

# Klachtenanalyse 2023

Samen Veilig Midden-Nederland

Geschreven door Karlijn Offergelt



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
1. Klachten Samen Veilig Midden-Nederland – aantallen en percentages 2023.....	4
Frontteam SAVE.....	4
1.1 Save Jeugdbescherming .....	6
1.2 Veilig Thuis Utrecht .....	6
2. Vertrouwenswerk door Jeugdstem .....	7
2.2 Vertrouwenswerk met betrekking tot Veilig Thuis Utrecht .....	7
2.2.1 Aantal unieke cliënten Veilig Thuis Utrecht .....	7
2.2.2 Kwesties Veilig Thuis .....	8
2.2.3 Aard van de klachten Veilig Thuis.....	8
3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) .....	9
3.1 Overzicht aantal klachten een hoorzittingen KJMN.....	9
3.2 Aard van de gegrond verklaarde klachten .....	9
3.2.1 Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen .....	9
3.2.2 Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn .....	10
3.3.3 Klachten die hoofdzakelijk gaan over procedures, termijnen, privacy, etc. ....	10
4. Tuchtrectklachten en klachten bij de Nationale Ombudsman.....	11
4.1 College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) .....	11
4.2 Nationale Ombudsman .....	11
4.3 Kinderombudsman .....	11
5. Leren van klachten 2023 .....	12
Training de-escalerende gespreksvoering en klachtgesprekken .....	12
5.1 Verbeteracties 2023 .....	12
5.1.1 SAVE Jeugdbescherming .....	12
Toetsen aan Tafel .....	12
Verklarende analyse .....	13
Caseloadverlichting .....	13
6. Conclusie.....	15
7. Verbeteracties SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht .....	16

## Voorwoord

Voor u ligt de klachtenanalyse van Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN). Het geeft een breed overzicht van de klachten die in 2023 zijn binnengekomen, voor zowel SAVE Jeugdbescherming als Veilig Thuis Utrecht. SAVE is een gecertificeerde instelling en biedt (preventieve) jeugdbescherming en voert maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering uit. Het werkgebied van SAVE bestaat uit de provincies Flevoland en Utrecht. Veilig Thuis Utrecht is het meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling in de provincie Utrecht. De cijfers, aard van klachten en verbeteracties komen allemaal aan bod, inclusief een beschrijving van wat Jeugdstem en de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) aan data omtrent klachten met betrekking tot SVMN hebben aangeleverd.

De werkzaamheden van zowel Veilig Thuis Utrecht als SAVE zijn ingrijpend. Maatregelen hebben impact op het hele gezin. Onze medewerkers leveren altijd maatwerk en ze hebben daarbij dagelijks te maken met ingewikkelde vraagstukken en maken daarin afwegingen. Afwegingen die impact hebben voor de betrokkenen. Als dergelijke begeleiding niet vrijblijvend is, kan de samenwerking met gezinnen soms spanning opleveren. Een klacht indienen is het enige middel wat cliënten van SVMN hebben om hun onvrede te uiten, ze hebben hier ook recht op. Dat is dan ook de reden dat we altijd klachten zullen blijven ontvangen. We analyseren de klachten jaarlijks en bespreken ze met onze ketenpartners. We zien klachten dan ook als een kans om te leren en verbeteringen door te voeren.

We vinden het belangrijk dat het voor iedereen transparant is hoe wij omgaan met klachten. We publiceren daarom deze analyse op onze website.

Anja Jonkers en Paul Janssen  
Raad van Bestuur  
Samen Veilig Midden-Nederland

## 1. Klachten Samen Veilig Midden-Nederland – aantallen en percentages 2023

Wanneer een jeugdige, de ouder(s), voogd of pleegouder(s) onvrede ervaart over de dienstverlening van Samen Veilig Midden-Nederland (SVMN) kan men een klacht indienen. Als de klager zijn/haar klacht reeds besproken heeft met de betreffende medewerker en dit niet tot een oplossing heeft geleid kan er een klachtgesprek plaatsvinden met de medewerker en diens leidinggevende. In dat geval wordt de interne klachtenprocedure van SVMN doorlopen. Zie de route voor deze procedure in bijlage 1. De klager heeft ook de mogelijkheid om direct een formele klachtenprocedure te starten bij de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN). Als KJMN de klacht ontvankelijk verklaart, dan volgt een hoorzitting.

Dit hoofdstuk bevat de cijfermatige analyse van de klachtgesprekken die in 2023 bij SVMN hebben plaatsgevonden op basis van onze interne klachtregistratie die door iedere regio wordt bijgehouden. Het totaal aantal klachtgesprekken is voor SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht met 20% gedaald ten opzichte van 2022, waarmee de stijgende trend van de laatste jaren doorbroken is. Er zijn tussen de SAVE-regio's wel verschillen waarneembaar: bij een aantal regio's is het aantal klachtgesprekken afgenomen, terwijl er bij andere regio's sprake is van een (flinke) toename.

Zo is er in de regio Lekstroom een forse daling te zien, 22 klachtgesprekken in 2022 en slechts 12 in 2023. De reden hiervoor geeft de regiomanager o.a. dat de cliënten wel worden uitgenodigd (19 keer) maar dat ze vaak geen gesprek willen. Verder is de formatie goed op orde in Lekstroom en werken daar volgens haar veel medewerkers met een hoop ervaring. Bij veel onvrede laat de regiomanager ook een gedragswetenschapper aanschuiven bij (klachtgevoelige) gesprekken. Ze geeft aan dat er in 2022 meer uitstroom van medewerkers was en een wachtlijst voor cliënten (deze was er in 2023 niet). Al met al zou dit de daling in klachtgesprekken kunnen verklaren.

In Flevoland Zuid zien we een stijging, van 21 klachtgesprekken in 2022, naar 26 in het afgelopen jaar. De regiomanager van Flevoland Zuid zegt hierover dat ze laagdrempelig cliënten te woord heeft gestaan het afgelopen jaar, waardoor zaken mogelijk ook snel als 'klacht' bestempeld worden. Het valt haar op dat er veel scheidingsproblematiek speelt, waardoor vaak beide ouders een klacht indienen. Er is niet gekozen voor het telefonisch oplossen van problemen, waardoor het als klacht bestempeld wordt en men met elkaar om tafel gaat. Door de mondigheid van de families waar SAVE in Flevoland Zuid mee werkt is het lastig om het aantal klachten omlaag te krijgen, voorziet de regiomanager voor de komende jaren. Feit is ook dat cliënten geregeld na klachtbehandeling nog steeds ontevreden zijn en na vier maanden weer aankloppen met een nieuwe klacht. Deze opstapeling van klachten is een probleem waar wel echt iets mee moet gebeuren. Het is een zoektocht naar het ruimte kunnen geven aan cliënten voor hun gevoel/mening en tegelijkertijd begrenzen wat de jeugdbeschermer moet accepteren.

