



# Jaarverslag 2016

## Klachtencommissie Jeugd

# Voorwoord

*“Veel gemeenten hebben het herkennen, oplossen of voorkomen van problemen over (...) jeugdhulp niet op orde. Burgers weten onvoldoende waar, wanneer en hoe zij hun problemen kunnen melden.”*

Uit onderzoeksrapport “Terug aan tafel, samen de klacht oplossen”  
Nationale Ombudsman, maart 2017

Voor u ligt het eerste jaarverslag 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 en 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. Na benoeming van de leden is de Klachtencommissie Jeugd in 2016 van start gegaan. 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 buiten Klachtencommissie Jeugd

7

3.2. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

7

3.3. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd

7

3.4. Termijn van afdoening door Klachtencommissie Jeugd

8

4. Knelpunten en aanbevelingen

9

4.1. Knelpunten

9

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 en de jeugdhulpverlening hebben de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert een eensluitende 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 2016 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend. In een aantal 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 2017.

## 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, jeugdarts en gedragsdeskundige, vertegenwoordigd zijn. Omdat de commissie in een samenstelling van drie leden hoort, rouleren de (plv.) voorzitters en de gedragsdeskundigen.

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

informereren 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 jeugdarts 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.

De commissie bestond in 2016 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. E. Klaver, lid - gedragsdeskundige
- dhr. dr. Ph. Veerman, lid - gedragsdeskundige

Er bestaat in beginsel nog een vacature voor een lid - (jeugd)arts, zodat alle disciplines een vervanger hebben in de commissie.

De commissie werd in 2016 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. M. Busse, gemeente Steenbergen
- mw. mr. B. Jansen, gemeente Steenbergen
- 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 niet tot resultaat leidt, wordt de klacht behandeld door de Klachtencommissie Jeugd.

In het verslagjaar 2016 zijn bij alle gemeentes gezamenlijk in totaal 13 klachten in de zin van de Klachtenregeling Jeugd ontvangen. Deze klachten zijn allemaal ingediend door ouders/verzorgers. Er zijn geen klachten ontvangen die door jeugdigen zelf zijn ingediend. In de gemeentes Halderberge, Woensdrecht en Zundert zijn in 2016 geen klachten ontvangen.

#### 3.1. Afhandeling klachten buiten Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2016 zijn in totaal 7 klachten zonder tussenkomst van de commissie afgehandeld.

Gemeente Bergen op Zoom: heeft 3 klachten behandeld in de periode januari-februari 2016, voordat de commissie was benoemd. De klachtbehandeling heeft plaatsgevonden volgens de interne klachtenrichtlijn. Conform die richtlijn is een klacht ongegrond geacht. De andere twee klachten zijn na een geslaagde bemiddeling ingetrokken.

Gemeente Etten-Leur: heeft 1 klacht ontvangen, die na bemiddeling is ingetrokken.

Gemeente Roosendaal: heeft 2 klachten ontvangen. Daarvan is een klacht na bemiddeling ingetrokken.

Gemeente Rucphen: heeft 3 klachten ontvangen. Daarvan zijn er twee na bemiddeling ingetrokken.

#### 3.2. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2016 zijn in totaal 6 klachten behandeld door de commissie.

Gemeente Moerdijk: heeft 3 klachten ontvangen, die zijn voorgelegd aan de commissie.

Gemeente Roosendaal: heeft 1 klacht ontvangen, die is voorgelegd aan de commissie.

Gemeente Rucphen: heeft 1 klacht ontvangen, die is voorgelegd aan de commissie.

Gemeente Steenbergen: heeft 1 klacht ontvangen, die is voorgelegd aan de commissie.

#### 3.3. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd

Opvallend is dat in alle gevallen waarin een klachtzaak is behandeld door de commissie, de klachten (deels) gegrond zijn verklaard.

Gemeente Moerdijk

De commissie heeft in 2016 3 klachtzaken op hoorzitting behandeld. De klachten zijn door de commissie beoordeeld als betrekking hebbend op toegang tot jeugdhulp, waarover de commissie advies uitbrengt. In twee zaken heeft de commissie in het verslagjaar een advies uitgebracht.

In een zaak heeft de commissie geadviseerd de klachten deels niet-ontvankelijk en deels gegrond te verklaren. In een zaak is geadviseerd de klachten deels ongegrond en deels gegrond te verklaren. In een zaak is het advies aan het einde van het verslagjaar nog niet afgerond.

De uitgebrachte adviezen zijn overgenomen door het college.

#### 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 besluit van het college is aan het einde van het verslagjaar nog niet genomen.

#### 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 in het verslagjaar nog geen besluit genomen op het door de commissie gegeven advies.

#### Gemeente Steenbergen

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

### **3.4. 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 in beide zaken overschreden.

#### Gemeente Roosendaal

Gerekend vanaf de datum waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden is een periode van zes weken verstreken tot aan de datum van de hoorzitting. De totale doorlooptijd tot aan het advies was daardoor iets langer dan acht weken. Het advies is aan het einde van het verslagjaar nog niet voor besluitvorming voorgelegd aan het college.



Gemeente Rucphen

Gerekend vanaf de datum waarop het bemiddelingsgesprek heeft plaatsgevonden is het advies binnen de termijn van acht weken uitgebracht. Besluitvorming door het college heeft niet aansluitend binnen een termijn van vier weken plaatsgevonden en was aan het einde van het verslag nog niet afgerond.

