



Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland

Jaarverslag 2010

Klachtencommissie

Deel 1 van dit jaarverslag is geschreven door de instelling en is ondertekend door de directeur/bestuurder van Bureau Jeugdzorg Flevoland.
Deel 2 is geschreven door de klachtencommissie en ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.

JAARVERSLAG VAN BUREAU JEUGDZORG FLEVOLAND

De Klachtenregeling

Op grond van de artikelen 67 en 68 van de, op 1 januari 2005 in werking getreden, Wet op de jeugdzorg dient elke instelling voor jeugdzorg een regeling te hebben voor de behandeling van klachten. De definitieve klachtenregeling voor Bureau Jeugdzorg Flevoland is in oktober 2005 vastgesteld.

In artikel 3 van dit reglement is tevens de door de klachtencommissie zelf vastgestelde regeling van haar werkwijze opgenomen. Hiermee wordt voorkomen dat klagers met twee regelingen worden geconfronteerd. De begripsbepalingen in de klachtenregeling sluiten aan bij de definities zoals die in de Wet op de jeugdzorg worden gehanteerd. Onder het begrip klager wordt verstaan: de jeugdige, diens ouder, voogd, stiefouder, een ander die een jeugdige als behorende tot zijn/haar gezin verzorgt en opvoedt en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent. Naast bovengenoemde personen heeft elk natuurlijk persoon die betrokken is (geweest) bij de (voorbereiding van of onderzoek naar mogelijke) hulpverlening aan de jeugdige en die zelfstandig in zijn belangen is geschaad, het recht een klacht in te dienen. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor Bureau Jeugdzorg Flevoland en evenmin voor andere zorgaanbieders in Flevoland. De leden worden door de directie benoemd voor een periode van drie jaar. Per 16 december 2010 is in artikel 2.2 van de klachtenregeling opgenomen dat de leden tweemaal voor een periode van drie jaar kunnen worden herbenoemd. Voorheen was dit éénmalig mogelijk. Een nadere toelichting hierop wordt gegeven in het jaarverslag van de klachtencommissie. Zie hiervoor de 3^e alinea op bladzijde 9 van dit verslag.

Artikel 2.2. is per 16 december 2010 als volgt opgenomen in de klachtenregeling:
*De leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur van de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland voor een periode van drie jaar. **Zij kunnen na deze termijn tweemaal voor een termijn van drie jaar worden herbenoemd.***

Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:

- door opzegging van het lidmaatschap door een commissielid;
- door het overlijden van een commissielid;
- door een daartoe strekkend besluit van de overige leden van de klachtencommissie, bij gebleken achteloosheid in de uitoefening van het lidmaatschap;
- door indiensttreding van de leden bij de Stichting Bureau Jeugdzorg Flevoland of bij een zorgaanbieder in Flevoland.

Artikel 3.4 is per 16 december 2010 als volgt opgenomen in de klachtenregeling:
Alvorens de klacht door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt nagegaan of de klacht door bemiddeling kan worden afgehandeld. Dit gebeurt in overleg en met instemming van de klager.

*Met de uitvoering van de klachtbemiddeling is de leidinggevende van de beklagde belast. Hiervoor is een termijn van maximaal zes weken vastgesteld. In afwachting van de resultaten van de klachtbemiddeling door de leidinggevende, wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. **Van het bemiddelingsgesprek wordt door de***

leidinggevende een verslag gemaakt. Een afschrift van dit verslag wordt aan de klager en aan de commissie verstuurd.

Indien de klager van mening is dat de klachtbemiddeling niet is geslaagd, wordt de klacht alsnog door de klachtencommissie in behandeling genomen.

