



JAARVERSLAG KLACHTEN 2025

WILLIAM SCHRIKKER JEUGDBESCHERMING & JEUGDRECLASSERING

Dit is het jaarverslag 2025 van de onafhankelijke klachtencommissie voor de William Schrikker Stichting Jeugdbescherming en Jeugdreclassering (WSS JB&JR). Het is gemaakt door het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie en laat zien welke klachten er in 2025 zijn geweest.

In dit verslag staan alleen feiten:

- ▶ Hoeveel klachten er zijn
- ▶ Waarover de klachten gaan
- ▶ Welke patronen en/of veranderingen we zien

We geven in dit verslag geen meningen, adviezen of beleidsuitleg. De organisatie bepaalt zelf:

- ▶ Aandachtspunten
- ▶ Beleid
- ▶ Vervolgacties

We bieden lezers - ouders, jongeren, medewerkers, directie en bestuur en belanghebbenden – snel zicht op de werkwijze van de klachtencommissie, en op de cijfers en trends in 2025.



JAARVERSLAG KLACHTEN 2025

OVER DE KLACHTPROCEDURE

De organisatie heeft een klachtenregeling. (Pleeg)ouders en jongeren kunnen een klacht indienen. Klachten worden zorgvuldig en onafhankelijk behandeld.

Op de website van de organisatie staat een routekaart met een duidelijke tijdlijn, waarin de klachtenprocedure wordt uitgelegd.

In de **routekaart klachten** staat:

- ▶ Wat er gebeurt na het delen van onvrede.
- ▶ Binnen welke termijn de organisatie contact opneemt.
- ▶ Wanneer een klachtgesprek plaatsvindt.
- ▶ Wanneer de hoorzitting is.
- ▶ Wanneer de uitspraak klaar is.
- ▶ Wanneer de reactie van de Raad van Bestuur volgt.

OVER HET AMBTELIJK SECRETARIAAT

De klachtencommissie bepaalt inhoudelijk de behandeling; het secretariaat ondersteunt. Het ambtelijke secretariaat:

- ▶ Registreert klachten
- ▶ Onderzoekt en bevordert mogelijkheden voor laagdrempelige klachtafhandeling
- ▶ Bewaakt termijnen
- ▶ Ondersteunt de procedure
- ▶ Maakt feitelijke rapportage/het jaarverslag
- ▶ Signaleert
- ▶ Werkt zonder oordeel

OVER DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie toetst of de klacht in de hoorzitting behandeld kan worden (ontvankelijkheidstoets). Ze beoordeelt ook waarom de (pleeg)ouder en/of jongere niet eerst in gesprek wil gaan voorafgaand aan de behandeling in een hoorzitting (motivatietoets). De klachtencommissie behandelt klachten, doet een uitspraak en geeft advies over verbetermaatregelen.

De klachtencommissie werkt zelfstandig en is onafhankelijk. De leden zijn niet in dienst van de organisatie. De leden worden aangesteld door de Raad van Bestuur.

Jaarlijks overlegt de klachtencommissie met de Raad van Bestuur over klachten en verbetermaatregelen.

In dit gesprek kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

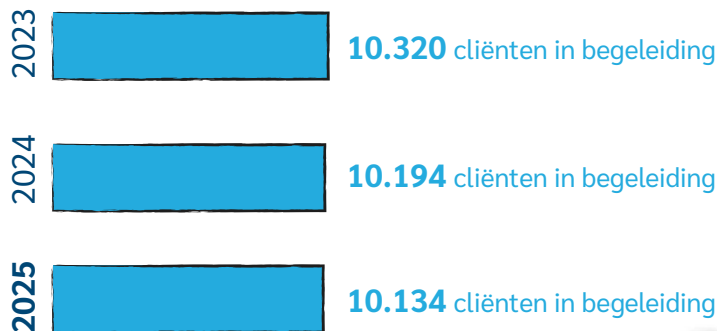
- ▶ Het verbeteren van communicatie
- ▶ Ondersteuning van medewerkers
- ▶ Herstel van samenwerking
- ▶ Het leren van klachten

Klachten worden gezien als signalen van verstoorde samenwerking en bieden kansen voor herstel en leren binnen de organisatie.



