

De Jeugd-  
& Gezinsbeschermers



# Jaaroverzicht klachten 2023

**Datum:** Maart 2024  
**Opdrachtgever:** Raad van Bestuur  
Partners voor Jeugd  
**Opdrachtnemer:** Cliëntbureau  
Partners voor Jeugd



# Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage klachten 2023 van De Jeugd- en Gezinsbeschermers, onderdeel van Partners voor Jeugd.

Onder het motto 'Uitblinken in ons werk' om kwetsbare kinderen te beschermen door gezinnen te versterken' ging DJGB in 2023 van start met de **BLINK**-strategie:

- B** – Beschermen en versterken
- L** – Lerende organisatie
- I** – Inspirerend leiderschap
- N** – Nauwe samenwerking
- K** – Kwaliteit

DJGB is een lerende organisatie. DJGB heeft op basis van o.a. het jaaroverzicht klachten 2022 stappen ter verbetering genomen. Ook dit jaaroverzicht klachten 2023 zal in het MT besproken worden met focus op kwaliteitsverbetering.

Dit verslag is opgesteld door het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd en bevat een overzicht van de klachten die via het Cliëntbureau zijn ontvangen. Klachten die rechtstreeks bij de jeugdbeschermers of hun leidinggevenden terecht zijn gekomen blijven in dit verslag buiten beschouwing. Deze klachten worden door de managers direct opgepakt met de cliënt en geregistreerd.

Bij het Cliëntbureau komen verschillende signalen binnen. Signalen van ouders, pleegouders, grootouders en soms ook van jongeren. Ook komt het voor dat er meldingen komen van professionals, zoals bijvoorbeeld een schooldirecteur, leerkracht of een hulpverlener van een andere jeugdhulp-aanbieder. Deze zet het Cliëntbureau door naar de betrokken manager.

Het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd is partner van DJGB in het omgaan met klachten. Zij biedt daarmee registratie, rapportage, advies, begeleiding en ondersteuning. In dit jaaroverzicht geeft het Cliëntbureau een breed beeld van activiteiten, ook van instanties waarmee het Cliëntbureau samenwerkt.