Bij ontvangst van een klacht wordt door de secretaresse van de directeur/bestuurder, of zijn/haar vervanger, of bij ontvangst van een klacht door de klachtencommissie door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, bij de manager nagevraagd of de klacht mogelijk door bemiddeling kan worden opgelost. In dat geval vindt, als de cliënt hiermee instemt, een gesprek plaats tussen de klager en de betrokken medewerker met zijn manager. Dit gesprek wordt door de manager vastgelegd in een bemiddelingsverslag. In afwachting van de resultaten van de bemiddeling wordt de behandeling van de klacht door de klachtencommissie opgeschort. Indien de klacht is gericht aan de klachtencommissie wordt de (vice-)voorzitter van de klachtencommissie hierover geïnformeerd.

Het aantal klachten welke door de instelling ontvangen zijn en via bemiddeling door de managers zijn opgelost of nog in behandeling zijn, bedraagt op 31 december 2010: 27 klachten. Het aantal klachten welke bij de klachtencommissie zijn ontvangen in 2010 bedraagt op 31 december 2010: 19 klachten. Hiervan zijn er 10 klachten behandeld in een hoorzitting. Van 1 van deze 10 klachten is de reactie van de directeur/bestuurder begin 2011 verzonden. Daarnaast is er 1 klacht van 2009 begin 2010 afgesloten. De hoorzitting van deze klacht heeft plaatsgevonden in december 2009 en de reactie van de directeur/bestuurder is in januari 2010 verzonden.

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie ontvangt het verzoek om de klachtenprocedure voort te zetten, als een klacht niet door bemiddeling kan worden opgelost of naar het oordeel van de klager niet of onvoldoende tot een oplossing heeft geleid. Dit verzoek ontvangt de ambtelijk secretaris via de cliënt of de manager. Na ontvangst van dit verzoek neemt de klachtencommissie de klacht verder in behandeling. Indien nodig wordt hiervoor een hoorzitting gepland. Alvorens een hoorzitting te plannen, wordt bij de (vice)voorzitter nagegaan of de klacht ontvankelijk is. (OPMERKING: ontvankelijkheid kan soms pas ter zitting worden vastgesteld). Ter hoorzitting zijn van de zijde van de klachtencommissie, de voorzitter of de vice-voorzitter en twee leden aanwezig. Hiernaast zijn de klager(s), en de beklagde(n) aanwezig. Aan de beklagde(n) wordt van te voren een schriftelijk verweer gevraagd. De klagers kunnen zich ter hoorzitting laten bijstaan door een klachtondersteuner, vertrouwenspersoon, advocaat of een andere ondersteuner. Wanneer klagers en beklagden hun standpunt voldoende hebben toegelicht, en de vragen zijn behandeld, wordt de hoorzitting gesloten. De betrokken leden van de klachtencommissie bepalen vervolgens of de klacht(onderdelen) gegrond of ongegrond is (zijn) of, indien van toepassing, de klager in de klacht(onderdelen) kan worden ontvangen. De klachtencommissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, een aanbeveling voor de directie toevoegen aan haar beslissing. De beslissing van de klachtencommissie moet binnen zes weken na indiening van de klacht worden toegezonden aan klagers en beklagden en aan de directie van Bureau Jeugdzorg. De klachtencommissie heeft hiervoor in 2007 een modelbeslissing gemaakt welke door de beide fungerende voorzitters wordt gehanteerd. De directeur/bestuurder dient binnen vier weken te laten weten of zij zich kan vinden in het oordeel van de klachtencommissie en indien van toepassing, welke maatregelen zij zal nemen.

De wijze waarop de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten is gebracht.