### Frontteam SAVE

Het Frontteam is bij SAVE in het leven geroepen in 2023 om nieuwe gezinnen op te vangen waar het regioteam van SAVE Jeugdbescherming heeft geen ruimte voor heeft. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van SVMN om iets te organiseren waardoor we de veiligheid van deze gezinnen wel in het zicht kunnen houden. Op deze manier vallen zij niet buiten de boot.

Het Frontteam bestaat uit ervaren jeugdbeschermers, een gedragswetenschapper en teamondersteuners. Het team neemt contact op met gezinnen die wachten op begeleiding van SAVE Jeugdbescherming en houden zicht op de veiligheid zolang er geen vaste jeugdbeschermer beschikbaar is. Het Frontteam kan daarnaast bijspringen in crisissituaties in gezinnen die al langere tijd geen vaste jeugdbeschermer hebben. Ook kan het Frontteam SAVE beleid uitzetten,

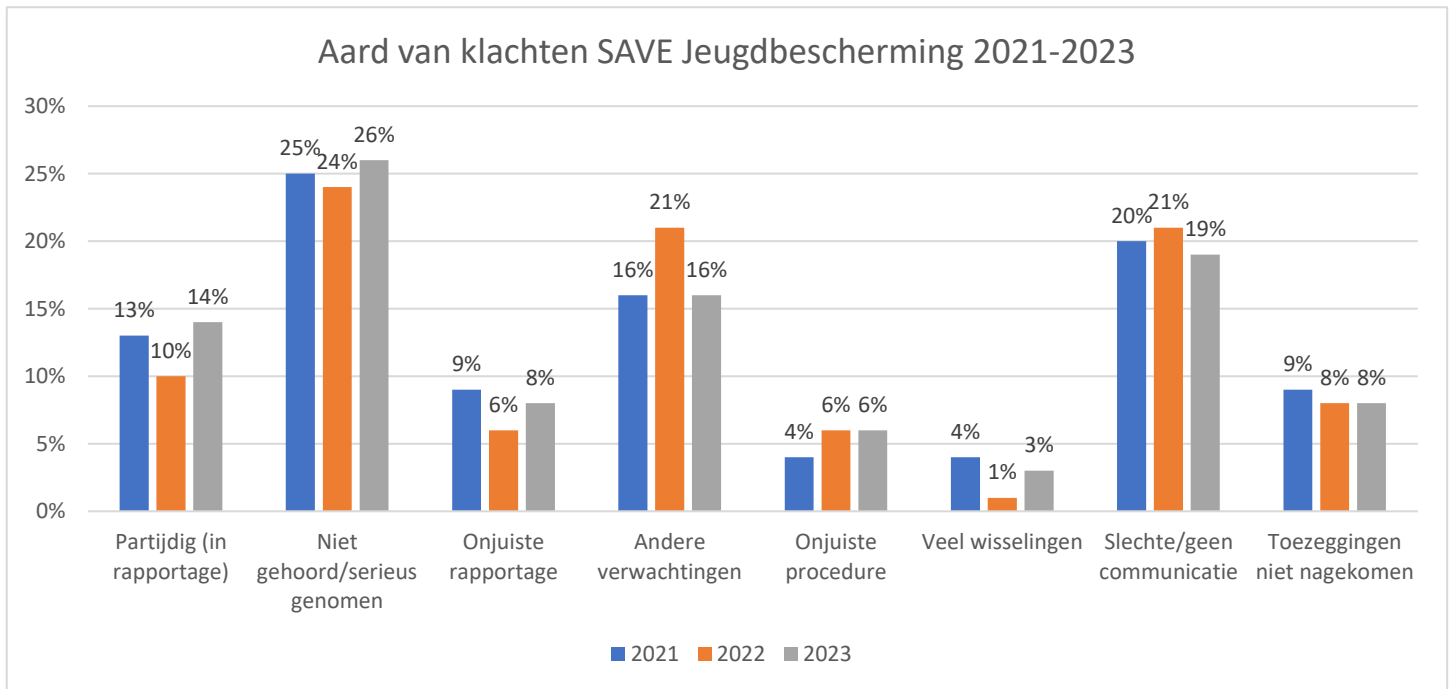
ketenpartners betrekken en ter zitting optreden. Als er binnen een regio ruimte ontstaat, laten zij dat weten aan het Frontteam SAVE. Bijvoorbeeld wanneer er een nieuwe medewerker start of een dossier wordt afgesloten. Het Frontteam SAVE zal dan een gezin overdragen.

Hieronder is een overzicht te vinden van de aantallen klachtgesprekken die de afgelopen jaren gevoerd zijn, zowel binnen Save (onderverdeeld per regio) als Veilig Thuis Utrecht. Zoals vermeld is het Frontteam is in 2023 opgezet, waardoor de cijfers pas dat jaar beginnen. Het lage aantal klachten en klachtgesprekken in Utrecht West is te verklaren doordat regio Utrecht West de tweede helft van 2023 opgenomen is in het Frontteam. Bij Foodvalley zijn er geen klachten geregistreerd omdat zij zijn opgenomen in de registratie van Utrecht Zuidoost.

<b>Aantal Klachtgesprekken</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Veilig Thuis Utrecht	13	21	22	24	20
SAVE Jeugdbescherming totaal	123	147	152	161	129
<i>Flevoland Noord</i>	21	20	19	21	19
<i>Flevoland Zuid</i>	14	10	15	20	26
<i>Utrecht Stad</i>	30	23	30	19	22
<i>Eemland</i>	14	24	23	15	14
<i>Lekstroom</i>	12	19	23	23	12
<i>Foodvalley</i>	16	16	9	8	0
<i>Utrecht Zuidoost en West totaal</i>	16	35	-	-	-
<i>Utrecht Zuidoost</i>	-	-	18	30	20
<i>Utrecht West</i>	-	-	15	25	5
<i>Frontteam</i>	-	-	-	-	11
<b>Totaal aantal klachtgesprekken Samen Veilig Midden-Nederland</b>	<b>136</b>	<b>168</b>	<b>174</b>	<b>185</b>	<b>149</b>

## 1.1 Save Jeugdbescherming

Tijdens het klachtgesprek wordt de aard van de klacht besproken en vastgelegd. Daarin zijn verschillende categorieën waar men uit kan kiezen. Tevens is het mogelijk meerdere categorieën aan te vinken. Deze 'aard van klachten' kan worden vergeleken met de voorgaande jaren.

