

## Jaarverslag 2018

- Klachtencommissie Pluryn Jeugd
- Klachtencommissie Intermetzo Jeugd
- Klachtencommissie Pluryn & Intermetzo Jeugd en Volwassenen

**Sterker in de  
samenleving**  
Powered by Pluryn

intermetzo 

 **Pluryn**

*Behandeling en ondersteuning bij  
wonen, werken, leren en vrije tijd*

# Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het gezamenlijk jaarverslag van de Stichting Pluryn, de stichting Intermetzo en de klachtencommissie Pluryn/Intermetzo.

Er is besloten tot een gezamenlijk jaarverslag omdat 2018 een overgangsjaar was waarin de afzonderlijke klachtencommissies per 1 oktober 2018 zijn opgegaan in een klachtencommissie Pluryn/Intermetzo.

Het overgangsjaar is geen gemakkelijk jaar geweest. Uitvoerig is gediscussieerd vanuit de oude commissies hoe aan een nieuwe klachtencommissie Pluryn/Intermetzo vorm moest worden gegeven.

In de discussie heeft met name de onafhankelijkheid van de commissie centraal gestaan. Er is uitvoerig met de organisatie gesproken over de wenselijkheid om alleen externe leden deel te laten uitmaken van de nieuw te vormen klachtencommissie. De Raad van Bestuur heeft uiteindelijk de knoop doorgemaakt. Er werd gekozen voor een klachtencommissie waarvan ook medewerkers van Pluryn/Intermetzo deel uitmaken. In de ogen van de Raad van Bestuur is de onafhankelijkheid van de nieuw te vormen klachtencommissie gewaarborgd door twee onafhankelijke voorzitters en de leden die op voordracht van de cliëntenraden van de commissie deel uitmaken. Deze keuze was voor de voorzitters van de klachtencommissie Intermetzo reden om geen deel meer uit te willen maken van de nieuw te vormen klachtencommissie Pluryn/Intermetzo. Dit wordt betreurd omdat daarmee kennis, ervaring en kunde verloren ging.

Per 1 oktober 2018 is de nieuwe klachtencommissie van start gegaan. Er is vanaf de start geïnvesteerd in scholing en teambuilding. De ervaring in de eerste maanden leert dat de nieuw benoemde leden zeer betrokken en leergierig zijn. Het feit dat de organisatie zich transparant en kwetsbaar durft op te stellen, waar het klachten betreft, werkt daarbij inspirerend.

Wij, als voorzitters van de klachtencommissie Pluryn/Intermetzo, kijken vol vertrouwen uit naar de samenwerking in de nieuwe commissie.

mr. J.J.M. Wassenberg  
voorzitter

mr. J.C.M. Elderman  
voorzitter

# Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Inleiding	3
2. Samenstelling van de klachtencommissies en het secretariaat	3
2.1. De klachtencommissie Pluryn Jeugd	3
2.2. De klachtencommissie Intermetzo Jeugd	3
2.3. De klachtencommissie Pluryn-Intermetzo	4
2.4. Secretariaat	5
3. Werkwijze	5
4. Klachtbehandeling	6
4.1. Cijfers	6
4.2. Samenvatting van de klachten	6

## 1. Inleiding

Het jaar 2018 was een overgangsjaar voor de Klachtencommissie; op 1 oktober 2018 zijn de afzonderlijke klachtencommissies van Pluryn Jeugd en Intermetzo opgegaan in één klachtencommissie Pluryn/Intermetzo. De klachten van Pluryn Volwassenen die eerder ondergebracht waren bij de Gelderse Klachtencommissie werden ook vanaf 1 oktober 2018 behandeld door de nieuwe commissie.

In dit jaarverslag worden de samenstelling, werkwijze en klachten weergegeven over 2018. De klachten Pluryn Volwassenen van 1 januari 2018 tot 1 oktober 2018 worden in dit verslag niet meegenomen.

## 2. Samenstelling van de klachtencommissies en het secretariaat

### 2.1. De klachtencommissie Pluryn Jeugd

De klachtencommissie Pluryn Jeugd was van 1 januari 2018 t/m 31 december 2018 als volgt samengesteld:

- Ans Elderman (voorzitter, jurist);
- Hanneke Bijl (gedragwetenschapper);
- Johan Krist (gedragwetenschapper);
- Erik Olde (jurist);
- Sjon Oude Egberink (mediator);
- Ziggy Sperling (gedragwetenschapper, mediator);
- Yvonne Swennenhuis (jurist).

