

Inleiding

In dit jaarverslag benoemt de commissie hoeveel klachten er in het jaar 2024 zijn binnengekomen, de aard en inhoud van deze klachten alsmede het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de commissie. Tevens wordt in het verslag een overzicht gepresenteerd van de door de commissie mogelijk gesignaleerde structurele knelpunten.

De commissie biedt u hierbij met genoegen haar verslag over de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024 aan.

Samenstelling

De klachtencommissie bestond in het verslagjaar uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. Ultimo 2024 zijn de volgende personen lid van de externe klachtencommissie:

Mevrouw J.M. Schenk-Kraaiveld (voorzitter);
De heer C.C. Berghuis (lid);
De heer J.G.W. Rikkers (lid);
De heer mr. J.E. Hartjes (plaatsvervangend voorzitter);
Mevrouw H.S.M. de Bruijn (plaatsvervangend lid);
Mevrouw A. de Hoog (plaatsvervangend lid).

Het ambtelijk secretariaat van de commissie is ondergebracht bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg) te Gorinchem.

Instroom en uitstroom klachten

In tabel 1 is een overzicht te zien van de in- en uitstroom in de verslagperiode van aan de klachtencommissie voorgelegde klachten.

Tabel 1: Instroom/uitstroom klachten

Klachten in 2024

1 Werkvoorraad uit vorige periode	0 Binnengekomen in 2024
1 Totaal aantal in 2024	1 Afgehandeld in 2024
0 Werkvoorraad per 31 december 2024	

Klachten in 2023

0 Werkvoorraad op 1 januari 2023	1 Binnengekomen in 2023
1 Totaal aantal in 2023	0 Afgehandeld in 2023
1 Werkvoorraad per 31 december 2023	

Wijze van afhandeling



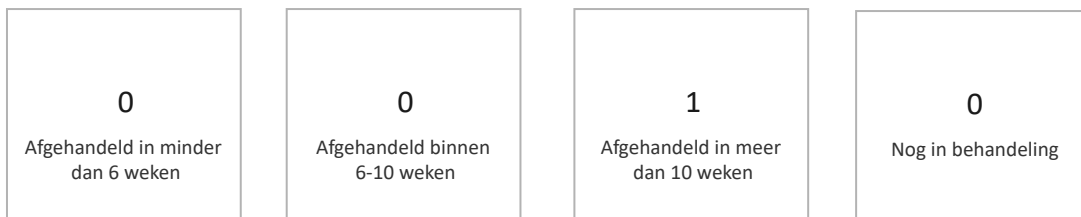
Duur klachtbehandeling

Termijn inzake beslissing over in behandeling nemen

Conform het reglement dient de voorzitter van de klachtencommissie binnen vier weken na indiening van de klacht aan de betrokken partijen te laten weten of zij bevoegd is en of de klacht in behandeling kan worden genomen.

De maximale termijn om een klacht te behandelen bedraagt zes weken na datum indiening van de klacht. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken.

Termijn gehele klachtprocedure (exclusief reactie directeur op uitspraak)



Geanonimiseerd overzicht van de klacht(en)

Een geanonimiseerd overzicht van de klacht(en) met daarin samengevat aard en inhoud van de klacht, daarnaast oordeel en aanbevelingen van de klachtencommissie, is bijgevoegd als bijlage.

Structurele knelpunten

De klachtencommissie signaleerde in de verslagperiode geen structurele knelpunten.

Gorinchem, 28 januari 2025

Mevrouw J.M. Schenk-Kraaiveld, voorzitter

Bijlage: Klachtenoverzicht

Samenvatting KC-2023-00106

Klachtomschrijving

Klager heeft een zoontje met problemen, waarvoor de klager hulp heeft gezocht. De klager is op verwijzing bij de instelling terecht gekomen. Toen het zoontje de oudste van de groep was, leek het beter een andere plek voor hem te zoeken. In goed overleg is besloten dat het zoontje naar een andere groep zou gaan. Voordat dit gebeurde heeft zich een incident voorgedaan, waarbij het zoontje zonder opzet een ander kindje omvergelopen heeft. Besloten is toen om het zoontje van de klager te schorsen. Echter de duur van de schorsing was tegen de regels en de schorsing is toen opgeheven. Wel is toen het zoontje met onmiddellijke ingang op een andere groep gezet met één op één begeleiding omdat anders de overgang te groot zou zijn. Eén op één begeleiding hoort niet tot het standaard aanbod van de organisatie.

De klager beklaagt zich er over dat deze begeleiding na korte tijd is afgebroken en dat vervolgens per eind oktober 2023 het verblijf op de nieuwe groep is stopgezet. Het zoontje zit sindsdien thuis en is verstoken van dagelijkse opvang. De klager wil dat vastgesteld wordt dat CityKids in gebreke is gebleven en dat er een oplossing wordt gevonden voor de - door toedoen van verweerder - ontstane situatie.

Oordeel van de klachtencommissie

De commissie constateert dat de begeleiding wel gedurende de hele afgesproken periode heeft plaatsgevonden echter niet door dezelfde begeleider. De klager was in de veronderstelling dat dit wel zo zou zijn. De klager meende dat het zoontje aan het eind van de afgesproken periode in staat was om zelfstandig in de groep te functioneren en dat hij uitsluitend begeleiding nodig zou hebben bij het traplopen. De commissie heeft geen deskundigheid om te beoordelen of het zoontje zonder begeleiding kan functioneren in de groep. De conclusie van de verweerder - dat het zoontje nog niet in staat is om zelfstandig te functioneren - lijkt gerechtvaardigd, hetgeen door klager onvoldoende gemotiveerd wordt betwist. Dat betekent dat de verweerder, die zich op groepszorg richt, niet de middelen heeft om het zoontje verder te begeleiden.

De commissie gaat ook niet mee in de stelling van klager dat de verweerder een andere instelling had moeten zoeken om de zorg voor het zoontje over te nemen. Wel had de verweerder wellicht duidelijker kunnen zijn in het aangeven wat hij wel en wat hij niet kon en zou doen.

De commissie acht de klacht ongegrond.

Aanbevelingen van de klachtencommissie

De commissie beveelt de verweerder aan om in de toekomst afspraken die gemaakt worden buiten de normale kaders expliciet schriftelijk vast te leggen en te verifiëren of ze ook begrepen zijn, zodat geen onduidelijkheid kan ontstaan over wat de afspraken inhouden.

De commissie beveelt verweerder ook aan te zorgen voor een (juiste) datering van stukken. Dit omdat de commissie verscheidene ongedateerde stukken heeft verstrekt gekregen.

