



William Schrikker  
Gezinsvormen



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

# Jaaroverzicht klachten 2023



# Inleiding

Voor u ligt het jaaroverzicht klachten 2023 over William Schrikker Gezinsvormen (WSGV), onderdeel van Partners voor Jeugd. Dit verslag is opgesteld door het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd en bevat een overzicht van de klachten die via het Cliëntbureau zijn ontvangen.

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 een schooldirecteur, leerkracht of een hulpverlener van een jeugdhulpaanbieder.

De meeste signalen die het Cliëntbureau ontvangt, zijn klachten.

Overigens is het aantal klachten dat betrekking heeft op WSGV zeer gering, te meer afgezet tegen het aantal pleegzorgwerkers in dienst van WSGV (96) en het aantal kinderen (2018) dat pleeg- of gezinshuyszorg ontvangt van of via WSGV.

“**Ieder kind verdient een  
liefdevolle en veilige plek  
om op te kunnen groeien**”

Vanuit het Cliëntbureau zien we dat het goed werkt wanneer deze signalen tijdig worden opgevolgd en serieus worden genomen. Dat betekent zorgvuldig omgaan met elke klacht en elk signaal afzonderlijk, maar ook met de optelsom ervan; dus met de informatie die elke klacht apart en alle klachten bij elkaar bevatten. Het geeft de organisatie informatie om te leren en haar dienstverlening te verbeteren.

