

Jaarverslag 2025

Klachtencommissie Jeugd

=

 **MOERDIJK**


gemeente Steenbergen



Gemeente **Woensdrecht**



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2025 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. Vanaf 2016 hebben de voornoemde gemeentes tezamen één Klachtencommissie Jeugd.

Wij realiseren ons dat achter elke klacht een persoonlijk verhaal schuilgaat dat niet naar tevredenheid is verlopen. Alle aangesloten gemeentes zien het belang om vanuit het goede gesprek te zoeken naar een oplossing die recht doet aan beide partijen. Klachten laten zien waar dingen wel of niet goed gaan en waar kan de jeugdhulp mogelijk verbeterd worden. Op deze wijze wordt de kwaliteit van de jeugdhulp gewaarborgd. Ook indien een klacht ongegrond is, kan de klachtprocedure uitleg geven over waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Hierdoor wordt meer inzicht verkregen in hoe de toegang tot jeugdhulp werkt en waarom een beslissing is genomen. Het helpt misverstanden oplossen en relaties verbeteren, dan wel kan een klacht een aanwijzing zijn dat procedures beter uitgelegd moeten worden.

In de dagelijkse uitvoering door de jeugdprofessionals en de communicatie met de cliënten gaat het echter meestal gewoon goed. En als er al klachten worden geuit over de jeugdhulpverlening, worden die klachten vaak met een informeel bemiddelingsgesprek opgelost. In de afgelopen jaren heeft de commissie dan ook slechts een beperkt aantal klachten in behandeling gehad. Gebleken is dat het aantal klachten het afgelopen jaar weer licht is toegenomen. Waren dit er nog 24 in 2023, 16 stuks in 2024, nu zijn er in 2025 27 klachten in behandeling genomen waarvan er in 2025 22 klachten zijn afgehandeld. De resterende 5 worden in 2026 afgerond. Ondanks de stijging in klachten zijn er maar 3 klachten door de commissie behandeld. Het merendeel is met minnelijk overleg opgelost. De commissie ziet deze lichte stijging daarom als positief. Dit is goed daar het voor eenieder duidelijk moet zijn dat de mogelijkheid tot klagen bestaat en dat hij/zij wordt gehoord in de klacht.

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,

Mevrouw mr. MAJ Timmermans-Roelands

Voorzitter Klachtencommissie Jeugd

Maart 2026

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 commissie.

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 commissie binnen acht weken een oordeel 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 27 klachten die in 2025 bij de verschillende gemeentes zijn ingediend en/of afgehandeld. Hiervan zijn 5 klachten nog in behandeling en zullen verder besproken worden in het toekomstige jaarverslag 2026. In de overige gevallen zijn de meeste klachten in een bemiddelingstraject (18) alsnog opgelost en 1 klacht is ingetrokken. De resterende 3 gevallen waarin de klacht door de Klachtencommissie Jeugd in behandeling is genomen worden in het verslag nader besproken. Daarbij wordt aandacht besteed aan de aard van de klacht, de wijze van afdoening, de termijn van behandeling, de uitgebrachte adviezen en de besluitvorming van het college.

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. In de Klachtenregeling Jeugd is opgenomen dat de commissie bestaat uit ten minste drie leden.

De commissie bestond in 2025 uit de volgende leden welke in wisselende samenstellingen zitting houden:

- mw. mr. Marianne Timmermans- Roelands, voorzitter -jurist;
- dhr. mr. Ruben Brill, plv. voorzitter – jurist;
- dhr. Stephan Schellens, plv. voorzitter- jurist;
- mw. Doris Nederlof, lid- jeugdhulpverlener;
- mw. Barbara Hesselberth, lid- jeugdhulpverlener;

De commissie werd in 2025 bijgestaan door de volgende ambtelijk secretarissen:

- mw. Desirée Capelle-Martens, gemeente Bergen op Zoom
- mw. Lilian Adriaansen, gemeente Bergen op Zoom
- dhr. Arjen Klep, gemeente Etten-Leur
- mw. Marcella Gommers-Benamu, gemeente Etten-Leur
- dhr. Bram van de Corput, gemeente Halderberge
- dhr. Pim Wilde, gemeente Halderberge
- mw. Karin van Gils-Huijbregts, gemeente Moerdijk
- mw. E. Timmermans, gemeente Moerdijk
- mw. Jeanet Speters, gemeente Roosendaal
- mw. Angela Rens, gemeente Rucphen
- dhr M. Ruyssenaars, gemeente Steenbergen
- dhr. Yován Navarro Garcia, gemeente Woensdrecht
- dhr. Jens Hermans, gemeente Woensdrecht
- dhr. Alexander Geraedts, gemeente Woensdrecht
- mw. mr. Sacha Bruijnincx, gemeente Zundert

De Klachtafhandeling 2025

22 totaal afgehandelde klachten

3 Klachten voor de klachtencommissie

- Gemeente Moerdijk
 - Behandeling door commissie: 1
- Gemeente Bergen op Zoom:
 - Behandeling door commissie: 1
- Gemeente Rucphen:
 - Behandeling door commissie: 1

