

## Oplegvel

1.	<b>Onderwerp</b>	Klachtenregeling Jeugdbeschermingstafel Holland Rijnland		
2.	<b>Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland</b>	Efficiencytaak		
3.	<b>Regionaal belang</b>	De Jeugdbeschermingstafel (JBT) is onderdeel van de jeugdhulp in Holland Rijnland.		
4.	<b>Behandelschema:</b>  DB Colleges PHO DB Gemeenteraad DB AB Gemeenteraad	<b>Datum: Informerend</b>	<b>Datum: Adviserend</b>	<b>Datum: Besluitvormend</b>
			12 dec.2018	Begin 2019
5.	<b>Advies PHO</b>	De colleges te adviseren om: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Inhoudelijke klachten over het werkproces van de Jeugdbeschermingstafel door gemeenten te laten behandelen;</li> <li>2. Klachten over de bejegening door de voorzitter(s) en/of secretaris van de Jeugdbeschermingstafel door het Dagelijks Bestuur te laten behandelen.</li> <li>3. De Jeugdbeschermingstafel opdracht te geven als centraal meldpunt voor klachten over de JBT te fungeren.</li> </ul>		

6.	<b>Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerdere besluitvorming bepaalt dat klachten over de werkwijze/functioneren van de JBT door het DB Holland Rijnland afgehandeld worden. Echter, gemeentelijke colleges zijn opdrachtgever van de JBT en daarmee verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling over de werkwijze van de JBT.</li> <li>Cliënten kunnen met klachten over onheuse bejegening door jeugdzorgprofessionals terecht bij de organisatie van herkomst. Door de in dienstneming van de voorzitters en de secretaris bij Holland Rijnland, verandert de verantwoordelijkheid.</li> </ul>
7.	<b>Essentie van het voorstel</b> <i>(annotatie zoals op agenda staat)</i>	In het PHO van 31 oktober 2018 zijn de aanbevelingen in de evaluatie van de JBT onderschreven. Eén van deze aanbevelingen is afspraken te maken over de klachtenregeling en deze inzichtelijk te maken voor cliënten en gemeenten.
8.	<b>Inspraak</b>	De partners aan de Jeugdbeschermingstafel zijn betrokken.
9.	<b>Financiële gevolgen</b>	Binnen begroting Holland Rijnland
10.	<b>Bestaand Kader</b>	<p>Relevante regelgeving:</p> <p>Eerdere besluitvorming:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezwaar- en klachtenafhandeling jeugdhulp PHO 12 december 2014</li> <li>- Jeugdbeschermingstafel PHO 1 april 2015</li> <li>- Evaluatie en positionering Jeugdbeschermingstafel PHO 31 oktober 2018</li> <li>- Addendum verlenging en wijziging van de dienstverleningsovereenkomst Jeugdhulp 2017 en 2018 PHO 21 november 2018 + DB 22 november 2018</li> </ul>
11.	<b>Lokale context</b> (in te vullen door griffier)	

## Adviesnota PHO

**Vergadering:** PHO Maatschappij  
**Datum:** 12 december 2018  
**Tijd:** 9.00-12.00 uur  
**Locatie:** Alphen aan den Rijn  
**Agendapunt:** 04  
**Kenmerk:**  
**Auteur:** Beleidsteam/TWO  
**Organisatie:**

---

### Onderwerp:

*Klachtenregeling Jeugdbeschermingstafel Holland Rijnland*

---

### Beslispunten:

De colleges te adviseren om:

1. Inhoudelijke klachten over het werkproces van de Jeugdbeschermingstafel door gemeenten te laten behandelen;
2. Klachten over de bejegening door de voorzitter(s) en/of secretaris van de Jeugdbeschermingstafel door het Dagelijks Bestuur te laten behandelen.
3. De Jeugdbeschermingstafel opdracht te geven als centraal meldpunt voor klachten over de JBT te fungeren.

### Inleiding:

In het PHO van 31 oktober 2018 zijn de aanbevelingen in de evaluatie van de Jeugdbeschermingstafel (JBT) onderschreven. Eén van deze aanbevelingen is het maken van nieuwe afspraken over de klachtenregeling en deze inzichtelijk te maken voor cliënten en gemeenten.

Het opstellen van nieuwe samenwerkingsafspraken JBT is een andere aanbeveling in de evaluatie. De klachtenregeling maakt onderdeel uit van deze afspraken. Omdat verschillende gemeenten de klachtenafhandeling urgent vinden, ligt dit voorstel nu voor. De klachtenregeling wordt later toegevoegd aan de samenwerkingsafspraken.

De partners aan de JBT zijn:

- de toeleider: Veilig Thuis, de Jeugd- en gezinsteam, het Crisis interventie Team (CIT) en de gecertificeerde instellingen;
- De Raad voor de Kinderbescherming;
- De gemeente, in de rol van voorzitter(s) en secretaris.

