William Schrikker
Jeugdbescherming & Jeugdreclassering

Jaaroverzicht klachten 2023

Datum: Maart 2024
Opdrachtgever: Raad van Bestuur
Partners voor Jeugd
Opdrachtnemer: Cliëntbureau
Partners voor Jeugd

Inleiding

De WSS JB&JR biedt veiligheid en bescherming aan kinderen en gezinnen waarbij veilig opgroeien niet vanzelfsprekend is. In onze visie is een kind veilig als het kan rekenen op een volwassene die voorziet in de basale fysieke en emotionele behoeften en die daarin continuïteit en voorspelbaarheid biedt. Dit doet de WSS JB&JR vanuit het motto “We zijn een organisatie die er is als het moet, die beschermt en versterkt en is gericht op de veiligheid van kinderen”.

Binnen het project ‘Stem van de Cliënt’ zijn WSS JB&JR en de ander partners van Partners voor Jeugd, WSGV (William Schrikker Gezinsvormen) en DJGB (De Jeugd- en Gezinsbeschermers) met in totaal 285 cliënten in 2022 in gesprek gegaan over hun ervaringen. De gebruikte methodes varieerden van belpanels, exitgesprekken, het aansluiten bij teamvergaderingen en het voeren van groepsgesprekken. Bij de meting door WSS JB&JR van 2022 gaven jongeren gemiddeld een 7,9 als cijfer, waar ouders significant lager scoorden met een 5,9.

Het meten van cliëntervaringen bleek waardevol en geeft invulling aan de visie waar WSS JBJ&JR heeft vastgesteld: het luisteren naar ervaringen van onze cliënten is nodig om het werk goed te kunnen doen. Blijvende aandacht voor de urgentie van het ophalen van cliëntervaringen is nodig.

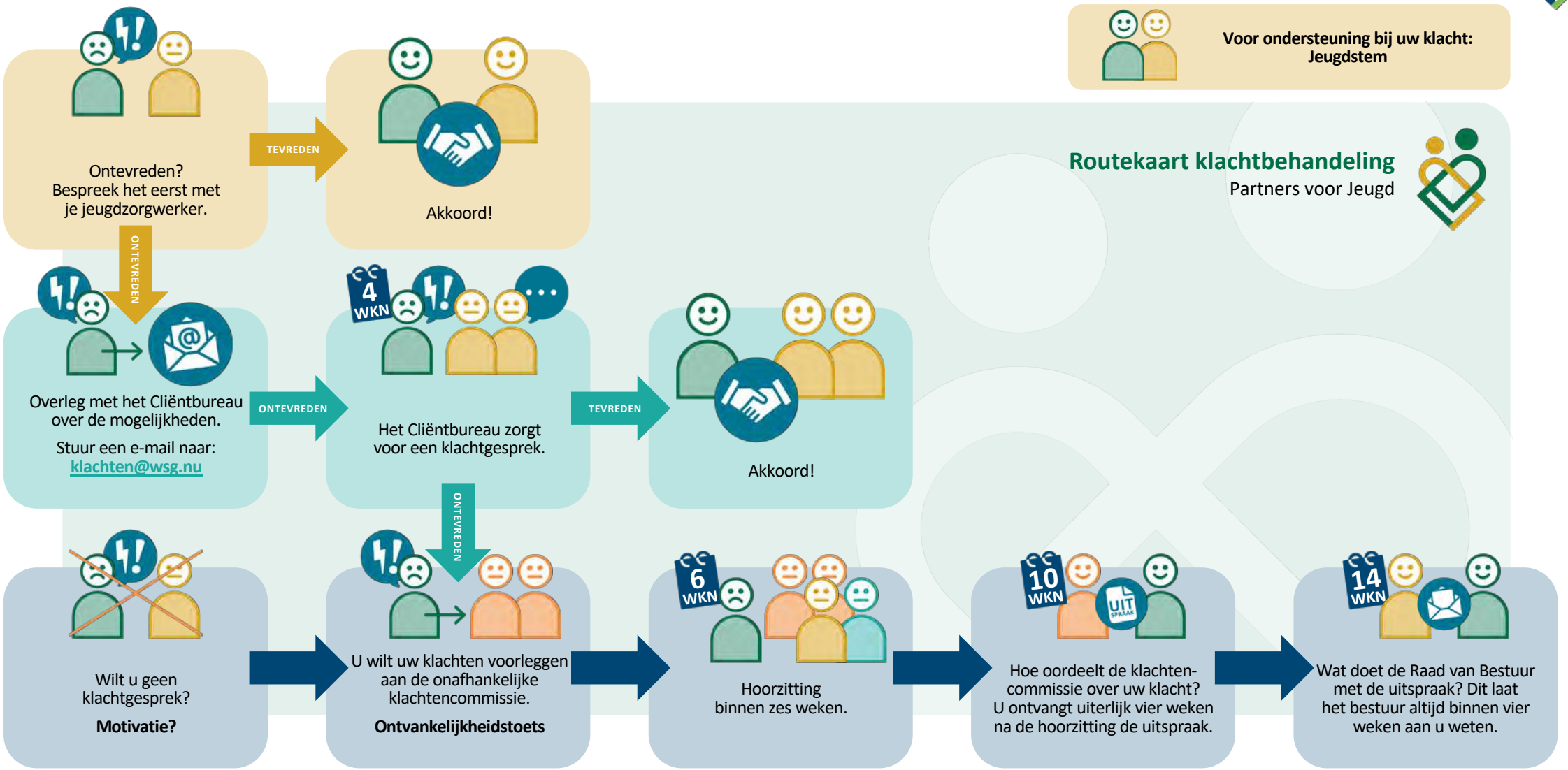
“Er zijn als het moet”

