



Jaarverslag 2018

Klachtencommissie Jeugd

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2018 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.

De uitvoering van de Jeugdwet door gemeentes is niet altijd gemakkelijk. Er zijn vaak veel verschillende partijen bij betrokken, er is sprake van complexe materie en er zijn diverse geldstromen die een rol kunnen spelen bij de aanpak. In de media is er ruim aandacht voor die uitdagingen. Tegen die achtergrond is het opmerkelijk dat de commissie in de afgelopen jaren slechts een beperkt aantal klachten in behandeling heeft gehad. In de uitvoering door de jeugdprofessionals en de contacten en communicatie met de cliënten gaat het meestal gewoon goed. De werkzaamheden van de commissie zijn tot nu toe dan ook bescheiden geweest. 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

april 2019

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	11

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, 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 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.

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 strafrechtelijk 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 2018 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. In verreweg 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 2019.

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 beklaagde 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 beklaagde 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, beklaagde 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 beklaagde 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 2018 uit de volgende leden:

De commissie werd in 2018 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

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 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. Deze klachten zijn allemaal ingediend door ouders/verzorgers. Er zijn geen klachten ontvangen die door jeugdigen zelf zijn ingediend. Er zijn geen klachten ontvangen in de gemeentes Steenbergen, Woensdrecht en Zundert.

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. Bij een (min of meer) gelijkblijvend aantal jeugdprofessionals is het aantal cliënten in de gemeentes Bergen op Zoom, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen en Zundert aanzienlijk toegenomen. 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	2147 ¹ (2017: 1800)
Gemeente Etten-Leur:	12,00 fte (2017)	746 (2017)
Gemeente Halderberge:	8,50 fte	379 (2017: 400)
Gemeente Moerdijk:	10,50 fte	1393 ² (2017: 1022)
Gemeente Roosendaal:	25,00 fte	2226 (2017: 2097)
Gemeente Rucphen:	6,33 fte	495 (2017: 240)
Gemeente Steenbergen:	5,98 fte (2017: 5,13)	716 (2017: 492)
Gemeente Woensdrecht:	5,20 fte (2017)	275 (2017)
Gemeente Zundert:	5,50 fte (2017: 5,00)	399 (2017: 213)

3.1. Afhandeling klachten

In onderstaande grafiek is het totaal aantal klachten weergegeven dat in de achtereenvolgende jaren 2016, 2017 en 2018 op basis van de Klachtenregeling Jeugd door de verschillende gemeentes is afgehandeld.

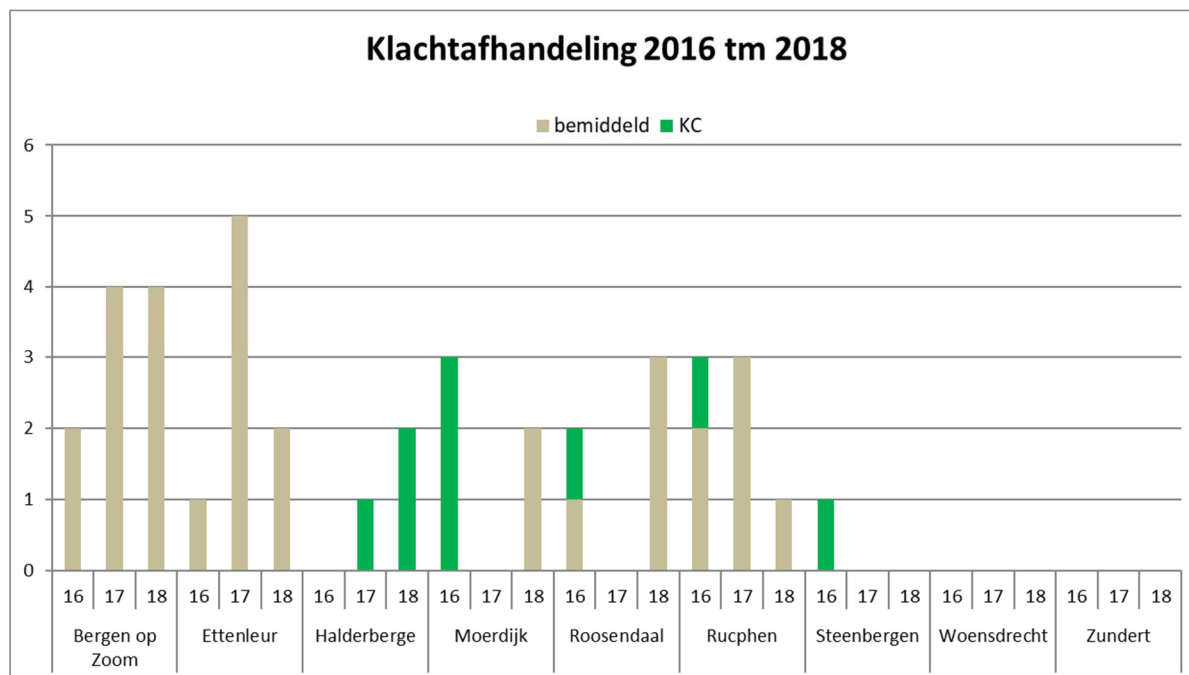
De klacht wordt in het jaar dat deze is ontvangen in de telling van dat jaar opgenomen, ongeacht of de klacht aan het einde van het verslagjaar daadwerkelijk is afgehandeld. Lopende zaken zijn niet afzonderlijk zichtbaar in de grafiek.

