



gemeentelijke
kinderombudsman

Rapport
gemeentelijke kinderombudsman

inzake de klacht van de heer B.
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam

**Vragen of klachten
over zorg of
jeugdhulp?**

Informatie voor Rotterdammers

Dossiernummer: 2015.1793/2674
Datum: 14 november 2017



gemeentelijke kinderombudsman

Samenvatting

De heer B. is al geruime tijd geleden gescheiden. Er zijn problemen rondom de opvoeding van de kinderen en de omgangsregeling.

Bij de organisatie rondom de hulpverlening aan de heer B., zijn 2 kinderen en hun moeder, zijn 5 organisaties betrokken. Het gaat om JBRR als casusregisseur en aanvrager van de jeugdhulp, STEK als verlener van de jeugdhulp, Lucertis voor gesprekken met de heer B., de Stichting CJG Rijnmond als beheerder van een digitaal informatiesysteem (TOP) en de gemeente Rotterdam als regievoerder van het wijkteam en werkgever van de wijkteamleiders jeugd.

De heer B. voelt zich tegengewerkt door zijn ex-vrouw en een aantal hulpverleners, die hij partijdig en oneerlijk vindt. Als de heer B. hierover klachten indient bij het wijkteam en vraagt om een dossierinzage is er veel onduidelijk. De heer B., die wordt bijgestaan door het AKJ, weet bijvoorbeeld niet van welke organisatie hij wanneer een reactie kan verwachten. Hij legt zijn onvrede voor aan de ombudsman.

De klachtafhandelingstermijn door het wijkteam was iets langer dan de servicenorm van 4 weken die de gemeente Rotterdam hanteert. Gelet op de aard, de complexiteit en de vele betrokkenen vindt de kinderombudsman dat deze termijnoverschrijding niet onaanvaardbaar is. De klachtbehandeling is echter op 2 andere zwaarwegende punten tekort geschoten: de heer B. heeft onvoldoende informatie gekregen over de klachtprocedure en hij is ondanks zijn herhaalde verzoek daartoe niet over zijn klacht gehoord. De gemeente verstrekt folders met informatie. Deze folders heeft de heer B. overigens niet ontvangen. Om betere informatie te verstrekken doet de kinderombudsman aanbevelingen voor aanpassingen aan het informatieblad *'Vragen of klachten over zorg of jeugdhulp'* en de factsheet *'Waar kunt u terecht met vragen of klachten over zorg en jeugdhulp'*.

De kinderombudsman wil dat de gemeente in de folders helder beschrijft welke rol zij in de verschillende situaties heeft (denk aan doorgeleiding, regie of voortgangsbewaking) en wat ouders en kinderen concreet op welke momenten van de gemeente kunnen verwachten. Ook moeten burgers weten dat zij rechtstreeks een klacht over zorg kunnen indienen bij de gemeente Rotterdam of ombudsman, dus zonder tussenkomst van een wijkteamleider of zorgaanbieder.



gemeentelijke kinderombudsman

Inleiding

De heer B. en zijn ex-vrouw hebben 2 kinderen. 5 jaar geleden zijn zij uit elkaar gegaan. Sindsdien strijden zij over de omgang. Volgens de heer B. is zijn vrouw herhaaldelijk de omgangsregeling niet nagekomen. Een gezinscoach van Stek Jeugdhulp, die opereert vanuit het Wijkteam Beverwaard, begeleidt zijn kinderen. De heer B. vindt dat de gezinscoach van Stek Jeugdhulp hem tegenwerkt en daarom wil hij inzage in het (wijkteam)dossier. Stek geeft hem het advies om contact op te nemen met een vertrouwenspersoon van het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Met hulp van het AKJ dient de heer B. diverse klachten in over onder andere het wijkteam Beverwaard en de gezinscoach van STEK Jeugdhulp. De klachten zijn als volgt samengevat.

Klacht

Klacht 1 Het is onduidelijk wie van de betrokken organisaties: het wijkteam Beverwaard, STEK Jeugdhulp of het CJG, verantwoordelijkheid draagt voor de reactie op de klachten. Het was ook onduidelijk wie van het CJG zou reageren op de klachtbrief. Van het CJG is uiteindelijk geen reactie gekomen.

Klacht 2 De klachtbehandeling is onzorgvuldig geweest. Voorbeelden die de heer B. noemt zijn:

- Er is te weinig en onjuiste informatie verstrekt over de klachtprocedure van het wijkteam.
- Er is eerst niet, en later afwijzend, gereageerd op zijn verzoek om een gesprek.
- Eenzijdig is besloten dat met de schriftelijke reactie op 2 van de 3 klachten alle klachten over het wijkteam zijn afgehandeld. De teamleider van het wijkteam weigert de overige klachten in behandeling te nemen.
- Er is niet ingegaan op het verzoek tot vervanging van de jeugdcoach.
- Het doorsturen van de klachten naar Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) is een schending van de privacy. JBRR heeft bovendien niets te maken met de gezinscoach van STEK Jeugdhulp.

Op 11 maart 2016 besluit de gemeentelijke kinderombudsman om het onderzoek naar klacht 2 op te schorten. De reden daarvoor is dat de heer B. tegen de betrokken gezinscoach een tuchtklacht over haar professioneel handelen heeft ingediend. Het



gemeentelijke kinderombudsman

College van Toezicht van Kwaliteitsregister Jeugd oordeelt op 8 augustus 2016 dat de klachten van de heer B. niet gegrond zijn. Het College komt tot de slotsom dat de gezinscoach in lijn met haar beroepsnorm heeft gehandeld.

De gemeentelijke kinderombudsman besluit vervolgens zijn onderzoek naar klacht 2 voort te zetten.

Naar aanleiding van de klachten, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek, heeft de gemeentelijke kinderombudsman zijn bevindingen opgesteld. De heer B., de betrokken wijkteamleider en de gemeente Rotterdam hebben de gelegenheid gekregen op de bevindingen te reageren. De gemeentelijke kinderombudsman heeft van de heer B. en van de wijkteamleider een reactie ontvangen. De ombudsman stelt nu de bevindingen vast en geeft hieronder zijn definitieve oordeel. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Bevindingen

De gemeentelijke kinderombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

1. Bij de organisatie rondom de hulpverlening aan de heer B., zijn kinderen en hun moeder zijn de volgende 5 organisaties betrokken¹. Elke organisatie heeft een eigen klachtenregeling.
 - **JBRR** is casusregisseur van de ondertoezichtstelling, aanvrager van de jeugdhulp en gecertificeerde instelling (GI). Twee jeugdbeschermers van JBRR zijn als gezinsvoogden bij de begeleiding van de kinderen van de heer B. betrokken.
 - **STEK** is verantwoordelijk voor de behandelgegevens van moeder en kinderen die geregistreerd worden in TOP². Mevrouw K. is gezinscoach bij STEK. Als

¹ zie onder andere de klachtafhandelingsbrief van 19 oktober 2015 van de plaatsvervangend wijkteamleider Beverwaard

² Topicus Overheid Platform (TOP) is een digitaal informatieplatform. TOP is ontwikkeld door ICT-bedrijf Topicus. Het faciliteert uitwisseling en samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders, zoals in een wijkteam.



gemeentelijke kinderombudsman

casusregisseur opvoedingsondersteuning begeleidt zij de ex-vrouw van de heer B. en haar nieuwe partner bij de opvoeding.