Het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd is partner van de WSS JB&JR bij het omgaan met klachten en biedt daarin registratie, rapportage, advies, begeleiding en ondersteuning.

In dit jaaroverzicht geeft het Cliëntbureau een breed beeld van die activiteiten, als ook van instanties waarmee het Cliëntbureau samenwerkt.
Het Cliëntbureau bedankt met name de WSS JB&JR en de Cliëntenraad van Partners voor Jeugd voor haar input bij het tot stand komen van dit overzicht.

Namens het Cliëntbureau Partners voor Jeugd
Harry Helsloot, adviseur
Maaike Rullmann, adviseur
Ilse Sweerman, hoofd

Routekaart klachtbehandeling Cliëntbureau



Hoofdstuk 1

Klachten en cijfers

Van onvrede tot klacht

De routekaart klachten wijst cliënten de weg in het zo snel en eenvoudig mogelijk oplossen van onvrede. De eerste stap daarin is om de onvrede te bespreken met de betreffende medewerker. Dat lijkt logisch, en de meeste cliënten hebben die stap al genomen op het moment dat ze het Cliëntbureau inschakelen.

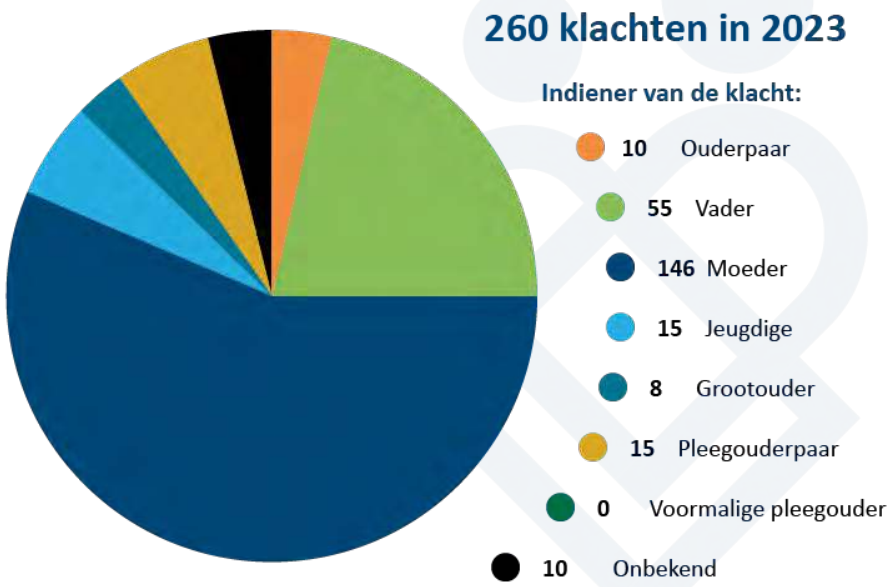
Wanneer cliënten om welke reden dan ook niet (meer) in gesprek willen met alleen de medewerker, kunnen zij het Cliëntbureau benaderen. Er wordt dan in de meeste gevallen een klachtgesprek gepland met de medewerker en de leidinggevende. De cijfers in dit hoofdstuk geven informatie over deze fase van de klachtbehandeling

Aantal klachten

Maatregel

- In 2023 werden 5 klachten geregistreerd vanuit een maatregel VOTS, dit waren er in 2022, 16
- In 2023 hebben minder vaders geklaagd (55) dan in 2022 (81)
- In 2023 klaagden 10 ouders samen t.o.v. 15 ouders samen in 2022
- In 2023 klaagden 15 jongeren zelf, t.o.v. 2022 toen waren het er 4
- Cliënten lieten zich in 2023 minder vaak ondersteunen door een hulpverlener (17) dan in 2022 (25)
- Cliënten lieten zich in 2023 vaker ondersteunen door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem (51x) dan in 2022 (35x)
- Het Cliëntbureau registreerde in 2023 16 keer de inzet van een klachtbemiddelaar. In 2022, 12 keer

In 2023 had WSS JB&JR **10320** unieke cliënten (jeugdigen) in begeleiding en 825 jeugdzorgwerkers in dienst. In dit jaar zijn er **260** klachten geregistreerd bij het Cliëntbureau. In 2022 waren dit **288** klachten en in 2021 **363** klachten. Alle klachten gemeld bij het Cliëntbureau die niet worden ingediend bij de klachtencommissie, zijn/worden in de lijn door managers en/of jeugdzorg-werkers samen met de cliënt opgelost.