Evenals voorgaande jaren, wordt de klachtenregeling door middel van een folder tijdens het kennismakingsgesprek met de betreffende medewerker onder de aandacht van de cliënten gebracht. Bij de ontvangstbevestiging van de klacht, wordt altijd de klachtenregeling en een folder meegezonden over het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Zonodig wordt hier nog eens extra naar verwezen. Tevens wordt de regeling desgevraagd aan cliënten toegezonden door Bureau Jeugdzorg Flevoland. Daarnaast kan via de website de klachtenregeling gedownload worden. De medewerkers zijn geïnstrueerd om bij uitingen van onvrede de cliënt te wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht. De medewerkers beschikken over een uitgebreide artikelsgewijze toelichting op de klachtenregeling.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie was gedurende het gehele verslagjaar als volgt samengesteld:

- De heer B.R.A. Maassen, voorzitter
- Mevr. mr. M. Kramer, vice-voorzitter
- De heer J. Bijl, lid
- Mevr. mr. Taudin Chabot-Carton, lid
- Mevr. mr. W. Van Oppenraaij, lid
- De heer M. Sparreboom, lid

De ambtelijk secretaris is mevrouw D.A.H. Doorn – van der Voort.

De mate waarin de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de wettelijke waarborgen.

Het gaat hierbij om vijf waarborgen genoemd in het tweede lid van artikel 68 van de Wet op de jeugdzorg.

1. Waarborg 1 voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een uit ten minste 3 leden bestaande klachtencommissie, welke personen niet werkzaam zijn bij de stichting.
2. De beslissingen van de klachtencommissie dienen als regel binnen een termijn van zes weken na het indienen van de klacht aan klager te worden meegedeeld.

Uitgaande van datum ontvangst officiële klacht bij de klachtencommissie waarin duidelijk werd dat de klacht behandeld moest worden door de klachtencommissie, is in het verslagjaar deze termijn bij 4 van de 10 behandelde klachten gehaald. Dit is inclusief de klacht van 2009, welke in 2010 is afgehandeld. De klacht welke wel in een hoorzitting is behandeld in 2010, maar waarvan de reactie van de directeur/bestuurder in 2011 is verzonden, is hierin niet meegenomen.

3. Als van de termijn genoemd onder waarborg 2 wordt afgeweken, wordt de klager hierover gemotiveerd geïnformeerd.

Een eventuele bemiddelingsfase heeft een opschortende werking. Daarnaast kan het voorkomen dat de klager zelf om uitstel van een zitting vraagt.

De tijd tussen aanvang van de behandeling van de in totaal 10 afgehandelde klachten in 2010 (1 van 2009 en 9 van 2010) door de klachtencommissie (dus de datum van ontvangst van de officiële klacht bij de klachtencommissie, rechtstreeks of na bemiddeling) en de datum van verzending van de beslissing van de klachtencommissie aan de klager, bedroeg gemiddeld 7,2 weken. De vertraging van 6 van deze 10 klachtzaken werd veroorzaakt door een combinatie van benodigde voorbereidingen van de hoorzitting, de vakantieperiode en of door de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger.

De hoorzittingen worden voor het gehele jaar gepland, zodanig dat in principe elke twee weken een hoorzitting kan plaatsvinden, echter het is niet altijd mogelijk gebleken om binnen een termijn van 2 of 4 weken een hoorzitting te plannen. Dit in verband met de beschikbare tijd van de cliënten, vertrouwenspersonen/advocaten en de managers en de vakantieperiodes.

Als regel wordt uitgegaan van schriftelijk door klager geformuleerde klachten. Zonodig wordt klager verwezen naar de klachtondersteuner of vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg om hem te ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

4. Aan de beklagde wordt altijd een schriftelijk verweer gevraagd. Beide partijen worden voor de hoorzitting uitgenodigd en kunnen hun standpunten mondeling toelichten. In het kader van de klachtenbehandeling beschikken beide partijen en de leden van de klachtencommissie over dezelfde stukken. De ambtelijk secretaris stuurt hiervoor aan alle aanwezige partijen een gelijke kopie van het dossier.

5. Wanneer de klager zich laat bijstaan door een klachtondersteuner of vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, of zijn advocaat, worden de door het secretariaat te verzenden stukken ook rechtstreeks aan deze ondersteuners toegezonden. Klagers kunnen zich overigens ook door anderen (een familielid, een vriend etc.) laten bijstaan. De klachtencommissie stelt zich hierbij laagdrempelig op.

