

Datum:	1 september 2020	Nr.: 301499
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Van Midden	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Kopie aan:		
Onderwerp:	Klachtbehandeling 2019	
Bijlage:	Klachtenverslag 2019 incl. Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2019 en Jaarverslag Klachtencommissie Jeugd 2019	

Kennisnemen van

het Klachtenverslag 2019 met als bijlage het Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2019 en het Jaarverslag Klachtencommissie Jeugd 2019.

Inleiding

Burgers kunnen bij de gemeente een klacht indienen over de manier waarop zij behandeld zijn door medewerkers of bestuurders. In de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat deze klachten en de afhandeling daarvan moeten worden geregistreerd. In de Klachtenverordening van de gemeente is bepaald dat er jaarlijks een klachtenverslag wordt gemaakt om het college en u te informeren. Daarnaast bepaalt de Klachtenverordening dat de Commissie ombudsman, die de klachten in tweede instantie behandelt, een jaarverslag ter kennisname brengt aan het college en aan u. Ter uitvoering van de Jeugdwet is in 2016 de regionale Klachtencommissie Jeugd benoemd. Deze commissie behandelt klachten over jeugdprofessionals in eerste instantie. Hoewel dit verslag op basis van de geldende verordening niet ter kennisname aan u hoeft te worden voorgelegd is er voor gekozen om voor het totale beeld van ingekomen klachten een compleet klachtenverslag te maken.

Informatie/kernboodschap

1.1. Klachtenverslag 2019 van de Gemeente Roosendaal

In 2019 heeft de gemeente 42 klachten behandeld. Hiervan zijn 27 klachten informeel behandeld, dat wil zeggen dat voor aanvang van het formele behandelproces de klacht al is besproken met de klager op een manier die voor hem aanleiding was het proces niet verder door te zetten. 14 klachten zijn formeel behandeld, dat wil zeggen door middel van een klachtgesprek. 1 klacht is niet meer afgehandeld wegens ontslag van de beklagde. In het verslag zijn bijzonderheden nader uitgewerkt.

1.2. Overzichten verzoeken Commissie Ombudsman 2019

De Commissie Ombudsman behandelt als beroepsinstantie klachten over ambtenaren en bestuurders van de gemeente Roosendaal. Dit houdt in dat klagers die over de eerstelijns klachtbehandeling niet tevreden zijn, dit ter onderzoek voor kunnen leggen aan de Commissie. De Commissie heeft in 2019 9 verzoeken ontvangen waarvan 6 verzoeken zijn terugverwezen naar de gemeentelijke klachtbehandeling. 2 verzoekers hebben hun verzoek ingetrokken. En in 1 zaak heeft de Commissie een eindrapportage gemaakt. Deze klacht is in 2018 door de gemeentelijke klachtbehandelaars behandeld.

1.3. Jaarverslag Klachtencommissie Jeugd

De regionale Klachtencommissie Jeugd behandelt voor 9 gemeenten klachten in de eerste lijn over jeugdprofessionals. In deze commissie zijn naast juristen vakdeskundige leden aangesteld, zoals jeugdartsen en jeugdpsychologen. In 2019 zijn er 3 klachten behandeld. Eén ervan is ongegrond verklaard. De overige twee klagers zijn begin 2020 gehoord. In het verslag van 2020 zal dit nader worden toegelicht.

1.4 Klachtencommissie Wmo

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning (basis: Wet maatschappelijke ondersteuning) is bepaald dat het college een klachtregeling opstelt. Deze regeling dient er voor te zorgen dat cliënten klachten kunnen indienen over de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen bij de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en deze verordening.

In 2019 is de Klachtencommissie Wmo benoemd. Na een bemiddelingspoging van Wegwijs, de klachtencoördinator of de zorgaanbieder, wordt klacht voorgelegd aan deze commissie die het college en/of de zorgaanbieder adviseert wat te doen met de klacht. In 2019 zijn nog geen klachten voorgelegd aan de commissie. Tot op heden zijn klachten/meldingen minnelijk opgelost.

1.4. Conclusie en leerpunten

Vergeleken met 2018 zijn er geen significante verschillen waar te nemen. De mondigheid en vasthoudendheid van de burger blijven zorgen voor eenzelfde hoeveelheid klachten. Inzetten op informele behandeling blijft het uitgangspunt. In 2020 zal een plan worden opgesteld hoe om te gaan met lastig klaag- en meldgedrag.

In het volgende jaarverslag over het jaar 2020 zullen wij de resultaten van een benchmark aanbieden. In dat kader willen we onderzoeken hoe Roosendaal het doet wat betreft klachten. De hoeveelheid, de afhandeling maar ook de inhoud van de klachten zal worden vergeleken met gemeenten van eenzelfde grootte, maar ook met gemeenten in West-Brabant.

De Nationale ombudsman heeft een onderzoek verricht naar klachtafhandeling door ombudscommissies. Met behulp van het rapport zal het klachtenproces verder worden geoptimaliseerd.

Bijlage:

1. Klachtenverslag 2019, incl. Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman 2019 en Jaarverslag Klachtencommissie Jeugd 2019.

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester,



KLACHTENVERSLAG 2019

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding
2. Klachten
 - 2.1. Ingekomen klachten
 - 2.2. Informele behandeling
 - 2.3. Formele behandeling
 - 2.4. Klachten door de jaren
 - 2.5. Trends
3. Commissie Ombudsman
4. Klachtencommissie Jeugd
5. Klachtencommissie Wmo
6. Conclusies en aanbevelingen
 - 6.1. Optimaliseren klachtproces
 - 6.2. Conclusies en aanbevelingen
 - 6.3. Benchmark 2020

Bijlagen:

Overzicht verzoeken Commissie ombudsman 2019

Jaarverslag Klachtencommissie Jeugd 2019

Klachtenverslag 2019

1. Inleiding

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) verplicht bestuursorganen zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over haar gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Een burger kan bij de gemeente een klacht indienen over de wijze waarop hij of zij is behandeld. Het gaat hier om onheuse bejegening.

Klachten worden in behandeling genomen door de twee klachtencoördinatoren van de gemeente. Bij een formele behandeling handelen zij de klacht af met één van de drie klachtbehandelaars. Na afhandeling kan de klager, wanneer hij niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, zich in tweede instantie wenden tot de Commissie Ombudsman. Het jaarverslag van deze Commissie over 2019 treft u als bijlage aan.

Klachten over jeugdprofessionals worden in eerste instantie door de Klachtencommissie Jeugd behandeld, in afwijking van de reguliere procedure.