*Namens het Cliëntbureau Partners voor Jeugd*

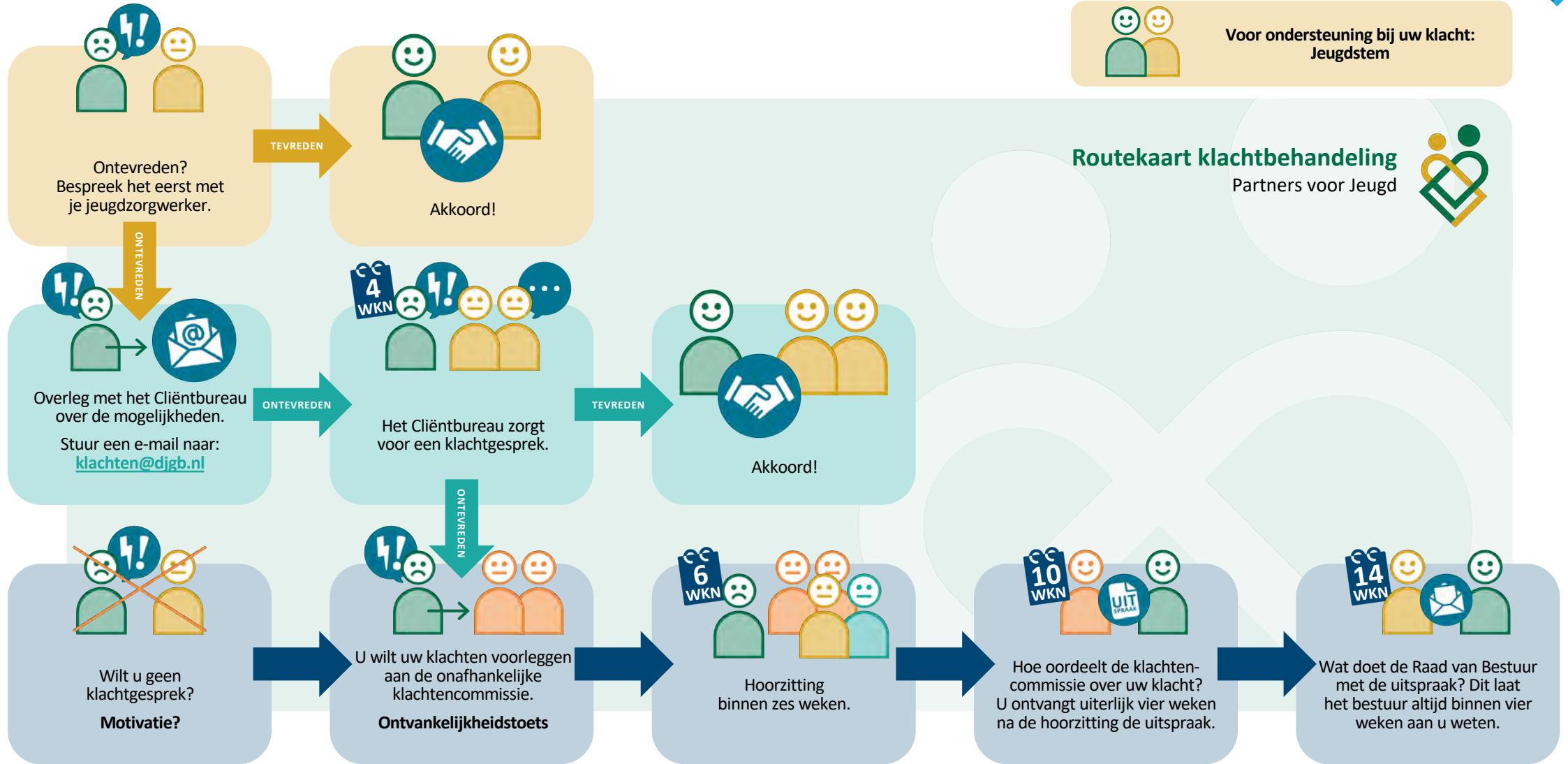
*Maike Rullmann, adviseur*

*Harry Helsloot, adviseur*

*Ilse Sweerman, hoofd*



# Routekaart klachtbehandeling Cliëntbureau





## Oplossen van onvrede

Dit hoofdstuk gaat over alle klachten die zijn ingediend bij de Klachtencommissie via het Cliëntbureau. Klachten worden niet alleen ingediend via het Cliëntbureau, ook via managers of jeugdbeschermers worden klachten ingediend. Deze klachten worden zonder tussenkomst van het Cliëntbureau naar behoren opgelost met de manager en de jeugdbeschermer. Deze klachten worden dan ook niet geregistreerd door het Cliëntbureau, maar gemonitord door de teams zelf. De cijfers in dit jaaroverzicht zijn de klachten die bij het Cliëntbureau zijn binnengekomen en geregistreerd.

De routekaart klachten heeft als doel cliënten de weg te wijzen in het zo laagdrempelig mogelijk oplossen van onvrede. Een eerste stap daarin is om de onvrede te bespreken met de betreffende medewerker. Dat lijkt logisch, en de meeste cliënten hebben die stap al genomen op het moment dat ze het Cliëntbureau inschakelen. Toch blijkt dat lang niet altijd vanzelfsprekend. Sommige cliënten denken er eenvoudigweg niet aan of voelen zich dermate afhankelijk in de relatie met de jeugdbeschermer, dat zij dit niet goed aandurven. In 2023 heeft het Cliëntbureau cliënten actiever gewezen op de mogelijkheid om eerst het gesprek aan te gaan met de jeugdbeschermer, alvorens andere stappen te nemen.

Wanneer cliënten om welke reden dan ook niet (meer) in gesprek willen met alleen de medewerker kunnen zij het Cliëntbureau benaderen. Er wordt dan in de meeste gevallen een klachtgesprek gepland met de medewerker en de leidinggevende. De cijfers in dit hoofdstuk betreffen deze fase van de klachtbehandeling.