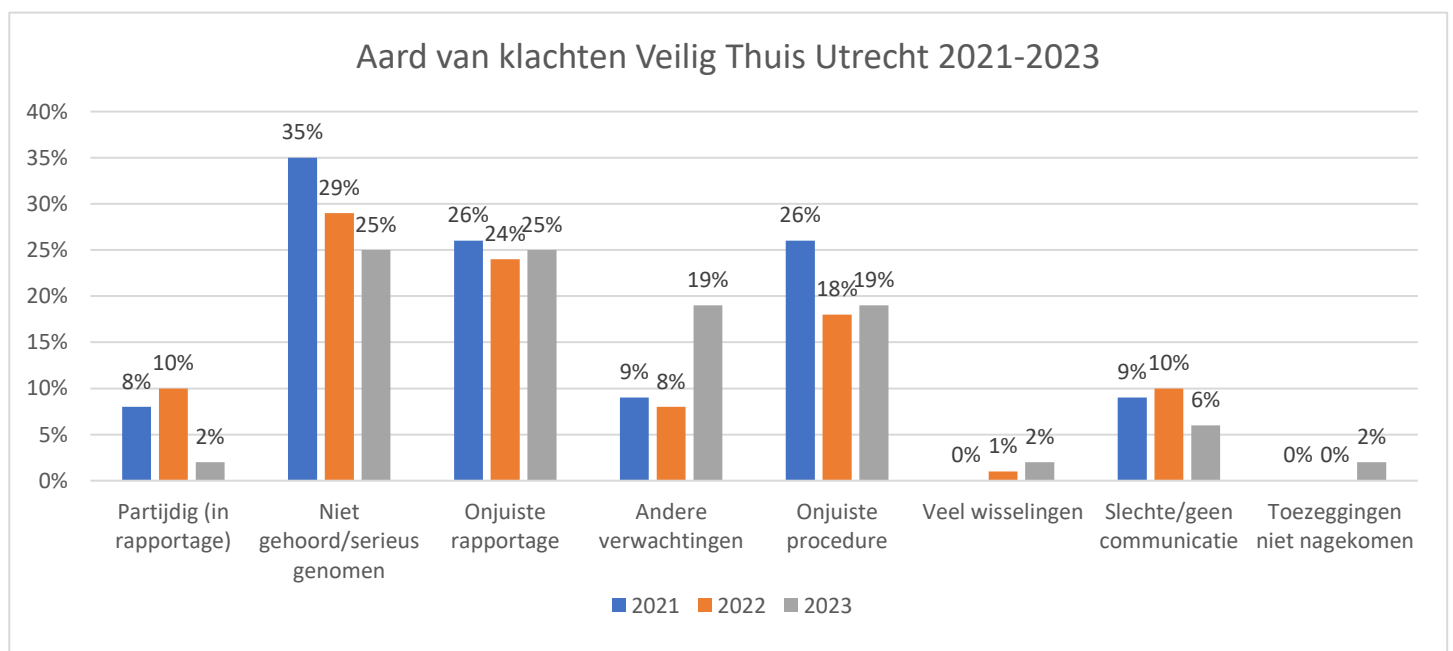


## 1.2 Veilig Thuis Utrecht

Bij Veilig Thuis Utrecht wordt de aard van de klachten op dezelfde wijze geregistreerd als bij SAVE Jeugdbescherming en dezelfde categorieën worden gehanteerd.

Bij Veilig Thuis hadden de meeste klachten betrekking op:

- 25% onjuiste rapportage
- 25% niet gehoord voelen/niet serieus genomen voelen
- 19% onjuiste procedure
- 19% andere verwachtingen



## 2. Vertrouwenswerk door Jeugdstem

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Zij ondersteunen kinderen, jongeren en (pleeg)ouders wanneer zij te maken hebben met jeugdzorg en daar vragen over hebben of onvrede ervaren. Hun missie is om ervoor te zorgen dat iedereen stem gehoord wordt tijdens het hulpverleningstraject. Daarom ontvangt SVMN ieder jaar een rapport van Jeugdstem. Aan de hand van dit rapport gaan regiomanagers met Jeugdstem in gesprek of er zaken zijn die opvallen en die we kunnen verbeteren.

### 2.1 Vertrouwenswerk met betrekking tot SAVE Jeugdbescherming

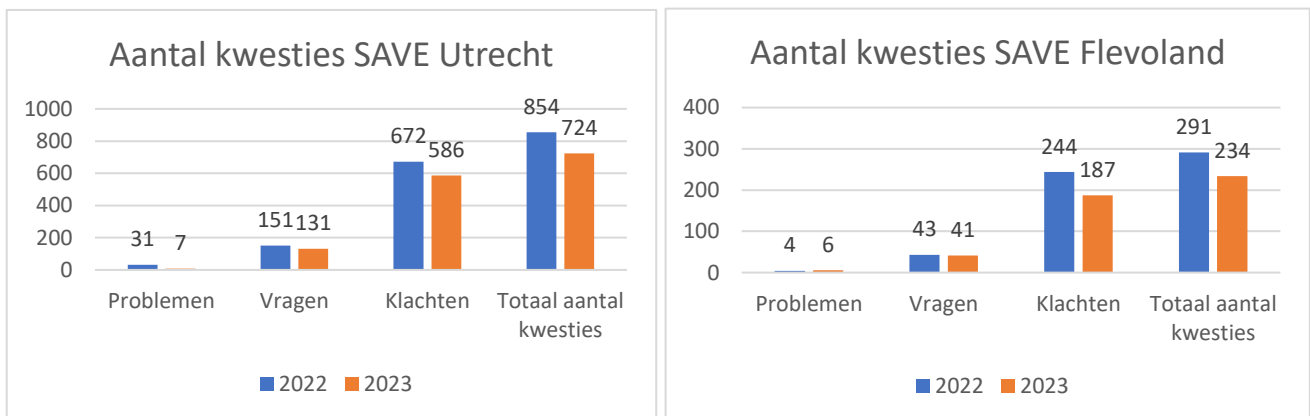
In de rapportage van Jeugdstem maken zij onderscheid tussen SAVE Flevoland en SAVE Utrecht. Voor beiden bieden zij een rapportage aan waarin de cijfers van het afgelopen jaar staan.

