

## Oplegvel

1.	<b>Onderwerp</b>	Klachtenregeling jeugdbeschermingstafel		
2.	<b>Rol van het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland</b>	Efficiencytaak		
3.	<b>Regionaal belang</b>	De jeugdbeschermingstafel is een regionaal overleg.		
4.	<b>Behandelschema:</b>	<b>Datum: Informerend</b>	<b>Datum: Adviserend</b>	<b>Datum: Besluitvormend</b>
	DB Colleges PHO DB Gemeenteraad DB AB Gemeenteraad			25-09-2019
5.	<b>Advies PHO</b>	Akkoord te gaan met het advies om geen meldpunt in te richten voor klachten over de jeugdbeschermingstafel.		
6.	<b>Reden afwijking eerdere besluitvorming en wijze afwijken</b>	Nvt		
7.	<b>Essentie van het voorstel</b> <i>(annotatie zoals op agenda staat)</i>	Geadviseerd wordt om geen apart meldpunt in te richten voor klachten over de jeugdbeschermingstafel. De verkenning van de mogelijkheden voor een centraal meldpunt hebben opgeleverd dat het inrichten van een dergelijk meldpunt niet wenselijk is. Informatie over het proces rond de JBT en de mogelijkheden om een klacht in te dienen worden beschreven in een te ontwikkelen folder. Tot slot wordt aangesloten bij de landelijke ontwikkelingen rond communicatie op dit onderwerp.		
8.	<b>Inspraak</b>	Nvt		

9.	<b>Financiële gevolgen</b>	Mogelijke kosten voor communicatie vallen onder het budget 'communicatie' in de werkagenda Jeugd.
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> <li>- Klachtenregeling Jeugdbeschermingstafel Holland Rijnland 12 december 2018</li> </ul>
11.	<b>Lokale context</b> (in te vullen door griffier)	

## Adviesnota PHO (concept)

**Vergadering:** PHO Maatschappij/jeugd  
**Datum:** 25-09-2019  
**Tijd:**  
**Locatie:** Alphen aan den Rijn  
**Agendapunt:**  
**Kenmerk:**  
**Auteur:** I. Rangel (HLT)  
**Organisatie:** Regionaal Beleidsteam Jeugd

---

### Onderwerp:

*Klachtenregeling Jeugdbeschermingstafel*

---

### Beslispunten:

Akkoord te gaan met het advies om geen meldpunt in te richten voor klachten over de jeugdbeschermingstafel.

### Inleiding:

Uit de evaluatie van de Jeugdbeschermingstafel (JBT) van Holland Rijnland, die in het voorjaar van 2018 is uitgevoerd, komt naar voren dat een duidelijke klachtenregeling van de JBT ontbreekt. Ook wijst de evaluatie uit dat het voor cliënten niet altijd duidelijk is hoe de JBT precies werkt, wat het inhoudt en welke rechten cliënten hebben.

Het is belangrijk dat jeugdigen en ouders van jeugdigen wiens casus (mogelijk) op de Jeugdbeschermingstafel wordt besproken tijdig en op een laagdrempelige manier geïnformeerd worden over wat daar gebeurt en wat ieders rechten en plichten zijn. Specifiek dienen zij te weten waar zij een klacht kunnen indienen over de Jeugdbeschermingstafel en wie deze klacht afhandelt.

De verkenning van de mogelijkheden voor een centraal meldpunt hebben opgeleverd dat het inrichten van een dergelijk meldpunt niet goed uitvoerbaar is. Wel kunnen ouders en kinderen bij klachten ondersteuning krijgen het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Informatie hierover en over het proces rond de JBT worden beschreven in een te ontwikkelen folder.

Tot slot wordt aangesloten bij de landelijke ontwikkelingen rond communicatie op dit onderwerp

### Argumenten:

In de afgelopen weken zijn de mogelijkheden voor het realiseren van een klachtenregeling en een centraal meldpunt verkend. Hiervoor is informatie ingewonnen bij andere regio's, zijn er gesprekken gevoerd met betrokken collega's, is gekeken naar een concrete klachtzaak en is er juridisch advies ingewonnen.

Vooropgesteld is de wens voor een centraal meldpunt vanuit cliëntperspectief een hele logische. De cliënt hoeft een klacht over de jeugdbeschermingstafel maar bij één punt neer te leggen. Dit punt coördineert de klacht en houdt de cliënt op de hoogte van de voortgang.

Er zijn twee varianten van een centraal meldpunt verkend. In de eerste variant handelt het centraal meldpunt de klacht namens de organisaties af, in de tweede variant begeleidt het centraal meldpunt het proces van de klacht, met als voordeel dat de klager slechts één contactpersoon heeft.