# Hoofdstuk 1 Klachten en cijfers



# Klachten

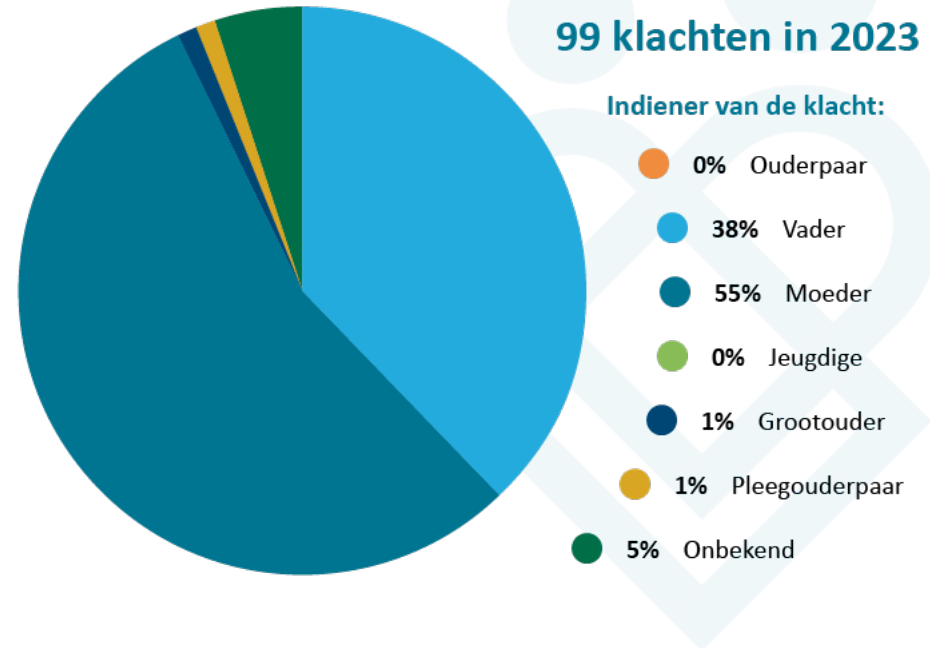
In 2023 had DJGB **1987** unieke cliënten (jeugdigen) in begeleiding en 111 jeugdbeschermers in dienst. In dit jaar zijn bij de klachtencommissie **99** klachten ingediend door **94** unieke cliënten. In 2022 waren dit 103 klachten en in 2021, 88 klachten.

## Maatregel

In **86** van de 99 gevallen ging het om situaties waarin sprake was van een lopende ondertoezichtstelling en in **7** gevallen was de ondertoezichtstelling ten tijde van de klachtbehandeling inmiddels beëindigd. In **3** gevallen was sprake van voogdij en in **3** gevallen van een voorlopige ondertoezichtstelling.

## Indiener van de klacht

Klachten kunnen worden ingediend door diverse belanghebbenden rondom het kind. Het klachtreglement Partners voor Jeugd is primair voor jongeren en (pleeg)ouders. Indien zorgaanbieders, ketenpartners en/of gezinshuisouders zich melden met een klacht, worden zij door het Cliëntbureau verwezen naar de betrokken manager in de lijn om over hun klacht in gesprek te gaan.



Cliënten die in 2023 een klacht bij het Cliëntbureau indienden waren in **93 %** van de gevallen ouders. **38 %** een vader en **55 %** een moeder. Er was geen ouderpaar dat een klacht heeft ingediend en ook geen jeugdigen. In **1 %** van de gevallen was sprake van pleegouders en bij **1 %** was sprake van een grootouder.

1. De klachtenregeling noemt in art. 7 lid 2.1 sub a de vraag wie er gerechtigd is om een klacht in te dienen, als één van de ontvankelijkheidsvraagstukken. De klachtenregeling heeft voor de afbakening van 'gerechtigde' aansluiting gezocht bij de Jeugdwet.



## Waar klagen cliënten over?

Zoals uit de impressie op de voorgaande pagina blijkt, zijn klachten zeer divers van aard, ook in de wijze waarop ze worden geuit. Om een consistente terugkoppeling te kunnen geven, worden de klachten geregistreerd in categorieën. Een klacht kan bestaan uit meerdere klachtonderdelen. Registratie vindt plaats binnen de volgende categorieën:

### Uitvoering van de hulpverlening

- **Methodisch** – Klachten over het gevoerde beleid; keuzes die worden gemaakt door medewerkers; onvoldoende regie, etc.
- **Communicatie** – Klachten over het niet bereikbaar zijn van een medewerker; niet (tijdig) informeren van de cliënt; niet reageren op e-mails en berichten.
- **Procesmatig** – Klachten over het afgeven van het dossier; niet nakomen van afspraken na een bemiddelingsgesprek; niet reageren op klachten; niet willen afgeven van het SKJ-nummer.

### Bejegening

- **Partijdigheid** – Wanneer de cliënt meent dat de andere ouder wordt bevoorrecht.
- **Niet gehoord** – Klachten waarbij de cliënt zich niet gehoord en niet serieus genomen voelt.
- **Houding** – Klachten over de houding en het gedrag van de medewerker; bijvoorbeeld onvriendelijk, beledigend, agressief.

### Rapportage

Klachten over het plan van aanpak of stukken aan de rechtbank, met achterhaalde of niet onderbouwde informatie; het dossier dat niet op orde is.

### Privacy

Informatie verstrekken aan de onjuiste persoon; privacygevoelige informatie in rapportage.

# Hoofdstuk 2 Aard klachten



# Categorie klachten

In 2023 zijn 99 klachten geregistreerd, uitgesplitst in totaal 260 klachtonderdelen. De registratie vond plaats in de onderstaande categorieën.