Gemeente Steenbergen

Na het bemiddelingsgesprek heeft de klachtbehandeling op hoorzitting in deze zaak – in overleg met klager – geruime tijd op zich laten wachten waardoor de termijn van acht weken ruimschoots is overschreden.

## 4. Knelpunten en aanbevelingen

### 4.1. Knelpunten

In een aantal zaken is naar verhouding (te) veel tijd verstreken vanaf de datum het bemiddelingsgesprek tot aan de datum van de hoorzitting van de commissie. Ondanks dat de commissie twee vaste dagen per maand heeft gereserveerd voor de behandeling, blijkt de praktijk weerbarstig als het gaat om een datum te vinden waarop een hoorzitting kan worden gepland. De commissie is daarbij niet alleen afhankelijk van de eigen agenda's, maar ook van de mogelijkheden van aanwezigheid van klager en beklaagde.

In sommige gemeentes is sprake van extra tijdsverloop tussen de besluitvorming door het college en de verzending van het besluit op het advies van de commissie. Dit wordt onder meer veroorzaakt door het feit dat de reactie van de beklaagde wordt verwerkt in de beslissing. De commissie signaleert dat de gemeentes op een verschillende manier omgaan met het advies van de commissie en de besluitvorming daarop.

De verschillende gemeentes hebben voorts ieder een eigen wijze van voorbereiden van de hoorzitting. Soms wordt een verweerschrift van de beklaagde op voorhand ontvangen, in andere gevallen alleen een tijdlijn en feitenoverzicht. Ook worden niet altijd de stukken die de commissie ontvangt ten behoeve van de behandeling van de klacht, aan de betrokken partijen over en weer vooraf toegezonden. Overigens gaan de gemeentes op een verschillende manier om met de privacy-gevoeligheid van de betreffende stukken.

Naast deze procedurele knelpunten is er ook een tweetal meer inhoudelijke knelpunten te noemen. Bij de klachten die in het verslagjaar aan de commissie zijn voorgelegd, heeft de commissie ervaren dat het lastig is om de aard van de werkzaamheden waarover een klacht wordt ingediend, te onderscheiden. Niet helder is welke werkzaamheden moeten worden aangemerkt als 'toegang' ten aanzien waarvan de commissie bevoegd is (voortvloeiend uit de Algemene wet bestuursrecht) advies uit te brengen over een klacht, en welke werkzaamheden gelden als jeugdhulpverlening ten aanzien waarvan de commissie bevoegd is (voortvloeiend uit de Jeugdwet) een oordeel te geven.

Een ander punt is dat de commissie bij de behandeling van de klachten heeft gemerkt dat de beklaagde 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). Een aantal keer 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. Ten aanzien van de commissie kan er naar gestreefd worden om de datum van de hoorzitting binnen een termijn van vier weken na het bemiddelingsgesprek in te plannen. 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 – de termijn 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. Mandaat zou kunnen worden verleend aan de directeur bedrijfsvoering of de wethouder dan wel aan de commissie zelf.

Zonder de eigenheid van de verschillende gemeentes geweld te willen aandoen acht de commissie het in het kader van hoor en wederhoor en de daarbij te betrachten transparantie van belang dat partijen over en weer over dezelfde stukken beschikken als de commissie. Voor een efficiënte behandeling op de hoorzitting verdient het voorts aanbeveling dat beklaagden vooraf een schriftelijk verweer aanleveren op de klachten. Van belang daarbij is steeds de privacy-gevoeligheid van de documenten te onderkennen en een zorgvuldige behandeling te bewaken.

Met betrekking tot de meer inhoudelijke knelpunten adviseert de commissie de klachtprocedure in de organisatie meer bekendheid te geven en daarbij te benadrukken dat het indienen van een klacht niet betekent dat getwijfeld wordt aan de professionaliteit. Indien gewenst is de commissie bereid 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. Mogelijk dat het bieden van juridische ondersteuning van de jeugdprofessional bij de klachtbehandeling de procedure voor deze minder belastend maakt. Voorts beveelt de commissie aan in het kader van de transparantie een duidelijk profiel te maken van de taak en bevoegdheden van de jeugdprofessional en dit zo mogelijk neer te leggen in een regeling.

Het verdient aanbeveling de klachtprocedure Jeugd meer bekendheid te geven binnen de organisatie zodat burgers direct worden verwezen naar de juiste contactpersoon. Daarbij adviseert de commissie alle gemeentes de bijzondere klachtprocedure Jeugd duidelijk en gemakkelijk vindbaar te vermelden op de website.

## 5. Tot slot

Na de formele benoeming in april en de officiële aftrap in juni is de commissie in 2016 met veel enthousiasme van start gegaan. De samenstelling van de commissie met verschillende disciplines wordt door de commissieleden als positief ervaren. Het verruimt de blik als een kwestie vanuit verschillende gezichtspunten en disciplines kan worden benaderd. De samenwerking met de secretarissen van de verschillende gemeentes verloopt plezierig. Niet alleen voor de commissieleden is het soms nog wat aftasten en zoeken naar de positie en speelruimte, ook voor de secretarissen is het een nieuwe rol die zij zich eigen moeten maken. Er zijn werkafspraken gemaakt en in een halfjaarlijks gezamenlijk overleg van commissieleden en secretarissen worden bevindingen gedeeld en de aanpak en het werkproces zoveel mogelijk gestroomlijnd. Daarbij wordt steeds de eigenheid en eigen werkwijze van iedere gemeente zo veel mogelijk gerespecteerd. Met de behandeling van nieuwe klachten in 2017 zal de commissie haar werk met genoegen voortzetten.