2. Klachten

2.1. *Ingekomen klachten*

In 2019 zijn er 52 klachten ontvangen. Hiervan zijn er 10 niet in behandeling genomen. Dit waren geen klachten in de zin van de Awb, maar bijvoorbeeld meldingen over de openbare ruimte, een schadeclaim of een klacht die bijvoorbeeld bij het Werkplein thuishoorde. Al deze meldingen zijn doorgezet naar de juiste collega of instantie.

Er zijn dus 42 formele klachten ontvangen, waarvan er 27 informeel zijn afgehandeld en 14 formeel (van 1 klacht is de behandeling niet afgerond vanwege ontslag van de beklagde). Twee klachten inzake de Jeugdwet en een klacht over een college van de groep Veiligheid en leerplicht zijn in 2020 formeel afgehandeld.

Tabel: Ingekomen klachten en vorm van afhandeling

Team/groep	Formeel	Informeel
Fysieke omgeving		3
Handhaving	1	1
Veiligheid en leerplicht	1	
Beheer	1	9
Openbare werken		3
Ruimtelijke Ontwikkeling (verkeer)	1	3
Wegwijs Wmo	1	1
Wegwijs Jeugd	3	

Publiekszaken	2	2
Vergunningen WABO	2	2
Vergunningen APV en RO		1
Parkeerbeheer	1	
Schuldhelpverlening		1
Economie	1	
Informatie		1
Directie	1	
Totaal	15	27

2.2. Informele afhandeling

Onder informele afhandeling wordt verstaan, afhandeling zonder een formeel klachtgesprek. Bij ontvangst van een klacht, wordt een klager binnen 1 á 2 werkdagen gebeld door de klachtencoördinator. Deze gaat in gesprek met de klager die in ieder geval gevraagd wordt zijn of haar klacht nader toe te lichten. Indien mogelijk wordt direct gezocht naar een oplossing. Tijdens het gesprek wordt geïnformeerd hoe klager de klacht afgehandeld wenst te zien. In 27 gevallen is in 2019 aangegeven dat het betreffende telefoontje of nog contact erna voldoende was. Klager heeft zijn of haar verhaal gedaan en is alsnog tevreden. In de meeste gevallen wordt excuses aangeboden en daarmee het dossier gesloten onder eventuele intrekking van de klacht (rubriek informele afhandeling).

2.3. Formele behandeling

Is dat telefoontje in het kader van de informele behandeling niet voldoende, dan wordt een formeel klachtgesprek georganiseerd in overleg met de klager. Tijdens zo' n gesprek is naast de klager, de beklagde ambtenaar aanwezig als ook de klachtencoördinator en een klachtbehandelaar. Na dit gesprek volgt een formeel schriftelijk besluit op de klacht. In 2019 zijn 14 klachten op deze wijze afgehandeld. Er zijn 7 klachten (deels), gegrond verklaard (waarvan 2 in begin 2020) en 7 ongegrond (waarvan 1 in 2020). Eén klacht is niet afgerond vanwege ontslag van de beklagde.

Afhandeling formele klachten

Team/groep	ongegrond	(deels) gegrond
Publiekszaken	2	
Wegwijs Jeugd	1	2
Wegwijs Wmo	1	
Vergunningen Wabo	1	1
Ruimtelijke ontwikkeling		1
Beheer	1	
Parkeerbeheer		1
Economie	1	
Veiligheid en leerplicht		1 *
Directie		1
Totaal	7	7

* op verzoek van klagster is deze klacht zonder eerstelijnsbehandeling direct voorgelegd aan de Commissie ombudsman. In 2020 is hier een eindrapportage van gemaakt en is de klacht deels gegrond verklaard.

2.4. Klachten door de jaren

In verhouding tot de jaren 2016 en 2017 zijn de klachten in 2018 nagenoeg verdubbeld. In 2019 is het aantal nagenoeg gelijk gebleven.

Klachten over de jaren

Team/groep	2016	2017	2018	2019
Veiligheid, toezicht en handhaving	5	4	10	6
Beheer	10	5	10	10
Openbare werken	4	1	2	3
Wegwijs (Wmo en Jeugd)	3	2	3	5
Publiekszaken	1	0	6	4
Vergunningen (wabo en apv-ro)	2	1	3	5
Parkeerbeheer	0	0	1	1
Administratie	0	0	1	0
Maatschappij (schuldbemiddeling)	0	0	1	1
Projecten/Ruimtelijke ontwikkeling/ Economie	0	0	1	5
Wethouder	0	2	0	0
IDC	1	1	0	0
Informatie				1
Directie				1
Totaal	26	16	38	42

2.5. Trends

Groepen

De klachten per groep/afdeling zijn op twee uitzonderingen na gelijk gebleven. Bij de groepen die voorheen tot de afdeling Veiligheid, Toezicht en Handhaving behoorden, is het aantal afgenomen, terwijl bij Ruimtelijke Ontwikkeling sprake is van een toename. De klachten in 2019 hebben betrekking op verkeer (4 klachten).

Over collega's van de afdeling Beheer zijn de meeste klachten ingediend. Dit beeld wordt ieder jaar gegeven. Logisch te verklaren omdat deze afdeling de meeste contacten met burgers heeft, maar deze klachten liggen ook heel dicht naast ergernissen over de buitenruimte. Voorbeeld is de afvalinzameling. Veel inwoners hebben hier kritiek op. Dat zijn geen klachten, maar omdat het irritatieniveau over de inhoud vrij hoog ligt, doet de gemeente/betreffende ambtenaar het al snel niet goed. Ook ergernissen over bijvoorbeeld werkzaamheden aan de weg of aan het groen, leveren vaak klachten op. Bij deze klachten is het wel zo dat een telefoontje met uitleg meestal voor de oplossing zorgt zoals ook in de cijfers is te zien. Er is slechts 1 klacht formeel behandeld, de overige zijn informeel opgelost.

Gegronde klachten

Nagenoeg alle gegronde klachten hebben betrekking op de communicatie tussen ambtenaar en burger. Elkaar niet begrijpen en dus uitgaan van een waarheid die niet gedeeld wordt, maar ook het niet voldoen aan terugbel- en terugmailverzoeken komt veelvuldig voor.