*Namens het Cliëntbureau van Partners voor Jeugd*

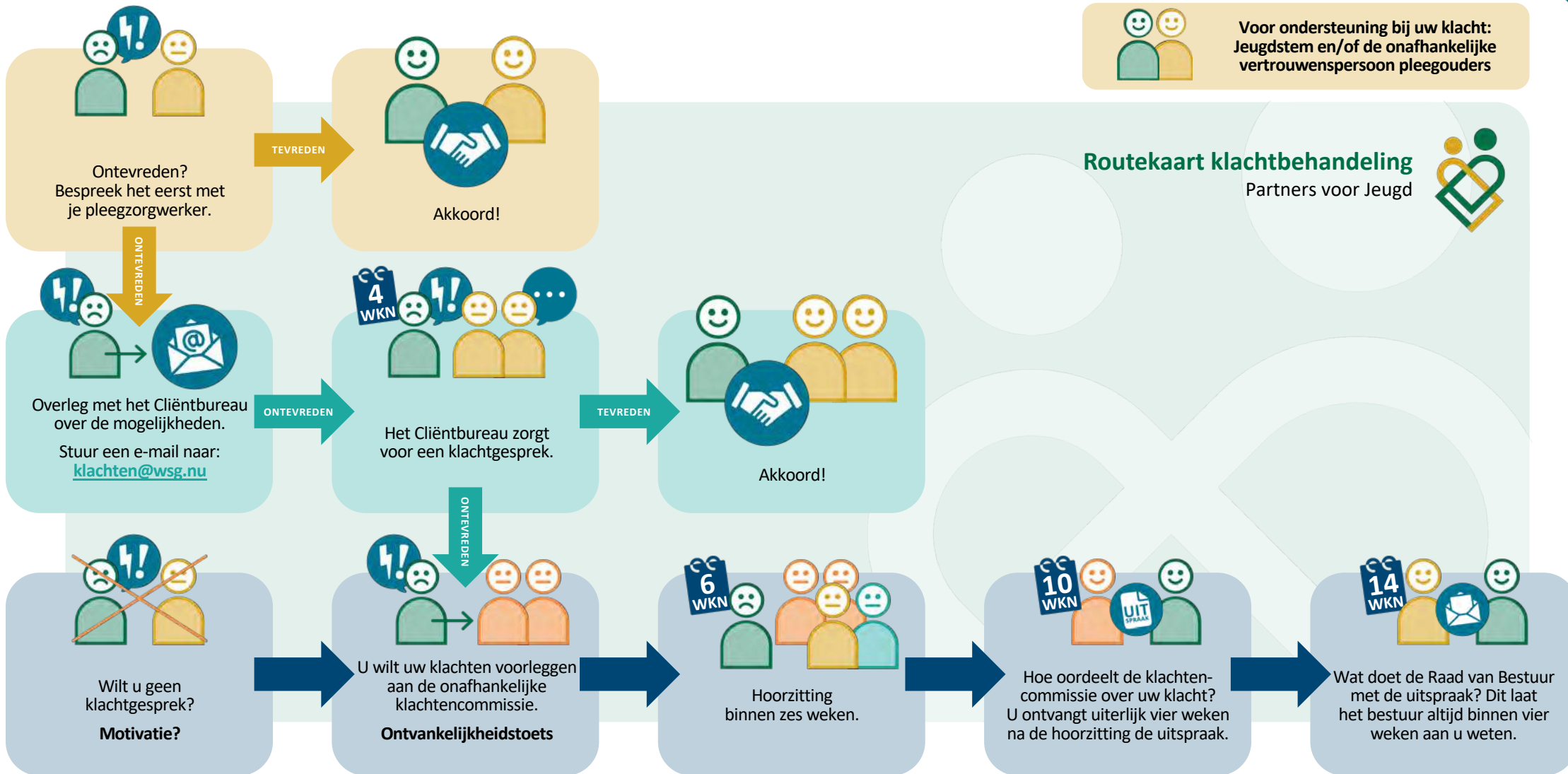
*Harry Helsloot, adviseur*

*Maike Rullmann, adviseur*

*Ilse Sweerman, hoofd*



# Routekaart klachtbehandeling Cliëntbureau





## Maud Verhoofstad, Onafhankelijk vertrouwenspersoon voor pleegouders WSGV

“Zorgen, dat is wat pleegouders doen voor hun pleegkind(eren). De liefde en het gevoel van verantwoordelijkheid voor het welzijn van het kind komen altijd terug in de gesprekken die ik heb met pleegouders.

Zij bellen mij als zich zorgen maken over het kind. Zorgen over de ontwikkeling, zorgen over de samenwerking met de professionals, zorgen over beslissingen die voor het kind worden genomen, zorgen over spanningen. Pleegouders zijn echter niet alleen verantwoordelijk: er zijn veel mensen en regels om een pleegkind heen. Daar kan wrijving ontstaan. De pleegouders die mij bellen, voelen zich niet erkend in hun zorgen. Maar: Ondanks al hun zorgen blijven zij, uit liefde en verantwoordelijkheidsgevoel, zorgen voor hun pleegkind(eren).”

Wat kan de vertrouwenspersoon doen voor pleegouders?

- Meeluisteren naar het verhaal
- Meedenken
- Informatie geven
- Advies en goede raad geven
- Ondersteunen bij klachten

WSGV is blij met de inzet van de rol die Maud invult als vertrouwenspersoon voor pleegouders en zet ook in 2024 de samenwerking voort.

## Hoofdstuk 1

# Vertrouwenspersoon pleegouders



# Vertrouwenspersoon pleegouders

De vertrouwenspersoon voor pleegouders plaatst kanttekeningen bij de gelijkwaardigheid van pleegouders ten opzichte van andere partijen die bij de zorg voor het pleegkind betrokken zijn. Vaak nemen professionals belangrijke beslissingen, beslissingen waarvan ook pleegouders de effecten ervaren.

Maud Verhoofstad heeft in 2023 41 pleegouders gesproken en bijgestaan. De meeste gesprekken komen telefonisch binnen, soms naar aanleiding van een tip of suggestie van de pleegzorgwerker aan pleegouders. Het is in die gevallen vaak de wens dat de vertrouwenspersoon meedenkt of de hoop dat een gesprek met Maud pleegouders de ruimte geeft om hun hart vrijuit te luchten. De vertrouwenspersoon bedankt de pleegouders voor het vertrouwen dat zij haar gaven.

De gesprekken van de vertrouwenspersoon met pleegouders maken duidelijk dat een aantal zaken onverminderd blijft terugkomen: wisselingen van jeugdzorgwerkers, niet reageren door jeugdzorgwerkers op een vraag. Miscommunicatie en een moeizame samenwerking staan bovenaan de lijst met zorgen en problemen van pleegouders.

## Top 3

Top 3 van onderwerpen waarover de vertrouwenspersoon werd benaderd	2023	2022
1. Wisselingen van communicatie met jeugdzorgwerkers	14	15
2. Pleegzorgbegeleiding	10	11
3. Screening	8	0

De vertrouwenspersoon handhaaft om deze reden de aanbevelingen die zij eerder deed. Samengevat luiden die als volgt.

- Pleegzorgbegeleiders en jeugdzorgwerkers maken met elkaar en de gezinnen de afspraak dat pleegouders altijd binnen één week een reactie krijgen op hun vraag of melding.
- Wisselingen in het personeelsbestand zijn niet te voorkomen, maar de organisatie is verplicht wisselingen van werker zoveel mogelijk te beperken. Informeer pleegouders over langdurige of definitieve wisselingen van jeugdzorgwerker.

De vertrouwenspersoon doet ook andere aanbevelingen, waaronder:

- Goede voorlichting en openheid over de samenstelling en inhoud van dossiers en over de procedure voor inzage en mogelijkheden voor wijziging van dossiergegevens zijn belangrijk.
- Meer zorgvuldigheid in het doorgeven van persoonsgegevens en alertheid op het naleven van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn noodzakelijk.