- **Rotterdam** is regievoerder van het Wijkteam. Regie-informatie in het digitaal systeem TOP valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De heer S. is plaatsvervangend wijkteamleider Beverwaard, verantwoordelijk voor jeugd. Hij is tevens procesregisseur en werkzaam voor CJG Rijnmond.
 - **Stichting CJG Rijnmond** beheert het digitale systeem TOP en heeft een servicedesk voor gebruikers. Ook is zij werkgever van de wijkteamleiders jeugd in Rotterdam.
 - **Lucertis** is gespecialiseerd in kinder- en jeugdpsychiatrie. De heer K., systeemtherapeut, verzorgt individuele gesprekken met de heer B.
2. Op 19 augustus 2014 verlengt de rechter de ondertoezichtstelling van de kinderen van de heer B. tot 28 augustus 2015.
 3. Op 19 augustus 2014 adviseert 1 van de 2 betrokken jeugdbeschermers van JBRR hulp te verlenen in de thuissituatie van de ouders in verband met een vechtscheiding. Het CJG, Stek Jeugdhulp (moeder en kinderen) en Lucertis (vader) zijn betrokken bij deze hulp.
 4. Op 27 mei 2015 dient de heer B. klachten in bij de onafhankelijke klachtencommissie van JBRR. Zijn klachten gaan onder andere over problemen rondom de omgangsregeling en het niet nakomen van afspraken. De heer B. klaagt dat JBRR onvoldoende opkomt voor zijn belangen en die van de kinderen. Hij voelt zich niet serieus genomen door de twee jeugdbeschermers van JBRR.
 5. Op 1 juni 2015 dient de heer B. nog een klacht in bij de klachtencommissie van JBRR.
 6. Op 2 juni 2015 heeft de heer B. telefonisch contact met de ambtelijk secretaris van de klachtcommissie van JBRR en mailt hij nog een klacht. De secretaris reageert dat de klachten van de heer B., die hij heeft ingediend op 27 mei 2017 en later, zijn samengevoegd. De klachten zullen in één klachtenprocedure worden behandeld.
 7. Op 4 juni 2015 geeft JBRR een schriftelijke aanwijzing over de verzorging en opvoeding van de kinderen van de heer B. Om rust te creëren en de negatieve spiraal te doorbreken wordt de bezoeksregeling van 3 juni 2015 tot 1 juli 2015 stop



gemeentelijke **kinderombudsman**

gezet. JBRR besluit dat er na 1 juli 2015 4 begeleide bezoeken kunnen plaatsvinden bij JBRR op kantoor. De bezoeken vinden om de week plaats en duren 1 uur. Als de bezoeken goed verlopen zullen er weer onbegeleide bezoeksafspraken volgen.

8. Op 15 juli 2015 laat de heer B. het wijkteam weten dat hij klachten heeft.
9. Op 15 juli 2015 reageert teamleider S. van het team Beverwaard met een e-mail aan de heer B. In die e-mail informeert hij de heer B. dat Stek hem gevraagd heeft om door te geven dat de heer B. contact op kan nemen met het AKJ. De vertrouwenspersoon van het AKJ kan hem informeren over zijn rechten en ondersteuning bieden bij het indienen van klachten. De teamleider schrijft daarnaast dat hij niet kan beslissen om de gezinscoach van Stek, mevrouw K., van de zaak te halen, zoals de heer B. heeft gevraagd. De heer S. wil het aan de klachtencommissie van Stek overlaten om te bezien of er sprake is van een onjuiste benadering door de gezinscoach. Vooralsnog staat hij volledig achter de gezinscoach en haar werkwijze en zal zij de kinderen van de heer B. blijven begeleiden. De teamleider schrijft verder dat de heer B. heeft aangegeven niet meer samen te willen werken met JBRR omdat hij ontevreden is over de invulling van de hulpverlening. Voordat er vanuit het wijkteam nieuwe afspraken worden gemaakt met de de heer K., systeemtherapeut van Lucertis, lijkt het goed om de afhandeling van de klacht af te wachten. Daarin speelt mee dat de heer B. heeft aangegeven weinig meerwaarde te zien in deze gesprekken.
10. Op 17 juli 2015 wijst de rechter het verzoek van de heer B. om de schriftelijke aanwijzing van JBRR van 4 juni 2015 geheel of gedeeltelijk te laten vervallen, af. Ook het verzoek om een bijzonder curator voor zijn kinderen wordt afgewezen.
11. Op 6 augustus 2015 doet de klachtencommissie van JBRR uitspraak over de klachten van de heer B. over JBRR. De 17 klachten worden grotendeels gegrond verklaard.
12. Op 18 augustus 2015 schrijft de algemeen directeur van JBRR de heer M. aan de heer B. dat zijn klachten voor een groot deel gegrond zijn verklaard. De directeur biedt zijn excuses aan en wijst de heer B. op de mogelijkheid zijn



gemeentelijke kinderombudsman

klachten voor te leggen aan de Nationale Ombudsman of de Kinderombudsman Rotterdam³.

13. Op 28 augustus 2015 doet de rechter uitspraak over de verdeling van de zorg- en opvoedingstaken tussen de heer B. en zijn ex-partner.
14. Op 14 september 2015 stuurt de heer B. samen met zijn vertrouwenspersoon van het AKJ een brief met klachten aan het Wijkteam Beverwaard. In de brief staat dat de gezinscoach, mevrouw K., van Stek Jeugdhulp is ingezet vanuit het wijkteam. De heer B. is niet tevreden over de gezinscoach en heeft geen vertrouwen meer in haar. Omdat de gezinscoach werkt vanuit het wijkteam is besloten de klachten voor te leggen aan de Wijkteamleider. *“Wanneer mocht blijken dat de klachten bij de leidinggevende van Stek Jeugdhulp horen te liggen, dan verzoekt de heer B. u om een en ander door te sturen naar Stek Jeugdhulp en hem op de hoogte te stellen....”*
De heer B. vraagt om een andere gezinscoach en hij vraagt alsnog inzage in het volledige dossier van zijn kinderen. Aan het eind van de brief vraagt de heer B. aan de wijkteamleider om een gesprek te plannen, waarbij hij een en ander kan toelichten. Ook vraagt hij om een verslag van het te houden gesprek.
15. Op 18 september 2015 reageert de wijkteamleider, de heer S., dat hij de brief van 14 september 2015 in goede orde heeft ontvangen. In overleg met zijn leidinggevende en die van de gezinscoach van Stek zal hij antwoord geven.
16. Op 1 oktober 2015 vraagt de vertrouwenspersoon van het AKJ, per e-mail, aan de teamleider of er al iets over de ingediende klachten bekend is.
17. De teamleider mailt op 2 oktober 2010, dat hij nog geen reactie van het CJG heeft ontvangen. Hij geeft aan dat het CJG zowel met de gezinscoach, de gemeente als met hemzelf heeft gesproken over een zorgvuldig antwoord op de klacht. De vraag van de vertrouwenspersoon van het AKJ zal hij doorzetten naar het CJG met de vraag of zij een tijdsbestek kunnen aangeven. Hij denkt dat de termijn 4 weken is. Hij besluit zijn e-mail met de zin:
“Vanuit het wijkteam zal er geen actie worden ondernomen ten aanzien van de begeleiding totdat het antwoord vanuit het CJG/Gemeente gegeven is.”

