



Raadsinformatiebrief

GEMEENTEBESTUUR

RIB nummer 2022 96
collegevergadering d.d. 12 juli 2022
programma Gezond en actief Venlo
portefeuillehouder F. Schatorjé

ons kenmerk 1819222
team RGMAOZ
steller JTB van Summeren
doorkiesnummer +31 615885627
e-mail j.vansummeren@venlo.nl
datum 23 juni 2022
bijlage(n)
datum verzonden

20 JULI 2022

Onderwerp

Toezegging Regionaal beleidsplan Jeugd 2022.

Kennisnemen van

Het onderzoek naar de mogelijkheid van een regionale registratie van klachten in de jeugdzorg, zoals toegezegd tijdens de bespreking van het Regionaal beleidsplan Jeugd 2022 in uw raad.

Aanleiding

In aansluiting op de vaststelling van het Regionaal beleidsplan Jeugd 2022 zijn de mogelijkheden onderzocht om, naast de bestaande klachtenprocedure, een regionale registratie van klachten mogelijk te maken. Dit onderzoek komt voort uit de toezegging zoals gedaan in de oordeelsvormende raadsvergadering van 8 december 2021. U wordt met deze raadsinformatiebrief geïnformeerd over de bevindingen van dit onderzoek en onze conclusie.

Kernboodschap

Om te beginnen is een inventarisatie gemaakt van bestaande procedures. Daarna wordt in deze brief de vraag beantwoord of een regionale registratie van klachten mogelijk en wenselijk is, en tenslotte welke nieuwe ontwikkelingen er al lopen in de jeugdzorg om meldingen of signalen van inwoners op te pakken.

Welke bestaande procedures zijn er?

Wanneer een inwoner een probleem heeft over een overheidsinstantie, dan kan bij die instantie een klacht worden ingediend. In veel gevallen gaat het om ontevredenheid over hoe de overheidsinstantie heeft gehandeld vanuit dienstverlening of de bejegening door een medewerker. Er zijn echter ook veel andere kanalen waar inwoners een bepaalde melding kunnen indienen. Daarom is inzichtelijk gemaakt welke kanalen er voor inwoners zijn om een melding of klacht ten aanzien van jeugdzorg in te dienen.

Voordat een melding of klacht wordt ingediend, roepen wij inwoners en de betrokken professional(s) op om zoveel mogelijk samen in gesprek te gaan. Als een gezamenlijke oplossing niet mogelijk is, dan zijn de volgende lokale, regionale en landelijke procedures mogelijk voor het indienen van een melding of klacht.

Lokale procedures

- *Gemeentelijke klachtenprocedure*

Een klacht komt binnen bij het team Juridische Zaken. Zij beoordelen de klacht onafhankelijk. Als dat mogelijk is wordt via de leidinggevende van het betreffende team eerst informeel naar een oplossing gezocht. Als dit niet mogelijk is, dan wordt de klacht door de klachtencoördinator in behandeling genomen en als de klager dat wenst formeel afgehandeld.

- In 2020 zijn zes klachten ingediend bij de gemeente Venlo over jeugdzorg. 2.490 jeugdigen (unieke cliënten) maakten in 2020 gebruik van een vorm van jeugdzorg.
- In 2021 zijn zes klachten ontvangen over jeugdzorg. 2.435 jeugdigen (unieke cliënten) maakten in 2021 gebruik van een vorm van jeugdzorg.

De klachten gingen meestal over de communicatie tussen de gemeente en de klager. Indien de klager ontevreden is over de afhandeling van de klacht, dan kan de klager zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

- *Bezwaar en beroep*

Tegen de inhoud van een besluit over de inzet van jeugdhulp staan achtereenvolgens bezwaar bij de gemeente en beroep bij de rechtbank open. Samen met ouders en jeugdige maakt het sociaal wijkteam in het leefzorgplan afspraken over de benodigde hulpverlening. Wanneer er geen overeenstemming wordt bereikt dan kan er bezwaar bij de gemeente worden aangetekend tegen de beschikking waarin is opgenomen of, en zo ja welke, vorm van jeugdzorg wordt ingezet.

- In 2020 is één bezwaarschrift ingediend bij de gemeente Venlo dat betrekking had op jeugdzorg. Deze is ongegrond verklaard.
- In 2021 zijn zes bezwaarschriften ingediend. Hiervan zijn er twee gegrond verklaard, drie ongegrond en is er één bezwaarschrift ingetrokken.

Een bezwaarschrift wordt behandeld door het team Juridische Zaken. In bezwaar vindt een heroverweging plaats en wordt geadviseerd door juristen die niet eerder bij de zaak zijn betrokken.