De aard van de maatregelen die de directeur/bestuurder heeft genomen.

Uit onderstaand schema blijkt o.a. de tijd die de klachtencommissie nodig had om, nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, een beslissing te formuleren en toe te zenden aan klager, beklagde en directie. Tevens blijkt hieruit dat de directeur/bestuurder bij alle behandelde klachten (10, waarvan 1 klacht ontvangen in 2009), binnen de wettelijke termijn van vier weken heeft laten weten of zij zich in de beslissing van de klachtencommissie kon vinden. De directeur/bestuurder was het in alle gevallen eens en met de beslissing van de klachtencommissie. Echter in 1 klachtzaak heeft zij hierbij een kanttekening geplaatst. In totaal zijn er 10 klachten in 2010 door de klachtencommissie behandeld in een hoorzitting. Al deze klachten zijn ontvangen in 2010. Zoals reeds eerder genoemd is de reactie van de directeur/bestuurder bij 1 van deze klachten begin januari 2011 verzonden. Daarnaast is de reactie van de directeur/bestuurder op de beslissing van de klachtencommissie van 1 klacht van 2009, verzonden in januari 2010.

Ontvangst klacht bij de KC c.q. datum ontvangst berichtgeving dat klacht naar KC wordt doorgezonden	Datum verzending verzoek aanvullend informatie c.q. datum verzending verzoek aan cliënt toesturen officiële klachtbrief.	Datum ontvangst officiële klachtbrief c.q. aanvullende informatie bij KC.	Datum verzoek verweer aan manager	Datum ontvangst verweerschrift bij ambtelijk secretariaat KC.	Datum hoorzitting	Datum verzending beslissing KC.	Datum verzending beslissing directeur/ bestuurder
02-09-2009	n.v.t.	09-11-2009	12-11-2010	18-11-2009	14-12-2009	21-12-2009	18-01-2010
12-02-2010	n.v.t.	n.v.t.	18-02-2010	05-03-2010	29-03-2010	08-04-2010	12-04-2010
01-03-2010	n.v.t.	n.v.t.	04-03-2010	12-03-2010	29-03-2010	08-04-2010	22-04-2010
01-03-2010	n.v.t.	10-06-2010	14-06-2010	01-07-2010	12-07-2010	21-07-2010	04-08-2010
15-03-2010	n.v.t.	n.v.t.	22-03-2010	31-03-2010	12-04-2010	27-04-2010	28-04-2010
23-04-2010	20-05-2010	19-07-2010	28-07-2010	14-09-2010	04-10-2010	14-10-2010	01-11-2010
20-05-2010	25-05-2010	29-06-2010	01-07-2010	12-07-2010	23-08-2010	02-09-2010	30-09-2010
25-05-2010	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	25-05-2010	28-06-2010	06-07-2010	27-07-2010
11-06-2010	n.v.t.	25-06-2010	29-06-2010	12-07-2010	26-07-2010	29-07-2010	09-08-2010
07-07-2010	n.v.t.	n.v.t.	15-07-2010	02-08-2010	06-09-2010	16-09-2010	13-10-2010

De klachtencommissie heeft 4 algemene aanbevelingen gedaan waarop onderstaand wordt ingegaan. (hierin is 1 aanbeveling opgenomen welke betrekking heeft op de klacht van 2009)

1. Een advies aan de directie om minimumeisen vast te stellen rondom de (mondelinge en schriftelijke) informatieverstrekking aan de niet verzorgende ouder en eveneens over het opnemen van de mening van cliënten in de rapportage. (dit betreft de klacht van 2009, welke in 2010 is afgesloten). Dit is tevens opgenomen in het jaarverslag van 2009).
2. Een advies aan de directie om beleid vast te stellen met betrekking tot door Bureau Jeugdzorg Flevoland genomen beslissingen die aan cliënt worden gecommuniceerd via e-mail.
3. Een advies aan de directie om in ieder geval de beslissingen met rechtsgevolg tevens per post te verzenden op de wettelijk voorgeschreven wijze.
4. Een advies aan de directie om een creatieve oplossing te vinden voor de verstoorde relatie tussen de cliënt en de gezinsvoogd.