³de gemeentelijke kinderombudsman



gemeentelijke kinderombudsman

18. De vertrouwenspersoon van het AKJ mailt de plaatsvervangend wijkteamleider Beverwaard op 2 oktober 2015, dat hij begrijpt dat er vanuit het CJG een reactie zal komen en dat het enige tijd zal duren. Wat hem verbaast is de opschortende werking bij klachten. Bij andere instanties loopt de hulpverlening door als er klachten ingediend worden. Is dit specifiek voor het wijkteam? Daarnaast vraagt de vertrouwenspersoon of hij het klachtenreglement kan krijgen. Hij heeft dat op internet niet kunnen vinden.
19. Op 9 oktober 2015 antwoordt de teamleider dat de hulpverlening zeker doorloopt. Het 'geen actie ondernemen' gaat alleen over het verzoek van de heer B. om een andere gezinscoach. Hij kijkt even naar de beschikbaarheid van het klachtenreglement en zal er op terug komen bij de vertrouwenspersoon van het AKJ.
20. De vertrouwenspersoon van het AKJ mailt op dezelfde dag, 9 oktober 2015, dat hij blij is dat de hulpverlening doorloopt. Wat voor hem wel onduidelijk is, is wie gaat reageren op de klachten. Is dat het CJG, STEK, de gemeente of de teamleider? Daarnaast vraagt hij of er de komende week een reactie komt, omdat er dan 4 weken zijn verstreken na het verzenden van de klachtbrief.
21. De teamleider mailt op 11 oktober 2015 dat het CJG zal reageren. De termijn voor het beantwoorden betreft 6 weken. Omdat er diverse partijen betrokken zijn, die elk een bepaalde verantwoordelijkheid dragen, denkt de teamleider dat de 6 weken ook zeker nodig zullen zijn. Zodra hij iets hoort van het CJG zal hij dit direct doormailen. De e-mail van 9 oktober 2015 van het AKJ zal hij doorsturen naar het CJG, zodat ze weten dat er gevraagd is om duidelijkheid omtrent het moment van beantwoorden.
22. Op 19 oktober 2015 mailt wijkteamleider S. aan de heer B. een klachtafhandelingsbrief, die hij zelf heeft geschreven. In de brief schrijft hij onder andere dat bij de hulpverlening aan de kinderen van de heer B. en hun moeder 4 organisaties betrokken zijn. Het gaat om JBRR als casusregisseur en aanvrager van de jeugdhulp, STEK als verlener van de jeugdhulp, de gemeente Rotterdam als regievoerder van het wijkteam en de Stichting CJG Rijnmond als beheerder van het systeem TOP en werkgever van de wijkteamleiders jeugd in Rotterdam:
"Na ontvangst van uw klacht heeft het CJG op mijn verzoek samen met STEK nader onderzoek gedaan naar het hulpverleningsdossier van uw kinderen en hun moeder.



gemeentelijke kinderombudsman

Daarbij was het uitgangspunt om gezamenlijk uw hele klacht in behandeling te nemen, uitgaande van het wijkteam als samenwerkingsverband. De casusregie berust in dit geval echter bij JBRR, een ketenpartner die hiervan geen deel uitmaakt. ...”.

23. Na ontvangst van de e-mail van teamleider S. neemt de heer B. telefonisch contact op. Omdat de teamleider niet opneemt spreekt hij in op zijn voicemail.
24. In de klachtafhandelingsbrief schrijft de plaatsvervangend wijkteamleider verder dat het CJG de weigering om het dossier in te zien heeft getoetst. Directe inzage was inderdaad niet mogelijk, omdat de hulp gericht is op zowel de kinderen van de heer B. als hun moeder. Het gezinsdossier bevat daarom ook informatie over moeder. De heer B. heeft wel recht op een kopie van de registraties van zijn kinderen. Op 6 juli 2015 heeft de heer B. via de wijkteamleider een kopie van alle gegevens ontvangen, die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Rotterdam in TOP staan geregistreerd. De casusregie van de betwiste hulpverlening valt buiten de verantwoordelijkheid van het samenwerkingsverband: *“Uw klacht gericht op het optreden vanuit het wijkteam is daarmee afgedaan...Uw overige vragen en klachten ten aanzien van de hulpverlening en de registraties dragen wij nog deze week ter afhandeling over naar uw casusregisseur, Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond. U hoeft hiervoor geen verdere stappen te ondernemen”.*
25. Op 20 oktober 2015 mailt de heer S., plaatsvervangend wijkteamleider Beverwaard, de heer B. een reactie op zijn voicemailbericht. Hij mailt: *“Ik denk dat een telefoongesprek weinig zal opleveren, omdat we achter de inhoud van de brief blijven staan. Belangrijk is het nog wel te melden dat er alleen op uw verzoek tot inzage een antwoord is gegeven, ten aanzien van de andere vragen wordt gesteld dat de casus/regiehouder verantwoordelijkheid draagt om hierin antwoord te geven. Uw klachtenbrief is ook doorgezeten naar de Jeugdbescherming om daar inhoudelijk op te reageren.”*
26. Een adviseur⁴ van het CJG stuurt op 11 december 2015 een e-mail aan de heer B. en zijn contactpersoon van het AKJ. De e-mail heeft als onderwerp ‘Uw klacht t.a.v. STEK jeugdhulp’. De adviseur laat weten dat zij op 30 november 2015 het bericht ontving van JBRR dat de klachten over STEK alsnog bij STEK zelf moesten

⁴ compliance en integriteit



gemeentelijke kinderombudsman

worden opgepakt. De adviseur heeft STEK inmiddels geïnformeerd. De adviseur biedt haar excuses aan voor de vertraging.

27. De teammanager van de wijkteammedewerkers van STEK stuurt de heer B. om 11 februari 2016 een afschrift van contactjournaals. De teammanager schrijft: *“Nadat in november 2015 duidelijk is geworden dat niet het CJG of het wijkteam verantwoordelijk is voor het afgeven van deze rapportage heeft STEK in december gemeend u te moeten uitnodigen om alsnog inzage te geven in het dossier....Gezien het feit dat dit gesprek niet heeft kunnen plaatsvinden, omdat u mevrouw K. voor de tuchtcommissie heeft gedaagd, kunnen wij niet voldoen aan de normale gang van zaken.”*

Standpunt klager

28. Bij het wijkteam was blijkbaar onhelder wat de klachtroute was. Nadat ik klachten had ingediend bij de teamleider van het wijkteam ben ik van de ene naar de andere instantie verwezen (van het kastje naar de muur). Eerst werd ik verwezen naar het AKJ. De klachtbrief die gericht was aan de wijkteamleider werd niet doorgezonden naar het klachtenbureau MO, maar na langdurig overleg tussen de teamleider, de gemeente en het CJG door de teamleider zelf van een reactie voorzien. Mijn klachten over het wijkteam zijn terecht gekomen bij het CJG, de gemeente, STEK en JBRR. Mede door de manier waarop mijn klachten zijn opgepakt besloot ik mijn klachten over de gezinscoach voor te leggen aan het tuchtcollege. Dit was niet nodig geweest als er direct adequaat op mijn klachten was gehandeld.
29. Het is misschien de reguliere procedure dat er uitleg wordt gegeven over de klachtprocedure en toepasselijke regels, maar ik heb deze uitleg niet ontvangen. Er zijn excuses aangeboden voor de vertraging in de afhandeling, maar niet voor de onduidelijkheid.
30. Ik had een uitnodiging ontvangen van STEK voor een gesprek over mijn klachten, maar dit gesprek verviel toen hen bekend werd dat ik een tuchtzaak aanhangig had gemaakt.
31. Er is geen bericht geweest van het CJG Rijnmond over mijn dossierinzage. Mijn verzoek om inzage is deels afgewezen en deels gegeven door de teamleider van het wijkteam Beverwaard. De gegeven inzage was beperkt. Contactjournaals waren bijvoorbeeld afwezig.



32. Wat bedoelt de gemeente met een eerdere klacht over JBRR werd wel afgehandeld? Om welke klacht gaat het en wat heeft het met mijn huidige klachten van doen?