De klachten over het niet terugbellen of gewoonweg niet reageren op verzoeken worden doorgaans informeel opgelost. De klachtencoördinator neemt in dergelijke gevallen direct contact op met de klager, waardoor de grootste ergernis al enigszins wordt weggenomen. De klachtencoördinator vraagt de beklagde ambtenaar de klager terug te bellen met een antwoord of in ieder geval een reactie en dat zorgt doorgaans voor intrekking van de klacht en een tevreden burger. Dit is helaas al een aantal jaren waar te nemen en de klachten hierover lijken niet af te nemen. Vanuit de klachtenfunctie wordt ook telkens aangegeven in contact te blijven met informatiezoekende burgers. Nog geen oplossing hebben op de vraag is ook een antwoord en altijd beter dan helemaal geen reactie. Dat maakt burgers boos, waardoor het beeld wat zij van de gemeente hebben, negatief wordt. Een burger klaagt omdat hij aandacht wil. En op het moment dat hij dat niet krijgt terwijl hij de gemeente al heeft gevraagd om hulp, start de irritatie. Het kost niet veel moeite om in ieder geval even te bellen, ook al is er nog geen oplossing. De ervaring leert dat enkel contact al veel doet. Als je laat merken dat je er mee bezig bent, krijgen burgers vaak vanzelf meer geduld.

Bijzondere klachten in 2019

Er is geen sprake van bijzonder opvallende klachten. Uitzondering is een klacht over de groep Informatie. Dit betrof een klacht over het onterecht/ongevraagd gebruiken van persoonsgegevens voor en bewonersenquête. Na telefonisch contact heeft de klager de klacht ingetrokken. Wel is intern aandacht gevraagd voor de gang van zaken.

Er zijn twee klachten ingediend over eenzelfde bijzonder opsporingsambtenaar (boa). Volgens beide klagers heeft de boa zich agressief gedragen. De eerste klager wenste een formele behandeling. Door een langer verblijf buiten Nederland liet de behandeling op zich wachten. Op het moment dat behandeling mogelijk was, was er inmiddels een ontslagprocedure in gang gezet. De tweede klacht is na het ontslag van de betrokkene ingetrokken na een goed gesprek met de klager, een collega-boa en de klachtencoördinator.

Ook opvallend is dat klagers vaak denken met behulp van een klachtenprocedure inhoudelijk toch te krijgen wat ze willen. Deze klagers zijn doorgaans al langere tijd in contact met de gemeente over bijvoorbeeld een vergunning of een voorziening. Als uiteindelijk blijkt dat de vergunning of voorziening niet wordt verstrekt, kiezen klagers voor de klachtenprocedure. Aan de voorkant wordt door de klachtencoördinator duidelijk uitgelegd dat een klachtbehandeling nooit het effect heeft dat de vergunning/voorziening wel wordt verstrekt. Hier is niet altijd begrip voor.

Lastig klaaggedrag

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar lastig klaaggedrag en heeft een aanbeveling geschreven hoe hier mee om te gaan (Het verhaal achter de klacht: Effectief omgaan met lastig klaaggedrag). Lastig klaaggedrag wordt als volgt gedefinieerd:

Lastig klaaggedrag is gedrag dat, gezien vanuit de subjectieve ervaring van een persoon, te weten de klachtbehandelaar, als lastig wordt ervaren. Daardoor verloopt de communicatie onbevredigend en krijgen beide partijen over en weer een gevoel van onmacht.

Lastig klaaggedrag laat zich onderverdelen in;

- Veelklaaggedrag
- Emotioneel klaaggedrag
- Dominant klaaggedrag
- Manipulatief klaaggedrag
- Verbaal agressief klaaggedrag

Ook Roosendaal wordt geconfronteerd met dergelijke klagers. In 2020 wordt een handreiking gemaakt, hoe om te gaan met dit gedrag, maar kan ook helpen bij burgers die vaak meldingen doen over bijvoorbeeld de openbare ruimte. Hoewel de gemeente gebaat is bij de hulp van oplettende burgers, kan het meldgedrag soms ook doorslaan. Om dergelijke personen een halt toe te roepen, moet op een juiste manier gecommuniceerd worden om klachten te voorkomen.

3. Commissie Ombudsman

De Commissie Ombudsman behandelt als beroepsinstantie/in tweede instantie klachten over ambtenaren en bestuurders van de gemeente Roosendaal. Dit houdt in dat klagers die over de eerstelijns klachtbehandeling niet tevreden zijn, dit ter onderzoek voor kunnen leggen aan de Commissie.

De Commissie heeft in 2019 9 ontvangen waarvan 6 verzoeken zijn terugverwezen naar de gemeentelijke klachtbehandeling. 2 verzoekers hebben hun verzoek ingetrokken.

De Commissie heeft dus 1 zaak in behandeling genomen, waarvan de eerstelijnsbehandeling in 2018 is gestart en heeft in 2019 dus tot een eindrapportage van de Commissie geleid. Conclusie was dat zowel het primaire proces als het klachtenproces juist en zorgvuldig zijn doorlopen. De klachten waren niet terecht. Het jaarverslag van de Commissie is als bijlage bijgevoegd.

4. Klachtencommissie Jeugd

In 2016 is, naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Jeugdwet de klachtencommissie Jeugd benoemd. Deze commissie behandelt klachten over de uitvoering van de Jeugdwet voor 9 West-Brabantse gemeenten. In de Klachtenregeling Jeugd is bepaald dat het jaarverslag van deze commissie ter kennisname aan het college moet worden aangeboden.

Er zijn in 2019 drie klachten ontvangen gericht tegen jeugdprofessionals. Een er van is volledig afgehandeld (ongegrond). De overige twee klagers zijn in januari 2020 gehoord en daarna verder afgehandeld. Deze twee klagers hebben de Commissie ombudsman in tweede instantie ingeschakeld. In het klachtenverslag van 2020 zal dit nader aan de orde komen. Het verslag is als bijlage bijgevoegd.

In 2020 zal er een herbenoeming van een aantal leden plaatsvinden, vanwege het verstrijken van de zittingstermijn.

5. Klachtencommissie Wmo

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning (basis: Wet maatschappelijke ondersteuning) is bepaald dat het college een klachtregeling opstelt. Deze regeling dient er voor te zorgen dat cliënten klachten kunnen indienen over de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen bij

de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en deze verordening. Eind 2018 is een start gemaakt met het opstellen van een klachtregeling welke in 2019 is vastgesteld en geïmplementeerd. Hoofdregel is de laagdrempeligheid. Een cliënt moet makkelijk zijn klacht kunnen deponeren bij de gemeente dan wel de zorgaanbieder. De klacht wordt direct opgepakt en doorgezet naar de juiste instantie. De gemeente houdt regie over de klachtafhandeling.

