gemeente Steenbergen

BM1903564

RAADSMEDEDELING

Onderwerp
Jaarverslag 2018 Klachtencommissie Jeugd

Steenbergen; 20 augustus 2019

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 gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht, Zundert en Steenbergen 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. In het jaarverslag 2018 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 4.2a van de Jeugdwet is bepaald dat de jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling een regeling treffen voor de behandeling van de klachten over hun gedragingen. Ten behoeve van een behoorlijke klachtenbehandeling in het kader van (de toegang tot) de hulpverlening hebben bovengenoemde gemeentes 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 beklaagde. 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 2018 zijn in totaal 14 klachten in de zin van de Klachtenregeling Jeugd ontvangen (in 2017:13 en in 2016:12), waarmee geconstateerd kan worden dat sprake is van een licht stijgende lijn. De klachten zijn allemaal ingediend door ouders/verzorgers. De klachten zijn ontvangen in de gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Moerdijk, Roosendaal en Rucphen. Na bemiddeling zijn 12 klachten ingetrokken.
Twee klachten zijn doorgeleid naar de commissie waarvan de klachtbehandeling aan het einde van dit verslagjaar nog niet is afgerond. Binnen de gemeente Steenbergen zijn geen klachten ontvangen.

Aanbevelingen

1. De commissie beveelt aan de termijnen strakker te bewaken, om zodoende de in de Klachtenregeling Jeugd vastgestelde termijnen te halen. Gelet op het geringe aantal klachten dat op zitting moet worden behandeld, heeft de commissie het vaste schema voor hoorzittingen losgelaten en plant in voorkomend geval ad hoc de datum van de hoorzitting in, zo veel mogelijk binnen een termijn van vier weken na ontvangst voor behandeling door de commissie. Na de hoorzitting is dan een termijn van tenminste vier weken beschikbaar voor het opstellen van het advies. Ingevolge artikel 6 lid 6 Klachtenregeling Jeugd kan de commissie de termijn – met redenen omkleed – zo nodig verlengen.

   Als er een klacht wordt ingediend dan zal het college bovenstaande in acht nemen.

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

   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, gaat het college vooreerst de besluitvorming hieromtrent niet mandateren.

3. De commissie heeft de bereidheid uitgesproken, in verband met de onbekendheid van de jeugdprofessional met de klachtprocedure en daarmee de onzekerheid en ongemakkelijkheid, om op verzoek van de jeugdprofessionals en andere betrokkenen in een informele bijeenkomst de klachtprocedure en de gang van zaken bij een hoorzitting toe te lichten. Een aantal gemeentes heeft hier inmiddels gebruik van gemaakt.

   Op 8 juli 2019 heeft de voorzitter van de klachtcommissie Jeugd een presentatie/toelichting gegeven aan de jeugdprofessionals van de gemeente Steenbergen. De presentatie/toelichting werd goed ontvangen en was interactief. Hierdoor is een mooie bijdrage geleverd aan de bekendheid van de klachtprocedure en de gang van zaken met betrekking tot de hoorzitting bij de jeugdprofessionals.

4. De commissie acht het van belang dat de bijzondere klachtprocedure Jeugd helder en goed vindbaar vermeld staat op de website.

   Op de website van de gemeente staat kort de klachtprocedure toegelicht. Op de website van CJG wordt binnenkort ook de klachtprocedure Jeugd geplaatst. Daarnaast is er een procesfolder opgesteld. In deze procesfolder is in begrijpelijke taal 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 wil indienen. De procesfolder wordt bij de huisbezoeken uitgedeeld en toegelicht. Hiermee wordt voldoende voorzien in het onder de aandacht brengen van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Steenbergen,

de secretaris,	de burgemeester,
M.J.P. de Jongh, RA	R.P. van den Belt, MBA