

**Legenda:****TV** = Trudi**MD** = Regiodirecteur Midden- en West Brabant**S** = Gebiedsmanager**RM** = Bestuurder klachtencommissie

Mevrouw TV

Datum: 10 januari 2018  
Uw kenmerk:  
Ons kenmerk: K17 037/N231 / MD/GS  
Behandelaar: MD  
Onderwerp: reactie op uitspraak klachtencommissie  
Aantal bijlage(n):

Geachte mevrouw TV

Op 2 januari 2018 heeft de klachtencommissie uitspraak gedaan over uw klachten. Hierbij ontvangt u mijn reactie op de uitspraak en stel ik u op de hoogte van de maatregelen die ik tref om herhaling te voorkomen.

De klachtencommissie acht de klachten 2, 3, 4, 7 en 9 ongegrond. Ik ben het eens met deze uitspraken van de klachtencommissie, om dezelfde redenen die de klachtencommissie noemt in de uitspraken. De klachtencommissie acht klacht 1, 5, 6 en 8 deels gegrond en deels ongegrond. Ik kan mij vinden in deze uitspraken. Omdat beklagde niet meer werkzaam is voor Jeugdbescherming Brabant en deels de gegronde klachten direct op diens handelen betrekking hebben, kan ik daar niet bij alle uitspraken specifieke opvolging aan geven. Wel constateer ik dat bij de gegronde klachtonderdelen vooral sprake is van onduidelijke communicatie of het gebrek aan voldoende communicatie. Daarom zal ik in het algemeen extra aandacht vragen voor een zorgvuldige communicatie. Ik realiseer me dat hier ook bij de vorige klacht sprake van was en beschouw het dan ook als een voortdurend verbeterproces voor elke professional.

Ten aanzien van het gegronde deel van klacht 1 zal ik de jeugdzorgwerkers er op laten wijzen, dat bij weerstand tegen een bepaalde zorgaanbieder een soortgelijk aanbod bij een andere zorgaanbieder overwogen moet worden.

Ten aanzien van het gegronde deel van klacht 5 zal ik jeugdzorgwerkers er op laten wijzen, dat belangrijke afspraken en/of toezeggingen direct schriftelijk worden vastgelegd, zodat er in een later stadium geen onnodige misverstanden ontstaan.

Ten aanzien van het gegronde deel van klacht 6 heb ik de gebiedsmanagers er op gewezen, dat het transparant informeren van belanghebbenden vanzelfsprekend moet zijn, ook als eerder gemaakte afspraken niet nagekomen (kunnen) worden.

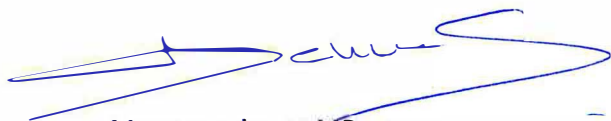
Ten aanzien van en naar aanleiding van het gegronde deel van klacht 7 zal in de tweede week van januari 2018 door de organisatie 'Zorgbelang' aan jeugdzorgwerkers een toelichting gegeven worden over hun ondersteuning aan cliënten en belanghebbenden en de wijze waarop jeugdzorgwerkers de samenwerking nog meer kunnen verbeteren. Onderdeel daarvan is de ondersteuning bij inzage in dossiers.

Ten aanzien van de gegronde klachten 11a en 11b heb ik er de jeugdzorgwerkers op laten wijzen dat ter zitting geen nieuwe en/of niet voldoende onderbouwde informatie te berde gebracht kan worden, waar cliënt en/of belanghebbende niet eerder over zijn geïnformeerd.

Ik vind het spijtig dat de communicatie tussen u en betrokkenen van Jeugdbescherming Brabant niet conform uw verwachting is verlopen. Ik bied u hiervoor mijn excuses.

Graag horen wij van u of u naar aanleiding van deze brief nog een gesprek wilt met de gebiedsmanager en jeugdzorgwerker.

Met vriendelijke groet,



Mevrouw drs. MD  
Regiodirecteur Midden- en West Brabant

i.a.a. de heer S, gebiedsmanager  
de heer RM, bestuurder  
klachtencommissie

Indien u het niet eens bent met deze reactie kunt u in bepaalde gevallen de Nationale ombudsman verzoeken een onderzoek in te stellen. Of dat in uw geval mogelijk is wordt bepaald door de Nationale ombudsman. Neem voor meer informatie telefonisch contact op met het bureau van de Nationale ombudsman: 0800 - 33 55 555 (gratis). Of bezoek de website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