### 2.2. De klachtencommissie Intermetzo Jeugd

De klachtencommissie Intermetzo Jeugd was van 1 januari 2018 t/m 31 december 2018 als volgt samengesteld:

- Lous van Son (voorzitter, jurist);
- Tineke Lely - van Goch (voorzitter, jurist);
- Frederike Nikkels (gedragwetenschapper);
- Tamar Schukkink (gedragwetenschapper);
- Anke Iking (gedragwetenschapper);
- Anita Bieleman-Hartman (gedragwetenschapper).

## 2.3. De klachtencommissie Pluryn-Intermetzo

De klachtencommissie Intermetzo & Pluryn (Jeugd en volwassenen) was van 1 oktober 2018 t/m 31 december 2018 als volgt samengesteld:

- Ans Elderman (voorzitter, jurist);
- Jan Wassenberg (voorzitter, Kinderrechter Rechtbank Limburg).

### Interne leden

- Karen Bierman (Orthopedagoog (Jan Pieter Heije));
- Marieke Fokkink (Orthopedagoog (De Winkelsteegh));
- Loek Geominy (Kinder en jeugdpsychiater (JPH/DHG));
- Antoinette Langeslag (BOPZ-Avg arts (winkelsteegh));
- Saskia Mariman (Clusterleider (Winkelsteegh));
- Lian Oppers (Persoonlijk begeleider (De Winkelsteegh));
- Xenia Tomaso (Behandel coördinator (De Beele));
- Anne Verburgh (Behandel coördinator (jeugd zorgplus Kop van Deelen));
- Martine Wieggers (Gedragswetenschapper (JPH)).

### Cliënten vertegenwoordigers

- Ine van de Gevel (gedragswetenschapper);
- Henk van Bokhorst (maatschappelijk werker / leidinggevende jeugd zorg);
- Johan Krist (gedragswetenschapper).

## 2.4. Secretariaat:

Het secretariaat bestaat uit secretariële ondersteunster mevrouw S. Kokke en ambtelijk secretaris mw. H. van Lent. Zij voeren hun taken uit aan de hand van onderstaand schema.

Taak	Ambtelijk secretaris	Secretariële ondersteuning
Algemene post etc	x	x
Beoordelen klacht (route)	x	
Bericht van ontvangst klacht		x
Registratie klacht (hele proces)		x
Opvragen verweren/uitwisselen stukken		x
Beoordelen voldoende informatie en of zitting of schriftelijk afdoen	x	
Bepalen samenstelling commissie	x	
Regelen zitting (datum, mensen, ruimte)		x
Uitnodigen zitting en versturen stukken		x
Zitting bijwonen/notuleren etc.	x	
Uitspraak concipiëren en in overleg met betrokken leden definitief vaststellen	x	
Definitieve uitspraak versturen aan partijen, rvb en zo nodig andere belanghebbenden/ inspectie		x
Registratie afronden		x
Zo nodig nagaan of rvb maatregelen heeft genomen of iets doet met aanbevelingen	x	
Jaarverslag/evaluatie (artikel 30 reglement) Cijfers voor kwaliteit	x	x

## 3. Werkwijze klachtbehandeling

Na binnenkomst bespreekt de ambtelijk secretaris de klacht met de voorzitters. Als sprake is van een ontvankelijke klacht, wordt een verweer incl. relevante stukken zoals een incidentenrapportage en protocol, opgevraagd bij beklaagde. Tevens wordt een hoorzitting ingepland. Voorafgaand aan de hoorzitting ontvangt klager het verweerschrift incl. de relevante stukken. Bij de hoorzitting zijn drie leden van de commissie aanwezig; een voorzitter, een lid op voordracht van de cliëntenraad en een intern lid. Voorts worden klager en beklaagde uitgenodigd ter zitting aanwezig te zijn. Zowel klager als beklaagde kunnen zich bij laten staan. Vanuit beklaagde zijn veelal de integraal leidinggevende en de direct betrokken medewerkers aanwezig. Na afloop van de hoorzitting neemt de commissie een besluit, welke op schrift wordt gesteld door de ambtelijk secretaris. De commissie stuurt het besluit naar klager, beklaagde en de Raad van Bestuur. De commissie verzoekt de Raad van Bestuur om te reageren op het besluit.