In 2019 is de Klachtencommissie Wmo benoemd. Na een bemiddelingspoging van Wegwijs, de klachtencoördinator of de zorgaanbieder, wordt klacht voorgelegd aan deze commissie die het college en/of de zorgaanbieder adviseert wat te doen met de klacht. In 2019 zijn nog geen klachten voorgelegd aan de commissie. Tot op heden zijn klachten/meldingen minnelijk opgelost.

6. Conclusies en aanbevelingen

6.1 *Optimalisering klachtenproces*

In het jaarverslag over 2018 is een plan beschreven om het klachtenproces te optimaliseren. Al in 2018 is hier daadwerkelijk een start mee gemaakt, maar in 2019 is dit verder uitgewerkt door de twee klachtencoördinatoren en de drie klachtbehandelaars. Er zijn een aantal aandachtspunten benoemd die beter of anders konden.

In het kader van de terugkoppeling, lichten de klachtencoördinatoren een besluit op de klacht toe aan de beklagde ambtenaar. Het is nog vaak het geval dat een beklagde ambtenaar zich "aangevallen" voelt door een klacht. Bij de ontvangst wordt in persoonlijk of telefonisch contact gelegd en wordt de procedure uitgelegd. De uitkomst wordt eveneens persoonlijk toelicht. Dit wordt in de meeste gevallen als prettig ervaren. Indien nodig worden aanbevelingen gegeven om een volgende klacht te voorkomen.

In 2019 is het Klachtenverslag 2018 toegelicht aan het DT. Ook dit is positief ervaren en zal voortgezet worden. Het idee om een klacht op sharepoint toe te lichten is nog bij een idee gebleven, maar daar zal in 2020 een start mee worden gemaakt. Eerste onderwerp zal zijn het voldoen aan terugbel- en terugmailverzoeken.

De relatie met de Commissie ombudsman is steviger geworden, onder andere ook vanwege "moeilijke" klachten waar de klachtencoördinatoren soms even de meedenkfunctie van de Commissie wilden gebruiken. Dit werkt goed en ook de terugkoppeling van de afhandeling van de klachten die de Commissie heeft behandeld heeft ook een plaats in het proces gevonden.

6.2 *Conclusies en aanbevelingen*

In zijn algemeenheid moet er aandacht blijven over de manier van communiceren met de burgers en dat geldt voor alle medewerkers van de gemeente. Ook als burgers zich onbehoorlijk gedragen, moeten ambtenaren behoorlijk blijven en dat valt niet altijd mee.

Verder willen we aansluiten bij het onderzoek van de Landelijke Ombudsman die na onderzoek met diverse regionale ombudscommissies kort samenvat:

De belangrijkste conclusie wat burgers willen is dat zij een overheid willen die eerlijk is, begripvol communiceert en handelt met de menselijke maat. Daarnaast willen zij van de overheid dat zij snel reageren en hen met kennis van zaken op weg helpt. Belangrijk verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is het versimpelen omdat de burgers soms nodeloos met moeilijke wetgeving, procedures en ook woordkeuze wordt geconfronteerd. De overheid kan daarbij werken aan één loket zodat

voorkomen wordt dat de burger een van-het-kastje-naar-de-muur-gevoel heeft. De overheid verwacht van de burger dat zij zaken zelf 'achter de eigen voordeur' moeten kunnen regelen, maar niet iedereen kan dat. Daarnaast worden veel overheidstaken inmiddels uitgevoerd door particuliere organisaties, wat verwarring op kan leveren als iemand hulp nodig heeft en daarbij belemmeringen ervaart. Ook blijft het goed luisteren een nadrukkelijk aandachtsgebied voor de overheid, zo vindt de burger.

Dit zijn de kernwaarden waaraan de gemeente minimaal moet voldoen en waar naar gestreefd moet worden door een ieder binnen de organisatie. In een sharepoint bericht zal dit met een voorbeeldcasus onder de aandacht van de organisatie worden gebracht.

6.3. Benchmark

In het volgende jaarverslag over het jaar 2020 zullen wij de resultaten van een benchmark aanbieden. In dat kader willen we onderzoeken hoe Roosendaal het doet wat betreft klachten. De hoeveelheid, de afhandeling maar ook de inhoudt van de klachten zal worden vergeleken met gemeenten van eenzelfde grootte, maar ook met gemeenten in West-Brabant.

Overzicht verzoeken Commissie Ombudsman

Hieronder volgt het onafhankelijke verslag van de Commissie Ombudsman van de bevindingen inzake het klachtrecht over 2019 voor de gemeente Roosendaal. Dit verslag is een verantwoording aan de gemeenteraad van de werkzaamheden.

Algemeen

De taak van de Commissie Ombudsman is om een aan haar voorgelegde klacht over het gedrag van ambtenaren en bestuurders te onderzoeken en hierover een oordeel te geven. Dit doet zij als beroepsinstantie, dus nadat de organisatie eerst zelf in de gelegenheid is geweest om de klacht naar tevredenheid van de klager af te doen.

De commissie onderzoekt of de ambtenaar of de bestuurder zich in de voorgelegde kwestie behoorlijk gedragen heeft. Door het onderzoek te doen en een eindoordeel te geven over de bejegening, probeert de commissie een goede verstandhouding tussen de burger en de overheid te bewerkstelligen of zo nodig te herstellen.

Naast het herstel van de verstandhouding wil de commissie met de uitgesproken oordelen en de aanbevelingen daarin, een bijdrage leveren aan een verbetering van de dienstverlening. De commissie heeft gemerkt dat deze doelstelling vaak ook het achterliggende streven van een burger is. Immers, daar waar gewerkt wordt, kunnen 'fouten' worden gemaakt. Veelal is daar ook begrip voor vanuit de burger. Maar, een klacht zonder aandacht voor verbetering, is een gemiste kans.

Een klacht is dan ook geen kritiek, maar een uitnodiging aan de organisatie om de blik van 'buiten naar binnen' te richten: hoe komt de organisatie over als dienstverlener? En: kan dat misschien verbeterd of geoptimaliseerd worden? Belangrijk is dus wat de gemeente met de leerpunten en aanbevelingen uit de klachtbehandeling doet: wordt de dienstverlening hier op aangepast of geoptimaliseerd?