Maatregel

In **188** van de gevallen ging het om situaties waarin sprake was van een lopende ondertoezichtstelling en in **14** gevallen was de ondertoezichtstelling ten tijde van de klachtbehandeling inmiddels beëindigd. In **49** gevallen was sprake van voogdij, in **3** gevallen jeugdreclassering en in **5** gevallen van een voorlopige ondertoezichtstelling.

Indiener van de klacht

Klachten kunnen worden ingediend door diverse belanghebbenden rondom het kind. Het klachtreglement Partners voor Jeugd is primair voor jongeren en (pleeg)ouders. Indien zorgaanbieders, ketenpartners en/of gezinshuisouders zich melden met een klacht, worden zij door het Cliëntbureau verwezen naar de betrokken manager in de lijn om over hun klacht in gesprek te gaan.

Hoofdstuk 2

Aard klachten

Waar klachten over gaan

Zoals uit dit verslag wel blijkt, zijn klachten zeer divers van aard, ook in de wijze waarop ze worden geuit. Om een consistente terugkoppeling te kunnen geven, worden de klachten geregistreerd in de volgende categorieën.

Uitvoering van de hulpverlening

- **Methodisch** – Klachten over het gevoerde beleid; keuzes die worden gemaakt door medewerkers; onvoldoende regie, etc.
- **Communicatie** – Klachten over het niet bereikbaar zijn van een medewerker; niet (tijdig) informeren van de cliënt; niet reageren op e-mails en berichten.
- **Procesmatig** – Klachten over het afgeven van het dossier; niet nakomen van afspraken na een bemiddelingsgesprek; niet reageren op klachten; niet willen afgeven van het SKJ-nummer.

Bejegening

- **Partijdigheid** – Wanneer de cliënt meent dat de andere ouder wordt bevoorrecht.
- **Niet gehoord** – Klachten waarbij de cliënt zich niet gehoord en niet serieus genomen voelt.
- **Houding** – Klachten over de houding en het gedrag van de medewerker; bijvoorbeeld onvriendelijk, beledigend, agressief.

Rapportage

Klachten over plan van aanpak of stukken aan de rechtbank, met achterhaalde of niet onderbouwde informatie; het dossier dat niet op orde is.