#### 2.1.1 Aantal unieke cliënten SAVE Jeugdbescherming

In 2023 zijn er 65 unieke cliënten van SAVE Flevoland die zich bij Jeugdstem hebben gemeld. In Utrecht waren dat er 202. In 2022 waren dat er 88 (Flevoland) en 241 (Utrecht). Dat betekent voor beide regio's een daling in hulpvragen bij deze instantie.

#### 2.1.2 Kwesties SAVE Jeugdbescherming

Jeugdstem ontvangt jaarlijks een verscheidenheid aan hulpvragen. Ze maken onderscheid in problemen, vragen en klachten. In de tabellen hieronder zijn de verschillen tussen 2022 en 2023 te zien, zowel van SAVE Utrecht als SAVE Flevoland.



#### 2.1.3 Aard van de klachten SAVE Jeugdbescherming

De klachten die bij Jeugdstem voor Utrecht binnenkwamen hadden het meest betrekking op de bejegening (43%), kwesties omtrent beslissingen (17%) en het niet nakomen van afspraken (17%). Het aantal klachten dat ging over beslissingen is afgenomen ten opzichte van 2022 (toen 27%).

Voor wat Flevoland betreft, kwamen de meeste klachten binnen omdat men zich niet juist bejegend voelde (40%), vanwege genomen beslissingen (26%) en de uitvoering van de jeugdhulp/jeugdbescherming (14%).

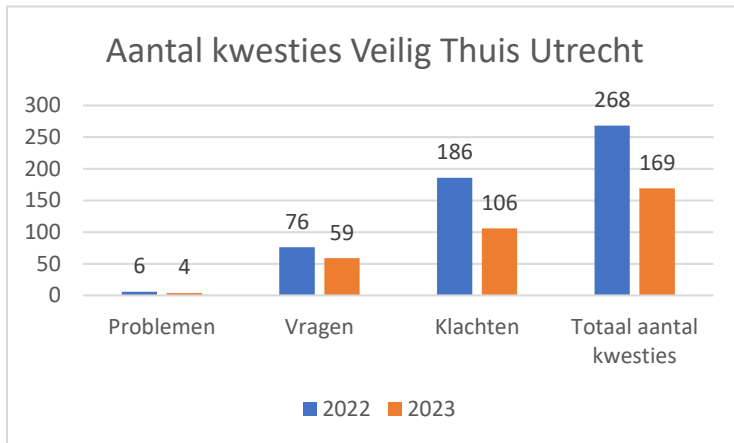
## 2.2 Vertrouwenswerk met betrekking tot Veilig Thuis Utrecht

### 2.2.1 Aantal unieke cliënten Veilig Thuis Utrecht

Jeugdstem maakt tevens een jaarlijks rapport voor Veilig Thuis Utrecht. In 2023 waren er 58 unieke cliënten van Veilig Thuis Utrecht die door Jeugdstem werden ondersteund bij hun klachten. Dit waren 45 ouders, 10 derden en 3 jeugdigen. Dat zijn er minder dan in 2022, toen waren er 77 unieke cliënten.

### 2.2.2 Kwesties Veilig Thuis

De 58 cliënten die via Jeugdstem ondersteuning ontvingen, kaartten bij hen 169 kwesties aan. Daarvan waren 4 problemen, 59 vragen en 106 klachten. Het aantal kwesties is fors lager dan in 2022, toen waren het er 268. De verklaring die Jeugdstem hiervoor geeft is dat de cliënten minder kwesties per individu hebben geuit in 2023 dan in het jaar ervoor.



### 2.2.3 Aard van de klachten Veilig Thuis

Om er achter te komen waar Veilig Thuis Utrecht in kan verbeteren, is het van belang om te achterhalen wat de aard van de klachten zijn.

Bijna de helft (44%) van de klachten betrof onvrede met betrekking tot 'bejegening', het merendeel van deze cliënten voelde zich niet gehoord of serieus genomen door de medewerker. Daarna volgt 'beslissingen' met 19%, rapportages met 17%, gebrekkige informatie 12% en met 7% uitvoering jeugdhulp en jeugdbescherming.

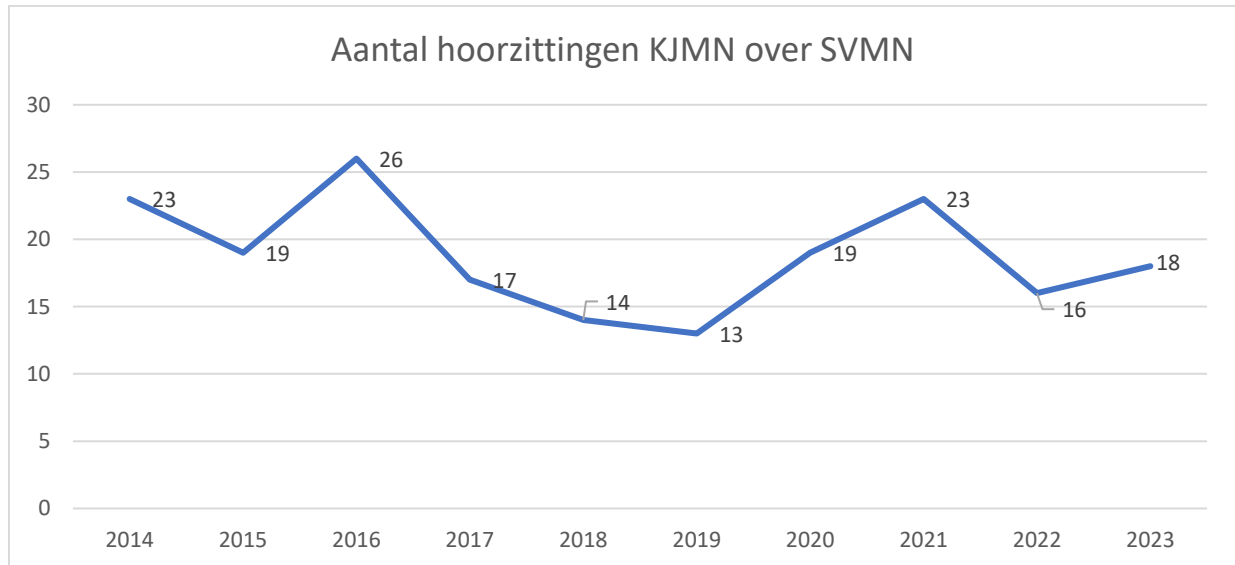


### 3. Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN)

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) is een onafhankelijke klachtencommissie, waar cliënten van aangesloten jeugdzorginstellingen een klacht kunnen indienen.