Standpunt gemeente

33. De wijkteams in Rotterdam zijn vormgegeven door middel van ketensamenwerking, waarover de gemeente Rotterdam de regie voert. Alle organisaties (waarvan de medewerkers deelnemen aan de wijkteams) behouden daarbij als werkgevers hun eigen wettelijke verantwoordelijkheid. Hoewel er in de uitvoering van de hulpverlening weinig van te merken zal zijn, is deze samenwerking van invloed op alle processen die met de hulpverlening in verband staan, zoals de klachtafhandeling.
34. Bij de klachtafhandeling wordt een onderscheid gemaakt tussen de rol van het wijkteam aan de ene kant en het professioneel handelen van de medewerker van de betrokken organisatie aan de andere kant. Dit loopt vaak door elkaar, waardoor een regieprobleem ontstaat. Wie is de meest logische partij om een deel van de klacht op te pakken? Hoe wordt dit afgestemd? Wat is de juiste volgorde? Het streven is dat, ondanks de complexiteit, een klacht tijdig en inhoudelijk juist moet worden afgehandeld.
35. Op het moment dat de gemeente of een instelling een klacht in behandeling neemt, wordt ook uitleg gegeven over de procedure en de toepasselijke regels. Ten tijde van de klacht was het integrale team net gestart. Het nieuwe stelsel, de samenwerkingsafspraken en verantwoordelijkheden maakten dat de informatie niet helder voor handen was en in overleg met diverse partijen gegeven moest worden.
36. Klachten die binnenkomen bij het Klachtenbureau MO worden door de frontoffice op de dag van binnenkomst, of de dag daarna, inhoudelijk beoordeeld. Een van de vragen bij de beoordeling is of de klacht door het Klachtenbureau MO behandeld moet worden. Om deze eerste beoordeling goed te kunnen doen wordt vaak telefonisch contact gezocht met de klager. Tijdens dit contact wordt kort uitleg gegeven over wat de klager van het Klachtenbureau kan verwachten. Moet er onderzoek gedaan worden door de backoffice van het Klachtenbureau? Dan wordt een ontvangstbevestiging gestuurd met contactgegevens en het



gemeentelijke kinderombudsman

streven om de klacht binnen 4 weken af te handelen. Er zijn klagers die op deze ontvangstbevestiging reageren en die vervolgens via de telefoon of e-mail antwoord krijgen op hun vragen over de procedure.

37. Wat de afhandeling van de klachten van de heer B. extra ingewikkeld maakte was de casusregie door JBRR en de door de heer B. gevraagde inzage in het (wijkteam)dossier. De inzage en de klachten hadden veel met elkaar te maken. Het verzoek om inzage is afgehandeld door een medewerker bij CJG Rijnmond. Het geven van inhoudelijke informatie is iets wat secuur moet gebeuren, zeker binnen gezinnen waarbij de ouders niet meer bij elkaar zijn. Er moet gekeken worden, binnen de privacy, welke informatie inzichtelijk is voor een ieder. Dit heeft tijd gekost.
38. Ten aanzien van de afhandeling van de klachten van de heer B. zijn de gemeente, het CJG Rijnmond en JBRR tot de conclusie gekomen dat het beter was geweest als Stek jeugdhulp de klachten over de gezinscoach direct en volgens haar eigen klachtenprocedure in behandeling had genomen. Dit is uiteindelijk ook aan de heer B. meegedeeld, waarbij excuses zijn aangeboden voor het feit dat hierover te lang onduidelijkheid heeft bestaan. De heer B. heeft overigens ook een klacht ingediend bij JBRR die gewoon is afgehandeld.
39. Ten aanzien van het niet in gesprek willen gaan heeft de gemeente een andere mening dan de heer B. Het verzoek van de heer B. om een andere gezinscoach is telefonisch besproken. De wijkteamleider geeft aan dat hij gezegd heeft dat er geen inhoudelijke gronden waren om van begeleider te wisselen en dat hij de lopende procedures wilde afwachten. Omdat de heer B. toch verder wilde praten over een wissel is dit specifieke verzoek niet gehonoreerd. Het heeft geen zin om iets te bespreken dat door middel van een telefoongesprek al duidelijk was geworden. Deze conclusie is ook schriftelijk aan de heer B. bekend gemaakt. De wijkteamleider vindt dat deze keuze voldoende gemotiveerd is. De mening en het gevoel van de heer B. 'van het niet gehoord worden' deelt de wijkteamleider dan ook niet.

Wet en regelgeving

40. Voor de wijkteams zijn de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, de Jeugdwet en door de gemeenteraad vastgestelde verordeningen van toepassing.



gemeentelijke kinderombudsman

41. Samenwerkingsovereenkomst Wijkteams Rotterdam:

Artikel 4 Samenwerking in Wijkteam, sturing

4.1 Functionele en operationele sturing vindt plaats door de (plv) Wijkteamleider.

De Instelling geeft aan de betrokken Wijkteammedewerker mee zich te houden aan deze aanwijzingen.

Artikel 11 Klachten

11.1 Bij vragen of zorgen kunnen burgers terecht bij het Meldpunt Zorg Rotterdam of bij het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam.

11.2 Klachten van burgers die betrekking hebben op de uitvoering van de Wijkteams worden doorgeleid naar het Klachtenbureau Maatschappelijke Ontwikkeling. Dit geldt ook voor geschillen over indicaties (dispuutprocedure).

11.3 Indien de klacht betrekking heeft op het professioneel handelen van een medewerker van de instelling zal deze klacht eerst door die partij worden afgehandeld conform de hiervoor door haar ingestelde klachtenregeling. Elke Instelling heeft hiervoor een eigen klachtenregeling, die voldoet aan de eisen gesteld in de Wmo 2015 en/of Jeugdwet.

11.4 Als een klacht al is behandeld door het Klachtenbureau of door een Instelling en de melder is daarover niet tevreden, kan de gemeentelijke ombudsman Rotterdam een onderzoek instellen.

Toetsing aan IVRK en behoorlijkheidsvereisten

42. IVRK

Artikel 5 De rol van ouders

De Staten die partij zijn, eerbiedigen de verantwoordelijkheden, rechten en plichten van de ouders of, indien van toepassing, van de leden van de familie in ruimere zin of de gemeenschap al naar gelang het plaatselijk gebruik, van wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk zijn voor het kind, voor het voorzien in passende leiding en begeleiding bij de uitoefening door het kind van de in dit Verdrag erkende rechten, op een wijze die verenigbaar is met de zich ontwikkelende vermogens van het kind.

Artikel 9 Scheiding kind van de ouders en recht op omgang

1. De Staten die partij zijn, waarborgen dat een kind niet wordt gescheiden van zijn of haar ouders tegen hun wil, tenzij de bevoegde autoriteiten, onder



gemeentelijke kinderombudsman

voorbehoud van de mogelijkheid van rechterlijke toetsing, in overeenstemming met het toepasselijke recht en de toepasselijke procedures, beslissen dat deze scheiding noodzakelijk is in het belang van het kind. Een dergelijke beslissing kan noodzakelijk zijn in een bepaald geval, zoals wanneer er sprake is van misbruik of verwaarlozing van het kind door de ouders, of wanneer de ouders gescheiden leven en er een beslissing moet worden genomen ten aanzien van de verblijfplaats van het kind.

2. In procedures ingevolge het eerste lid van dit artikel dienen alle betrokken partijen de gelegenheid te krijgen aan de procedures deel te nemen en hun standpunten naar voren te brengen.

3. De Staten die partij zijn, eerbiedigen het recht van het kind dat van een ouder of beide ouders is gescheiden, op regelmatige basis persoonlijke betrekkingen en rechtstreeks contact met beide ouders te onderhouden, tenzij dit in strijd is met het belang van het kind.