De commissie benadert de klacht derhalve vanuit een kwalitatief perspectief. Een al te feitelijke benadering van de klacht zou een té beperkte blik geven. Als er weinig klachten leiden tot een verzoek aan de commissie om in beroep een onderzoek te doen, wil dat namelijk niet zeggen dat de organisatie het daarom goed doet. Dit kán samen hangen met een goede, informele en adequate behandeling van klachten door de organisatie zelf. Maar ook de afhankelijke positie van burgers ten opzichte van de gemeente kan hier debet aan zijn. Anderzijds wil een toename van het aantal verzoeken in beroep niet automatisch betekenen dat een organisatie 'het niet goed doet'. Dit kán samenhangen met een gebrek aan vertrouwen van burgers, maar ook met toegenomen mondigheid.

Voor de commissie is elke uiting van ongenoegen een klacht en daarmee gaat de commissie uit van een ruim klachtbegrip, waarbij vanuit de beleving van de burger wordt gekeken.

Dit is ook het uitgangspunt van de wetgever, zoals omschreven in de Memorie van Toelichting bij artikel 9:1 Algemene wet bestuursrecht. Dit uitgangspunt voorkomt dat de burger wordt belast met vragen wie, waar van is. De burger wil namelijk met zijn klacht een signaal afgeven. Door dit signaal onnodig in een hokje te stoppen van 'klacht', 'bezwaar' of 'verzoek om informatie' kan de organisatie er van weerhouden worden om een lerende organisatie te zijn.

Aan de andere kant heeft ook de commissie te maken met het wettelijk kader van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht waarin de bevoegdheden van de ombudsfunctie omschreven zijn. In sommige gevallen past het niet om een klacht in beroep te onderzoeken. Bijvoorbeeld in het geval andere procedures open staan, zoals bezwaar of beroep. Het klachtrecht mag niet gebruikt worden om andere (rechterlijke) procedures te omzeilen.

Burger en overheid in 2030

In 2019 heeft de Commissie Ombudsman met andere ombudsfuncties in Nederland op initiatief van de Nationale Ombudsman meegedacht en gediscussieerd over de verwachtingen die een burger heeft van de overheid en vice versa: wat verwacht de overheid van de burger met een doorkijk naar 2030?

Hoe deze relatie zich in de toekomst ontwikkelt is op diverse momenten in 2019 en in verschillende samenstellingen besproken. Afsluitend is op 31 oktober 2019 een congres georganiseerd waar diverse gastsprekers waren waaronder premier Rutte. Het bleek een waardevolle kijk naar de toekomst naast de dagdagelijkse klachtbehandeling waarmee onze commissie bezig is.

De belangrijkste conclusie wat burgers willen is dat zij een overheid willen die eerlijk is, begripvol communiceert en handelt met de menselijke maat. Daarnaast willen zij van de overheid dat zij snel reageren en hen met kennis van zaken op weg helpt. Belangrijk verbeterpunt voor de overheid in de toekomst is het versimpelen omdat de burgers soms nodeloos met moeilijke wetgeving, procedures en ook woordkeuze wordt geconfronteerd. De overheid kan daarbij werken aan één loket zodat voorkomen wordt dat de burger een van-het-kastje-naar-de-muur-gevoel heeft. De overheid verwacht van de burger dat zij zaken zelf 'achter de eigen voordeur' moeten kunnen regelen, maar niet iedereen kan dat. Daarnaast worden veel overheidstaken inmiddels uitgevoerd door particuliere organisaties, wat verwarring op kan leveren als iemand hulp nodig heeft en daarbij belemmeringen ervaart. Ook blijft het goed luisteren een nadrukkelijk aandachtsgebied voor de overheid, zo vindt de burger.

Op landelijk niveau hebben we allemaal kunnen zien wat het doet met mensen als het schort aan de hiervoor benoemde normen in het overheidshandelen. De gaswinning in Groningen heeft al lange tijd grote gevolgen voor de bewoners, maar de overheid heeft te lang verstek laten gaan. Ook in de recente kwestie met de Belastingdienst blijkt dat het vertrouwen van de burger in de overheid ernstig geschonden kan worden als de dienstverlening of de besluitvorming niet open of op een adequate wijze plaatsvindt.

Ook op gemeentelijk niveau komt de Commissie Ombudsman deze voorbeelden tegen. Het gesprek aangaan over wat het met die burger doet en hoe er een adequate oplossing geboden kan worden in de – soms – inmiddels langdurige en vervelende situatie, is een groot goed en maatwerk. Hiervoor is tijd nodig om het gesprek daadwerkelijk aan te gaan én een ambtenaar of bestuurder die goed luistert. Naar aanleiding hiervan kan de overheid haar dienstverlening of procedures optimaliseren; daar gaat het ombudswerk over en daar zet de Commissie Ombudsman zich graag voor in.

Klachtrecht binnen de gemeente Roosendaal

In deze alinea volgt een weergave van het aantal ontvangen klachten, als ook van de inhoudelijke afhandeling ervan.

In 2019 zijn 9 verzoeken bij de Commissie Ombudsman binnen gekomen. Deze verzoeken betreffen het totaal van de klachten die bij de commissie aanhangig zijn gemaakt en waartoe de commissie in eerste instantie bekijkt of ze wel ontvankelijk zijn. Immers, als de gemeente Roosendaal een klacht nog niet in behandeling heeft gehad, dient de commissie verzoeker eerst terug te verwijzen naar de gemeente, het zogenoemde 'kenbaarheidsvereiste' van artikel 9:20 van de Algemene wet bestuursrecht. 1 Verzoek is afgerond in 2019 maar startte reeds in 2018.

6 Verzoekers kon de commissie na informatie-inwinning direct doorverwijzen naar het juiste proces. Ten aanzien van 2 verzoeken heeft de commissie wel contact gehad met verzoekers, maar is er – wegens verzoekers moverende redenen – geen verder vervolg gegeven aan het verzoek om een onderzoek in beroep. Ten aanzien van het onderzoek dat gestart werd in 2018 is in 2019 een eindrapportage opgemaakt, waarover hieronder een samenvatting volgt.

1. Klacht over handelwijze gemeente bij verkoop

Verzoeker beklaagde zich bij de commissie over de handelwijze bij de verkoop van een monumentaal pand dat hij inmiddels in zijn bezit had. Als gevolg van de handelwijze had verzoeker financiële gevolgen die zeer negatief waren voor hem, zo stelde hij.

De Commissie Ombudsman heeft een uitgebreid onderzoek gedaan. Voor enkele aspecten die niet goed waren gaan in de omgang met verzoeker, zoals het onbeantwoord blijven van brieven, had de gemeente reeds in de klachtbehandeling in eerste lijn excuses gemaakt.

De Commissie Ombudsman ondersteunde dit oordeel van de gemeente nadrukkelijk. Voor andere gedragingen van de gemeente zag de commissie geen aanleiding om deze te beoordelen als onheus.