De reactie van de directeur/bestuurder op deze aanbevelingen is als volgt:

1. De directie heeft de aanbeveling overgenomen.
2. De directie heeft de aanbeveling overgenomen.
3. De directie heeft de aanbeveling ter harte genomen, met de opmerking dat dit staand beleid is binnen Bureau Jeugdzorg Flevoland. De directie heeft aangegeven de managers er nogmaals op attent te maken dat er gewerkt dient te worden conform dit beleid.
4. De directie heeft naar aanleiding van dit advies het voorstel gedaan aan cliënt om cliënt een contactpersoon te laten benoemen die vooralsnog als intermediair tussen cliënt en de gezinsvoogd kon fungeren.

Lelystad, 15 februari 2011

Mevrouw G. Bouman, directeur/bestuurder

JAARVERSLAG KLACHTENCOMMISSIE

Zoals in het verslag van de instelling wordt verduidelijkt, waren er in het verslagjaar 10 hoorzittingen tegen 3 in het voorafgaande jaar. De werkzaamheden ten behoeve van de hoorzittingen worden in principe gelijkelijk verdeeld tussen voorzitter en vice-voorzitter en tussen de leden. Op basis van een jaarplanning is elke veertien dagen een hoorzitting van de klachtencommissie mogelijk. Voor de vorm van de beslissingen van de klachtencommissie met betrekking tot het gegrond of ongegrond zijn, wordt door voorzitter en vice-voorzitter hetzelfde in 2007 vastgestelde model gebruikt. Omdat bleek dat voorzitter en vice-voorzitter op het punt van de datum van de beslissing verschillend handelden, werd besloten als datum aan te houden het moment waarop de leden die op de hoorzitting aanwezig waren, instemmen met de uiteindelijke tekst van de beslissing. De klachtencommissie houdt zich in het algemeen redelijk aan de termijn van zes weken waarbinnen een uitspraak moet worden gedaan. Besloten werd echter, wanneer de termijn toch overschreden gaat worden, de klager hier expliciet op te wijzen, zoals dat in de wet ook is voorgeschreven. Op 15 juni en op 16 december 2010 was er een plenair overleg van de klachtencommissie. Bij het eerste deel van dit overleg waren de directeur, mevrouw G. Bouman, en de juridisch medewerker van Bureau Jeugdzorg Flevoland, mevrouw mr. S. Velthuis, aanwezig. De verslagen van deze plenaire vergaderingen worden ter kennisname toegezonden aan de adjunct-directeur mevrouw S. Huijgen en aan alle managers van Bureau Jeugdzorg Flevoland. De klachtencommissie werd bij haar werkzaamheden op een plezierige en accurate wijze ondersteund door haar secretaris, mevrouw D.A.H. Doorn-van der Voort.

Tijdens het hiervoor genoemde halfjaarlijkse overleg met de directie werd van gedachten gewisseld over de gang van zaken in de afgelopen periode en over relevante ontwikkelingen binnen de instelling en de jeugdzorg in het algemeen. Aansluitend aan dit overleg vindt steeds een onderlinge gedachtewisseling plaats van de leden van de klachtencommissie. In het overleg werd gesproken over de wens van sommige klagers om geluidsopnamen te maken van de hoorzitting en de visie van de MO-groep daarop. De klachtencommissie besloot zich te conformeren aan het standpunt van de instelling i.c. de MO-groep, hetgeen inhoudt dat geluidsopnamen voor privé-gebruik toegestaan zijn. Wel moet betrokkene dan een schriftelijk verklaring tekenen dat hij de opname alleen privé zal gebruiken. Verder kwam aan de orde het soms inbrengen van een schriftelijk reactie op het verweer door klager tijdens de hoorzitting hetgeen formeel gezien in strijd is met de klachtenregeling, de wenselijkheid de secretaris werkaantekeningen te laten maken van alle hoorzittingen, de Wet Kinderombudsman, het aanleveren van een bemiddelingsverslag bij het verweer, en het Strategisch Meerjarenplan 2011-2014 van de instelling. Ook werd aandacht besteed aan een rapportage van de Nationale Ombudsman betreffende de ongelukkige gang van zaken bij de voorlopige ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing van twee Poolse kinderen, die achteraf gezien niet nodig bleek te zijn. Hierbij waren politie, Raad voor de Kinderbescherming, Advies- en Meldpunt Kinder mishandeling en kinderrechtter betrokken. Betrokkenen hadden geen klacht ingediend, maar zich rechtstreeks gewend tot de Nationale Ombudsman.