4. Indien een dergelijke scheiding voortvloeit uit een maatregel genomen door een Staat die partij is, zoals inhechtenisneming, gevangenneming, verbanning, deportatie, of uit een maatregel het overlijden ten gevolge hebbend (met inbegrip van overlijden, door welke oorzaak ook, terwijl de betrokkene door de Staat in bewaring wordt gehouden) van één ouder of beide ouders of van het kind, verstrekt die Staat, op verzoek, aan de ouders, aan het kind of, indien van toepassing, aan een ander familielid van het kind de noodzakelijke inlichtingen over waar het afwezige lid van het gezin zich bevindt of waar de afwezige leden van het gezin zich bevinden, tenzij het verstrekken van die inlichtingen het welzijn van het kind zou schaden. De Staten die partij zijn, waarborgen voorts dat het indienen van een dergelijk verzoek op zich geen nadelige gevolgen heeft voor de betrokkene(n).

43. De gemeentelijke kinderombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

Goede organisatie

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.



gemeentelijke kinderombudsman

Goede samenwerking

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids-)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Goede motivering

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

Overwegingen

44. De kinderombudsman stelt vast dat alle betrokken instanties onder moeilijke omstandigheden hun werk moesten doen. Dat deden zij in het belang van de kinderen van de heer B. Er was daarnaast veel te doen rondom de omgangsregeling en de communicatie tussen de ouders. De ombudsman kan zich voorstellen dat het onder die omstandigheden niet gemakkelijk is om alle partijen tevreden te stellen.
45. Ongeacht de omstandigheden en de vraag of partijen ongelijk of gelijk hebben moet de klachtbehandeling aan hoofdstuk 9 afdeling 1 van de Algemene wet bestuursrecht en de behoorlijkheidsvereisten voldoen. Dat betekent dat burgers, zeker als ze daarom vragen, gehoord worden en dat informatie tijdig wordt verstrekt. Als verschillende instanties samenwerken, moet het helder zijn waar de burger met zijn onvrede terecht kan. De procedure voor afhandeling van klachten moet door deze samenwerking niet moeilijker worden of (veel) langer duren.
46. De kinderombudsman heeft onderzoek gedaan naar 2 klachten. Een klacht ging erover dat het de heer B. niet duidelijk was waar hij met zijn klachten terecht kon, wat er zou gaan gebeuren en wat hij kon verwachten van de klachtafhandeling.



gemeentelijke kinderombudsman

De andere klacht ging over wat de ontevredenheid van de heer B. over de klachtafhandeling. Hij gaf daarvan verschillende voorbeelden. Hieronder geeft de kinderombudsman een overzicht van wat er goed is gegaan en daarna wat anders had moeten.

Wat ging er goed?

47. Ten aanzien van de informatievoorziening vooraf is de kinderombudsman van mening dat het advies van de wijkteamleider (op aanraden van STEK Jeugdhulp) om contact op te nemen met het AKJ een goed advies was. De heer B. heeft dit advies opgevolgd en zijn klachten met hulp van de heer K. van het AKJ op 14 september 2015 op papier gezet. Het AKJ heeft ook de brieven aan de ombudsman helpen opstellen. De hulp en bijstand van het AKJ lijken de heer B. te hebben geholpen.
48. Ten aanzien van de termijn van afhandeling van de klacht stelt de kinderombudsman vast dat de heer B. op 14 september 2015 zijn klacht aan het Wijkteam toestuurde, op 18 september 2015 een ontvangstbevestiging ontving en op 19 oktober 2015 een reactie op zijn klacht kreeg. De klachtafhandelingstermijn is iets langer dan de 4 weken die de gemeente Rotterdam hanteert, maar het is een beperkte overschrijding van de termijn. Gelet op de aard, de complexiteit en de vele betrokkenen vindt de kinderombudsman dat deze termijnoverschrijding niet onaanvaardbaar is. Tussentijds hebben het AKJ en de heer B. bovendien informatie over de voortgang van de klachtafhandeling ontvangen en hebben zij antwoord op een aantal vragen gekregen.
49. STEK Jeugdhulp is in beeld gekomen nadat JBRR had gevraagd om ondersteuning in de thuissituatie van de kinderen (bij hun moeder). De klachten over het professioneel handelen van de gezinscoach van STEK jeugdhulp zijn in lijn met de Samenwerkingsovereenkomst wijkteams Rotterdam, naar STEK zelf doorgestuurd. De kinderombudsman vindt het begrijpelijk dat de wijkteamleider zich op het standpunt stelde dat hij tijdens de lopende klachtprocedure geen stappen kon nemen ten aanzien van de jeugdcoach van STEK.
50. Hoewel JBRR geen partij is in de Samenwerkingsovereenkomst wijkteams Rotterdam heeft de gemeente Rotterdam op grond van de Algemene wet bestuursrecht een algemene doorzendplicht. Klachten die niet over de gemeente



gemeentelijke kinderombudsman

gaan, moet de gemeente doorsturen naar de instantie waar deze klachten wel over gaan. Het wijkteam was dus verplicht de klacht over JBRR door te sturen naar JBRR maar moest de heer B. van deze doorzending op de hoogte stellen. Dat laatste heeft het wijkteam gedaan. Daarmee heeft het wijkteam op alle klachten gereageerd.

51. De ombudsman concludeert dat ten aanzien van de doorverwijzing naar het AKJ, het versturen van een ontvangstbevestiging, de termijn van klachtbehandeling en het geven van informatie over de voortgang van de klachtbehandeling als het doorsturen van de klachten naar STEK en JBRR betrokkenen adequaat op de klachten hebben gereageerd.

Wat had anders gemoeten?

52. Bij de klachten waren meerdere partijen betrokken, met ieder een eigen verantwoordelijkheid. De kinderombudsman kan zich voorstellen dat het de heer B. bij aanvang van de klachtprocedure niet duidelijk was wie er op zijn klachten zou reageren en welke rol de betrokken partijen daarin zouden hebben. Omdat de klacht bij het wijkteam is ingediend, had het wijkteam daarover meer en betere informatie moeten verstrekken. Veel informatie kreeg de heer B. te laat, aan het eind van de procedure toen hij de klachtafhandelingsbrief ontving.
53. Daarbij had de heer B. erop gewezen moeten worden dat er een Klachtenbureau Maatschappelijke Ontwikkeling is en dat zijn klacht doorgeleid zou worden naar dit klachtenbureau. Dit zou in lijn zijn geweest met de Samenwerkingsovereenkomst wijkteams Rotterdam. Bij de ombudsman bestaat de indruk dat het wijkteam zich niet gerealiseerd heeft dat de klacht naar het klachtenbureau doorgezonden had moeten worden en dat de heer B. om die reden in het geheel niet geïnformeerd is over het bestaan van dit bureau. De ombudsman vraagt zich af of het klachtenbureau wel op het netvlies van de medewerkers van de wijkteams staat.
54. In het kader van de interne klachtafhandeling is voorgeschreven dat betrokkene in de gelegenheid wordt gesteld om te worden gehoord. Als het wijkteam de klacht zelf afhandelt, dient dus het wijkteam de heer B. in de gelegenheid te stellen om gehoord te worden. Het wijkteam had wel met de heer B. in gesprek moeten gaan over zijn klachten, vooral omdat hij daar tenminste 2 maal op heeft



gemeentelijke kinderombudsman

aangedrongen. Bovendien was duidelijk dat de heer B. ontevreden was over de bredere gang van zaken en daarom zijn klachten had ingediend. Het argument om niet in gesprek te gaan “*omdat we achter de inhoud van de brief blijven staan*” is naar het oordeel van de kinderombudsman een onvoldoende draagkrachtige motivering om van de algemene verplichting een klager te horen, af te zien. Het feit dat de wijkteamleider met de heer B. telefonisch heeft gesproken dat de gemeente niet van gezinscoach wilde wisselen doet aan dit oordeel niet af.