Verder verzocht verzoeker de commissie om een oordeel over een financiële kwestie. De Commissie Ombudsman heeft verzoeker vervolgens verduidelijkt dat een inhoudelijk oordeel hierover niet valt onder de bevoegdheid van de commissie, maar een privaatrechtelijke kwestie is. Het proces dat de gemeente was doorlopen om deze eis om schadevergoeding te beantwoorden, was overigens niet onbehoorlijk. Verzoeker kon zich niet vinden in de inhoudelijke reactie van de reactie van de gemeente. Dergelijke geschillen dienen echter voorgelegd te worden aan de daartoe bevoegde rechter. Hiermee rondde de commissie haar onderzoek af.

Organisaties waarvoor de Commissie Ombudsman klachten behandelt

De Commissie Ombudsman heeft in 2019 naast de gemeente Roosendaal ook werkzaamheden verricht ten aanzien van het klachtrecht voor de gemeenten Breda, Dongen, Etten-Leur, Moerdijk, Oosterhout en Rucphen en de Belasting Samenwerking West-Brabant, het Werkplein Hart van West-Brabant, CJG Breda de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout en de Regionale Samenwerking West-Brabant.

Dit maakt het werk voor de commissieleden zeer boeiend. De ervaring met klachten en bemiddeling bij de diverse organisaties – groot én klein, in de stad of een dorpsgemeenschap – geeft de mogelijkheid om de opgedane expertise nog meer uit te nutten en in te zetten voor de burgers van alle organisaties waarvoor de commissie de klachtbehandeling in beroep vorm geeft.



Jaarverslag 2019

Klachtencommissie Jeugd

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Klachtencommissie Jeugd van de gemeentes Bergen op Zoom, Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert. Sinds de inwerkingtreding van de Jeugdwet per 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor (de toegang tot) 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 gemeentes 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 commissieleden is de Klachtencommissie Jeugd in 2016 van start gegaan.

In de afgelopen jaren zijn gemeentes geconfronteerd met de verschillende uitdagingen die de uitvoering van de Jeugdwet met zich brengen. Er zijn diverse partijen en belangen bij betrokken, er is sprake van complexe materie en ook beschikbaarheid van geldstromen spelen een rol bij de aanpak. In de media is regelmatig aandacht voor al die uitdagingen. In de dagelijkse uitvoering door de jeugdprofessionals en de communicatie met de cliënten gaat het echter meestal gewoon goed. In de afgelopen vier jaar heeft de Klachtencommissie Jeugd dan ook slechts een beperkt aantal klachten in behandeling gehad. In dit jaarverslag legt de Klachtencommissie Jeugd verantwoording af over haar werkzaamheden in het afgelopen jaar, 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

februari 2020

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	7
3.2. Afhandeling klachten buiten Klachtencommissie Jeugd	8
3.3. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd	8
3.4. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd	8
3.5. Termijn van afdoening door Klachtencommissie Jeugd	9
4. Knelpunten en aanbevelingen	11
4.1. Knelpunten	11
4.2. Aanbevelingen	11
5. Tot slot	12

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) 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 als 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 Klachtencommissie Jeugd 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 strafrechtelijk onderzoek is onderworpen.

Indien de klacht in behandeling wordt genomen dient de Klachtencommissie Jeugd 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 2019 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. In verreweg de meeste 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 Klachtencommissie Jeugd bij de klachtbehandeling zijn opgevallen en worden aanbevelingen gedaan voor 2020.

2. De Klachtencommissie Jeugd

De Klachtencommissie Jeugd 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 beklaagde 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 houdt steeds zitting in een zodanige samenstelling dat de verschillende disciplines jurist, (jeugd)arts en gedragsdeskundige, vertegenwoordigd zijn. Omdat de commissie altijd in een samenstelling van drie leden hoort, rouleren de (plv.) voorzitter en de verschillende leden.

De systematiek van de hoorzitting gaat uit van hoor en wederhoor. Klager krijgt gelegenheid om de klacht nader toe te lichten en beklaagde om de gedraging en de context nog nader toe te lichten. De commissie stelt vragen over de schriftelijke stukken en over de op de hoorzitting gegeven toelichtingen, om op die manier 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 zal 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, beklaagde 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 beklaagde en diens leidinggevende te informeren 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 (jeugd)arts 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. Met de benoeming in mei 2017 van nog een arts zijn alle disciplines dubbel vertegenwoordigd.

De commissie bestond in 2019 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. R. Poerink-Smolders, lid - (jeugd)arts
- mw. drs. E. Klaver, lid - gedragsdeskundige
- dhr. dr. Ph. Veerman, lid - gedragsdeskundige

De commissie werd in 2019 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

- mw. S. Aarts-Kerstens, gemeente Bergen op Zoom
- dhr. A. Klep, gemeente Etten-Leur
- dhr. mr. B. van de Corput, gemeente Halderberge
- mw. mr. K. van Gils-Huijbregts, gemeente Moerdijk
- mw. mr. C.H.C. van Aken, gemeente Moerdijk
- mw. mr. Y. Bons, gemeente Roosendaal
- dhr. J. Buscop, gemeente Roosendaal
- mw. A. Rens, gemeente Rucphen
- mw. G. van 't Noordende-IJtsma, gemeente Steenbergen
- dhr. K. Verheije, gemeente Woensdrecht
- mw. mr. C.A.M. Bruijninx, 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 bemiddeling niet tot resultaat leidt, wordt de klacht behandeld door de Klachtencommissie Jeugd. In het verslagjaar 2019 zijn in totaal 31 klachten in de zin van de Klachtenregeling Jeugd ontvangen (in 2018:14, in 2017:13 en in 2016:12), zodat geconstateerd kan worden dat sprake is van een toename. Eén klacht is ingediend door een jeugdige zelf. De overige klachten zijn ingediend door ouders/verzorgers. Er zijn geen klachten ontvangen in de gemeentes Steenbergen en Zundert.