#### 3.1 Overzicht aantal klachten en hoorzittingen KJMN

Het KJMN heeft in 2023 in totaal 97 klachten in behandeling genomen over SVMN. Dat leidde tot 16 hoorzittingen voor SAVE en 2 voor VT Utrecht. Zoals in onderstaande tabel te zien schommelt dat aantal de afgelopen jaren.



#### 3.2 Aard van de gegrond verklaarde klachten

Het KJMN verdeelt de (geheel of gedeeltelijk) gegrond verklaarde klachten in drie categorieën: klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen, klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn en klachten die in hoofdzaak gaan over procedures, termijnen, privacy etc. Daarin hebben ze een opsomming gemaakt waarbij SAVE en VT samengevoegd zijn. Hieronder staan de klachten per categorie kort beschreven. Daarbij moet genoemd worden dat de opsomming door het KJMN is gemaakt, de oordelen zijn zonder context of nuancering beschreven.

##### 3.2.1 Klachten die in hoofdzaak bejegening van klagers betreffen

- Klager ontvangt ten onrechte een (standaard)brief waarin wordt gedreigd met maatregelen nadat klager had verzocht een gesprek op te mogen nemen.
- Het besluit van SAVE om niet langer uit te gaan van ouderverstoting is onvoldoende aan klager uitgelegd.
- Het besluit om niet over te gaan tot een neutrale plaatsing is onvoldoende met klager besproken.
- SAVE heeft zich herhaaldelijk niet aan reactietermijnen gehouden en ondanks toezeggingen geen terugkoppeling gegeven van belangrijke overleggen.
- Klager die vreest voor mishandeling door vader tijdens omgang, zag bij dochter rode plekken en afdrucken van nagels. Hoewel bekend was dat deze niet door de vader waren veroorzaakt is dit klager niet meegedeeld.
- Dat bij klager een persoonlijkheidsstoornis is vastgesteld had niet gerapporteerd mogen worden zonder daarbij de datum van de diagnose te vermelden.
- Ondanks toezegging daartoe heeft SAVE de melding die klager deed bij Veilig Thuis niet opgepakt.
- Klager is ten onrechte niet uitgenodigd voor een klachtgesprek.
- SAVE heeft de naam van klager in diverse rapportages, en steeds weer anders, verhaspeld.

- Toen SAVE tot een andere handelswijze besloot dan toegezegd door een andere zorgaanbieder had men de redenen hiervoor moeten uitleggen aan klager.
- SAVE heeft de eigen klachtprocedure slecht uitgevoerd.
- SAVE heeft onvoldoende uitgelegd aan klager dat niet alle 'voorwaarden' en 'doelen' die worden geformuleerd afdwingbaar zijn. Dit betrof bijvoorbeeld de voorwaarde dat de ex-partner zich zou laten behandelen.

### 3.2.2 Klachten die in hoofdzaak inhoudelijk van aard zijn

- Veilig Thuis had in crisissituatie zelf met de jongere waar de melding betrekking op had moeten spreken.
- SAVE had niet zelf de complexe omgang moeten begeleiden toen bleek dat er geen gespecialiseerde hulp beschikbaar was.
- Te lang is gewacht met het starten van contactherstel tussen klager en zoon.
- SAVE had filmfragment niet bij de rechtbank mogen inbrengen zonder gesprek met klager hierover. Ditzelfde geldt voor informatie die verkregen werd van school.
- SAVE had het doorbreken van de patstelling tussen ouders niet (uitsluitend) aan henzelf over moeten laten.
- SAVE kon niet uitleggen waarom besloten is om na het inzetten van Parallel Ouderschap alsnog in te zetten op bemiddeling en heeft hierover onvoldoende met klager gecommuniceerd.
- SAVE had meer rekening moeten houden met de gevolgen van PTSS bij klager.
- SAVE neemt in vrijwillig kader een kernbesluit om raadsonderzoek te verzoeken op eenzijdige gronden, zonder klager te informeren. Ook is naderhand nagelaten klager het verzoek toe te sturen.
- Voor beide ouders is de risicotaxatie ingevuld, terwijl met klager (vader) geen contact is geweest.
- SAVE heeft onjuiste informatie aan de RvdK verstrekt en voert een specifieke opdracht van de Raad betreffende de afsluiting van het contact met de zoon van klager niet uit.
- De medewerker SAVE heeft onbevoegd (en op grond van onvoldoende onderzoek en contact) de door de rechter opgelegde omgangsregeling gestopt.

### 3.3.3 Klachten die hoofdzakelijk gaan over procedures, termijnen, privacy, etc.

- SAVE komt de toezegging om verhuiskosten te vergoeden niet na.
- Klagers verzoek om dossierinzage is ten onrechte bestempeld als complex (waardoor SAVE een langere termijn had om aan de vraag te voldoen).
- SAVE had sneller moeten acteren toen klager (meermaals) te kennen gaf geen ZIVVER-bericht te kunnen openen omdat daar nog een oud telefoonnummer aan gekoppeld was.
- Een recht dat voogden toekomt is ten onrechte ook als recht voor gezinsvoogden opgevat.
- Hoewel dit niet opzettelijk is gebeurd had medewerker belangrijke documenten niet mogen vernietigen.
- SAVE had vast moeten leggen wanneer en hoe de melding die zij van Veilig Thuis ontvingen met de politie is besproken.
- Door klager aangeleverde belangrijke documenten zijn niet in het dossier opgenomen.
- Dossier is niet binnen de wettelijke termijn verstrekt.
- SAVE had klager direct het hele dossier moeten doen toekomen.
- Het ontbreekt SAVE aan beleid om te voorkomen dat er bij overdracht naar een opvolgende medewerker informatie verloren gaat. Dit risico doet zich met name voor als er geen contact mogelijk is tussen de vertrekkende en de nieuwe medewerker.
- Doordat het dossier (3 maanden geleden) was afgesloten kon SAVE zich hier in verweer niet op beroepen; voor het heropenen zou de instemming van alle betrokkenen nodig zijn. (naderhand is de aanwezige manager hierop teruggekomen; deze privacyregel geldt niet als het gaat om verweer in een klachtzaak).
- SAVE stelt jegens klager dat ook de medewerkers SAVE moeten instemmen met het opnemen van een gesprek. Dit is in strijd met de regeling zoals gepubliceerd op de eigen website.