Oordeel

Klacht 1 Het is onduidelijk wie van de betrokken organisaties: het wijkteam Beverwaard, STEK Jeugdhulp of het CJG, verantwoordelijkheid draagt voor de reactie op de klachten. Het was ook onduidelijk wie van het CJG zou reageren op de klachtbrief. Van het CJG is uiteindelijk geen reactie gekomen.

De onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, is niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan de behoorlijkheidsvereisten Goede organisatie en Goede Samenwerking.

Klacht 2 De klachtbehandeling is onzorgvuldig geweest. Voorbeelden die de heer B. noemt zijn:

- Er is te weinig en onjuiste informatie verstrekt over de klachtprocedure van het wijkteam.
- Er is eerst niet, en later afwijzend, gereageerd op zijn verzoek om een gesprek.
- Eenzijdig is besloten dat met de schriftelijke reactie op 2 van de 3 klachten alle klachten over het wijkteam zijn afgehandeld. De teamleider van het wijkteam weigert de overige klachten in behandeling te nemen.
- Er is niet ingegaan op het verzoek tot vervanging van de jeugdcoach.
- Het doorsturen van de klachten naar Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR) is een schending van de privacy. JBRR heeft bovendien niets te maken met de gezinscoach van STEK Jeugdhulp.

Ten aanzien van een deel van de voorbeelden die de heer B. noemde is de klachtbehandeling goed gegaan. De klachtbehandeling is echter op 2 zwaarwegende



gemeentelijke kinderombudsman

punten tekort geschoten: de heer B. heeft onvoldoende informatie gekregen over de klachtprocedure en hij is ondanks zijn herhaalde verzoek daartoe niet over zijn klacht gehoord.

Beide gedragingen raken aan fundamentele kenmerken van een behoorlijke klachtbehandeling en daarom is de onderzochte gedraging niet behoorlijk. De gemeente heeft onvoldoende vorm gegeven aan de behoorlijkheidsvereisten Goede informatieverstrekking en Luisteren naar de burger.

Aan de concept-bevindingen en het voorlopig oordeel verbond de ombudsman een aanbeveling om een informatieblad of folder te ontwikkelen met informatie over de mogelijkheid om een klacht in te dienen over het wijkteam.

In reactie op deze aanbeveling stuurde de gemeente een kopie van een factsheet *'Waar kunt u terecht met vragen of klachten over zorg en jeugdhulp?'* van juli 2016 en een Informatieblad *'Vragen of klachten over zorg of jeugdhulp'* uit oktober 2015 toe. De gemeente geeft aan dat het factsheet bij elke nieuwe melding aan de Rotterdammer uitgereikt wordt.

In dat factsheet geeft de gemeente informatie waar de burger terecht kan met een vraag of een klacht. Als het niet lukt om er met de gemeente uit te komen wijst de gemeente in het factsheet op het Meldpunt Zorg, het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam, de gemeentelijke ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman.

De ombudsman ziet in deze reactie aanleiding om zijn voorlopige aanbeveling bij te stellen.

Aanbeveling

De gemeentelijke kinderombudsman geeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam in overweging de volgende aanbevelingen te (laten) uitvoeren en daarbij rekening te houden met de overwegingen van de gemeentelijke kinderombudsman:



gemeentelijke kinderombudsman

1. Actualiseer het informatieblad *'Vragen of klachten over zorg of jeugdhulp'* en pas het aan (oktober 2015).⁵

- Geef daarin nog explicieter aan dat het informatieblad ook informatie geeft over het wijkteam⁶.
- Voeg toe dat vrijwel iedere zorgaanbieder een eigen klachtenregeling heeft, maar dat klachten over de zorgaanbieder ook bij de gemeente kunnen worden ingediend.
- Beschrijf daarin helder welke rol de gemeente in die situaties heeft (denk aan doorgeleiding, regie of voorgangsbewaking) en wat men concreet op welke momenten van de gemeente kan verwachten.

2. Pas de bestaande factsheet *'Waar kunt u terecht met vragen of klachten over zorg en jeugdhulp'* (juli 2016) aan bij het onderdeel *'Heeft u een klacht?'*⁷.

- Geef aan dat men desgewenst ook rechtstreeks een klacht kan indienen bij de gemeente of ombudsman, dus zonder gesprek met de zorgaanbieder of wijkteamleider.
- Vermeld ook waar men informatie kan vinden over de procedure, bijvoorbeeld door te verwijzen naar het bovengenoemde informatieblad.
- Zorg dat die informatie binnen en buiten de gemeente breed bekend is en verstrek deze folder in ieder geval aan iedereen die in aanraking komt met het wijkteam.

⁵ Zie bijlage 1

⁶ Bijvoorbeeld door de titel te wijzigen in *'Vragen of klachten over het wijkteam, uw zorgverlener of jeugdhulpverlener.'*

⁷ Zie bijlage 1



gemeentelijke kinderombudsman

Bijlage 1

Rotterdam.nl
Telefoon 14 010

 Gemeente Rotterdam

De gemeente en zorgaanbieders organiseren uw zorg, jeugdhulp en ondersteuning zorgvuldig. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent. U bent bijvoorbeeld niet tevreden over de aanvraagprocedure, de bereikbaarheid van de gemeente of de medewerker met wie u contact wil hebben. U voelt zich onheus bejegend of u heeft onjuiste informatie gekregen of u voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd. Met een vraag of een klacht over uw hulpverlener, zorgaanbieder of de gemeente kunt u verschillende dingen doen.

U heeft een vraag

Als u een vraag heeft, heeft u de volgende mogelijkheden:

- U kunt uw vraag stellen aan uw hulpverlener of contact opnemen met uw zorgaanbieder (de organisatie waar uw hulpverlener voor werkt) bijvoorbeeld via de klantenservice;
- U kunt ook contact opnemen met de gemeente via telefoonnummer 14 010;
- Bovendien is op de website www.rotterdam.nl/zorgdichtbij veel informatie te vinden over zorg, ondersteuning en jeugdhulp;
- Tenslotte kunt u uw vraag ook bespreken met een medewerker van VraagWijzer of het Centrum voor Jeugd en Gezin bij u in de buurt. Zie: www.rotterdam.nl/zorgdichtbij.

U heeft een klacht

Als u een klacht heeft, kunt u het volgende doen:

- Als u niet tevreden bent over de zorg of jeugdhulp die u krijgt, dan kunt u contact opnemen met uw zorgaanbieder of met het wijkteam dat de zorg of jeugdhulp uitvoert. U bespreekt uw klacht om samen tot een oplossing te komen.

Informatieblad oktober 2015

Vragen of klachten over zorg of jeugdhulp?

Informatie voor Rotterdammers

- Ook kunt u bij de gemeente een klacht indienen. Dat kan een klacht zijn over de gemeente, maar ook over de zorg of jeugdhulp die u van uw zorgaanbieder krijgt.

Bij klachten over bijvoorbeeld de Wmo, Kredietbank Rotterdam, een wijkteam, VraagWijzer, Jongerenloket, Leerplicht, Stedelijke Zorg, Inspectie Buitenschoolse opvang of een andere GGD-taak kunt u een klacht indienen bij het klachtenbureau van Maatschappelijke Ontwikkeling.