19 klachten informele afhandeling/ingetrokken

- Gemeente Halderberge:
 - Informele bemiddeling: 3
- Gemeente Moerdijk:
 - Ingetrokken: 1
- Gemeente Roosendaal
 - Informele bemiddeling: 6
- Gemeente Steenberghe
 - Informele bemiddeling: 3
- Gemeente Etten-Leur
 - Informele bemiddeling: 2
- Gemeente Woensdrecht
 - Informele bemiddeling: 1
- Gemeente Bergen op Zoom
 - Informele bemiddeling: 3

Afhandeling klachten door Klachtencommissie Jeugd

Klacht gemeente Moerdijk

De klacht betrof de uitvoering van de hulpverlening vanuit het CJG. Omdat de bemiddelingspogingen niet tot een oplossing heeft geleid is de klachtbehandeling overgedragen aan de commissie. Tijdens de hoorzitting waren de jeugdprofessionals niet aanwezig. De klacht is deels gegrond/ deels ongegrond geacht.

In deze zaak is de Commissie Ombudsman als klachtbehandelaar in tweede instantie ingeschakeld. De Commissie Ombudsman heeft in overleg met klaagster voor een bemiddelende insteek gekozen. Gekozen is voor een gezamenlijk afrondend gesprek tussen klaagster en alle jeugdprofessionals, gedragswetenschapper en teamleider. Dit heeft geleid tot antwoorden voor klaagster en reflectie. De Ombudsman heeft de gemeente de aanbeveling “*om gesprekken in het kader van klachtbehandelingen enkel te doen plaatsvinden in aanwezigheid van de inhoudelijk betrokken professionals. Zonder hun inhoudelijke antwoorden en betrokkenheid kan er geen volledige klachtbehandeling plaatsvinden en wordt er geen recht gedaan aan een zorgvuldig proces. Kwaliteit dient dan ook altijd te gaan boven de snelheid, zodat een volledige en zorgvuldige uitwisseling en weging van feiten en standpunten plaats kan vinden.*”

Daarnaast heeft de Commissie ombudsman de volgende aanbevelingen gedaan:

- *om bij communicatie vanuit het CJG, in het bijzonder in emotioneel en kwetsbare situaties, immer te voorzien in een begrijpelijke en empathische toonzetting en persoonlijke aanpak, met daarbij speciale aandacht voor de (kwetsbare) positie van de ouder(s).*
- *om te heroverwegen tijdens welke gesprekken van het CJG in een consistente verslaglegging moet worden voorzien en wanneer en hoe deze verslagen worden gedeeld met ouders ter borging van een transparant proces en zorgvuldig dossieropbouw. Dit voorkomt*

misverstanden en draagt bij aan een zorgvuldig procesbeeld en dossiervorming in een (veelal) emotioneel zeer beladen en belastende situatie.

- *de aanbeveling om in elk dossier van het CJG waarin sprake is van een ingrijpende wijziging in de leefsituatie of gezinsdynamiek, standaard te voorzien in het aanbod tot een nazorg- en/of afsluitend gesprek en ongeacht of het dossier inmiddels is overgedragen aan een ander CJG.*

Klacht gemeente Bergen op Zoom

Klaagster was van mening dat de betrokken jeugdprofessional en het College niet adequaat hebben gehandeld op de signalen die door klaagster zijn afgegeven over de ingezette jeugdhulpverlening. Klaagster meende voorts dat de klachtbehandelaar van de gemeente een onvolledig verslag heeft opgesteld van het informele gesprek wat voorafgaande aan het indienen van een officiële klacht heeft plaatsgevonden. Omdat de afhandeling van de klacht plaatsvond tijdens de zomervakantieperiode heeft de commissie de termijn verlengd met 4 weken zodat alle partijen aanwezig konden zijn bij de hoorzitting. De klacht is in 12 weken afgehandeld. De klacht is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Klacht gemeente Rucphen

In de gemeente Rucphen is één klacht ontvangen. Deze is tevens voorgelegd aan de commissie en betrof de klacht waarin de jeugdprofessional onbehoorlijke communicatie en onzorgvuldige beoordeling werd verweten. De commissie heeft de afhandelingstermijn in acht genomen en het gehele traject tussen het indienen van de klacht en de bekendmaking van de beslissing van het College had een doorlooptijd van 18 weken. De klacht is ongegrond verklaard.

Afhandeling klachten via informele bemiddeling

Ook nu hebben verreweg de meeste klachten die in 2025 zijn ingediend de klachtencommissie nooit bereikt. Naast de drie klachten die door de klachtencommissie zijn behandeld, zijn ook 19 klachten langs andere weg op informele wijze opgelost. Het gaat daarbij om klachten over de werkwijze, het traject, de communicatie, het zich niet gehoord voelen door en/of andere meldingen van ongenoegen over de jeugdprofessional. Na informeel overleg zijn deze klachten opgelost dan wel ingetrokken. De gemeente Zundert heeft in 2025 geen enkele klacht over (toegang tot) jeugdhulpverlening ontvangen.