- *(Overige) vragen*

Naast formele procedures komen er in de gemeentelijke organisatie regelmatig meldingen of vragen binnen over ingezette hulpverlening. Deze worden altijd terug gelegd bij het sociaal wijkteam, indien zij betrokken zijn bij de casus.

Regionale procedures

- *Toezicht op rechtmatigheid*

Gemeente Venlo heeft regionale toezichthouders voor de Wmo en Jeugdwet in dienst. De opdracht vanuit de Jeugdwet is beperkt tot toezicht op de rechtmatigheid van verleende hulpverlening. De toezichthouders werken samen met alle gemeenten in Noord-Limburg en de contractmanagers van de MGR Sociaal Domein Limburg-Noord. Signalen kunnen gaan over niet-geleverde hulpverlening of vermoedens over foutieve declaraties door een zorgaanbieder.

- In 2019 zijn elf meldingen ontvangen waarvan vijf specifiek op basis van de Jeugdwet en zes meldingen die deels op de Jeugdwet betrekking hadden.
- In 2020 zijn acht meldingen ontvangen waarvan drie specifiek op basis van de Jeugdwet, drie gedeeltelijk en twee niet op de Jeugdwet.
- In 2021 zijn vier meldingen ontvangen waarvan twee specifiek op basis van de Jeugdwet en twee gedeeltelijk.

Een melding bij de toezichthouders mag anoniem worden gedaan. In die gevallen is er geen terugkoppeling mogelijk van de afhandeling van de melding. Er is in 2020 een

meldpunt ingericht om signalen over kwaliteit van zorg te melden. Dat kan via de website van alle gemeenten in Noord-Limburg.

Landelijke procedures

- *Klachtenregeling zorgaanbieders*
Zorgaanbieders zijn vanuit de Jeugdwet verplicht om een klachtenregeling te hebben over “gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen”. Een klachtencommissie met onafhankelijke voorzitter behandelt de klacht. Vervolgens handelt de zorgaanbieder de klacht af. In geval van “een ernstige situatie met een structureel karakter” dient dit direct te worden opgepakt. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) kan als wettelijk toezichthouder aanbieders aanspreken op het naleven van een klachtenregeling. Er is geen landelijke registratie van klachten die bij zorgaanbieders worden gemeld. De aanbieder vermeldt dit wel in haar jaarverslag. Daar waar in deze alinea wordt gesproken over zorgaanbieders, geldt dit ook voor gecertificeerde instellingen.
- *Gedwongen kader*
In de jeugdzorg is de kinderrechter bevoegd tot het inzetten van gedwongen hulpverlening. Tegen een dergelijke uitspraak is beroep mogelijk. De Nationale Ombudsman en de Kinderombudsman hebben op 21 april 2022¹ een oproep gedaan om klachtregelingen van organisaties in de jeugdbescherming beter toegankelijk te maken. Wij volgen deze ontwikkeling en zullen de organisaties, voor zover dit onder onze bevoegdheid valt, ook aanspreken op het toegankelijk maken van informatie voor hun cliënten.
- *Cliëntenraad*
Zorgaanbieders moeten wettelijk gezien een cliëntenraad hebben die ervaringen van cliënten verzamelt en bespreekbaar maakt binnen de eigen organisatie. Regionaal wordt door gemeenten elk half jaar het gesprek gevoerd met cliëntenraden van de grootste zorgaanbieders in de regio Noord- en Midden-Limburg.
- *Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)*
Het toezicht op de kwaliteit op de jeugdzorg is belegd bij de IGJ. Voor zover het over het gedwongen kader in de jeugdzorg gaat is dat in samenwerking met de Inspectie Veiligheid en Justitie. De inspecties rapporteren hierover. Zorgaanbieders dienen ook calamiteiten, die leiden tot een (tenminste) ernstig schadelijk gevolg voor de jeugdige of een ouder, te melden bij de IGJ.
- *Het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)*
AKJ is een onafhankelijke, landelijke instantie die jeugdigen ondersteunt bij het indienen van een klacht. Zij hebben vertrouwenspersonen in dienst die hierbij helpen.
 - In 2020 zijn er vanuit de gemeente Venlo zes cliënten geweest met klachten, vragen of problemen met betrekking tot de toegang tot jeugdhulp van de gemeente Venlo. Vier klachten en twee vragen zijn afgerond door middel van informatie en advies, en voor twee klachten is door het AKJ een ondersteuningstraject ingezet.
 - In 2021 zijn er vanuit de gemeente Venlo zes cliënten geweest die samen acht klachten en vier vragen hadden over de toegang tot jeugdhulp. De klachten hadden vooral betrekking op het nemen of communiceren van beslissingen. De vragen waren vooral gericht op de werkwijze van de gemeente. In de meeste gevallen was

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2022/klachtafhandeling-jeugdbescherming-moet-beter>

het geven van informatie of advies voldoende. Bij één cliënt is een ondersteuningstraject gevolgd in de vorm van een klachtgesprek. Vanwege privacyredenen verstrekt het AKJ hier geen verdere informatie over.