Het symposium van de Nationale Ombudsman op 23 maart 2010 over klachtenbehandeling in de jeugdzorg werd door enkele leden en de secretaris bijgewoond. De hier uitgereikte handreiking "Goede klachtenbehandeling in de Jeugdzorg" werd in de junivergadering van de klachtencommissie besproken. Gezien haar werkwijze zag de klachtencommissie hier niet

veel nieuws in. Wel viel op dat een definitie van klager wordt gehanteerd, die ruimer is dan de klachtenregeling van Bureau Jeugdzorg Flevoland. Zo wordt ook aan professionals onder bepaalde voorwaarden een klachtrecht toegekend. De klachtencommissie is hier geen voorstander van.

Door de directeur werd ingebracht dat enkele medewerkers in het afgelopen jaar het gevoel hadden tijdens de hoorzittingen verhoord te worden. De medewerkers voelden zich onheus bejegend. Door de klachtencommissie werd dit niet als zodanig herkend. Het is zeker niet de intentie van de klachtencommissie medewerkers onheus te behandelen, maar er wordt kritisch doorgevraagd bij vage, onduidelijke of ongenueanceerde antwoorden. Datzelfde doet de klachtencommissie ook richting klagers. De commissie wil steeds achterhalen hoe de gang van zaken met betrekking tot de klachten precies geweest is. Ter relativering moet hierbij wel opgemerkt worden dat het schriftelijk en mondeling verweer van de medewerkers naar het oordeel van de klachtencommissie meestal zeer adequaat is.

In overeenstemming met het rooster van aftreden zou het merendeel van de leden in 2011 moeten aftreden. Nagegaan werd of herbenoeming mogelijk is en bovendien werd gezien of in het belang van de continuïteit een meer gespreid aftreden van de leden gerealiseerd zou kunnen worden. Besloten werd de klachtenregeling zodanig te wijzigen dat de leden twee maal een termijn van drie jaar herbenoemd kunnen worden. In de decembervergadering werd het volgende rooster van aftreden vastgesteld:

de heer B.R.A. Maassen	1 augustus 2011	2 ^e termijn met verlenging
mevrouw mr. M. Kramer	4 augustus 2012	2 ^e termijn met verlenging
de heer J. Bijl	3 februari 2014	3 ^e termijn
mevrouw mr. M. Taudin Chabot	4 augustus 2014	3 ^e termijn
de heer M. Sparreboom	17 februari 2012	2 ^e termijn met verlenging
mevrouw mr. W. van Oppenraaij	1 februari 2013	1 ^e termijn met verlenging

Aantal en aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten

In de eerste helft van het jaar vonden er 4 hoorzittingen plaats, dit betroffen klachten, welke ontvangen zijn in 2010. In de tweede helft vonden er 6 hoorzittingen plaats, welke ook allen betrekking hadden op klachten van 2010. Op 31 december 2010 zijn er nog 3 klachten in behandeling bij de klachtencommissie, waarvan 1 klacht in een hoorzitting behandeld is in 2010.