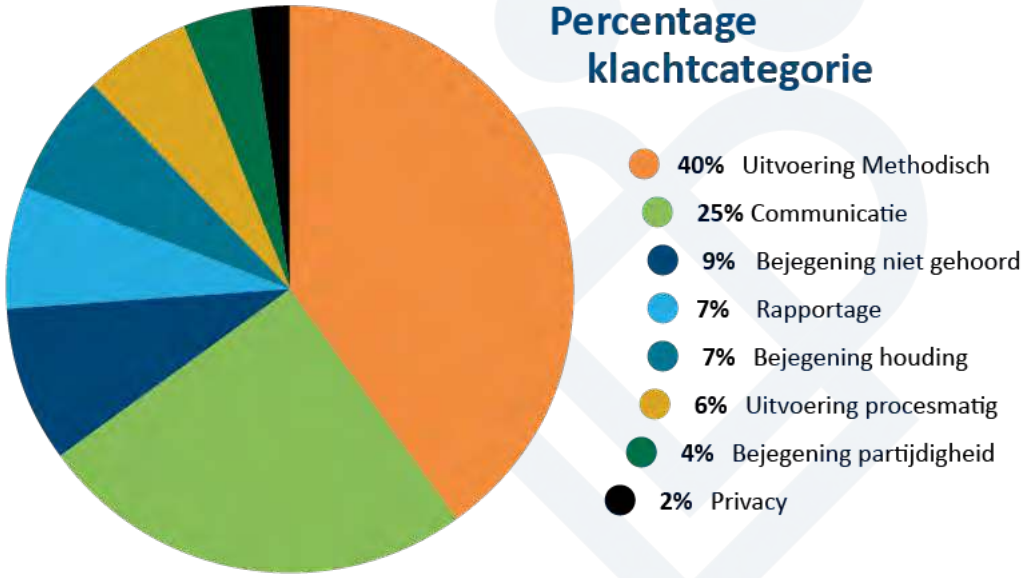
Privacy

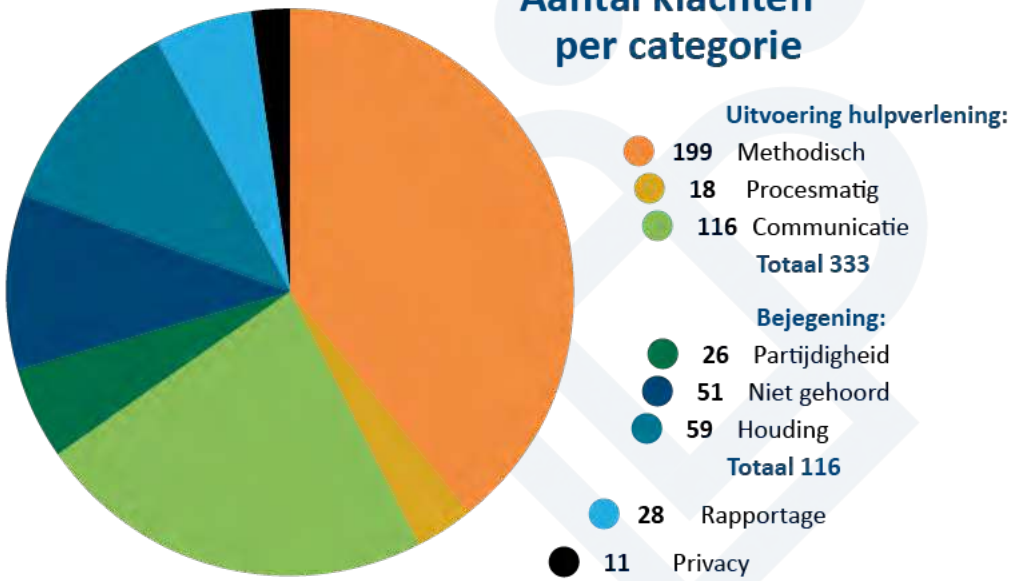
Informatie verstrekken aan de onjuiste persoon; privacygevoelige informatie in rapportage.

Categorie klachten

In 2023 registreerde het Cliëntbureau **260 klachten**. Het Cliëntbureau adviseerde cliënten om onvrede eerst te bespreken met de betrokken medewerkers. Die signalen zijn niet als klacht geregistreerd.
Eén klacht bestaat vaak uit meer onderdelen. De indiener van een klacht kan bijvoorbeeld melden dat de communicatie niet goed loopt, een rapportage onvolledig is én de bejegening door een medewerker te wensen overlaat.

In zo'n geval bestaat één klacht dus uit drie onderdelen.
Dat verklaart dat het aantal klachtonderdelen (488) over 2023 het aantal klachten ruimschoots overstijgt. Hoe zijn die onderdelen verdeeld over de verschillende categorieën?





Voorbeelden van klachten per categorie graag in eerste kolom:

Bejegening niet gehoord

- Zorgen over mijn pleeggezin worden niet serieus genomen door de jeugdzorgwerker
- Volgens klager liegt en bedriegt de jeugdzorgwerker
- Ondanks meerdere keren aangegeven te heb en dat ik graag een gesprek wil, is deze tot de dag van vandaag niet tot stand gekomen

Bejegening houding

- Zij heeft mij zeer onredelijk behandeld, ze gelooft mijn worden niet, vervolgens gooit ze met dreigementen, ze maakt lelijke sneren en verheft haar stem onnodig
- Zelfs de andere jeugdzorgweker is bang voor haar
- Ze maakt mij belachelijk bij de rechter

Methodisch

- Ze heeft zich nooit aan de richtlijnen gehouden en volgens mij moet ze toch ook samen met ook de ouders bekijken wat er wel mogelijk is
- Wij hebben meerdere malen geprobeerd contact te krijgen met de jeugdzorgwerker om te horen of zij al actie had ondernomen maar dit is niet gelukt
- Vader heeft kaart met dochter gemaakt voor moeder, de jeugdzorgwerker heeft de tekst veranderd en er een foto bijgedaan zonder overleg

Procesmatig

- Ze laten mij voor niks naar het bezoek komen. Ze komen de afspraken niet na die we maken. Ze laten mij niet horen dat Teams-afspraken niet doorgaan. Dat is vaak voorgekomen. En telkens geef ik aan dat dit niet fijn is
- De jeugdzorgwerkers hebben zich niet gehouden aan de duidelijke afspraak dat zij eerst met ons als ouders in gesprek zouden gaan, alvorens ze de kinderen mochten spreken
- Onzorgvuldig met afspraken