KLACHTEN

AANTALLEN



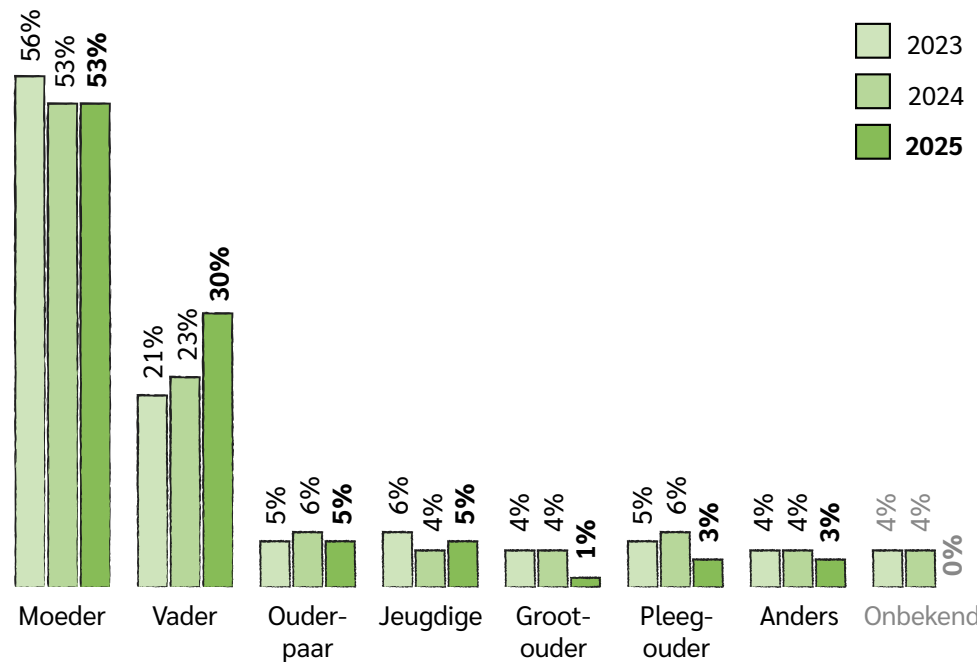
	2021	2022	2023	2024	2025
Klachten volgens klachtregistratie ambtelijk secretariaat	363	288	260	239	300
Klachten ingediend bij de klachtencommissie	18	16	13	19	24*

* Twee klachten zijn na ontvankelijkheidstoets teruggetrokken.
Eén klacht is op de stukken schriftelijk afgedaan.
Eén klacht ingediend bij de klachtencommissie in 2025, uitspraak in 2026.

DOORLOOPTIJD KLACHTGESPREK > 4 WEKEN

- ▶ In 76% van de ontvangen klachten, ontvangt het ambtelijk secretariaat geen of te late terugkoppeling (binnen vier weken) van het gevoerde klachtgesprek door de betrokken manager op locatie.
- ▶ Van de 24% terugkoppelingen is volgens het beleid ‘klachtgesprek binnen vier weken na ontvangst van de klacht’:
 - ▶ Klachtgesprek in 38% op tijd gevoerd.
 - ▶ Gemiddelde doorlooptijd van vijf weken.