Klachten over het functioneren van de deelnemers aan de JBT worden door de betrokken organisaties zelf afgehandeld. Dit is ook zo afgesproken voor de inzet van jeugdzorgwerkers in opdracht van de gemeenten. Klachten over de bejegening door de voorzitter(s) of secretaris worden daarmee afgehandeld door het DB, Holland Rijnland.

Klachten die gaan over het *werkproces* van de JBT - bijvoorbeeld klachten over (tijdige)

verzending van brieven, verslaglegging, afwegingen in de organisatie van de JBT, communicatie over het proces - worden door de gemeenten afgehandeld.

De afhandeling van de verschillende klachten is schematisch weergegeven in bijlage 1. Uit de evaluatie van de JBT blijkt dat het voor cliënten onvoldoende inzichtelijk is waar men precies een klacht kan indienen. Als vervolg op de afspraken in dit voorstel, komt een folder voor cliënten met informatie over hoe de JBT werkt en waar men terecht kan met een klacht.

#### **Beoogd effect:**

Afspraken maken over en inzicht geven in de klachtenafhandeling rond de Jeugdbeschermingstafel Holland Rijnland.

#### **Argumenten:**

*1.1. Alle zaken die voortvloeien uit of samenhangen met de JBT vinden plaats onder de verantwoordelijkheid van het college.*

De JBT is geen organisatie maar een overleg/proces in de toeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming. Het college is opdrachtgever. Logischerwijs dat klachten over de functie en het functioneren (de werkwijze) door de gemeenten afgehandeld worden. Hierbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld verkeerde verzending van stukken, onjuiste procesgang, onjuiste verslaglegging e.d.

*2.1 In de bezwaar- en klachtenafhandeling van Jeugdhulp in Holland Rijnland (december 2014) is opgenomen dat bejegeningklachten van jeugdzorgprofessionals door de eigen organisatie worden behandeld.*

Het Dagelijks Bestuur van Holland Rijnland is vanaf 1 januari 2019 werkgever van de voorzitters en de secretaris van de JBT en in die zin dus 'de organisatie van herkomst.' Bij klachten van cliënten over een onheuse bejegening van deze voorzitter en secretaris, worden klachten afgehandeld door het DB van Holland Rijnland. Dit is al geregeld binnen de DVO. Aangezien de JBT onderdeel is van de jeugdhulp, sluit dit voorstel goed aan op de eerder vastgestelde bezwaar- en klachtenafhandeling Jeugdhulp.

*3.1 Eén centraal meldpunt voor klachten over de JBT is duidelijk voor de cliënt.*

In de praktijk blijkt dat de meeste klachten over de JBT, van welke aard dan ook, gemeld worden bij de JBT. Het is zowel voor cliënten als voor de JBT vaak onduidelijk waar en bij wie zij precies terecht kunnen. De gemeentelijke sites en sites van betrokken organisaties bieden hier te weinig duidelijkheid in. Ter oplossing, wordt aan cliënten gecommuniceerd dat klachten naar de JBT toe kunnen, waarna deze naar de verantwoordelijke organisaties doorgestuurd worden.

#### **Kanttekeningen/risico's:**

*1.1 De gemeenten hebben niet altijd de expertise klachten met betrekking tot het JBT af te handelen.*

Uit de evaluatie blijkt dat gemeenten het vaak lastig vinden een klacht over de werkwijze van de JBT af te handelen. Het betreft hier persoonlijke situaties waar de veiligheid en ontwikkeling van kinderen in gevaar komt. De huidige klachtencommissies zijn onvoldoende toegerust dit af te handelen. Omdat de klachtenafhandeling voor gemeenten het functioneren van de JBT betreft en niet de casuïstiek, lijkt dit oplosbaar. Daarnaast

kan een beroep gedaan worden op de TWO en de voorzitters van de JBT voor eventuele inhoudelijke ondersteuning.

*3.1 Door het centrale meldpunt bij de JBT in te richten, kan het zijn dat de JBT betrokken blijft bij de afhandeling van klachten die elders belegd zijn.*

**Financiën:**

Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen.

**Planning:**

Eerste kwartaal 2019:

- Na vaststelling van de afspraken wordt een informatiefolder opgesteld voor ouders. Hierin staat hoe de JBT werkt en wat de klachtenregeling is;
- De klachtmogelijkheid wordt verwerkt in brieven aan deelnemers van de JBT;
- Voor gemeenten wordt een beschrijving van het JBT-proces met verantwoordelijkheden geschreven.

Eerste helft 2019:

- Samenwerkingsafspraken JBT vernieuwen met opname van klachtenregeling.

**Communicatie:**

De klachtenregeling wordt op de relevante communicatiekanalen bekend gemaakt.

**Evaluatie:**

Continu proces.

**Bijlagen:**

1. *Schema klachtafhandeling JBT*