Categorie klachtonderdelen per kwartaal	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Uitvoering hulpverlening methodisch	30	27	34	25	<b>116</b>
Uitvoering hulpverlening procesmatig	3	1	1	1	<b>6</b>
Uitvoering hulpverlening communicatie	7	12	14	16	<b>49</b>
Bejegening partijdigheid	3	2	5	8	<b>18</b>
Bejegening niet gehoord	5	4	2	7	<b>18</b>
Bejegening houding	7	5	7	4	<b>23</b>
Rapportage	3	10	6	4	<b>24</b>
Privacy	0	3	0	3	<b>6</b>
<b>Totaal</b>	<b>58</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>260</b>

Het aantal geregistreerde klachtonderdelen is in 2023 nagenoeg gelijk gebleven met het aantal klachtonderdelen in 2022. In 2022 zijn er 270 klachtonderdelen geregistreerd.

## Top 3

Het grootste aantal klachtonderdelen werd in 2023 achtereenvolgens geregistreerd in de categorie:

1. Uitvoering hulpverlening methodisch (44%)
2. Uitvoering hulpverlening communicatie (18%)
3. Bejegening houding (10%) en Rapportage (9%) op een gedeelde derde plaats.

In 2022 stonden deze categorieën exact op dezelfde plaats.



# Voorbeelden uit de praktijk per klachtcategorie

## Uitvoering hulpverlening methodisch

- Besluiten worden genomen en als definitief bestempeld en later zonder tegenbericht weer teruggedraaid.
- DGJB heeft de kinderen ten onrechte meegedeeld dat zij niet meer terug zullen keren naar vader, terwijl hierover nog geen besluit was genomen.
- Er is geen hulpverleningsplan, er zijn geen doelen en er vinden geen evaluaties plaats.
- Ze vergeet omgangsdagen in te plannen wat tussen ouders weer tot spanning leidt.

## Uitvoering hulpverlening communicatie

- JGB'er is slecht bereikbaar en zegt afspraken af. Zij beantwoordt mijn vragen en verzoeken niet of zeer onprofessioneel.
- De onbeantwoorde e-mails en terugbelverzoeken zijn zeer frustrerend. Ik kan me voorstellen dat de hoeveelheid werk ervoor kan zorgen dat een e-mail of telefoontje later dan gewenst beantwoord worden. Maar geen antwoord, is niet acceptabel.
- DJGB heeft zich te veel gericht op alle protocollen en heeft daarbij de menselijke maat compleet buiten beschouwing gelaten.

## Rapportage

Niet voldoende feitelijk benoemen van relevante feiten waaronder ingrijpende levensgebeurtenissen.

## Bejegening houding

Zij heeft mij zeer onredelijk behandeld, ze gelooft mijn woorden niet, vervolgens gooit ze met dreigementen. Ze maakt lelijke sneren en verheft haar stem onnodig.

## Bejegening niet gehoord

Mij werd verteld dat de Jeugdbescherming zou samenwerken en helpen, maar dit gebeurt niet. Ik word als ouder gewoon aan de kant gezet en elke beslissing wordt er gewoon doorheen gedrukt. Als ik niet meewerk, wordt er meteen gedreigd met rechtszaken.

## Bejegening partijdigheid

Vader mocht als familielid bij het eerste gesprek en ik als moeder niet.

## Privacy

Tot mijn verbazing kwam ik erachter dat u alle stukken, medische gegevens, rapporten aan mijn zus hebt verstrekt, zonder dat ik daar toestemming voor heb gegeven.





## Hoorzitting bij de klachtencommissie

Wanneer een cliënt een klacht indient, wordt conform de klachtenregeling ingezet op het zo laagdrempelig mogelijk afhandelen van de klacht in gesprek met de Jeugd- en Gezinsbeschermer of in een klachtgesprek onder leiding van de leidinggevende. Wanneer een cliënt naderhand niet tevreden is met de uitkomst van dit gesprek, of wanneer hij of zij deze stap wil overslaan, kan de klacht ter beoordeling worden voorgelegd op een hoorzitting van de onafhankelijke klachtencommissie.

# Hoofdstuk 3 Hoorzittingen



# Hoorzittingen en uitspraken

## Opvallendheden in de uitspraken

Ook in 2023 zien we opnieuw een (weliswaar hele lichte) daling van klachten volgens klachtregistratie van het Cliëntbureau. Er zijn wel aanzienlijk minder klachten (vijf) ingediend bij de Klachtencommissie. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat managers veel investeren in het voeren van bemiddelingsgesprekken en zij regie hebben over de instroom van klachten door registratie van de klachten op teamniveau.