De klacht wordt als 'bemiddeld' aangemerkt als de klacht zonder tussenkomst van de Klachtencommissie Jeugd is afgehandeld, door succesvolle bemiddeling en/of intrekking.

¹ Aantal cliënten niet vrij toegankelijke zorg: 1736; aantal cliënten CJG: 411

² Aantal cliënten niet vrij toegankelijke zorg: 971; aantal cliënten JP: 422

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.



Uit de grafiek kan worden afgeleid dat de gemeentes Woensdrecht en Zundert sinds de inwerkingtreding van de Jeugdwet 2015 nog geen klachten met betrekking tot de jeugdhulpverlening hebben ontvangen. De gemeente Steenbergen heeft alleen in het jaar 2016 één klacht ontvangen en ter behandeling aan de commissie voorgelegd.

3.2. Afhandeling klachten buiten Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2018 zijn in totaal 12 klachten zonder tussenkomst van de commissie afgehandeld. Gemeente Bergen op Zoom: heeft 4 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Etten-Leur: heeft 2 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Moerdijk: heeft 2 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Roosendaal: heeft 3 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Rucphen: heeft 1 klacht ontvangen, die na bemiddeling is ingetrokken.

3.3. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2018 heeft de gemeente Halderberge 2 nieuwe klachten ontvangen, die zijn doorgeleid naar de commissie. Aan het eind van het verslagjaar is de klachtbehandeling daarvan nog niet afgerond. In 2018 is bovendien een in 2017 reeds ontvangen klacht van de gemeente Halderberge afgehandeld.

3.4. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2018 heeft de commissie één advies uitgebracht.

Gemeente Halderberge

De commissie heeft in 2018 een in december 2017 ontvangen klacht in februari 2018 op hoorzitting behandeld en het advies in maart 2018 afgerond. 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.

Naar aanleiding van deze klachtbehandeling heeft de commissie een brief ontvangen van de teammanager Zorg en Jeugd met een reactie over de duur van de procedure, het verloop van de zitting en de reikwijdte van de klacht. De commissie heeft in een schriftelijke reactie op een en ander een toelichting gegeven.

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 Halderberge

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 ruimschoots overschreden.

4. Knelpunten en aanbevelingen

4.1. Knelpunten

De commissie functioneert inmiddels een paar jaar. Het aantal klachten dat ter behandeling wordt voorgelegd aan de commissie is zeer bescheiden, maar uit de opvolgende jaarverslagen kan worden afgeleid dat desondanks 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 2018 heeft uitgebracht is niet binnen de termijn van twaalf weken genomen.

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, 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 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.

In verband met de onbekendheid van de jeugdprofessional met de klachtprocedure, en daarmee de onzekerheid en ongemakkelijkheid, heeft de commissie de bereidheid uitgesproken 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. Daarvan is in 2017 door de gemeentes Roosendaal en Halderberge en in 2018 door de gemeentes Etten-Leur en Zundert gebruik gemaakt. De bijeenkomsten worden als positief ervaren. Inmiddels heeft opnieuw een gemeente belangstelling getoond om een dergelijke bijeenkomst te organiseren.

Als rekening wordt gehouden met de omvang van de jeugdzorg, en de aantallen cliënten en jeugdprofessionals die erbij betrokken zijn, is het aantal klachten over de jeugdhulpverlening in de verschillende gemeentes gering. Van belang is dat kan worden geconstateerd dat het aantal klachten weliswaar een licht stijgende lijn laat zien maar toch min of meer constant genoemd kan worden over de afgelopen drie jaar. In hoeverre daaraan echte conclusies kunnen worden verbonden is niet duidelijk. Het blijft van belang dat alle gemeentes de bijzondere klachtprocedure Jeugd helder en goed vindbaar vermelden op de website.

5. Tot slot

Geconstateerd kan worden dat de uitvoering van de jeugdzorg door de gemeentes in de afgelopen jaren tot weinig klachten heeft geleid. Voor zover er al klachten worden ontvangen in een gemeente lukt het bovendien in de meeste gevallen om deze met een bemiddelingsgesprek op te lossen. Dat betekent dat de werkzaamheden van de commissie beperkt zijn. De enkele zaken die wel aan de commissie worden voorgelegd, zullen zorgvuldig en met respect voor ieders belang in behandeling worden genomen. De commissie verheugt zich in het in haar gestelde vertrouwen en zal haar werkzaamheden met genoegen in 2019 voortzetten.