De commissie kan afwijken van voornoemde procedure, zo kan zij besluiten om geen hoorzitting in te plannen, maar een klacht schriftelijk af te doen. Voorts kan de commissie, als zij overweegt dat mediation een passende oplossing zou kunnen bieden voor de klachtwaardige situatie, dit voorstellen aan partijen.

De termijn van klachtbehandeling is afhankelijk van de aard van de klacht.

## 4. Klachten

### 4.1. Cijfers

In totaal zijn er 19 klachten binnen gekomen, daarvan hebben er vier niet geleid tot een hoorzitting; drie klachten zijn ingetrokken en voor één klacht is succesvol mediation ingezet.

Onderstaande tabel is een weergave van de klachten die tot een hoorzitting hebben geleid.

Onderwerp klachtmelding	Aantal klachten	Aantal deelklachten	Gegronnd	Ongegrond	Geen uitspraak gedaan
Opvragen dossier	1	3	3	0	n.v.t.
Veiligheid	1	3	3	0	n.v.t.
Tekortschietende begeleiding / behandeling	3	8	0	6	2
Perspectiefplan	1	1	1	0	n.v.t.
Gezinstraject en eindrapportage	1	5	1	4	n.v.t.
Urinecontrole	1	3	3	0	n.v.t.
Inbeslagname zaken	1	2	2	0	n.v.t.
Voertaal medewerkers en fixatie	1	2	1	1	n.v.t.
Fixatie	2	3	1	1	1
Behandeling van klachten	2	4	4	0	n.v.t.
Overplaatsing	1	1	0	0	1
<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>

### 4.2. Samenvatting van de klachten

#### 4.2.1. Opvragen dossier

Beklaagde heeft in 2014 een rijksinstelling overgenomen. Klaagster, oud-cliënt van de betreffende rijksinstelling, vraagt haar dossier op. Klachten: (1) beklaagde weet niet waar het dossier is, (2) beklaagde is niet bekend met de procedure hoe klaagster het dossier op kan vragen en (3) het opvragen van het dossier heeft te lang geduurd.

De commissie heeft de klachtonderdelen gegrond verklaard.

#### 4.2.2. Veiligheid

De kinderen van klager verblijven binnen een gezinshuis van beklaagde. Een van zijn kinderen heeft blauwe plekken en schaafwonden opgelopen door toedoen van een logee van het gezinshuis. Klachten: (1) klager heeft zorgen over de veiligheid van zijn kinderen, (2) het incident heeft plaatsgevonden door overzichtsverlies en nalatigheid van de gezinshuisouder, en (3) het incident is te laat teruggekoppeld naar de gezinsvoogd.

De commissie verklaarde klachten 1 en 2 gedeeltelijk gegrond en klacht 3 gegrond. De commissie geeft twee aanbevelingen: (1) In beleid opnemen dat risicotaxaties op regelmatige basis per individueel kind vernieuwd worden en dat de taxatie worden uitgevoerd als de (tijdelijke) samenstelling van het gezin verandert. (2) Het maximum van vier kinderen voor plaatsing bij een gezinshuisouder met partner, zou niet zonder meer moeten gelden voor een plaatsing bij een alleenstaande gezinshuisouder. De commissie beveelt aan dat beklaagde dit maximum opnieuw onderzoekt en zo nodig bijstelt. Hierbij dient ook aandacht besteed te worden aan de vraag of een alleenstaande ouder intensiever begeleid moet worden en de vraag of logeren in een naar de norm vol gezinshuis wel mogelijk moet zijn.

#### 4.2.3. Tekortschietende begeleiding / behandeling

Het kind van klagers heeft ambulante begeleiding ontvangen van beklaagde. Deze begeleiding heeft niet geleid tot het gewenste resultaat. Klachten: (1) beklaagde heeft niet tijdig en juist geïnformeerd en heeft onjuist geadviseerd, (2) beklaagde heeft niet tijdig geacteerd na ernstige signalen, (3) beklaagde heeft geen onderzoek uitgevoerd t.b.v. een second opinion en (4) individuele behandeling vond te laat plaats en was van onvoldoende niveau.

De commissie heeft de klachtonderdelen ongegrond verklaard.