Er hebben in 2023 twee hoorzittingen plaatsgevonden met dezelfde ouder. Deze ouder heeft na de eerste uitspraak van de klachtencommissie een nieuwe klacht ingediend.

De klachtencommissie heeft in 2023 één advies uitgebracht aan de Raad van Bestuur naar aanleiding van een uitspraak. Ook heeft de Raad van Bestuur naar aanleiding van gegrond verklaarde klachten verbetermaatregelen genomen.

De klachtencommissie heeft in 2023 over **8** klachten een uitspraak gedaan, het ging hierbij om **35** klachtonderdelen. Op basis van de klachtenregeling kan een cliënt maximaal 5 klachtonderdelen aan de commissie voorleggen.

Van de **35** klachtonderdelen beoordeelde de klachtencommissie **11** klachtonderdelen **gegrond**, **14 ongegrond** en **5** klachtonderdelen **gedeeltelijk gegrond**. Bij **1** klachtonderdeel heeft de commissie zich **onthouden van een oordeel**. De overige **4** klachtonderdelen zijn **niet ontvankelijk** verklaard.

**Niet ontvankelijk:** In een dergelijke situatie is de commissie op basis van het reglement niet bevoegd een uitspraak te doen, bijvoorbeeld wanneer een oordeel voorbehouden is aan de rechter of wanneer het de inhoud van een beslissing van DJGB betreft.

Het aantal gegrond verklaarde klachtonderdelen in 2023 is **32%** en valt daarmee iets lager uit ten opzichte van de **36%** in 2022.

## Relatie tot de jeugdige en maatregel

Cliënten die een klacht in een hoorzitting lieten behandelen in 2023 waren in **8** gevallen een ouder. In **3** gevallen enkel de vader, in **5** gevallen enkel de moeder.

## Ondersteuning

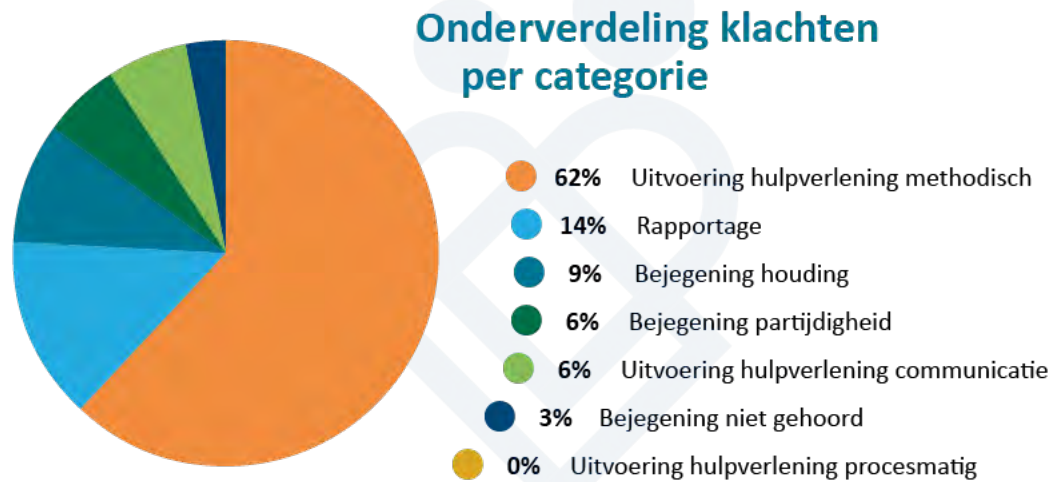
Cliënten mogen zich volgens het klachtreglement tijdens de klachtbehandeling laten bijstaan. Tijdens **4** van de **8** hoorzittingen hebben cliënten zich laten bijstaan. In **1** geval door een vertrouwenspersoon uit het netwerk en in **3** gevallen door een juridisch adviseur/advocaat.