## 4. Tuchtrectklachten en klachten bij de Nationale Ombudsman

### 4.1 College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)

De SKJ is het beroepsregister voor professionals in de jeugdsector en ziet toe op kwaliteit, toetsing en scholing. Een tuchtklacht bij de SKJ is een klacht tegen de medewerker en niet tegen de organisatie. Het is ook niet vanzelfsprekend dat de organisatie op de hoogte wordt gesteld als er een klacht tegen een medewerker wordt ingediend bij het College van Toezicht, omdat de medewerker niet verplicht is om dit te melden. Op het moment dat er naar aanleiding van de klacht een berisping volgt, wordt de organisatie hiervan op de hoogte gesteld.

SVMN biedt haar medewerkers juridische bijstand aan bij tuchtklachten, maar de medewerker mag er ook voor kiezen om dit zelf te organiseren. De aantallen die hieronder worden genoemd zijn gebaseerd op de medewerkers die tijdens gedurende de klachtenprocedure zijn bijgestaan door Samen Veilig. In 2023 ontving het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) negen klachten.

*Vijf klachten in het oude regime, behandeld door het College van Toezicht:*

- Eén van de klachten is afkomstig van een klager die sinds 2016 meerdere SKJ klachten per jaar indient tegen eenzelfde medewerker. De OTS is al langere tijd afgesloten en de medewerker is uit dienst.
- Twee klachten gaan over dezelfde casus (dus gericht tegen twee medewerkers die gezamenlijk een OTS uitvoeren).

*Vier klachten volgens het nieuwe regime:*

- In drie klachten zijn de medewerkers uitgenodigd voor een visiegesprek met de Commissie van Consultatie. Deze commissie heeft het Voorportaalcollege geadviseerd het dossier te sluiten. Het Voorportaalcollege heeft in haar beslissing dit advies overgenomen.
- In één klacht is klager niet ontvankelijk verklaard vanwege misbruik van haar klachtrecht.

### 4.2 Nationale Ombudsman

In 2023 heeft één cliënten een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman. Dat is drie minder dan in 2022. Deze ene klacht is ongegrond verklaard.

### 4.3 Kinderombudsman

In 2023 zijn er geen klachten ingediend bij de Kinderombudsman over SVMN. In 2022 waren dat er twee.

## 5. Leren van klachten 2023

Voor zowel SAVE als Veilig Thuis geldt dat vanwege de aard van het werk, er altijd onvrede zal zijn bij cliënten ten aanzien van onze betrokkenheid binnen het gezin. Dit kan leiden tot klachten. Het streven van SVMN is om klachten die voortkomen uit ons eigen handelen en gedrag zoveel mogelijk te voorkomen. Te denken valt dan aan binnen de termijnen brieven versturen, zorgen voor duidelijkheid bij cliënten en zorgvuldig omgaan met cliëntgegevens. We noemen dit beïnvloedbare klachten omdat we maatregelen kunnen nemen om dit handelen of gedrag te veranderen.

### Training de-escalerende gespreksvoering en klachtgesprekken

In 2023 hebben managers binnen SVMN de training 'de-escalerende gespreksvoering en klachtgesprekken' gevolgd. Deze is inmiddels afgerond en als zeer nuttig ervaren. Het gaf inzicht in de dynamiek die vaak ontstaat tijdens gesprekken, zeker in gesprekken waar een complexe echtscheiding onderliggend is. De managers hebben tools gekregen om in verschillende situaties te kunnen handelen en hun gesprekstechniek aan te kunnen passen.

Het werd als prettig ervaren om onderling uit te wisselen hoe de managers klachten aanpakken. Leren hoe je empathie kunt hebben voor de cliënt zonder sympathie te hebben voor het standpunt, was ook een zeer nuttig onderdeel van de training.

### 5.1 Verbeteracties 2023

In deze paragraaf worden de verbeteracties behandeld waaraan gewerkt is in 2023 met als doel om het aantal beïnvloedbare klachten te verminderen.

#### 5.1.1 SAVE Jeugdbescherming

De ontwikkelingen die in 2023 en 2024 starten/zijn gestart en naar verwachting er aan zullen bijdragen dat het aantal beïnvloedbare klachten zal dalen, worden hieronder benoemd.

#### Toetsen aan Tafel

In 2023 heeft de pilot 'Toetsen aan tafel' plaatsgevonden in de Utrechtse regio's Lekstroom en Foodvalley. Bij het 'Toetsen aan tafel' zitten de medewerker SAVE, een medewerker van de RvdK en de cliënten met elkaar aan tafel om een kernbeslissing zoals het voornemen tot beëindiging te bespreken. Aan tafel vindt de toetsing plaats in bijzijn van de cliënten. Iedereen die bij het gesprek aanwezig is, ontvangt vooraf de SAVE rapportage en besluitvorming vindt plaats naar aanleiding van het overleg.

Als het voornemen is de OTS te beëindigen zit bij voorkeur de overdrachtspartij ook aan tafel (veelal het lokale team), mits de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven, zodat er afspraken in bijzijn van de cliënten gemaakt worden en er een warme overdracht plaats vindt.

Door te toetsen aan tafel zijn cliënten betrokken bij het besluitvormingsproces dat plaatsvindt; dit leidt er toe dat zij zich meer gehoord en serieus genomen voelen, dat er een betere communicatie ervaren worden en cliënten reële verwachtingen hebben ten aanzien van het vervolg.

De uitkomsten van de pilots in 2023 waren positief, met als gevolg dat Toetsen aan tafel op dit moment in de provincie Utrecht als werkwijze wordt geïmplementeerd. In Flevoland zijn inmiddels twee pilots gestart. Dit zijn pilots van zes maanden en dan volgt een evaluatie. Elke regio heeft nog wel vorm te geven aan de manier waarop Toetsen aan tafel zal worden ingezet. Tevens is het zo dat niet in alle regio's dit al helemaal van de grond is of voldoende wordt gedaan. Hier kan nog wel verbetering in komen.

Al met al gaan de professionals binnen SVMN er van uit dat Toetsen aan Tafel zal zorgen voor een vermindering van beïnvloedbare klachten, omdat het uitgaat van besluitvorming en analyseren in gezamenlijkheid mét de betrokken ouders en kinderen

## Verklarende analyse

De verklarende analyse brengt de oorzakelijke invloeden en omstandigheden in kaart die een rol spelen in het ontstaan en in stand blijven van een problematiek. Hierbij gaat het zowel om contextuele factoren als persoonskenmerken van de gezinsleden. Bij verklarende analyse wordt o.a. een uitgebreidere anamnese gedaan en wordt gekeken naar (onderlinge) patronen.