Contactinformatie

Klachten op het terrein van Maatschappelijke Ontwikkeling kunt u indienen:

- via telefoonnummer 14 010.
- schriftelijk via de post (Klachtenbureau MO, Antwoordnummer 566, 3000 WB Rotterdam)
- via de website van de gemeente Rotterdam: www.rotterdam.nl/klacht_melding.



U kunt geen rechten ontlenen aan de informatie in dit informatieblad. © Gemeente Rotterdam, Maatschappelijke ontwikkeling 2015.



gemeentelijke kinderombudsman

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na het indienen van een klacht, kunt u het volgende verwachten:

- Uw klacht wordt geregistreerd en u krijgt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- Een medewerker van het Klachtenbureau MO onderzoekt uw klacht en handelt deze binnen 4 weken af:
 - Mogelijk wordt u gebeld om meer informatie te geven;
 - Of u ontvangt een uitnodiging voor een gesprek;
 - Van de afhandeling krijgt u schriftelijk of telefonisch bericht;
 - Als de afhandeling van de klacht langer duurt dan 4 weken, krijgt u hierover een bericht.

Bezwaar maken

Wanneer u het niet eens bent met een besluit, kunt u een bezwaarschrift indienen. Hoe u bezwaar kunt maken, staat altijd beschreven in de brief met besluit die u van de gemeente ontvangt. Een bezwaarschrift wordt niet behandeld door het Klachtenbureau MO.

(Kinder)ombudsman Rotterdam

Komt u er niet uit met de gemeente, dan kunt u contact opnemen met de gemeentelijke ombudsman. Als het om jongeren gaat dan betreft het de gemeentelijke kinderombudsman. De (kinder)ombudsman is onafhankelijk. Hij onderzoekt klachten, geeft voorlichting over rechten, adviseert de gemeente en verricht op eigen initiatief onderzoeken.

Contactinformatie

- De (kinder)ombudsman is iedere werkdag telefonisch bereikbaar via (010) 4111600, tussen 09.00 tot 12.00 uur en tussen 13.00 tot 16.00 uur.
- Ook kunt u een afspraak maken om uw klacht persoonlijk toe te lichten. Het bezoekadres is Minervahuis, Meent 106 in Rotterdam.
- U kunt ook een e-mail sturen naar info@ombudsmanrotterdam.nl of een fax sturen naar (010) 241 84 99.
- Kijk voor meer informatie op www.ombudsman.rotterdam.nl of www.kinderombudsmanrotterdam.nl

Komt u er niet uit?

Nieuw is dat (als onderdeel van de ombudsman) er een speciaal meldpunt zorg en/of jeugd is: Meldpunt Zorg Rotterdam of het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam. Daar kunt u een melding doen als u er niet uitkomt met uw hulpverlener, zorgaanbieder of de gemeente. Of als u graag uw vraag of zorg wilt voorleggen aan een onafhankelijke partij.

Deze meldpunten zijn onderdeel van het bureau gemeentelijke ombudsman en zijn onafhankelijk van gemeente en zorgaanbieders. De medewerkers van de meldpunten kunnen u verder helpen om uw vraag, klacht of probleem op te lossen. Als dat nodig is, leggen zij contact met uw zorgaanbieder of met de gemeente Rotterdam. Zij kunnen u ook helpen bij het indienen van een klacht.

Contactinformatie

- **Volwassenen:** Meldpunt Zorg Rotterdam bereikt u via www.meldpuntzorgrotterdam.nl of (0800) 2345 888.
- **Jeugd:** Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam bereikt u via www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl of (0800) 2345 888.

Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond

Vanaf 1 januari 2015 kunt u op één plek terecht voor meldingen en advies over situaties rond huiselijk geweld en kindermishandeling: Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is ontstaan uit het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (van Jeugdzorg) en het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld (van de gemeente).

Contactinformatie

- Het meldpunt aan de Dynamostraat 16 is 24 uur per dag bereikbaar via het landelijke telefoonnummer 0800-2000.
- Kijk voor meer info op www.veiligthuisrr.nl

Vertrouwenspersoon Jeugdhulp

Voor vragen, klachten of problemen met jeugdhulp in Rotterdam kunt u ook terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het landelijke Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het beantwoorden van vragen over uw (rechts) positie, het oplossen van problemen met jeugdhulporganisaties of het indienen van een klacht.

Contactinformatie

- Kijk voor meer informatie op www.akj.nl
- Bel (088) 5551000.



gemeentelijke kinderombudsman

Bijlage 2

Waar kunt u terecht met vragen of klachten over zorg en jeugdhulp?

Heeft u een vraag? neem contact op met...



uw hulpverlener of met uw zorgaanbieder (de klantenservice van de organisatie waar uw hulpverlener werkt)

of



de gemeente Rotterdam

of



of

VraagWijzer

CJG

Heeft u een klacht?

1 Bent u niet tevreden over de hulpverlening of uw zorgaanbieder? Bespreek dit dan met de medewerker. Het is goed mogelijk dat jullie er samen uitkomen.

2 Komt u er niet uit met uw hulpverlener? Vraag een gesprek aan met de wijkteamleider van het wijkteam in uw buurt.

Als u na dit gesprek nog niet tevreden bent, kunt u een klacht indienen bij de gemeente. Dit kan telefonisch via telefoonnummer 14 010. Of via de website van de gemeente Rotterdam www.rotterdam.nl/klacht_melding. Of via de post: Klachtenbureau MO, Antwoordnummer 588, 3000 WB Rotterdam.



Komt u er niet uit?

Meldpunt Zorg Rotterdam en Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam

Deze Meldpunten zijn onafhankelijk van gemeente en zorgaanbieders.

Het Meldpunt Zorg Rotterdam bereikt u via: www.meldpuntzorgrotterdam.nl 0800-2345 888

Het Meldpunt Jeugdhulp Rotterdam bereikt u via: www.meldpuntjeugdhulprotterdam.nl 0800-2345 888

U kunt ook een afspraak maken om langs te gaan.

De (Kinder-)Ombudsman Rotterdam

Heeft u klachten over de gemeente en komt u er niet uit? De ombudsman onderzoekt klachten over de gemeente Rotterdam.

Hoe bereikt u de ombudsman?
010-4111600 (iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.00 uur)
info@ombudsmanrotterdam.nl
fax: 010-241 84 99

www.ombudsmanrotterdam.nl

U kunt ook een afspraak maken om langs te gaan.