Het aantal klachten is bescheiden, zeker als wordt bedacht hoeveel jeugdprofessionals iedere dag opnieuw bezig zijn met de vele cliënten zorg en begeleiding te geven in de ontwikkeling. Met uitzondering van de gemeente Halderberge, is het aantal jeugdprofessionals – soms fors – gestegen. Het aantal cliënten is in verschillende gemeentes ook toegenomen, maar in andere gemeentes min of meer gestabiliseerd of zelfs iets afgenomen. De omvang van de jeugdzorg ultimo 2019 geeft het volgende beeld:

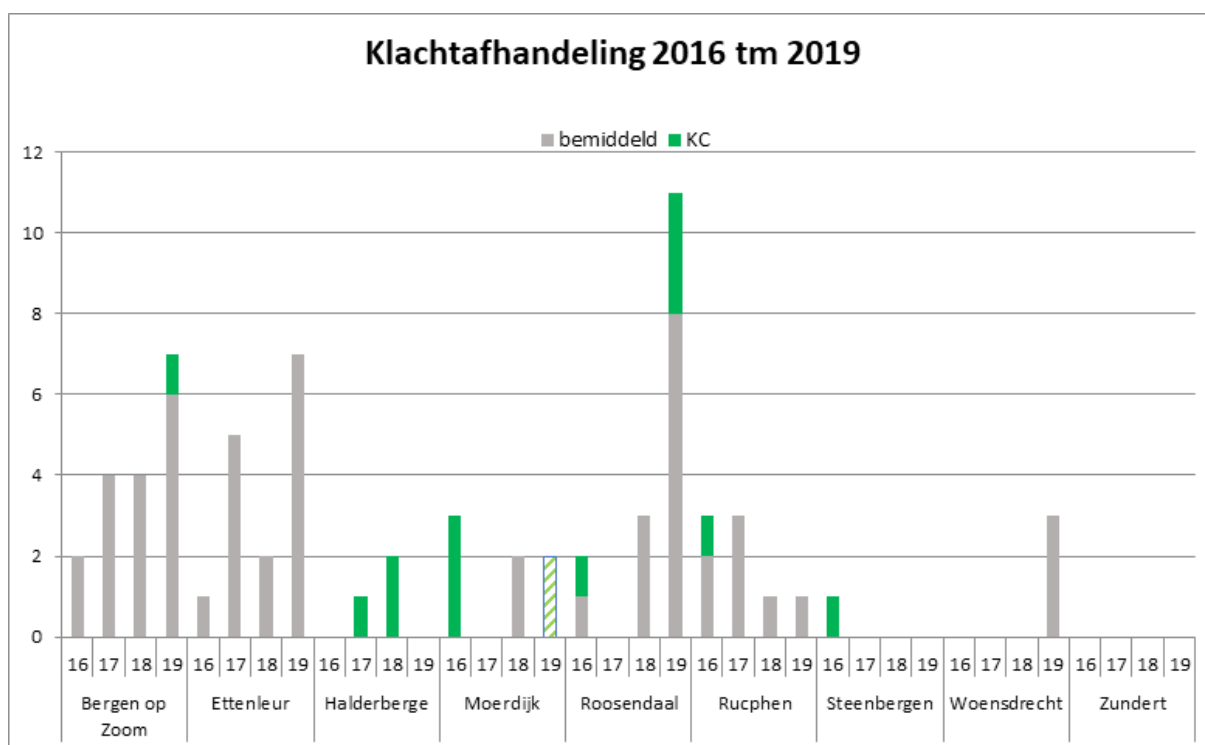
	aantal jeugdprofessionals	aantal cliënten
Gemeente Bergen op Zoom:	24,00 fte (2018: 16,00)	1990 (2018: 2147)
Gemeente Etten-Leur:	17,45 fte (2017: 12,00)	746 (2017)
Gemeente Halderberge:	8,50 fte	469 (2018: 379)
Gemeente Moerdijk:	12,30 fte (2018: 10,50)	1070 (2018: 1393)
Gemeente Roosendaal:	36,49 fte (2018: 25,00)	2226 (2018)
Gemeente Rucphen:	8,33 fte (2018: 6,33)	574 (2018: 495)
Gemeente Steenbergen:	7,30 fte (2018: 5,98)	541 (2018: 716)
Gemeente Woensdrecht:	6,50 fte (2017: 5,20)	596 (2017: 275)
Gemeente Zundert:	6,20 fte (2018: 5,50)	398 (2018: 398)

3.1. Afhandeling klachten

In onderstaande grafiek is het totaal aantal klachten weergegeven dat in de achtereenvolgende jaren 2016, 2017, 2018 en 2019 op basis van de Klachtenregeling Jeugd door de verschillende gemeentes is afgehandeld.

De klacht wordt in het jaar dat deze is ontvangen in de telling van dat jaar opgenomen, ongeacht of de klacht aan het einde van het verslagjaar daadwerkelijk is afgehandeld. Lopende zaken zijn niet afzonderlijk zichtbaar in de grafiek.

De klacht wordt als 'bemiddeld' aangemerkt als de klacht zonder tussenkomst van de Klachtencommissie Jeugd is afgehandeld, door succesvolle bemiddeling en/of intrekking. De klacht wordt als 'KC' aangemerkt als de klacht voor behandeling door de Klachtencommissie Jeugd is voorgelegd, omdat bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht of omdat de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt.



Uit de grafiek kan worden afgeleid dat de gemeente Zundert sinds de uitvoering van de Jeugdwet in 2015 aan de gemeente is opgedragen nog geen enkele klacht met betrekking tot de jeugdhulpverlening heeft ontvangen. In de gemeente Moerdijk zijn in 2019 2 klachten voorgelegd aan de commissie nadat bemiddeling niet tot resultaat had geleid, maar deze klachten zijn vlak voor de behandeling op zitting alsnog ingetrokken, zodat de commissie geen advies heeft uitgebracht.

3.2. Afhandeling klachten buiten Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2019 zijn in totaal 25 klachten zonder tussenkomst van de commissie afgehandeld. Gemeente Bergen op Zoom: heeft 6 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Etten-Leur: heeft 7 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Roosendaal: heeft 8 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken. Gemeente Rucphen: heeft 1 klacht ontvangen, die na bemiddeling is ingetrokken. Gemeente Woensdrecht: heeft 3 klachten ontvangen, die na bemiddeling zijn ingetrokken.

3.3. Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2019 heeft de gemeente Bergen op Zoom 1 nieuwe klacht ontvangen, die is doorgeleid naar de commissie. Aan het eind van het verslagjaar 2018 waren 2 klachten van de gemeente Halderberge nog in behandeling; deze zijn in 2019 afgerond. De gemeente Roosendaal heeft 3 klachten voor behandeling doorgeleid naar de commissie. Daarvan is 1 klacht afgehandeld in het verslagjaar en zijn ultimo 2019 nog 2 klachten in behandeling.

3.4. Wijze van afdoening door Klachtencommissie Jeugd

In het verslagjaar 2019 heeft de commissie 4 adviezen uitgebracht. Daarvan hebben 2 adviezen betrekking op klachten die al in 2018 waren ingediend.