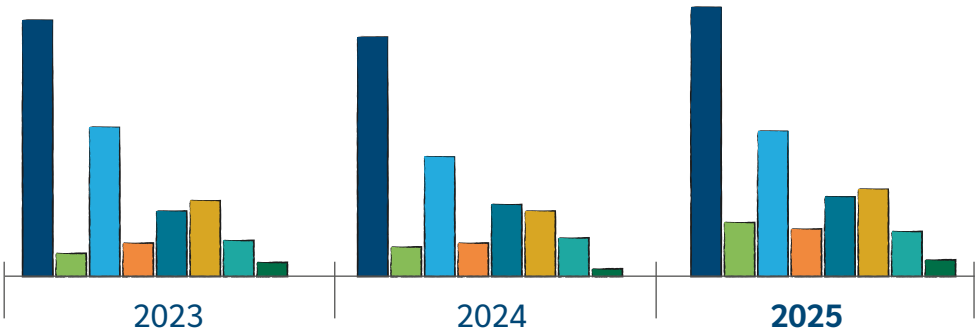
INDIENER VAN DE KLACHT



KLACHTEN

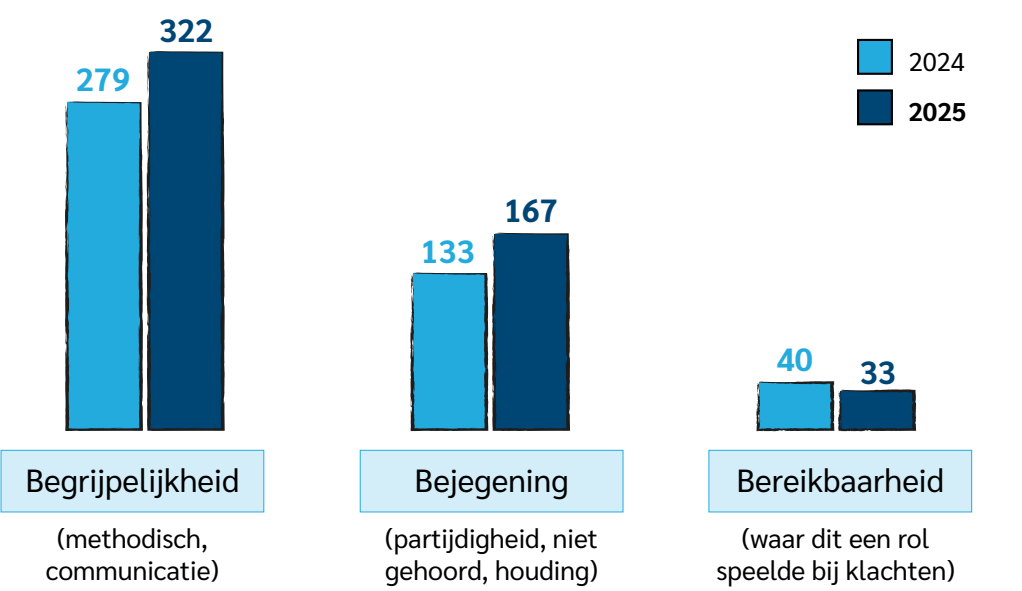
ONDERWERP KLACHTONDERDELEN

Eén klacht kan uit meerdere klachtonderdelen bestaan.



Onderwerp klachtonderdelen	2023	2024	2025
Uitvoering hulpverlening methodisch	199	186	209
Uitvoering hulpverlening procesmatig	18	23	42
Uitvoering hulpverlening communicatie	116	93	113
Bejegening partijdigheid	26	26	37
Bejegening niet gehoord	51	56	62
Bejegening houding	59	51	68
Rapportage	28	30	35
Privacy	11	6	13
Totaal aantal klachtonderdelen	508	471	579

ONDERWERP KLACHTONDERDELEN



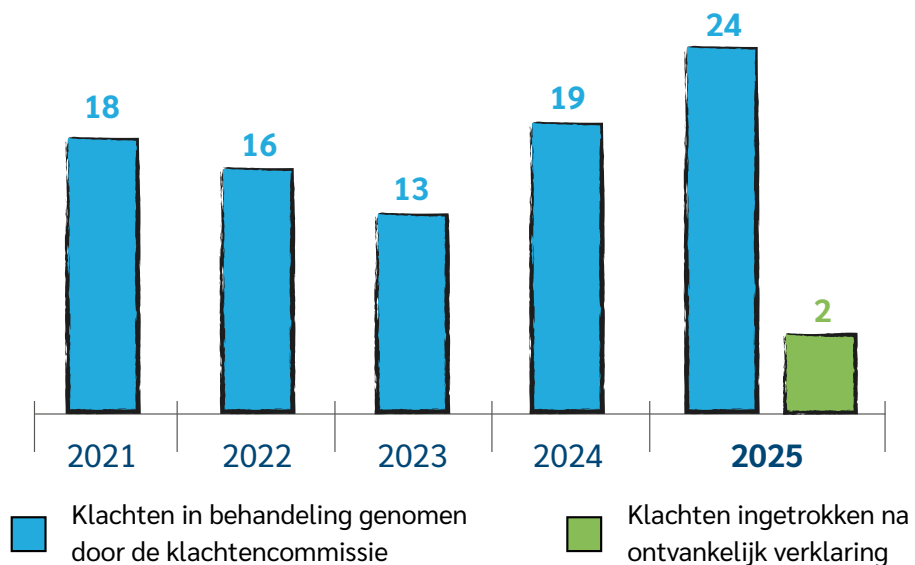
Ik word nergens in betrokken en voel daarom ook weinig verbinding met mijn dochter. Dat vind ik heel verdrietig.
(Uitvoering hulpverlening methodisch)



Als ik aangeef dat afspraken niet worden nagekomen, hoor ik niets terug en word ik niet teruggebeld.
(Uitvoering hulpverlening communicatie)

HOORZITTINGEN

AANTAL KLACHTEN KLACHTENCOMMISSIE



21 uitspraken in 2025.