# Hoorzittingen en uitspraken

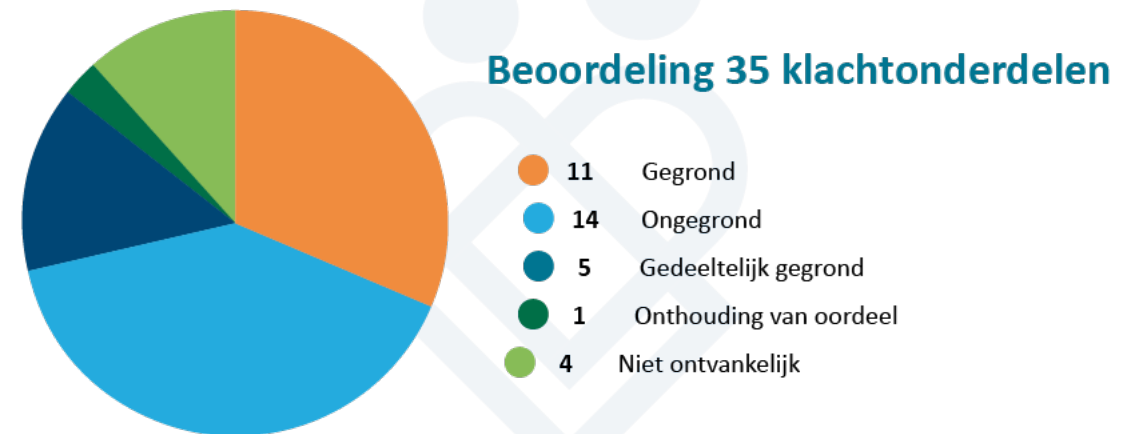
## Klachtonderdelen in hoorzitting

De 35 klachtonderdelen waarover een uitspraak is gedaan door de klachtencommissie zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:



## Oordeel klachtencommissie

De klachtencommissie beoordeelde de 35 klachtonderdelen als volgt:





# Terugblik van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft in 2023 een start gemaakt om leden te vervangen die al lange tijd deel uitmaken van de commissie, het idee is om dit gefaseerd te doen, zodat nieuwe inzichten zich kunnen mengen met de ervaring van leden die er al langer zitten. Het is belangrijk om als Klachtencommissie op elkaar ingespeeld te raken en een visie op het werk te ontwikkelen. De verschillende leden kunnen door hun diverse achtergrond hier maximaal op inspelen, het streven is uiteindelijk een geheel vernieuwde commissie te hebben. Bij de werving- en selectieprocedure is de voorzitter van de Cliëntenraad betrokken.

Daarnaast kunnen de leden die voor de Klachtencommissie van DJGB worden ingezet, worden aangevuld met leden van de William Schrikker Stichting waardoor er flexibiliteit ontstaat. Het klachtreglement is hierop aangepast, zodat dit ook daadwerkelijk mogelijk is. Binnen Partners voor Jeugd is zo de mogelijkheid ontstaan dat de leden van de twee Klachtencommissies elkaars werk kunnen overnemen, zo kan iedereen leren van de specifieke problemen die de diverse doelgroepen met zich meebrengen.

De voorzitter van de Klachtencommissie is steeds een jurist, de overige leden kunnen gedragswetenschappers zijn of een andere achtergrond hebben. Zo participeert er ook iemand met persoonlijke ervaring als pleegouder en iemand die in het verleden werkzaam is geweest als jeugdbeschermer. Als commissie is het belangrijk om steeds met elkaar het inhoudelijk gesprek te voeren hoe we het best de diverse belangen kunnen wegen.

**In 2023 voerden we buiten het werk als Klachtencommissie tevens een interessant gesprek met een belangenvereniging van ex-cliënten die als minderjarige ervaring opdeden met DJGB. Het idee is om in 2024 aandacht te hebben hoe we de groep minderjarigen kunnen bereiken die potentieel graag een klacht zou willen indienen. Een ander idee is om opnieuw te investeren in onze contacten met teammanagers en jeugdbeschermers om de discussie te blijven voeren op welke wijze een hoorzitting en procedure zodanig kunnen verlopen dat alle partijen, ouders, kinderen en jeugdbeschermers, maximaal tot hun recht komen.**



## Resultaten verbetermaatregelen

DJGB is continu bezig met het verbeteren van de kwaliteit en heeft zich in 2023 hard gemaakt voor het faciliteren van de medewerkers en maatregelen ingezet om de werkdruk voor jeugdbeschermers te verlagen.

Afgelopen jaar is de case-load significant gedaald, waardoor er voor jeugdbeschermers steeds meer tijd vrij komt om daadwerkelijk te besteden met de cliënt.

Er zijn methodisch mentoren aangesteld die zowel nieuwe, als ervaren medewerkers ondersteunen op gebied van methodisch getrouw werken, planmatig werken en werken met het gezin in de praktijk.

In 2022 zijn de cliëntervaringen gemeten door belpanels. Begin 2023 is er een analyse gemaakt van de uitkomsten. Ouders waren het meest tevreden over de jeugdbeschermers, de betrokkenheid en duidelijkheid in de samenwerking. Jongeren waren het meest tevreden over de betrokkenheid van DJGB, bejegening en deskundigheid en professionaliteit.

