende disciplines is met de vervulling van de nog bestaande vacature voor een jeugdarts compleet. Geconstateerd kan worden dat de uitvoering van de jeugdzorg door de gemeentes in de praktijk tot weinig klachten leidt. Voor zover er klachten worden ontvangen in een gemeente lukt het in de meeste gevallen bovendien om deze met een bemiddelingsgesprek op te lossen. Dat betekent dat de werkzaamheden van de commissie - vooralsnog - beperkt zijn. In een halfjaarlijks gezamenlijk overleg van commissieleden en secretarissen worden kennis en ervaringen met de uitvoering van de jeugdzorg en klachtbehandeling gedeeld en de aanpak en het werkproces zoveel mogelijk gestroomlijnd. Daarbij wordt de eigenheid en eigen werkwijze van iedere gemeente zo veel mogelijk gerespecteerd. Met genoeg zal de commissie haar werk in 2018 voortzetten.