

# Onafhankelijke klachtencommissie Combinatie Jeugdzorg Jaarverslag 2025



## Introductie

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg over het jaar 2025. In dit verslag bieden we een overzicht van de klachten die in 2025 zijn behandeld, wat de aard van de klachten was, of ze al dan niet ontvankelijk waren en hoe de klachten zijn afgerond. Ter verduidelijking van de klachtafhandeling wordt een beknopte beschrijving van de geldende klachtenregeling weergegeven en lichten we de wijze waarop Combinatie Jeugdzorg de klachtenregeling onder de aandacht brengt, kort toe.

## Samenstelling Klachtencommissie

De voorzitter van de klachtencommissie is sinds dit jaar mevrouw mr. C. van de Beukering- Michielsen. Leden van de klachtencommissie zijn mevrouw T. Dullaert, mevrouw mr. G. de Winther-Meijers en de heer H. Peerenboom. Mevrouw G. Brock, heeft haar werkzaamheden voor de klachtencommissie eind 2025 beëindigd. Begin 2026 zal er derhalve een nieuw lid worden aangesteld. De klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg wordt ambtshalve ondersteund door de beleidsadviseur Participatie en Ervaringsdeskundigheid (ambtelijk secretaris) mw. mr. A. Walrecht-Kee en een notulist vanuit het secretariaat. Zowel de ambtelijk secretaris als de notulist zijn in dienst van Combinatie Jeugdzorg.

## De huidige klachtenregeling van Combinatie Jeugdzorg

Jeugdigen, ouders/opvoeders, stiefouders en (aspirant)pleegouders kunnen via een klachtenformulier (welke is te vinden op de website van Combinatie Jeugdzorg) een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg over een gedraging van een persoon die handelt namens Combinatie Jeugdzorg en waarover men ontevreden is. Binnen zeven werkdagen na het indienen van de klacht ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst per mail waarin wordt aangegeven dat de klacht in behandeling wordt genomen. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie neemt na bevestiging telefonisch contact op met de klager en in gezamenlijkheid bespreken zij de precieze aard van de klacht en komen tot een definitieve klachtenformulering. Tijdens dit contact onderzoekt de ambtelijk secretaris of de klacht ontvankelijk is en of een bemiddelingsgesprek door klager gewenst c.q. mogelijk is. Wanneer een bemiddelingsgesprek gewenst en mogelijk is, zal de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, in overleg met de klager, contact leggen met de betrokken manager en gedragswetenschapper. Zij organiseren een gesprek met klager en voeren het bemiddelingsgesprek met de klager. Zij maken een gespreksverslag van het bemiddelingsgesprek en laten de klager hierop mee lezen en eventuele aanvullingen geven.

De ambtelijk secretaris ontvangt een kopie van het definitieve verslag. Is het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid van de klager verlopen (hier wordt ook expliciet naar gevraagd in het gesprek) dan wordt de klacht niet verder door de klachtencommissie behandeld en wordt de klachtenprocedure afgesloten. Is een bemiddelingsgesprek niet mogelijk of is een bemiddelingsgesprek niet (geheel) naar tevredenheid verlopen, dan zal de klachtencommissie de klacht (of een deel daarvan) verder in behandeling nemen. De klager en diegene waarover is geklaagd, zullen door de klachtencommissie gehoord worden tijdens een gezamenlijke zitting. De klager kan zich bij laten staan door een vertrouwenspersoon. De beklagde wordt in ieder geval vergezeld door de manager van betreffende zorgvorm.

De klachtencommissie brengt binnen zes weken de klager, diegene waarover is geklaagd en de Raad van Bestuur schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur laat vervolgens binnen vier weken weten of men het oordeel van de klachtencommissie deelt en zo ja, welke maatregelen men zal nemen.

## De wijze waarop Combinatie Jeugdzorg de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten brengt

Cliënten krijgen bij aanvang van de hulpverlening schriftelijke informatie in de vorm van een leaflet over de klachtenregeling. Er is een stroomschema voor jeugdigen beschikbaar en een leaflet voor ouders, verzorgers en (aspirant)pleegouders. Daarnaast ligt deze informatie ook in de wachtruimtes van de hoofdlocaties. Op de website van Combinatie Jeugdzorg staat een link naar het klachtenformulier waarmee de klachten ingediend kunnen worden. Als hulpverleners en/of managers ongenoegen of klachten van cliënten signaleren, worden cliënten nogmaals geattendeerd op de klachtenregeling.