*Eerste variant; het centrale meldpunt handelt de klacht af.*

In de eerste variant wordt een centraal meldpunt georganiseerd waar de klager zijn of haar klacht kan indienen. Het meldpunt behandelt vervolgens namens de verschillende betrokken organisaties de klacht van de klager. In de verkenning is gebleken dat deze variant niet haalbaar is.

- De JBT is een overlegmoment, het is geen samenwerkingsverband of een instituut. Dit betekent dat elke organisatie die aanwezig is bij dit overlegmoment vanuit zijn of haar organisatie handelt en daarbij ook op die wijze aanspreekbaar is. Een klacht die over het handelen van een medewerker van een organisatie gaat, dient door die betreffende organisatie te worden afgehandeld. Elke organisatie heeft zijn eigen verantwoordelijkheid hierin, dat wordt ondersteund door onafhankelijke klachtenregeling, zoals de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ), waar de aanwezige professionals aan de Jeugdbeschermingstafel zijn geregistreerd. Dit maakt het onmogelijk voor een centraal meldpunt om de klacht zelf af te handelen.

*Tweede variant: het centrale meldpunt voert de regie op het proces van de klacht uit*

Gezien bovenstaande, is het mogelijk om te kiezen voor alleen een regiefunctie van het meldpunt, op het proces en dus niet op de inhoud. Ook hier zitten een aantal haken en ogen aan:

- Navraag bij de voorzitter van de Jeugdbeschermingstafel leert dat het om vijf tot tien klachten per jaar gaat voor deze regio. Verwacht wordt dat het instellen van het meldpunt en het opbouwen van de samenwerking in klachtzaken meer energie en tijd kost dan het oplevert. Concreet betekent het dat het meldpunt het proces zou moeten sturen van de klacht, terwijl er geen sturingsmogelijkheden en inhoudelijke betrokkenheid zijn bij de klacht.
- Een aantal organisaties behandelt klachten niet centraal, maar in het betreffende werkonderdeel, zoals de Raad voor de Kinderbescherming, die zelf-organiserend werkt. Dit betekent dat er voor het meldpunt niet voor elke organisatie een vast aanspreekpunt is.
- Naast een aantal vaste organisaties, zijn er veel wisselende organisaties/melders aanwezig bij de Jeugdbeschermingstafel.
- Gedragingen van medewerkers kunnen ook vallen onder de SKJ, dat cliënten de mogelijkheid biedt om daar een klacht in te dienen in het kader van tuchtrecht. Dit is wel zichtbaar voor de betrokken organisaties, maar niet voor een meldpunt.

Het verder uitwerken van een centraal meldpunt en/of klachtenregeling is door bovengenoemde argumenten niet verder doorgezet. Hoewel de wens om het proces voor cliënten eenvoudiger in te richten er zeker is, is de praktijk weerbarstiger en hebben we te maken met een stelsel dat zich onmogelijk laat vereenvoudigen. Daarmee is het erg belangrijk om de focus te leggen op een goede communicatie naar jeugdigen en ouders toe.

Daarmee blijft echter de wens van gemeenten om burgers te begeleiden in het proces van het jeugdbeschermingstelsel overeind staan. Een organisatie die deze rol in het stelsel heeft is het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Hier kunnen ouders en

kinderen terecht voor gratis informatie & (juridisch) advies, ondersteuning, voorlichting en signalering tijdens het gehele proces.

### **Communicatielij**

Voor cliënten is de jeugdbeschermingsketen en waar een klacht kan worden ingediend vaak ingewikkeld. De voorzitter en secretaris van de JBT vallen onder de klachtenregeling van Holland Rijnland, de andere aanwezigen onder de klachtenregeling van hun eigen organisaties of in sommige gevallen onder de SKJ.

Om cliënten hierbij te ondersteunen wordt de komende maanden een regionale folder ontwikkeld, waarin naast uitleg over de JBT, ook wordt beschreven waar cliënten terecht kunnen met hun klachten en ondersteuning kunnen vinden in het proces. In de folder komt ook informatie over het AKJ.

### *Landelijke ontwikkelingen*

Op landelijk niveau hebben een aantal organisaties (ministeries, landelijke jeugdzorgorganisaties) de handen ineen geslagen in een landelijk actieplan 'Actieplan Verbetering Feitenonderzoek in de Jeugdbeschermingsketen'. Eén van de actielijnen is het informeren en ondersteunen van ouders en kinderen. Vanuit deze actielijn wordt materiaal ontwikkeld dat de regionale communicatie versterkt. Vanuit het regionaal beleidsteam van Holland Rijnland is betrokkenheid bij deze werkgroep. Het landelijke materiaal wordt in het najaar van 2019 opgeleverd.