Privacy

- Tot mijn verbazing kwam ik erachter dat u alle stukken, medische gegevens, rapporten aan mijn zus hebt verstrekt, zonder dat ik daar toestemming voor heb gegeven
- Mijn klachtdossier is ongevraagd gedeeld met mijn dochter
- Jeugdzorgwerker heeft per ongeluk zijn telefoon niet opgehangen, waardoor ik een heel gesprek heb gehoord over een andere jeugdige

Rapportage

- Wij vragen de jeugdzorgwerker verslagen en afspraken op papier naar ons toe te sturen, maar dat doet hij niet
- Schriftelijke aanwijzing en veiligheidsplan ontbreken in het dossier
- Rapporten zijn niet feitelijk en rechtsgeldig. Er zijn vorm- en inhoudsfouten
- Er is geen verslag gedaan van het kerngesprek

Hoofdstuk 3

Hoorzittingen

Hoorzitting bij de klachtencommissie

Wanneer een cliënt een klacht indient, wordt conform de klachtenregeling ingezet op het zo laagdrempelig mogelijk afhandelen van de klacht in gesprek met de jeugdzorgwerker of in een klachtgesprek onder leiding van de leidinggevende. Wanneer een cliënt naderhand niet tevreden is met de uitkomst van dit gesprek, of wanneer hij of zij deze stap wil overslaan, kan de klacht ter beoordeling worden voorgelegd op een hoorzitting van de onafhankelijke klachtencommissie.

Hoorzittingen en uitspraken

Opvallendheden in de uitspraken

Ook in 2023 zien we opnieuw een lichte daling van klachten volgens klacht-registratie van het Cliëntbureau. Er zijn wel aanzienlijk minder klachten (5) ingediend bij de klachtencommissie in 2022. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat managers veel investeren in het voeren van bemiddelings-gesprekken en de inzet van klachtbemiddelaars.

Er heeft in 2023 één hoorzitting plaatsgevonden waarin klachten werden behandeld die zowel tegen de WSS JB&JR als tegen WSGV (ook onderdeel van Partners voor Jeugd) gericht waren.

Oordeel klachtencommissie

De klachtencommissie heeft in 2023 over **13** klachten een uitspraak gedaan, het ging hierbij om **47** klachtonderdelen.
Het aantal gegrond verklaarde klachtonderdelen in 2023 is **28%**.

Relatie tot de jeugdige en maatregel

Cliënten die een klacht in een hoorzitting lieten behandelen in 2023 waren in **10** gevallen één (**9**) of beide (**1**) ouders. Waar het gaat om één ouder betrof het in **3** gevallen alleen de vader en in **6** gevallen alleen de moeder. In **1** geval waren voormalig pleegouders de indieners van een klacht.

Ondersteuning

Cliënten mogen zich volgens het klacht~~en~~reglement tijdens de klacht-behandeling laten bijstaan. Tijdens meerdere hoorzittingen hebben cliënten zich laten bijstaan. In **3** gevallen werd ondersteuning geboden door een vertrouwenspersoon van Jeugdstem en in **1** geval door een advocaat.

Aanbevelingen en opvolging Raad van Bestuur

De klachtencommissie kan in haar beslissingen over klachten aanbevelingen doen. In 2023 deed de klachtencommissie deed de klachtencommissie vier aanbevelingen aan WSS JB&JR.

Aanbeveling 1 en 2 klachtencommissie

1. De commissie ziet vanuit de beschreven zorgen aanleiding om de WSS JB&JR te adviseren de casus te evalueren en erover te reflecteren aan de hand van de vraag hoe de rol van de ouder op afstand in deze casus beter geborgd had kunnen worden. Daarbij verdienen de onderwerpen collegiale toetsing en een open vizier speciale aandacht
2. Als de bevindingen breder van toepassing zijn is het raadzaam naar het werkproces, met daarbij de vraag hoe de WSS JB&JR omgaat met de rol en positie van een ouder op afstand. Daarbij is de vraag van belang in hoeverre medewerkers op hoogte zijn van bestaand beleid op dit punt.

Reactie Raad van Bestuur

Deze wordt in het team besproken en verder, én waar nodig breder, opgepakt. Aandacht voor de manier van communiceren, het informeren van de ouder zonder gezag (als de ouder met gezag dit nalaat) en gebruiken van de feitelijke woorden van de cliënt in het dossier zijn daar onderdeel van.

Aanbeveling 3 klachtencommissie

Mede gelet op de hoeveelheid en de aard van de vragen van moeder, komt het de commissie voor dat door moeder actiever te begeleiden en te ondersteunen, de WSS JB&JR het contact en de samenwerking met moeder kan verbeteren. Moeder zelf heeft immers aangegeven tot die samenwerking bereid te zijn. De commissie beveelt de WSS JB&JR dan ook concreet aan om de uitgestoken hand van moeder aan te nemen.