### Overzicht van de klachtenbehandeling 2025

Jaar	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Klachten	23	18	22	18	12	18	10	16

In 2025 zijn 16 klachten ingediend. Dit is een aanzienlijke toename van klachten ten opzichte van 2024 maar weer minder dan in 2023.

In 2024 is er een klacht ingediend welke in 2025 is afgesloten.

Van die 16 klachten die in 2025 zijn ingediend:

- Zijn 8 klachten niet behandeld dan wel niet ontvankelijk verklaard. Redenen daarvoor waren:
  - o 3 keer was er geen contact mogelijk met klager;
  - o 1 keer is de klacht teruggetrokken;
  - o 1 keer wilde klager verder niets;
  - o 1 keer was er geen werkrelatie;
  - o 1 keer was de klager geen (oud)client;
  - o 1 keer betrof het een klacht voor een andere organisatie.
- Hadden 5 klachten betrekking op de zorgvorm Ambulant. Hiervan ging er 1 klacht over de werkvorm Omgangshuis, 1 klacht over de werkvorm Echtscheidingshulpverlening en 3 klachten over de werkvorm IGT.
- Waren 8 klachten over de zorgvorm Pleegzorg.
- Waren 2 klachten over de zorgvorm Multi.
- Was er 1 klacht die niet gekoppeld was aan een zorgvorm.
  
- Zijn 5 klachten via bemiddeling opgelost. Deze klachten betroffen:
  - o Ontevredenheid over de communicatie;
  - o Zich niet gehoord voelen;
  - o Het niet informeren van klager en het verzaken van taken door de jeugdzorgorganisatie niet aan te spreken;
  - o Zich niet serieus genomen voelen in de rol van moeder en het zich niet voldoende inzetten voor veiligheid en stabiliteit van het kind.
- Er staan nog 2 klachten open die we hopen af te ronden in het eerste kwartaal van 2026 en waarin er nog wordt afgewacht op de uitkomst van het bemiddelingsgesprek. Wellicht gaat er nog een hoorzitting plaatsvinden.
- Is er 1 klacht via een hoorzitting voorgelegd aan de klachtencommissie.

In de klachten komen de volgende onderwerpen regelmatig terug:

- Het (niet) nakomen van afspraken;
- Onduidelijk communicatie;
- Het zich niet gehoord en/of gezien voelen door betrokken medewerker vanuit het meervoudig perspectief.
- Rapportage wordt als gekleurd, onjuist of als onvolledig ervaren.

## Hoorzittingen in 2025

### Hoorzitting december 2025

In 2025 heeft er 1 hoorzitting plaatsgevonden. De klacht die in de hoorzitting behandeld is, ging over de zorgvorm Pleegzorg.

De klachtonderdelen betroffen:

- Het onjuist- en/of tegenstrijdig- en/of onvoldoende voorzien van essentiële informatie over de situatie van het kind en
- Het niet naleven van de wettelijke informatieplicht richting de wettelijk gezagdragers.

De klacht is niet gegrond verklaard.

### Aanbevelingen klachtencommissie

De commissie beveelt aan om er bij de gezinsvoogd op aan te dringen dat er zo snel mogelijk een “driegesprek” komt waar vader bij aanwezig is, zodat hij geïnformeerd wordt over de hulp die zijn zoon krijgt, wie welke rol heeft en wat hij mag verwachten.

Zij beveelt ook aan meer uitleg te geven over de rol en positie van Combinatie Jeugdzorg en in verband daarmee over wat een ouder mag verwachten in een periode dat het gezag van een ouder in Nederland nog niet is erkend, ter voorkoming van een klacht als deze.

### Reactie vanuit de Raad van Bestuur op de aanbevelingen van de klachtencommissie

De Raad van Bestuur kan zich vinden in het oordeel van de klachtencommissie en onderschrijft de uitspraak.

De Raad van Bestuur vindt het belangrijk dat de rollen van alle betrokkenen in een hulpverleningstraject helder zijn. De betrokken hulpverleners van Combinatie Jeugdzorg hebben hierin een duidelijke taak.

Wanneer de regie bij de gecertificeerde instelling (GI) ligt, vraagt men de hulpverleners om dit te bespreken en duidelijke afspraken te maken met alle betrokkenen. De Raad van Bestuur zal dit nogmaals onder de aandacht brengen in de pleegzorgteams.

Daarnaast vraagt de Raad van Bestuur haar pleegzorgwerker om bij de gecertificeerde instelling nogmaals aan te dringen op het op korte termijn inplannen van het driegesprek met de gezinsvoogd, pleegzorgbegeleider, ouders en pleegouders, in ieders belang.