Naast de belpanels meet DJGB de cliëntentevredenheid sinds eind 2023 ook via een vragenlijst. De eerste resultaten zijn in het 1ste kwartaal van 2024 beschikbaar.

# Hoofdstuk 4 Kwaliteitsverbetering



# Kwaliteit en verbetermaatregelen

## Verbetermaatregelen

Naar aanleiding van de uitspraken van de klachtencommissie voert DJGB verbetermaatregelen uit. De verbetermaatregelen bestaan in een aantal gevallen uit het aanstellen van een nieuwe jeugdbeschermer en het maken van excuses en nieuwe afspraken. In veruit de meeste gevallen kan hiermee een start worden gemaakt met een verbeterde samenwerking. In enkele gevallen is een ouder na het uitvoeren van de verbetermaatregelen niet tevreden. Een ouder is bijvoorbeeld wel tevreden over de samenwerking met de nieuwe jeugdbeschermer, maar blijft ontevreden over de resultaten die worden geboekt m.b.t. de ontwikkeling en veiligheid van de kinderen. En een andere ouder blijft ontevreden en dient opnieuw een klacht in bij de klachtencommissie. Ouders die niet tevreden zijn na behandeling van hun klacht door de commissie, worden geadviseerd contact op te nemen met de Nationale ombudsman.

## Informatie uit klachtregistratie

Met informatie uit klachtregistratie en klachtbehandeling wordt continu gewerkt aan kwaliteitsverbetering op thema's als:

- Telefonisch bereikbaarheid voor cliënten binnen kantooruren door uniforme werkafspraken
- Methodisch en zorgvuldige afhandeling van inzageverzoeken
- En als input voor toekomstige teamreflectiedagen

## Kennis

Het is goed te weten dat het klachtdossier geen onderdeel is van het kinddossier. Een gesprek over een klacht en een uitspraak van de klachtencommissie hebben invloed op de samenwerking met de cliënt.

Het is daarom van belang dat afspraken die gemaakt worden tussen jeugdbeschermer, manager en cliënt naar aanleiding van een klacht door de jeugdbeschermer geregistreerd worden in het kinddossier.

## Cliëntenraad

In oktober 2023 heeft er een samenwerkingssessie tussen de cliëntenraad en DJGB plaatsgevonden. Het was een productieve dag en er is onder andere geconstateerd dat medewerkers meer gebruik kunnen maken van de ervaring van de leden van de Cliëntenraad.



## Jeugdstem over DJGB

**Jeugdstem** is er voor kinderen, jongeren, ouders én ook voor pleegouders die te maken hebben met de jeugdzorg.

Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren of ouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Dus zonder dat een ander te horen krijgt wat er is besproken. Volgens de Jeugdwet heeft iedereen die te maken heeft met jeugdzorg recht op ondersteuning van een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Dat geldt voor ieder kind, iedere jongere en iedere ouder. Dus óók voor pleegouders en pleegkinderen.

DJGB krijgt pas met Jeugdstem te maken als Jeugdstem een cliënt ondersteunt bij het indienen van de klacht.

Jeugdstem kan vanuit haar rol signalen aan DJGB afgeven. Het Cliëntbureau is accounthouder voor Jeugdstem en coördineert dat Jeugdstem met DJGB in gesprek gaat over het afgegeven signaal. Waar nodig en/of mogelijk neemt DJGB dan passende verbetermaatregelen.

**JeugdStem**  
vertrouwenspersonen akj

## Hoofdstuk 5

# Contacten met Jeugdstem



# Contacten met Jeugdstem

In 2023 namen **104** cliënten contact op met Jeugdstem.

In 2022 waren dat er **119** en in 2021, **170**.

## Top drie vragen

1. Klacht en tuchtprocedures
2. Werkwijze vertrouwenspersoon Jeugdstem
3. Wetgeving

In 2022 stonden dezelfde thema's in de top drie. Destijds in volgorde

1. Werkwijze vertrouwenspersoon, 2. Wetgeving en 3. Klacht en tuchtprocedures

## Top drie klachten

1. Bejegening
2. Beslissingen
3. Afspraken niet nakomen

In 2022 waren de volgende thema's aan de orde:

1. Beslissingen, 2. Afspraken niet nakomen en 3. Bereikbaarheid/ beschikbaar

Jeugdstem heeft in 2023 heeft geen signalen afgegeven aan DJGB.