Reactie Raad van Bestuur

Er zal extra aandacht zijn voor wat u nodig heeft, zodat de communicatie en onderbouwing van beslissingen voldoende duidelijk voor u is.

Aanbeveling 4 klachtencommissie

De commissie ziet in deze casus het belang van eenduidige communicatie in het contact met een ouder die is gediagnosticeerd met autisme. Dit vraagt expliciete sensitiviteit voor de wijze waarop betrokken ouder met afspraken omgaat en deze beschouwt. Aandacht voor deze sensitiviteit is, in geval een dergelijke diagnose bekend is, belangrijk bij de toewijzing van casuïstiek aan jeugdzorgwerkers.

Reactie Raad van Bestuur

Uw klachten onderstrepen het belang van eenduidige communicatie, duidelijkheid en structuur. De betrokken jeugdzorgwerker sloot onvoldoende aansloot op uw behoefte en verwachtingen.

Hoofdstuk 4

Focus WSS JB&JR

Focus op kwaliteitsverbetering

De **klachtencommissie** ziet mogelijkheden in verbetering van communicatie bij jeugdzorgwerkers en managers, zoals goede aansluiting in communicatie bij de cliënt, zorgdragen voor een terugkoppeling naar de cliënt, check of de cliënt het begrepen heeft, communiceren over het nakomen van gemaakte afspraken. Aanbevelingen waaraan WSS JB&JR passende opvolging gegeven heeft.

De klachtencommissie zag in 2023 wel een respectvolle houding van jeugdzorg-werkers en managers tijdens hoorzittingen naar de cliënt. In praktijk is er meer inlevingsvermogen te zien in de situatie van de cliënt ten opzichte van vorige jaren.

WSS JB&JR heeft aandacht besteed aan eerdere feedback van de Cliëntenraad WSS op het jaaroverzicht klachten 2022. Dit hoofdstuk geeft een aantal thema's weer die opgepakt zijn n.a.v. de informatie uit klachten van cliënten. Mooie kwalitatieve verbeteracties zijn terug te zien in bijvoorbeeld uitbreiding pilot klachtbemiddeling, input van klachten voor teamreflectie-dagen en oog voor betere bereikbaarheid, proces om een dossier op te vragen, privacy.

WSS JB&JR richt haar kwaliteitsverbetering in 2024 op de meest voorkomende thema's bij klachten: bereikbaarheid, bejegening en begrijpelijkheid.

Focus op kwaliteitsverbetering

Wijze woorden van de cliëntenraad WSS

De Cliëntenraad WSS liet weten dat het heel belangrijk is juist díe klachten te onderzoeken die niet doorgezet zijn naar de klachtencommissie. Blijf open en stuur op vergelijkbare situaties. Het hoeft niet altijd zo te zijn dat als er veel klachten over een bepaald item zijn dat dat belangrijk is. Het kan ook zijn dat één klacht over iets veel belangrijker kan zijn dan 39 geclusterde klachten. Die ene klacht kan van wezenlijke invloed op de organisatie zijn.

De website WSS JB&JR is in 2023 aangepast met onder meer actuele en toegankelijke informatie over de route van een klacht.

Van pilot naar plan: Klachtbemiddeling landelijk

WSS JB&JR heeft de pilot klachtbemiddeling uitgebreid van een pilot klachtbemiddeling in 2022 naar een projectplan in 2023 om inzet klachtbemiddeling landelijk mogelijk te maken, ervaringen (zie pagina 14).

Informatie uit klachtregistratie

Met informatie uit klachtregistratie en klachtbehandeling wordt continu gewerkt aan kwaliteitsverbetering op thema's als:

- Telefonisch bereikbaarheid voor cliënten binnen kantooruren door uniforme werkafspraken
- Methodisch en zorgvuldige afhandeling van inzageverzoeken
- En als input voor teamreflectiedagen

Goede voorbeelden uit praktijk

- Uit een mail van manager aan cliënt: Zoals besproken zal eind april een nieuwe jeugdzorgwerker het werk overnemen van uw huidige jeugdbeschermer, deze nieuwe collega is ervaren met gebarentaal en daarom speciaal geselecteerd om de begeleiding vanuit de ondertoezichtstelling over te nemen.
- Feedback van een manager aan telefonistes en medewerkers Cliëntbureau, namens de cliënt: 'Ik heb ze behoorlijk vaak lastiggevallen, maar ze waren heel vriendelijk en netjes tegen mij en toonden veel begrip, dat was erg fijn.'
- Het Cliëntbureau ziet dat jeugdzorgwerkers en managers beter voorbereid zijn op de hoorzitting in 2023. Verweerschriften zijn kwalitatief beter.