## Hoofdstuk 2

# Klachten en cijfers

**WSGV had 2018 unieke cliënten in begeleiding in 2023 en 96 pleegzorgwerkers in dienst. Het Cliëntbureau registreerde over 2023 vijf klachten die over WSGV werden ingediend.**

Op één klacht na (waarover later meer) werden de klachten laagdrempelig, dat wil zeggen zonder tussenkomst van de onafhankelijke klachtencommissie, behandeld.

De 4 klachten die niet door de klachtencommissie werden behandeld, telden in totaal 8 klachtonderdelen, dus gemiddeld 2 per ingediende klacht. De afspraak tussen Cliëntbureau en WSGV om de klachtgegevens met elkaar te delen, is herbevestigd met als doel volledig zicht te hebben op binnenkomende klachten.

Het Cliëntbureau registreert klachtonderdelen in categorieën. De meeste (6) vallen onder de categorie **Uitvoering hulpverlening**. Die categorie kent weer een aantal componenten, waaronder **methodisch** (5) en **communicatie** (1). De andere onderdelen vielen onder **Privacy** (1) en **Rapportage** (1).

De **klachtencommissie** behandelde één klacht (ingediend door voormalig pleegouders) die zich gedeeltelijk op WSGV richtte. Een ander deel van de klacht richtte zich op de William Schrikker Jeugdbescherming en Jeugdreclassering (WSS JB&JR), eveneens onderdeel van Partners voor Jeugd.

Het oordeel van de commissie luidde (samengevat) dat WSGV (en de WSS JB&JR) de indieners van de klacht voldoende serieus hadden genomen, maar onvoldoende zorgvuldig waren geweest in het informeren van voormalig pleegouders.

De aanbeveling van de commissie aan WSGV luidde (samengevat):

***“De commissie beveelt WSGV aan het uitgangspunt dat voormalig pleegouders voor wat betreft de contactregeling op een lijn te stellen met de biologische ouders van het kind nog eens nader te bezien.”***

De Raad van Bestuur van Partners voor Jeugd nam de beslissing van de commissie over.

Het managementteam WSGV bespreekt de rapportages van de vertrouwenspersoon voor pleegouders en de kwartaalrapportages van het Cliëntbureau. Waar nodig en mogelijk zoekt het managementteam naar mogelijkheden om die signalen aandacht te geven, bijvoorbeeld in de vorm van scholing, (lopende of in ontwikkeling zijnde) programma's en dergelijke.



## Jeugdstem over WSGV

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

### Recht op een vertrouwenspersoon

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.

### Vragen of klachten

Pleegouders kunnen vragen stellen aan Jeugdstem over bijvoorbeeld procedures, de pleegvergoeding, rapportages over hun pleegkind, of over het contact met een hulpverlener, jeugdbeschermer of pleegzorgbegeleider. Een vertrouwenspersoon kan zowel de pleegouder als de jongere ondersteunen bij het bespreekbaar maken van hun klacht.

## Hoofdstuk 3

# Contacten met Jeugdstem



# Contacten met Jeugdstem en signalen

WSGV krijgt pas met Jeugdstem te maken als Jeugdstem een pleegouder of jongere ondersteunt bij het indienen van de klacht.

Jeugdstem kan vanuit haar rol signalen aan de organisatie afgeven.

Het Cliëntbureau is accounthouder voor Jeugdstem en coördineert dat Jeugdstem met WSGV in gesprek gaat over het afgegeven signaal.

Waar nodig en/of mogelijk neemt WSGV passende verbetermaatregelen.

In 2023 namen **18** cliënten contact op met Jeugdstem. In 2022 waren dat er 25.

**Vragen** gaan over werkwijze instelling en wetgeving. In 2022 gingen vragen vooral over klacht- en tuchtrecht en wetgeving.

## Top drie klachten

1. Bejegening
2. Beslissingen
3. Afspraken niet nakomen

In 2022 was eenzelfde top 3, toen stonden beslissingen op 1 en bejegening op 2.

Jeugdstem heeft in 2023 **één signaal** afgegeven aan WSGV op het gebied van organisatie:

WSGV heeft geen voortgang gegeven aan screening vanwege te weinig medewerkers.

Het Cliëntbureau neemt vanaf 2023 signalen van Jeugdstem op in de Q-rapportages over WSGV







William Schrikker  
Gezinsvormen



## Links ter informatie

### Van het Cliëntbureau:

- [Routekaart klachtafhandeling](#)

### Voor ouders en kinderen:

- [Samenvatting Klachtenregeling](#)
- [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl)

### Voor juristen en andere hulpverleners:

- Onze [officiële Klachtenregeling](#)
- Het [Verschonings- en Wrakingsprotocol](#)

**William Schrikker Gezinsvormen**  
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.wsgv.nl](http://www.wsgv.nl)