Gemeente Bergen op Zoom

De commissie heeft in 2019 een klacht op hoorzitting behandeld en daarover advies uitgebracht in het kader van toegang tot jeugdhulp. Het advies om de klacht gegrond te verklaren is overgenomen door het college.

Gemeente Halderberge

De commissie heeft in 2019 een in november 2018 ontvangen klacht in december 2018 op hoorzitting behandeld en het advies in januari 2019 afgerond. De klacht is door de commissie beoordeeld als betrekking hebbend op toegang tot jeugdhulp, waarover de commissie advies uitbrengt. In deze zaak is geadviseerd de klachten deels gegrond en deels ongegrond te verklaren. Het uitgebrachte advies is overgenomen door het college. Een andere in november 2018 ontvangen klacht is op verzoek van klager eerst in januari 2019 op hoorzitting behandeld, waarna het advies ook in januari 2019 is afgerond. Ook in de zaak is geadviseerd de klachten deels gegrond en deels ongegrond te verklaren. Ook dit advies is overgenomen door het college.

Gemeente Roosendaal

De commissie heeft in 2019 een klacht op hoorzitting behandeld en, in het kader van de toegang tot jeugdhulp, advies uitgebracht. Het advies om de klacht ongegrond te verklaren is overgenomen door het college. De commissie heeft aan het einde van het verslagjaar nog 2 klachten in behandeling, waarvan bemiddeling niet tot resultaat heeft geleid.

3.5. 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 Bergen op Zoom

De afdoening van de op 2 oktober 2019 ontvangen klacht en een hoorzitting begin november 2019 is binnen de gestelde termijn van acht weken door de commissie gerealiseerd met een advies dat op 21 november 2019 is aangeboden aan het college. Ook de besluitvorming door het college heeft ruimschoots binnen de termijn van vier weken plaatsgevonden.

Gemeente Halderberge

Bij beide klachten is 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, overschreden. De ene klacht is binnen vijf weken op hoorzitting behandeld, maar in verband met de feestdagen en vakantieperiode is vertraging opgetreden in de advisering; het advies van de commissie is na ruim 10 weken uitgebracht. De besluitvorming door het college heeft vervolgens tijdig binnen de termijn van vier weken plaatsgevonden. Bij de andere klacht is de hoorzitting op verzoek van klager uitgesteld tot medio januari 2019, waardoor vertraging is

opgetreden. Het advies van de commissie is twee weken na de hoorzitting uitgebracht en de besluitvorming door het college heeft binnen de vastgelegde termijn van vier weken plaatsgevonden.

Gemeente Roosendaal

De afhandeling van de klacht heeft binnen de termijn van twaalf weken plaatsgevonden. De klacht is binnen zeven weken op hoorzitting behandeld. Het advies van de commissie is op een termijn van ruim 10 weken uitgebracht en overgenomen door het college.

4. Knelpunten en aanbevelingen

4.1. Knelpunten

Met de afsluiting van het verslagjaar 2019 kan de commissie een balans opmaken van de eerste periode van vier jaar waarin zij heeft gefunctioneerd. Het aantal klachten dat ter behandeling wordt voorgelegd aan de commissie is nog steeds zeer bescheiden, maar uit de opvolgende jaarverslagen kan worden afgeleid dat desondanks in de meeste gevallen de klachtbehandeling niet binnen de termijn van twaalf weken is afgehandeld. Een belangrijke vertragende factor is de planning van de datum van de hoorzitting, omdat deze datum met verschillende partijen en commissieleden en evenzovele agenda's moet worden afgestemd.

4.2. Aanbevelingen

Om de in de Klachtenregeling Jeugd vastgelegde termijnen te halen, zal de commissie aandacht moeten blijven geven aan de doorlooptijden en de bewaking van de termijnen. De commissie heeft de werkwijze voor de planning van hoorzittingen inmiddels gewijzigd en plant in voorkomend geval ad hoc de datum van de hoorzitting in. Daarnaast zal de commissie in het kader van verwachtingenmanagement aan het einde van de hoorzitting een reële termijn voor het uitbrengen van het advies of oordeel communiceren, zodat partijen weten waar zij aan toe zijn. De commissie streeft ernaar een klacht binnen vier weken na binnenkomst op een hoorzitting 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 – zo nodig verlengen. De commissie zal aandacht geven aan tijdige mededeling van een eventuele verlenging van die termijn. 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.

In verband met de onbekendheid van de jeugdprofessional met de klachtprocedure, en daarmee de onzekerheid en ongemakkelijkheid op een hoorzitting, heeft de commissie de bereidheid uitgesproken op verzoek van de jeugdprofessionals en andere betrokkenen in een informele bijeenkomst de klachtprocedure en de gang van zaken bij een hoorzitting toe te lichten. Daarvan is in 2017 en 2018 al door verschillende gemeentes gebruik gemaakt. In 2019 is op uitnodiging in de gemeente Steenberg een presentatie gegeven. De bijeenkomsten worden als positief ervaren.

Als rekening wordt gehouden met de omvang van de jeugdzorg, en de aantallen cliënten en jeugdprofessionals die erbij betrokken zijn, is het aantal klachten over de jeugdhulpverlening in de verschillende gemeentes gering. Geconstateerd kan worden dat er sinds de inwerkingtreding in 2015 wel sprake is van een toename van het totaal aantal klachten. Klaarblijkelijk weten burgers de weg naar de overheid te vinden als er problemen rijzen in de uitvoering. Het blijft van belang dat alle gemeentes de bijzondere klachtprocedure Jeugd helder en goed vindbaar vermelden op de website.

5. Tot slot

Met het verslagjaar 2019 is de eerste termijn van vier jaar van de Klachtencommissie Jeugd verstreken. Het is verheugend te constateren dat de uitvoering van de jeugdzorg door de gemeentes in de afgelopen vier jaar slechts tot een beperkt aantal klachten van cliënten heeft geleid. Voor zover er al klachten worden ontvangen in een gemeente lukt het bovendien in de meeste gevallen om deze met een bemiddelingsgesprek op te lossen. Dat betekent dat de werkzaamheden van de commissie beperkt zijn gebleven. De klachten die de commissie krijgt voorgelegd, worden steeds zorgvuldig en met respect voor ieders belang in behandeling genomen. De benoemingstermijn van de meeste commissieleden verstrijkt per april 2020. De commissie zal na mogelijke herbenoeming van leden en al dan niet in gewijzigde samenstelling haar werkzaamheden met genoegen in 2020 voortzetten.