Kennis

- Het is goed te weten dat het klachtdossier geen onderdeel is van het kinddossier. Een gesprek over een klacht en een uitspraak van de klachtencommissie hebben invloed op de samenwerking met de cliënt. Het is daarom van belang dat afspraken die gemaakt worden tussen jeugdbeschermer, manager en cliënt door de jeugdzorgwerkerin het kinddossier genoteerd worden.

Ervaringen uit de pilot klachtenbemiddeling

“Ik vind de werkstijl van de klachtbemiddelaar erg prettig omdat ze duidelijk is, afspraken maakt met iedereen over hoe het gesprek gevoerd wordt of met welk doel, makkelijker voorbeelden geeft, op het niveau van de cliënt praat, humor gebruikt binnen de gesprekken en de werking van het juridisch kader kent.”

“Dankjewel dat je mij hebt geholpen, anders was ik alleen maar heel erg boos geworden”
(cliënt)

“Ik vind dat ouders wel al heel snel een groot podium krijgen hoor”
(jeugdzorgwerker)

“Ook al had ik ergens toch gehoopt er samen uit te kunnen gaan komen vind ik dat het traject erg positief is verlopen en voel ik mij ook gehoord en gesteund door de bemiddelaar!”

“Voor mij heeft de inzet van de klacht-bemiddelaar meerwaarde gehad. Het heeft niet iets positiefs opgeleverd in het contact met ouders. Maar het was fijn om de bevestiging te krijgen dat ik niet gek ben.”

“Tot nu toe heb ik alle gesprekken als helpend ervaren, ook al bleek dat het gesprek niet het resultaat heeft behaald zoals het in eerste instantie gewenst was. Toch heeft het beweging gegeven die hopelijk voor een duurzame verandering/verbetering zorgt bij de ouders en kinderen.”

“Eindelijk iemand die eens naar mijn verhaal luistert”
(cliënt)

“Feedback Jeugdstem: Cliënten (klagers) vinden het onprettig dat zij direct benaderd worden door een klachtbemiddelaar, zonder dat zij vooraf zijn gepolst of zij daarmee akkoord gaan. Dit roept verbazing en/of ergernis op.”

“Ik zie wel dat jij je best doet, maar ook jij kan niks veranderen.”
(cliënt tegen klachtbemiddelaar)

Feedback cliëntenraad: mooi duidelijk de pilot klachtbemiddeling, het zou mooi zijn als dit wordt toegepast bij alle klachten die binnenkomen bij jeugdzorgwerkers.”

Hoofdstuk 5

Contacten met Jeugdstem

Jeugdstem over WSS JB&JR

Jeugdstem is er voor kinderen, jongeren, ouders én ook voor pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg.

Recht op een vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren of ouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken. Volgens de Jeugdwet heeft iedereen die te maken heeft met jeugdzorg recht op ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat geldt voor ieder kind, iedere jongere en iedere ouder. Dus óók voor pleegouders en pleegkinderen.

Contact met Jeugdstem

De WSS JB&JR krijgt pas met Jeugdstem te maken als Jeugdstem een cliënt ondersteunt bij het indienen van de klacht.
Jeugdstem kan vanuit haar rol signalen aan de WSS JB&JR afgeven.
Het Cliëntbureau is accounthouder voor Jeugdstem en coördineert dat Jeugdstem met de WSS JB&JR in gesprek gaat over het afgegeven signaal.
Waar nodig en/of mogelijk neemt de WSS JB&JR dan passende verbeter-maatregelen.

JeugdStem
vertrouwenspersonen akj

Contacten met Jeugdstem en signalen

In 2023 namen **461** cliënten contact op met Jeugdstem met vragen voor informatie of onvrede over de WSS JB&JB.

Top drie vragen

1. Wetgeving (net als in 2022)
2. Werkwijze vertrouwenspersoon Jeugdstem
3. Klacht en tuchtprocedures (dit onderwerp is nieuw in de top 3 in 2023), – Jeugdstem signaleert een flinke toename van vragen over klacht- en tuchtprocedures

Top drie klachten

1. Bejegening
2. Beslissingen
3. Afspraken niet nakomen (top 3 gelijk aan 2022)

Signalen van Jeugdstem over handelen WSS JB&JR

Leren van klachten – Begrenzing van 5 klachten per hoorzitting
Handelen hulpverlener – Bereikbaarheid en onvolledige overdracht, gezinshuis meldt dat oplossing voor plaatsing niet is gebruikt
Uitvoering hulpverlening – Er is geen voogdijplan
Meldcode huiselijk geweld – Hanteren meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
Organisatie – Werkwijze in- en doorstroomteam blijkt niet te werken

Het Cliëntbureau neemt in 2023 signalen van Jeugdstem op in de Q-rapportages voor de WSS JB&JR.