Het kind van klaagster heeft dagbehandeling ontvangen van beklaagde. Klachten: (1) beklaagde heeft geweigerd met een door klaagster ingeschakelde expert te spreken waardoor haar kind geen passende behandeling heeft gehad en een achterstand heeft opgelopen, (2) beklaagde heeft een brief opgesteld waar klaagster zich niet in kan vinden, deze brief heeft gevolgen voor een vervolgplek voor haar kind en (3) klaagster stelt beklaagde aansprakelijk voor opgelopen trauma van haar zoon en geleden schade voor het gezin.

De commissie heeft de klachtonderdelen 1 en 2 ongegrond verklaard en merkt op dat de commissie derhalve niet toekomt aan beoordeling van de 3<sup>e</sup> klacht. De commissie merkt daarbij op dat ware dat onderdeel 1 en 2 wel gegrond verklaard, het derde klachtonderdeel niet-ontvankelijk zou zijn verklaard.

Het kind van klagers woont in een leefgroep. Klacht: de hoofdbehandelaar heeft het team niet voldoende ondersteund om de juiste begeleiding te bieden.

De commissie heeft naar aanleiding van de hoorzitting geen uitspraak gedaan aangezien hetgeen ter zitting is besproken heeft geleid tot begrip voor elkaar.



#### 4.2.4. Perspectiefplan

Klaagster heeft vrijwillig hulp gevraagd voor haar gezin. Na de intake is een perspectiefplan opgesteld. Klacht: Beklaagde heeft onterecht een zin opgenomen in het perspectiefplan; deze zin geeft niet de juiste weergave van de feiten. Dit heeft tot gevolg dat het Perspectiefplan niet definitief is vastgesteld en binnen het gezin van klaagster niet is gestart met hulpverlening.

De commissie heeft de klacht gegrond verklaard. De commissie geeft twee aanbevelingen: (1) het procesverloop rond totstandkoming van een Perspectiefplan opnemen in het Perspectiefplan en (2) opnieuw in gesprek gaan met klaagster.

De Raad van Bestuur geeft aan zich niet te herkennen in de feiten die door de commissie zijn genoemd en acht de aanbevelingen deels onuitvoerbaar.

#### 4.2.5. Gezinstraject en eindrapportage

Klager heeft met zijn gezin een hulpverleningstraject doorlopen bij beklaagde. Het traject is afgesloten met een eindrapportage. Klachten: (1) opmerkingen van klager inzake de definitieve eindrapportage zijn niet verwerkt door beklaagde, (2) beklaagde heeft diagnoses gesteld waartoe zij niet bevoegd was, (3) het uitblijven van een huisbezoek door een de tweede hoofdbehandelaar, (4) de eindrapportage is door een ander dan de hoofdbehandelaar ondertekend en (5) de verslaglegging is niet goed en toegeschreven naar enkel één gezinslid.

De commissie heeft de klachtaspecten 1 t/m 4 ongegrond verklaard. Klachtonderdeel 5 is gegrond verklaard. De commissie geeft twee aanbevelingen: (1) daar beklaagde een gezinsproduct levert, beveelt de commissie aan om dit product ook als zodanig te verwerken in de verslaglegging. (2) De commissie beveelt aan om bij het opstellen van het verslag daarbij in ogenschouw te nemen wat de impact van het verslag kan zijn voor ouders.

De Raad van Bestuur neemt de aanbevelingen ter harte en heeft haar medewerkers hierover geïnformeerd.

#### 4.2.6. Urinecontrole

Bij klager is een urinecontrole afgenomen. Klachten: (1) beklaagde heeft onterecht een urinecontrole onder visueel toezicht uitgevoerd, waardoor klager in zijn lichamelijke integriteit is aangetast, (2) beklaagde heeft zonder goede reden en derhalve onterecht onder visueel toezicht een urinecontrole uitgevoerd bij klager en (3) mocht er een reden zijn geweest om bij klager een urinecontrole onder visueel toezicht uit te voeren, dan heeft beklaagde op nagelaten om eerst minder ingrijpende manieren in te zetten waarmee hetzelfde doel bereikt had kunnen worden.

De commissie heeft de klachtonderdelen gegrond verklaard.

De Raad van Bestuur meldt dat zij het huidige protocol hebben vervangen door een nieuw protocol waarin de door de Klachtencommissie aangemerkte aspecten zijn verwerkt. Voorts zijn de medewerkers geïnformeerd over het aangepaste protocol en de juiste handswijze hierin.