Bijlage 3 bij rapport 2015.1793/2674

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Rond 15 juli 2015 geeft de heer B. aan, klachten te hebben over een gezinscoach.
2. Op 15 juli 2015 reageert de teamleider van het wijkteam Beverwaard. Hij geeft een boodschap door vanuit STEK. STEK adviseert de heer B. contact op te nemen met de vertrouwenspersoon van het AKJ.
3. Op 14 september 2015 stuurt de heer B., met ondersteuning van het AKJ, zijn klachten aan de teamleider van het wijkteam Beverwaard.
4. De teamleider bevestigt op 18 september 2015 de ontvangst van de klachten. Hij verwacht de week erna een reactie te kunnen geven.
5. Op 1 oktober 2015 vraagt het AKJ aan de teamleider per e-mail of er al iets bekend is.
6. Op 2 oktober 2015 reageert de teamleider dat er nog geen reactie van het CJG is gekomen. Hij laat weten dat er overleg is met het CJG, de gemeente en hemzelf om zorgvuldig antwoord te geven. De Wijkteamleider zal aan het CJG vragen of er een tijdsbestek kan komen. Hij denkt zelf dat het 4 weken zal duren en dat er tot die tijd vanuit het wijkteam geen actie zal zijn in de begeleiding.
7. Op dezelfde dag, 2 oktober 2015 geeft het AKJ aan dat het verbazend is dat het indienen van klachten een schorsende werking lijkt te hebben op ondersteuning door het wijkteam.
8. Op 6 oktober 2015 belt het AKJ naar het wijkteam (voicemail), STEK en het CJG om helderheid te krijgen over de klachtafhandeling.
9. Op 6 oktober belt een medewerker van het wijkteam met het AKJ.
10. Op 9 oktober 2015 mailt de Wijkteamleider dat de hulpverlening wel doorgaat, maar dat er geen acties zullen zijn ten aanzien van de gezinscoach. Zijn formulering was misschien wat ongelukkig.
11. Het AKJ reageert op 9 oktober 2015 dat nog steeds niet duidelijk is wie wanneer zal reageren op de klachtbrief van 14 september 2015. De week erna is het 4 weken geleden dat de klacht is verzonden.
12. Op 19 oktober 2015 stuurt de teamleider een antwoord en geeft aan dat alle klachten over het wijkteam daarmee afgedaan zijn. De overige klachten zijn doorgeleid naar JBRR.
13. De Wijkteamleider reageert op 20 oktober 2015 op een voicemailbericht van de heer B. Een verder gesprek zal volgens hem niets opleveren, omdat hij achter de inhoud van zijn brief blijft staan.
14. De heer B. is ontevreden over de klachtafhandelingsbrief van de wijkteamleider.



Klachtbehandeling door de gemeentelijke kinderombudsman

15. De heer B. bezoekt op 30 september 2015 het spreekuur van de gemeentelijke kinderombudsman met een klacht over JBRR.
16. Op 8 oktober 2015 geeft de gemeentelijke kinderombudsman gemotiveerd aan dat hij geen onderzoek naar de klacht over JBRR. Eerdere klachten over JBRR zijn op 18 augustus 2015 door JBRR zelf grotendeels gegrond verklaard.
17. Op 29 oktober 2015 sturen het AKJ en de heer B. gezamenlijk een brief aan de gemeentelijke kinderombudsman. De heer B. vraagt de gemeentelijke kinderombudsman om zijn klachten over het Wijkteam Beverwaard en de jeugdcoach van Stek in behandeling te nemen. De heer B. laat zich ondersteunen door een vertrouwenspersoon van het AKJ en vraagt of de gemeentelijke kinderombudsman het AKJ op de hoogte houdt over het verdere verloop.
18. Op 6 november 2015 stuurt de gemeentelijke kinderombudsman een ontvangstbevestiging aan de heer B. De ombudsman heeft enkele weken nodig om goed naar de klacht te kijken.
19. Op 20 november 2015 schrijft de gemeentelijke kinderombudsman dat hij de klachten van de heer B. zal onderzoeken. Binnen 2 weken zal hij dit ook aan de betrokken organisaties laten weten.
20. Op 24 december 2015 vraagt de gemeentelijke kinderombudsman aan de gemeente Rotterdam om te reageren op de klachten van de heer B.. Een kopie van de brief stuurt hij aan de heer B.
21. De gemeente Rotterdam bevestigt op 7 januari 2016 de ontvangst van de brief van de ombudsman.
22. De vertrouwenspersoon van het AKJ mailt op 25 januari 2016 namens de heer B. een rapportage van het KSCD. De heer B. is van mening dat deze rapportage relevant is, omdat een ander beeld van hem geschetst wordt als vader, dan door een gezinscoach van Stek Jeugdhulp.
23. Op 17 en 19 februari 2016 is er contact (telefonisch en per e-mail) tussen de ombudsman en het klachtenbureau MO van de gemeente.
24. Op 10 maart 2016 (ontvangen op 18 maart 2016) stuurt de gemeente een reactie op de klachten van de heer B.
25. Op 11 maart 2016 laat de gemeentelijke kinderombudsman aan de gemeente en aan de heer B. weten dat hij het onderzoek naar klacht 2 heeft opgeschort.
26. Op 11 mei 2016 vraagt de gemeentelijke kinderombudsman aan de heer B. om te reageren op de brief van de gemeente van 18 maart 2016.
27. De heer B. en het AKJ reageren op 20 mei 2016 op de brief van de gemeentelijke kinderombudsman van 11 mei 2016.



gemeentelijke kinderombudsman

28. Op 15 juni 2016 vraagt de gemeentelijke kinderombudsman om een kopie van de samenwerkingsovereenkomst die alle partijen die medewerkers leveren aan het wijkteam ondertekenen.
29. Op 16 juni 2016 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging.
30. Op 24 juni 2016 mailt de gemeente de samenwerkingsbijeekkomst aan de gemeentelijke kinderombudsman.
31. De Stichting Kwaliteitsregister Jeugd stuurt op 8 augustus 2016 de beslissing van het College van Toezicht aan het AKJ.
32. Op 28 oktober 2016 stuurt de kinderombudsman aan de gemeente Rotterdam en aan de heer B. een aantal vragen.
33. Op 3 november 2016 reageert de gemeente op vragen van de ombudsman over de procedure en regels met betrekking tot de klachtbehandeling.
34. De gemeentelijke kinderombudsman stuurt op 13 januari 2017 een brief aan het AKJ en aan de heer B. Het gaat om hoor en wederhoor en een herinnering.
35. Op 13 januari 2017 reageert het AKJ dat zij begreep dat er al een reactie was verstuurd door de heer B.. Het AKJ zal hierover contact opnemen met de heer B..
36. Het AKJ stuurt de gemeentelijke kinderombudsman op 19 januari 2017 de uitspraak van het tuchtcollege van 8 augustus 2016. Het AKJ schrijft dat de heer B. het niet eens is met de reactie van de gemeente van 3 november 2016.
37. Op 20 januari 2017 mailt het AKJ de reactie door van de heer B. gedateerd op 19 januari 2017.
38. Op 20 april 2017 stuurt de gemeentelijke kinderombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer B, aan de betrokken wijkteamleiders, aan de teamleider van het Klachtenbureau Maatschappelijke Ontwikkeling, aan de directeur Maatschappelijke Ontwikkeling in de Wijk en aan de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg.
39. Op 21 april 2017 laat de Afdeling Informatiebeheer van de gemeente Rotterdam schriftelijk weten dat de wethouder Onderwijs, Jeugd en Zorg, de brief van de ombudsman in behandeling heeft gegeven van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling.
40. Op 21 april 2017 belt de heer B. om een adreswijziging door te geven.
41. De gemeente reageert op 18 mei 2017 op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de gemeentelijke kinderombudsman.
42. De heer S. geeft op 18 mei 2017 aan dat hij gehoord wil worden door de ombudsman.



gemeentelijke kinderombudsman

43. Op 22 juni 2017 stuurt de gemeentelijke kinderombudsman een brief aan de heer B. en stelt hem nogmaals in de gelegenheid een reactie op de bevindingen en het voorlopig oordeel.
44. Op 22 juni 2017 stuurt de gemeentelijke kinderombudsman de heer S. op zijn verzoek een uitnodiging voor een gesprek.
45. De heer B. belt op 23 juni 2017 naar de gemeentelijke kinderombudsman. Hij is het eens met de bevindingen en het voorlopig oordeel en heeft geen opmerkingen. Wel wil hij graag een gesprek met de heer S.
46. Op 30 juni 2017 deelt de gemeentelijke kinderombudsman de heer B. mee dat hij niet op zijn verzoek om een gesprek met de heer S. zal ingaan.
47. Op 1 september 2017 informeert de wijkteamleider de heer S. dat hij geen gebruik zal maken van de uitnodiging van de ombudsman.
48. Op 9 oktober 2017 belt de heer B. de ombudsman en vraagt naar de stand van zaken.