Eén ouder heeft een wrakingsverzoek gedaan. Het ambtelijk secretariaat heeft een wrakingskamer samengesteld. De uitspraak van de wrakingskamer: 'niet gegrond'.



Mijn klacht werd serieus genomen en netjes opgepakt. Dat gaf mij vertrouwen."

(Bejegening gehoord)

DOORLOOPTIJD HOORZITTING > 10 WEKEN

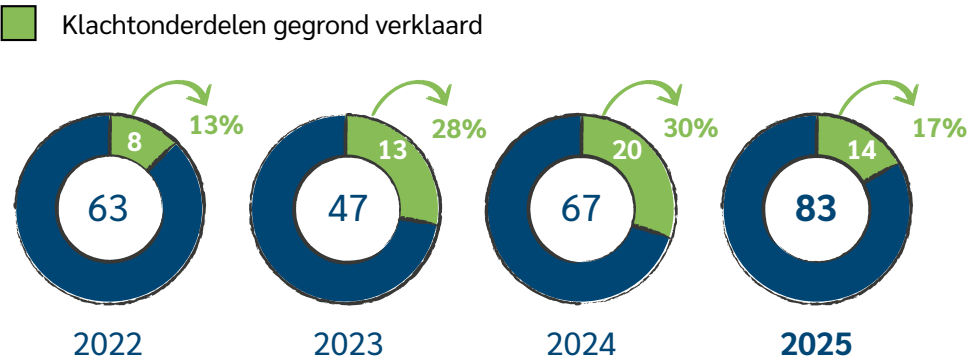


gemiddelde
doorlooptijd:
12
weken



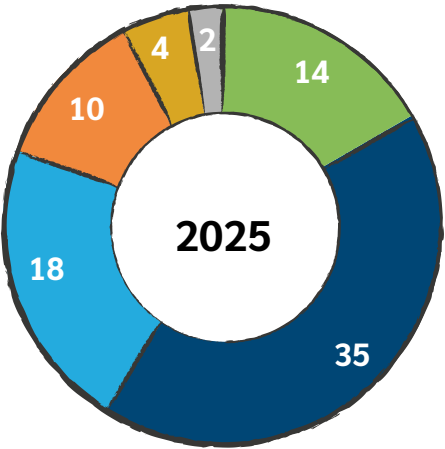
HOORZITTINGEN

UITSPRAKEN KLACHTENCOMMISSIE



Opvallend is de daling van het percentage gegrond verklaarde klachtonderdelen in 2025 in vergelijking met voorgaande jaren.

- Gegrond verklaard
- Ongegrond verklaard
- Gedeeltelijk gegrond
- Geen oordeel
- Niet ontvankelijk
- Ingetrokken



UITSPRAAK PER ONDERWERP



	Totaal	Gegrond	Ongegrond	Deels gegrond	Geen oordeel	Niet ontvankelijk	Ingetrokken
Totaal	83	14	35	18	10	4	2
Uitvoering hulpverlening methodisch	44	9	17	11	5	2	
Uitvoering hulpverlening procesmatig	7	2	3	1	1		
Uitvoering hulpverlening communicatie	15	3	7	3	2		
Bejegening partijdigheid	2				1	1	
Bejegening niet gehoord	4		3	1			
Bejegening houding	6		3	1			2
Rapportage	4		2	1		1	
Privacy	1				1		

ADVIEZEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De klachtencommissie gaf drie adviezen aan de Raad van Bestuur. De adviezen staan in de uitspraak van de klachtencommissie. De organisatie zorgt voor opvolging.

1. PRAAT SAMEN OM VERTROUWEN TE HERSTELLEN

De commissie adviseert dat de organisatie en moeder met elkaar in gesprek gaan, eventueel met hulp van bemiddeling. Maak duidelijke afspraken, waaronder het opnemen van gesprekken en zorg voor een kort verslag.