De verklarende analyse kan er aan bijdragen dat cliënten zich beter gehoord en serieus genomen voelen.

Voor 2023 kunnen we nog geen ontwikkelingen vermelden omtrent de Verklarende Analyse. Dit zal waarschijnlijk pas eind 2024 (meer) zichtbaar worden. Feit is wel dat de verklarende analyse, net als Toetsen aan Tafel, in gezamenlijkheid mét de betrokken ouders en kinderen gebeurt, waardoor de verwachting is dat beïnvloedbare klachten uiteindelijk zullen afnemen.

Realistisch gezien kan het betekenen dat bovenstaande maatregelen in eerste instantie een toename van klachten kan leiden, omdat zowel medewerkers als gezinnen nog niet gewend zijn om op deze manier te werken. Daarnaast geldt dat net als bij Toetsen aan tafel; nog niet alle regio's zijn hier (voldoende) op aangehaakt. Ook hierin kunnen we nog verbeteren.

## Caseloadverlichting

Naar aanleiding van de uitkomsten van de evaluatie van de SAVE-rapportage is deze aangepast. Door deze verandering, in combinatie met caseloadverlichting, is de verwachting dat medewerkers beter in staat zijn om het eerste plan binnen zes weken klaar te hebben en meer tijd hebben om met de cliënt door te brengen.

De KPI's (EC, Vetax, Ritax en PvA) zijn momenteel heel goed op orde. Dat is deels te verklaren door de caseloadverlichting, waaronder de inzet van het Frontteam SAVE en het beter inwerken van medewerkers vanuit het centraal opgezette inwerkprogramma. Maar ook: het (daardoor) bouwen aan meer rust op de regio's, wat ook terug te zien is in de medewerkerstevredenheid. Omdat er regio's zijn waar pas in Q4 2023 meer rust kwam door meer medewerkers, minder wachtlijst, stabielere regio, etc. kan daar nog geen verlaging van klachten verwacht worden.

### 5.1.2 Veilig Thuis Utrecht

De managers van Veilig Thuis hebben verbetermaatregelen geformuleerd in 2022 om onderstaande zaken aan te pakken waar cliënten klachten over hadden:

- Niet gehoord/ serieus genomen voelen
- Onjuiste rapportage
- Onjuiste procedure

#### *Wat is er in 2023 gebeurd?*

In 2023 heeft er een spiegelbijeenkomst plaatsgevonden. Tevens is ervoor gekozen om een ervaringsdeskundige te betrekken bij casuïstiek. De ervaringsdeskundige was aanwezig bij de voorwachten van cluster 1 en 3 (daar waar de meldingen binnenkomen, besproken en uitgezet worden) en kon zo dus meeluisteren, input geven en de kennis van de medewerkers verrijken door haar ervaringen te delen. Echter heeft dit niet geheel tot het gewenste resultaat geleid. Daarom wordt er in 2024 onderzocht hoe de ervaringsdeskundige kan worden toegevoegd aan de multidisciplinaire overleggen (MDO's) tussen medewerkers, gedragswetenschappers en vertrouwensartsen. We hopen zodoende in casuïstiekbesprekingen en evaluaties de kennis en ervaringen van de ervaringsdeskundige toe te voegen, met als doel dat medewerkers meer kennis hebben en deze kunnen toepassen. De verwachting is dat het effect groter zal zijn als de ervaringsdeskundige bij de MDO's aansluit omdat zij zich beter kan voorbereiden op de casuïstiek en zelf kan inschatten waar haar toegevoegde waarde ligt.

Het betrekken van de ervaringsdeskundige leidt in sommige casuïstiek tot meer achtergrondkennis bij de medewerkers en zij zijn vervolgens beter in staat om aan te sluiten bij de cliënten. Het kan zijn dat dit leidt tot minder klachten, zeker op het gebied van bejegening.

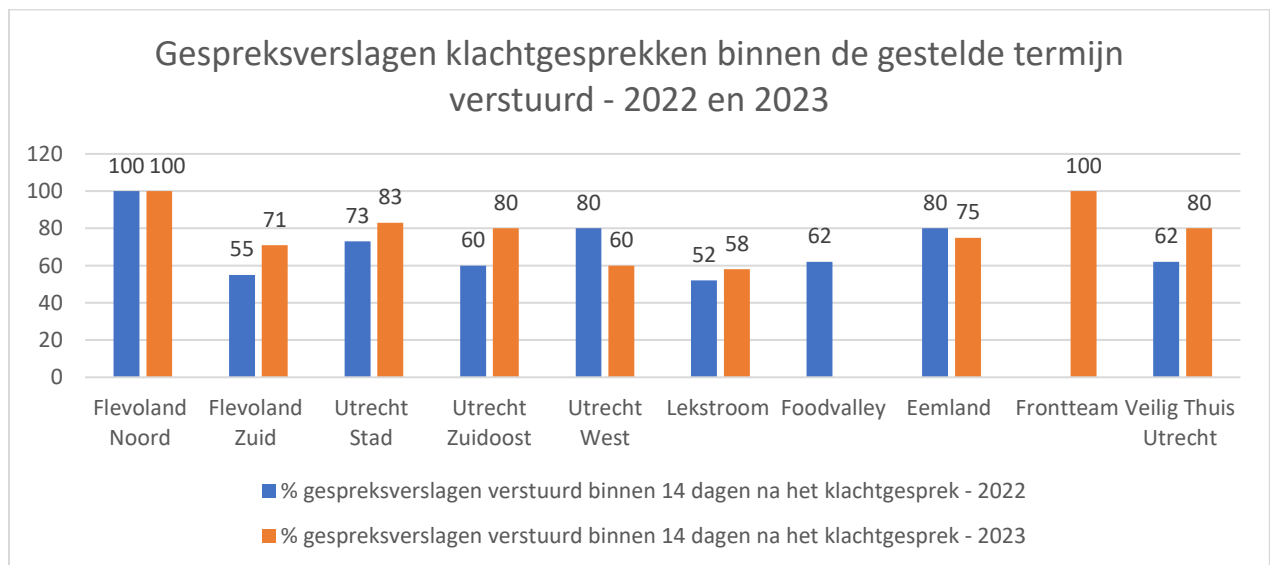
## 5.2 Klachtbehandeling

In de tweede doelstelling van ons plan 'klachten als kans' streven we ernaar dat de cliënt tevreden is over het klachtbehandelingsproces door klachten die binnenkomen bij Samen Veilig Midden-Nederland zorgvuldig en binnen de gestelde termijnen af te handelen. De geldende termijnen zijn:

- Een bevestiging dat de klacht ontvangen is, moet binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht verzonden te zijn.
- De termijn voor het versturen van een uitnodiging voor een klachtgesprek is uiterlijk 14 dagen na het versturen van de ontvangstbevestiging.
- Het klachtverslag moet binnen 14 dagen na het klachtgesprek verstuurd worden aan de cliënt.