Schematisch overzicht klachtenbehandeling in 2010 bij de klachtencommissie:

Binnengekomen klachten in 2010: 19
Nog openstaand uit 2009: 01

Totaal aantal klachten behandeld in 2010: 20

Hiermee is het volgende gebeurd:

- Niet ontvankelijk verklaard door de KC en doorgezonden voor bemiddeling: 01
- Niet ontvankelijk verklaard en geen mogelijkheid voor bemiddeling: 02
- Deels niet ontvankelijk en door de KC doorgezonden voor bemiddeling en deels doorgezonden aan de bezwaarcommissie: 00

- Geheel doorgezonden aan de bezwaarcommissie:	00
- Doorgezonden door KC voor bemiddeling:	04
- Retour ontvangen van manager, omdat bemiddeling niet mogelijk was en behandeld in een hoorzitting:	05
- Retour ontvangen van manager of cliënt(en), omdat bemiddeling niet was geslaagd. Hierna behandeld in een hoorzitting: (Dit betreft 1 klacht uit 2009).	01
- Klachten welke na ontvangst bij de KC gelijk zijn ingepland voor behandeling in een hoorzitting:	04
- Nog in behandeling in 2011: (Eén van deze 3 klachten is in 2010 in een hoorzitting behandeld. De beslissing van de klachtencommissie is eind 2010 verzonden. De reactie van de directeur/bestuurder is begin 2011 verzonden. De andere 2 klachten zijn door de klachtencommissie doorgezonden voor bemiddeling)	03

Deze 17 afgehandelde klachten gaan onder andere over:

- onjuiste/onduidelijke of niet volledige informatievoorziening;
- opmerkingen cliënt komen niet terug in de rapporten;
- onvolledige of onjuiste verslaglegging;
- slechte bereikbaarheid of onbereikbaarheid van de gezinsvoogd;
- het niet nakomen van afspraken door de gezinsvoogd;
- onjuiste weergave van de feiten;
- het niet eens zijn met de beslissingen van de gezinsvoogd;
- slechte informatieverstrekking bij wisseling van de gezinsvoogden;
- cliënt voelt zich niet serieus genomen door medewerker Bureau Jeugdzorg Flevoland;
- onjuiste communicatie door de gezinsvoogd met de kinderen;
- partijdigheid van de gezinsvoogd;
- Bureau Jeugdzorg Flevoland gaat bevooroordeeld te werk;
- Onzorgvuldigheid/traagheid gezinsvoogd;
- het niet functioneren of niet willen meewerken van de gezinsvoogd;
- het beroepen op een protocol of het protocol niet goed naleven;
- informatie ingewonnen door het AMK bij derden, zonder toestemming van cliënt;

Concrete beschrijving van klachten in dit jaarverslag wordt achterwege gelaten, omdat dit tot aantasting van de privacy van klagers zou kunnen leiden.

Strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie

Bij de 10 afgehandelde klachten op 31 december 2010 die middels een hoorzitting zijn behandeld (inclusief 1 klacht van 2009 die in 2010 is afgehandeld), werden in totaal 47 klachtonderdelen onderscheiden.

Deze zijn door de klachtencommissie als volgt beoordeeld:

- 7 maal gegrond;
- 28 maal ongegrond;
- 2 maal gedeeltelijk gegrond;
- 3 maal gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond;

- 5 maal niet ontvankelijk;
- 1 maal gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk door de KC onthouden van een oordeel;
- 1 maal volledig door KC onthouden van een oordeel.

De klachtencommissie heeft dit jaar 4 algemene aanbevelingen gedaan (dit is inclusief 1 aanbeveling over de klacht van 2009 welke in 2010 is afgehandeld). Hierop is reeds ingegaan in deel 1 van dit verslag.

Op concrete aanbevelingen in specifieke gevallen wordt in dit jaarverslag niet ingegaan.

Lelystad, 15 februari 2011

Namens de klachtencommissie,



B.R.A. Maassen, voorzitter van de klachtencommissie