- *Stichting Kwaliteitsregister Jeugdzorg (SKJ)*
Professionals in de jeugdzorg die met jeugdigen werken dienen een SKJ-registratie te hebben. Stichting Kwaliteitsregister Jeugdzorg (SKJ) is verantwoordelijk voor de verstrekking van de registraties. Bij het SKJ kan een klacht worden ingediend over gedragingen van een individuele jeugdprofessional die onder de tuchtnormen van de beroepsgroep valt. Bijvoorbeeld wanneer de jeugdprofessional de ouders niet over het kind informeert of informatie niet vertrouwelijk wordt behandeld. Uitgangspunt is dat eerst bemiddeling plaats vindt. Als dat niet leidt tot een oplossing dan is het College van Toezicht van het SKJ verantwoordelijk voor een onafhankelijke klachtafhandeling.

Conclusie

Er zijn diverse kanalen waar inwoners zich kunnen melden met signalen over jeugdzorg. De hoeveelheid aan procedures is gebonden aan het type organisatie en diens (formele) verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd geeft dit de noodzaak aan om te zorgen dat informatie voor inwoners goed toegankelijk is. Indien nodig worden zij verwezen naar de juiste plaats om hun signaal te delen. In gesprekken met partners is aandacht voor goede samenwerking in de keten. Wanneer een inwoner een melding over dienstverlening in de jeugdzorg wil indienen, moet het niet als een belemmering worden ervaren om eerst te moeten achterhalen waar dit dan gemeld moet worden. Indien er een klacht binnen komt die betrekking heeft op een andere organisatie, draagt de gemeente Venlo zorg voor ene zorgvuldige doorzending.

Als gemeente Venlo leren we van klachten, bezwaarschriften, signalen en andere soorten meldingen. Dat kan juist doordat deze worden ingediend. Soms geven inwoners aan dat zij signalen liever niet melden, omdat zij denken dat dit (mogelijk) gevolgen heeft voor aan hen toegekende hulpverlening. Inwoners ervaren hierin een afhankelijkheidspositie. Zij hebben niet voor niets een ondersteuningsvraag. Een (formele) klacht, signaal of melding kan echter geen aanleiding zijn om geen hulpverlening te verstrekken. Gemeenten hebben een onderzoeks- en zorgplicht vanuit de Jeugdwet, en daarmee een regierol op het jeugdstelsel. Wanneer inwoners signalen of meldingen hebben, en dit heeft (mogelijk) gevolgen voor de ingezette hulpverlening, dan kunnen zij zich bij de gemeente Venlo melden zonder dat dit voor hen consequenties heeft. De gemeente kan dan de betrokken organisatie hierop aanspreken en zorgen dat dit wordt hersteld. Juist daarom hechten wij waarde aan het persoonlijk gesprek. Hoewel een concreet signaal wellicht niet altijd leidt tot een zichtbare verandering, draagt dit wel bij aan betere dienstverlening door de gemeente Venlo en een betere organisatie van de jeugdzorg in zijn geheel. Mocht dit toch leiden tot een klacht, dan wordt een onafhankelijke afhandeling gegarandeerd.

Is een regionale registratie van klachten mogelijk?

Formele klachtafhandeling is een lokale bevoegdheid. Dit regionaal organiseren is vanuit dat oogpunt niet wenselijk. Bovendien vraagt dit om een zorgvuldige selectie wat er dan lokaal, en wat er regionaal in behandeling zou worden genomen. Wel is het van belang om klachten, signalen of meldingen die betrekking hebben op regionale taken, ook onderdeel uit te laten zijn van regionale ontwikkelingen. Hiervoor biedt een (aanvullende) regionale registratie geen meerwaarde. Het uitwisselen van deze informatie nemen we mee in een plan van aanpak over cliëntervaringen.

Dit plan van aanpak komt voort uit het Regionaal beleidsplan Jeugd 2022. Hierin is onder visiepunt 3 "Lerende regio" beschreven hoe de regio Noord-Limburg wil leren van trends en ontwikkelingen. Dit vraagt een omslag in denken en handelen, maar ook open staan voor cliëntervaringen en deze gebruiken in de cyclus van leren en verbeteren. Er wordt momenteel regionaal gewerkt aan een plan van aanpak om in beeld te brengen hoe cliëntervaringen een betere, meer structurele plek kunnen krijgen in de regionale werkwijze en afspraken. Hierin zal ook aandacht zijn voor het uitwisselen van informatie over klachten en andere signalen of meldingen. Zodat deze kunnen helpen om eventuele (structurele) knelpunten in de jeugdzorg in beeld te brengen.