In 2022 was er een verbetering te zien ten opzichte van 2021 met betrekking tot het behalen van de termijnen. In 2023 is deze trend doorgezet. Het feit dat dit tijdig moet gebeuren is nu veel meer ingeslepen in de manier van werken. Managers merken dit ook op.

Naast het tijdig versturen van de uitnodigingen en ontvangstbevestigingen, moeten ook de klachtverslagen op tijd worden verstuurd aan cliënten. Zoals hieronder te zien is, is dit in bijna alle gevallen verbeterd ten opzichte van vorig jaar. In slechts twee regio's zijn er minder klachtverslagen op tijd verstuurd ten opzichte van het jaar ervoor.



## 6. Conclusie

De doelstellingen die in 'Klachten als Kans' in 2021 zijn opgesteld ten aanzien van de klachten die we binnen SVMN krijgen, waren:

1. Een daling op het aantal beïnvloedbare klachten en daar waar mogelijk klachten voorkomen.
2. Zorgen voor tevreden cliënten ten aanzien van het klachtafhandelingproces, door zorgvuldig en binnen de termijn klachten te behandelen.

Met een daling van 20% van de klachten, kunnen we concluderen dat SVMN het afgelopen jaar meer cliënten naar tevredenheid heeft kunnen helpen. In zowel de eerste als de tweede doelstelling kunnen we stellen dat er vooruitgang is gerealiseerd.

Hieronder een opsomming van hoe deze verbetering tot stand heeft kunnen komen:

- In de meeste regio's zijn er minder klachtgesprekverslagen te laat verstuurd.
- Managers hebben een training gevolgd om klachtgesprekken beter te kunnen voeren.
- Het invoeren van de maatregelen zoals 'verklarende analyse' en 'toetsen aan tafel' zorgen voor meer betrokkenheid van gezinnen bij het maken van beslissingen.
- Caseloadverlichting zorgt voor meer tijd per cliënt, wat ertoe kan leiden dat cliënten zich meer gehoord en gezien voelen.
- De teams in het primaire proces zijn beter op orde qua personele bezetting. Dat leidt tot meer rust binnen de teams en meer tijd voor gezinnen.
- De aard van klachten worden nu explicieter besproken binnen de teams, bij zowel VT als SAVE. Door dit bij elke klacht weer even te doen, worden medewerkers aan deze klachtgevoelige issues/manieren van werken herinnerd.

## 7. Verbeteracties SAVE Jeugdbescherming en Veilig Thuis Utrecht

Als we kijken naar de conclusies van deze klachtenanalyse, kunnen we een aantal verbeteracties noemen waar we in 2024 aan kunnen werken.

- Onderzoeken hoe we opstapeling van klachten kunnen verminderen. Zoals eerder benoemd, dienen cliënten steeds vaker herhaaldelijk een klacht in. We gaan in gesprek hoe we dit door middel van clientfeedback kunnen aanpakken. Een voorbeeld zou kunnen zijn dat we bij herhaaldelijke klachten, onze clientambassadeurs inzetten om bij gesprekken aan te sluiten.
- In 2024 zal het nieuwe klachtenregistratiesysteem (Topdesk) in gebruik genomen worden. Eerst zullen enkele managementassistenten dit een periode testen en worden eventuele aanpassingen doorgevoerd. Vervolgens zal elke regio hier gebruik van gaan maken. We verwachten dat dit zal leiden tot een soepelere behandeling van klachten, zeker als het gaat om tijdig versturen van brieven/uitnodigingen/klachtverslagen. De data omtrent de klachten wordt eenvoudig door het systeem verzameld zodat SVMN. Alle benodigde informatie voor de klachtenanalyse is dan paraat, waardoor beter inzichtelijk wordt wat nieuwe verbeteracties voor het volgende jaar zouden moeten zijn.
- In de regio's waar Toetsen aan tafel en Verklarende analyse nog niet is gestart of weinig wordt toegepast, moet dit de standaard werkwijze worden.
- Een van de meest genoemde redenen van klachten is: 'niet gehoord voelen/niet serieus genomen worden'. Dit kan verband hebben met het feit dat veel klachten binnenkomen van ouders die te maken hebben met een complexe scheiding of ouderverstoting. Binnen SVMN is er geen protocol voor medewerkers hoe om te gaan met ouderverstoting. Wat is de rol van de medewerker, hoe rapporteren we, etc. Dit moeten we met elkaar bespreken en mogelijk beleid op maken hoe hier mee om te geven. Tevens zouden we de medewerkers trainingen kunnen aanbieden over ouderverstoting.
- In 2024 wordt er onderzocht hoe de ervaringsdeskundige kan worden toegevoegd aan de multidisciplinaire overleggen (MDO's) tussen medewerkers, gedragswetenschappers en vertrouwensartsen bij VT. We hopen zodoende in casuïstiekbijeenkomsten en evaluaties de kennis en ervaringen van de ervaringsdeskundige toe te voegen, met als doel dat medewerkers meer kennis hebben en deze kunnen toepassen. De verwachting is dat het effect groter zal zijn als de ervaringsdeskundige bij de MDO's aansluit omdat zij zich beter kan voorbereiden op de casuïstiek en zelf kan inschatten waar haar toegevoegde waarde ligt. Het betrekken van de ervaringsdeskundige leidt in sommige casuïstiek tot meer achtergrondkennis bij de medewerkers en zij zijn vervolgens beter in staat om aan te sluiten bij de cliënten. Het kan zijn dat dit leidt tot minder klachten, zeker op het gebied van bejegening.

Zoals eerder genoemd in deze rapportage, zijn er voor wat betreft SAVE ook enkele ontwikkelingen gaande waar we pas einde 2024 resultaten van verwachten. Daar hopen we in de klachtenanalyse van 2024 meer over te kunnen zeggen.



## Stroomschema klachtenprocedure SVMN