Cliëntcontacten en signalen	2021	2022	2023
Totaal aantal cliëntcontacten met Jeugdstem	603	540	461
Aantal signalen Jeugdstem aan WSS JB&JR	12	11	8
• Organisatie	2	5	1
• Cliëntpositie	6	3	0
• Leren van klachten	0	3	3
• Uitvoering hulpverlening	3	0	1
• Veiligheid	1	0	0
• Meldcode Huiselijk geweld	0	0	1
• Handelen hulpverlener	0	0	2

JeugdStem
vertrouwenspersonen akj

Hoofdstuk 6

Nationale en kinderombudsman

Nationale en Kinderombudsman over WSS JB&JR

Bureau Nationale ombudsman (No) is bevoegd om klachten te behandelen over overheidsinstanties. In dat kader behandelt zij klachten van cliënten van de WSS JB&JR die hulp ontvangen binnen het gedwongen kader. De No is de tweedelijns klachtbehandeling. Dat wil zeggen dat klagers zich kunnen melden bij de No nadat zij de reguliere klachtenprocedure van een instantie hebben doorlopen. De Kinderombudsman (KOM) ziet toe op het naleven van de rechten van het kind. De KOM wordt betrokken in zaken waar het belang van het kind niet meer centraal staat. De KOM en de No werken intensief samen. Het Cliëntbureau fungeert namens de WSS JB&JR als contactpersoon voor de No en de KOM.

Werkwijze Bureau Nationale ombudsman

Veel klachten handelt de No zelf af (alleen luisteren, cliënt doorverwijzen naar de organisatie zelf, etc.) ook kan de No contact opnemen met de organisatie (interventie) of een formeel onderzoek starten.

Klachten bij Nationale en Kinderombudsman over de WSS JB&JR

Trends

- Het totaal aantal klachten bij de No is gedaald ten opzichte van 2022.
- Het aantal klachten bij de KOM is tevens gedaald ten opzichte van 2022.
- Er zijn in 2023 geen rapporten met oordeel uitgebracht over WSS JB&JR door de No of KOM.

Casuïstiek

Waarover contact opgenomen werd met de WSS JB&JR:

- Een meisje van 13 jaar neemt contact op met de KOM. Zij moet over twee weken verhuizen van de groep waar zij verblijft en weet niet waar zij heen zal verhuizen. Ook geeft zij aan van de jeudzorgwerker niet naar school te mogen. Casus in onder de aandacht gebracht van WSS JB&JR en opgepakt.
- Een oma meldt zich bij de No met de klacht dat zij door de onafhankelijk klachtencommissie van WSS JB&JR niet ontvankelijk is verklaard als indiener van de klacht. Na contact met de No is de klachtencommissie WSS JB&JR opnieuw verzocht de ontvankelijkheid te onderzoeken. De commissie heeft gehoor gegeven aan dit verzoek.
- Na bemiddeling door de No heeft in januari 2024 een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden met betreffende jeugdzorgwerkers. Tijdens dit gesprek zijn nieuwe afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn met betrokkenen gedeeld, waarmee de bemiddeling afgesloten en afgerond werd.
- No neemt contact op, omdat vader niet tevreden is over interne klachtbehandeling door WSS. Casus nog niet afgerond.

Klachten bij Nationale ombudsman over WSS JB&JR	2021	2022	2023
Verwijzen, informeren of meedenken	33	23	10
Doorverwezen naar WSS voor interne klachtbehandeling	21	21	22
Interventie of bemiddeling	0	1	3
Brief na onderzoek	0	0	0
Rapport met oordeel	0	0	0
Overig (bezwaar-/beroepprocedure rechter, alleen geluisterd, vraag beantwoord, nog niet afgerond)	12	1	0
Totaal	**66**	**46**	**35**
Klachten bij Kinderombudsman over WSS JB&JR	**2021**	**2022**	**2023**
Verwijzen, informeren, adviseren	NB	50	46
Interventie of bemiddeling	7	3	1
Rapport met oordeel	1	0	0
Totaal	**8**	**53**	**47**

William Schrikker
Jeugdbescherming
& Jeugdreclassering

Links ter informatie

- Checklist Feedbackgesprek voorbereiden
- Checklist Je klacht goed opschrijven

Van het Cliëntbureau:

- Routekaart klachtafhandeling

Voor ouders en kinderen:

- Samenvatting Klachtenregeling
- www.jeugdstem.nl

Voor juristen en andere hulpverleners:

- Onze officiële Klachtenregeling
- Het Verschonings- en Wrakingsprotocol.

William Schrikker Jeugdbescherming & Jeugd-reclassering is onderdeel van Partners voor Jeugd. Partners voor Jeugd is een samenwerkings-organisatie van instellingen voor jeugdbescherming, jeugdreclassering en jeugdhulp in de vorm van gezinsvormen en opvoedkundige hulp.

www.williamschrikker.nl