In verband met de wachtlijstproblematiek bij Jeugdstem voert Jeugdstem een versnelling in door klachtgesprekken via Teams te doen. De voorkeur om klachtgesprekken live te doen blijft het uitgangspunt. Daar waar betrokken personen akkoord gaan én de kwestie zich daarvoor leent, staat DJGB natuurlijk wel open voor een klachtgesprek via Teams.







## Nationale en Kinderombudsman over DJGB

Bureau Nationale Ombudsman (No) is bevoegd om klachten te behandelen over overheidsinstanties. In dat kader behandelt zij klachten van cliënten van DJGB die hulp ontvangen binnen het gedwongen kader. De No is de tweedelijns klachtbehandeling. Dat wil zeggen dat klagers zich kunnen melden bij de No nadat zij de reguliere klachtenprocedure van een instantie hebben doorlopen. De Kinderombudsman (KOM) ziet toe op het naleven van de rechten van het kind. De KOM wordt betrokken in zaken waar het belang van het kind niet meer centraal staat. De KOM en de No werken intensief samen. Het Cliëntbureau fungeert namens DJGB als contactpersoon voor de No en de KOM.

### Werkwijze Bureau Nationale ombudsman

Veel klachten handelt de No zelf af (alleen luisteren, cliënt doorverwijzen naar de organisatie zelf, etc.) ook kan de No contact opnemen met de organisatie (interventie) of een formeel onderzoek starten.

## Hoofdstuk 6

# Nationale en kinderombudsman



# Klachten bij Nationale en Kinderombudsman

## Trends

- Het totaal aantal klachten bij de No over DJGB is gedaald ten opzichte van 2022.
- Het aantal klachten bij de KOM is gedaald ten opzichte van 2022.

In 2023 zijn de klachten die binnenkwamen over DJGB bij de Nationale ombudsman (No) en de Kinderombudsman (KOM) als volgt afgehandeld:

Klachten bij Nationale ombudsman over DJGB	2021	2022	2023
Verwijzen, informeren of meedenken	35	11	2
Doorverwezen naar DJGB voor interne klachtbehandeling	13	6	6
Interventie of bemiddeling	1	2	0
Brief na onderzoek	1	0	1
Rapport met oordeel	0	1	0
Overig (Bezwaar-/beroepprocedure rechter, alleen geluisterd, vraag beantwoord, nog niet afgerond)	15	0	0
<b>Totaal</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>9</b>
Klachten bij Kinderombudsman over DJGB	2021	2022	2023
Verwijzen, informeren, adviseren	0	8	7
Interventie of bemiddeling	1	2	0
Rapport met oordeel	0	1	0
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>7</b>

## Casuïstiek

Er zijn in 2023 geen rapporten met oordeel verschenen. Wel is er een brief na onderzoek verschenen. Het gaat om een casus waarbij een vader na de klachtbehandeling bij DJGB niet tevreden is en via de Ombudsman DJGB vraagt om excuses te maken. Na onderzoek zegt de Ombudsman hierover:

***“DJGB behandelt de klacht over handelen jeugdbeschermers zorgvuldig.”***

Uit de gepubliceerde brief van de Ombudsman, d.d. 12-09-2023:

*“Na de klacht heeft DJGB zich gericht op herstel van vertrouwen en communicatie. Er zijn nieuwe jeugdbeschermers aangesteld en de samenwerking met vader verloopt nu goed. De ombudsman heeft de klacht van vader onderzocht en heeft DJGB verzocht om een reactie. De ombudsman vindt de klacht van de man ongegrond. Hij vindt dat DJGB klachten van de man behoorlijk heeft behandeld. Hij vindt het goed dat DJGB nogmaals heeft gekeken naar het proces. En hij kan plaatsen dat DJGB gelet op alle ontwikkelingen geen ruimte meer ziet voor het maken van een excuus of een gesprek over wat er is gebeurd. DJGB geeft de vader wel een compliment over de wijze waarop hij zich heeft opgesteld en zijn aandeel in het proces om tot een verbeterde samenwerking te komen.”*

De Jeugd-  
& Gezinsbeschermers



**De Jeugd- en Gezinsbeschermers**  
is onderdeel van Partners voor Jeugd.  
Partners voor Jeugd is een samenwerkings-  
organisatie van instellingen voor jeugdbescherming,  
jeugdreclassering en jeugdhulp in de vorm van  
gezinsvormen en opvoedkundige hulp.

[www.dejeugdengzinsbeschermers.nl](http://www.dejeugdengzinsbeschermers.nl)

## Links ter informatie

- [www.dejeugdengzinsbeschermers.nl/jongeren/klacht-indienen/](http://www.dejeugdengzinsbeschermers.nl/jongeren/klacht-indienen/)
- [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)