2. GEEF BELANGRIJKE POST ALTIJD OP TIJD DOOR

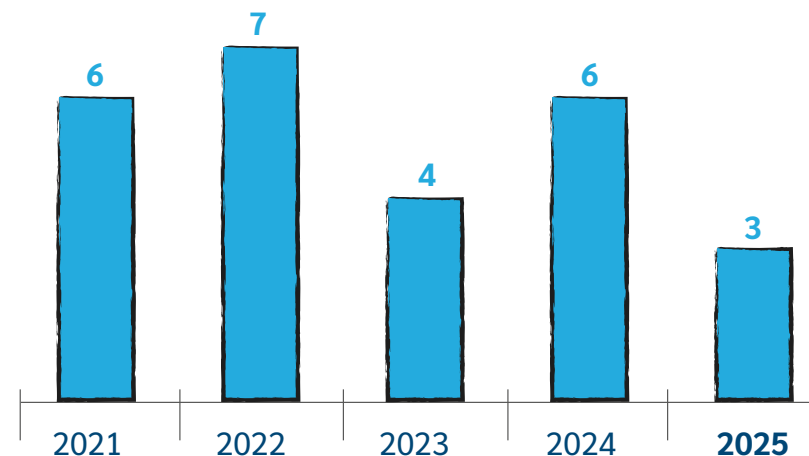
De organisatie moet ervoor zorgen dat cliënten en pleegouders op tijd uitnodigingen en stukken van de rechtbank krijgen. Maak hiervoor duidelijke afspraken en leg deze vast, zodat niemand informatie mist.

3. WERK BETER SAMEN EN BLIJF BEREIKBAAR

Pleegouders moeten laten zien hoe het gaat met het pleeggezin. De organisatie moet afspraken maken en zich eraan houden, en zorgen voor een vast aanspreekpunt als de jeugdbeschermer afwezig is.

AANTAL ADVIEZEN

■ Aantal adviezen van de klachtencommissie



Adviezen commissie

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

FEEDBACK OP HET KLACHTENPROCES

In 2024 is, in opdracht van de Raad van Bestuur, een **anoniem onderzoek** uitgevoerd naar het klachtproces waarin de klachtencommissie een hoorzitting hield. Medewerkers en indieners van klachten zijn hiervoor drie maanden na de hoorzitting geïnterviewd. Het onderzoek **‘Feedback op het klachtproces’** heeft in 2025 de volgende **aanbevelingen** voor de organisatie opgeleverd:

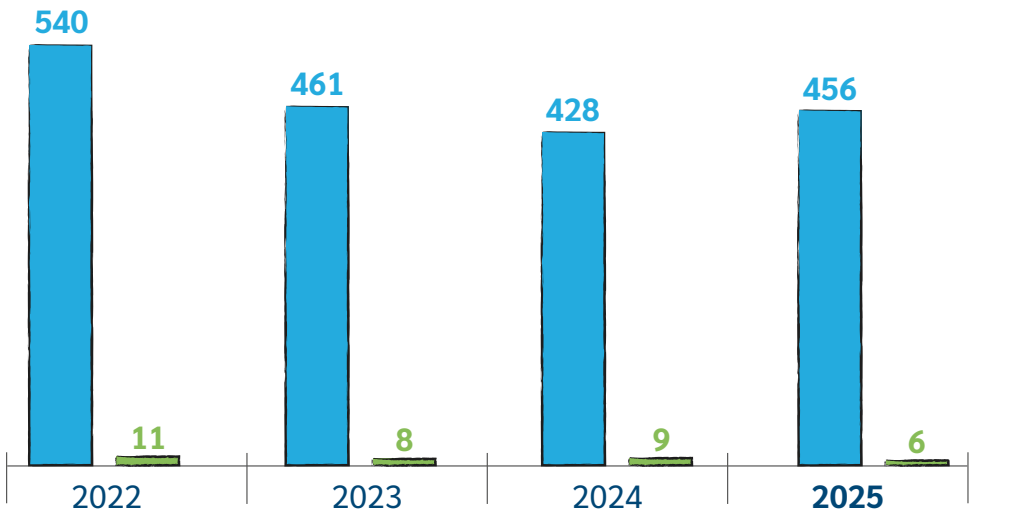


- ▶ **Duidelijke communicatie:** Leg stappen en vervolgen helder uit.
- ▶ **Eerlijk en onafhankelijk onderzoek:** Zorg voor objectieve beoordeling.
- ▶ **Goede opvolging van uitspraken:** Maak afspraken en controleer naleving.
- ▶ **Menselijke reactie van bestuur:** Minder formeel, meer begrip en actie.
- ▶ **Nazorg en monitoring:** Voorkom dat problemen terugkomen.
- ▶ **Sneller en efficiënter proces:** Minder wachttijd en vertraging.
- ▶ **Toegankelijke hoorzittingen:** Digitaal of dichtbij, met goede regie.
- ▶ **Begrijpelijke uitspraken:** Simpele taal en duidelijke gevolgen.
- ▶ **Meer samenwerking:** Minder confrontatie, meer herstel van vertrouwen.