Welke nieuwe ontwikkelingen zijn er nog meer?

Er zijn al diverse ontwikkelingen in gang gezet om de drempels voor inwoners te verlagen om informatie te vinden of hun ervaringen te delen. Zo worden er momenteel aanpassingen aan de website Venlo.nl voorbereid, en voorbereidingen getroffen voor aanvullende informatie nu.venlo.nl (Voorheen Venloonline.nl). Door hier meer inhoudelijke informatie aan toe te voegen in de vorm van thema's, kunnen inwoners zelf eenvoudiger informatie vinden over een thema waar zij vragen over hebben.

Het goede, persoonlijke gesprek tussen inwoner en gemeente staat voorop. Om die reden is er extra aandacht bij het sociaal wijkteam voor het bespreekbaar maken van eventuele zorgen over de te maken afspraken. Dat kan ook met onafhankelijke cliëntondersteuning. Aanvullend zal het sociaal wijkteam, naast het gesprek over de zorginhoud, ook gesprekken gaan voeren met inwoners die in het teken staan van evaluatie en feedback. Wanneer hier trends in te ontdekken zijn van onderdelen die beter geregeld kunnen worden, zal intern worden besproken wat de gemeente Venlo hierin kan betekenen.

Aansluitend hierop is het cliëntervaringsonderzoek in ontwikkeling. In de loop der jaren is de respons hierop minimaal gebleken. Daarom is een vorm van continue meting geïntroduceerd. Een maand na de aanvraag wordt er een vragenlijst over de toegang gestuurd en vijf maanden na de start van de hulpverlening een vragenlijst over de kwaliteit van de hulpverlening. Het verhogen van de respons, maar ook het vertalen van de resultaten naar eventuele (structurele) verbeterpunten vraagt continue aandacht.

Zoals beschreven is in het Regionaal beleidsplan Jeugd 2022 vastgelegd om als een lerende (jeugd)regio te werken. Dat betekent open staan voor trends en ontwikkelingen, en hier ook naar handelen, om te kunnen leren en verbeteren. Ervaringen van inwoners en professionals, en (structurele) knelpunten bespreekbaar maken, kunnen leiden tot tussentijds bijstellen van een bestaande werkwijze. Nieuwe ontwikkelingen die bijdragen aan het behalen van de ambities en doelstellingen in de regio Noord-Limburg worden opgepakt. Zo willen we de hulpverlening aan inwoners op een goed peil houden. Een mogelijkheid is om nadrukkelijker met (vertegenwoordigers van) jeugdzorgcliënten het gesprek aan gaan, om uit eerste hand hun ervaringen te ontvangen.

Om als lerende regio te werken zijn een aantal thema's benoemd. Deze zijn beschreven in het Uitvoeringsprogramma van het Regionaal beleidsplan Jeugd 2022 (RIB nummer 2022-95). Het streven is om eind 2022 een eerste inventarisatie gereed te hebben om te komen tot een plan van aanpak cliëntervaringen. Hiermee wordt regionaal een antwoord gegeven op de vraag hoe het gesprek met (vertegenwoordigers van) jeugdzorgcliënten en professionals meer inhoud en structureel beter vorm kan krijgen. Ook in de accountgesprekken met aanbieders zal meer aandacht komen voor cliëntervaringen. Daarnaast worden signalen over aanbieders verzameld door contractmanagement, zodat

Raadsinformatiebrief

als er signalen over dezelfde organisatie op meerdere plaatsen binnen komen, deze worden gebundeld en besproken met de betreffende organisatie.

Het Rijk heeft via de decembercirculaire 2021 aanvullende middelen beschikbaar gesteld voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Deze POK-middelen (Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag) helpen gemeenten om extra ondersteuning te bieden aan mensen in kwetsbare posities, en het voorkomen dat mensen in een kwetsbare positie terecht komen. De doelen sluiten bijvoorbeeld aan bij de pilot 'menselijke maat'. Er is een aantal actielijnen aan verbonden. Eén daarvan is de rechtsbescherming van inwoners. Momenteel wordt er gewerkt aan een samenhangend plan van aanpak over de inzet van deze middelen. Hierbij wordt onder meer gedacht aan een verdere versterking van de eerstelijns klachtafhandeling.

Communicatie

Er is in dit stadium geen verdere communicatie aan de orde.

Vervolprocedure raad

Parallel aan deze raadsinformatiebrief wordt u geïnformeerd (RIB-nummer 2022-95) over het Uitvoeringsprogramma Regionaal beleidsplan Jeugd 2022. Over de uitvoering van het Regionaal beleidsplan Jeugd 2022 wordt u jaarlijks geïnformeerd.

Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Baurskens



de burgemeester

Antoin Scholten