Rode lijn:
Het klachtproces kan **sneller, menselijker en duidelijker** worden ingericht, met **goede regie en aandacht voor nazorg**.

JEUGDSTEM

- Aantal cliënten dat contact opnam met vertrouwenspersonen van Jeugdstem
- Aantal afgegeven signalen door Jeugdstem aan de organisatie



	2022	2023	2024	2025
Afgegeven signalen - totaal	11	8	9	6
Organisatie	5	1	2	1
Cliëntpositie	3			1
Leren van klachten	3	3	5	3
Uitvoering hulpverlening		1	1	
Meldcode		1		
Handelen hulpverlener		2	1	
Protocol geweld in de jeugdzorg				1

SIGNALEN VAN HET AMBTELIJK SECRETARIAAT

1. NAVOLGBAARHEID IN HET KLACHTPROCES

De organisatie geeft geen structurele terugkoppeling aan het ambtelijk secretariaat van gevoerde klachtgesprekken. Afspraak is binnen twee weken na het klachtgesprek.

2. REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Het ambtelijk secretariaat beheert de klachtdossiers en heeft advies gegeven. Het advies gaat over het bewaren van de klacht, verweer en de uitspraak in het cliëntdossier. Volgens de Jeugdwet (artikel 7.3.8) en de AVG is een klacht iets anders dan hulpverlening. Daarom gelden er verschillende bewaartermijnen: een klachtdossier 5 jaar en een cliëntdossier 20 jaar. Als we deze stukken in het cliëntdossier opnemen, moeten we cliënten anders informeren en het klachtproces aanpassen. Dit kan alleen met goedkeuring van de medezeggenschap en de cliëntenraden.

3. SPANNING OP RECHTSBESCHERMING CLIËNTEN

Het komt regelmatig voor dat medewerkers het ambtelijk secretariaat vragen om uitstel van vastgestelde stappen in de klachtprocedure tijdens een lopende klacht. Soms geven medewerkers aan dat zij het niet eens zijn met de werkwijze of het oordeel van de klachtencommissie. Het klachtproces is echter de vaste manier waarop klachten binnen de organisatie worden behandeld. De klachtencommissie werkt onafhankelijk en deze werkwijze is bedoeld om de rechten van de cliënt te beschermen. Daarom is het belangrijk dat iedereen zich aan de procedure houdt en zijn eigen rol binnen het klachtproces respecteert.

4. ADVIEZEN KLACHTENCOMMISSIE

De Jeugdwet vraagt van de organisatie dat zij zicht en regie heeft op wat zij doet met de adviezen van de klachtencommissie: Hoe worden adviezen opgevolgd? Hoe worden patronen gesignaleerd? Hoe wordt het succes van ingezette verbetermaatregelen gemeten en gemonitord? Dit zijn vragen die aan de orde komen in het jaarlijks overleg tussen de klachtencommissie en de Raad van Bestuur.

AFSLUITING

Met dit jaarverslag biedt het ambtelijk secretariaat, de organisatie een feitelijk overzicht van de klachten en trends in 2025. Het secretariaat blijft het klachtproces zorgvuldig monitoren en ondersteunen volgens de bedoeling en wettelijke vereisten van de Jeugdwet, door:

- ▶ Heldere, feitelijke informatie
- ▶ Toegankelijke procedure
- ▶ Zorgvuldige registratie
- ▶ Ondersteuning van de klachtencommissie

Extra aandacht van het ambtelijk secretariaat in **2026**:

- ▶ Werving nieuwe ambtelijk secretaris van de klachtencommissie met focus op de William Schrikker Stichting.
- ▶ Medezeggenschap: De cliëntenraad WSS heeft in 2025 positieve instemming gegeven op de vacaturetekst.
- ▶ Werving nieuwe leden en voorzitter klachtencommissie door vervallende zittingstermijnen huidige leden.
- ▶ Borging en doorgaan met opvragen van feedback op het klachtproces.

Het ambtelijk secretariaat levert (feitelijke) informatie en advies als de organisatie daarom vraagt.

Veel informatie is te vinden op de website van de organisatie.
Heeft u vragen, tips of tops? Mail ons dan gerust via klachten@wsg.nu.





**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.