#### 4.2.7. Inbeslagname zaken

Tijdens zijn verblijf bij beklaagde, zijn zaken van klager in beslag genomen. Klachten: (1) gedurende zijn verblijf bij beklaagde, zijn diverse malen persoonlijke bezittingen van klager in beslag genomen. Deze zaken heeft hij nooit terug gekregen. (2) Klager is van mening dat beklaagde nalatig is geweest in het bewaren, dan wel teruggeven van zijn bezittingen en het zorgvuldig registreren hiervan.

De commissie heeft de klachtonderdelen gegrond verklaard en adviseert om de praktische uitvoering van de procedure inzake inbeslagname tegen het licht te houden en aandacht te schenken aan het volgende: kopie van het formulier aan de jongeren overhandigen, duidelijk aangeven wat er met de zaak gebeurt en of de jongere het terug krijgt als hij vertrekt en de jongere laten tekenen voor teruggave.

De Raad van Bestuur erkent de uitspraak en deelt de aanbeveling van de commissie. De procedure bij inbeslagname wordt in de teams onder de aandacht gebracht zodat de procedure in de praktijk ook de juiste uitvoering krijgt.

#### 4.2.8. Voertaal medewerkers en fixatie

Klager verblijft bij beklaagde en heeft twee klachten: (1) twee medewerkers spraken in een andere taal dan Nederlands met elkaar, terwijl de jongeren dat niet mogen en (2) klager is zonder goede reden gefixeerd en heeft onnodig veel pijn ervaren bij de fixatie zonder dat hij tegenwerkte.

De commissie heeft de eerste klacht gegrond verklaard. De tweede klacht heeft de commissie ongegrond verklaard en merkt daarbij op dat de commissie zelf de voorkeur zou hebben om in een situatie waar de weergave van de gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn niet tot een oordeel te komen, omdat aan de beleving van een aangeklaagde medewerker niet meer waarde mag worden toegekend dan aan de beleving van klager. De klachtenregeling biedt deze ruimte echter niet.

De commissie doet twee aanbevelingen: (1) het is wenselijk om in contracten van uitzendkrachten vast te leggen dat zij gebonden zijn aan de klachtenregelingen van beklaagde en (2) het valt de commissie op dat in de incidentenregistraties wordt gesproken over 'fysiek ingrijpen' daar waar bedoeld wordt dat het protocol 'vastpakken en vasthouden' is toegepast. Voor de eenduidigheid in de registraties hecht de commissie er aan om in de incidentenregistratie te vermelden welk protocol is toegepast.

#### 4.2.9. Fixatie

Klager is gefixeerd door beklaagde. Klachten: (1) klager is gefixeerd terwijl hij geen gevaar voor zichzelf of zijn omgeving vormde en (2) de politiehoudgreep is toegepast op klager.

De commissie heeft de eerste klacht gegrond verklaard. De tweede klacht heeft de commissie ongegrond verklaard en merkt daarbij op dat de commissie zelf de voorkeur zou hebben om in een situatie waar de weergave van de gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn niet tot een oordeel te komen, omdat aan de beleving van een aangeklaagde medewerker niet meer waarde mag worden toegekend dan aan de beleving van klager. De klachtenregeling biedt deze ruimte echter niet.

Het kind van klagers is gefixeerd. Klacht: kind van klager heeft verwondingen opgelopen bij een fixatie.

De commissie heeft naar aanleiding van de hoorzitting geen uitspraak gedaan aangezien hetgeen ter zitting is besproken heeft geleid tot begrip voor elkaar.

De commissie geeft beklaagde aanbevelen om bij de incidentregistratie niet alleen het incident te benoemen, maar ook eventueel opgelopen verwondingen te vermelden evenals de overwegingen waarom men op deze wijze heeft gehandeld.

#### 4.2.10. Behandeling van klachten

Klaagster heeft een klacht ingediend bij beklaagde. Klachten: (1) klaagster heeft het gevoel dat beklaagde haar klachten niet serieus heeft genomen en (2) beklaagde heeft klaagster niet betrokken in de afhandeling van haar klachten.

De commissie heeft beide klachten gegrond verklaard. De commissie beveelt beklaagde aan om van een gesprek waarin klachten worden besproken, een gespreksverslag op te maken en aan de cliënt te verstrekken en op te slaan in het dossier in een afzonderlijk deel waar direct betrokkenen geen toegang toe hebben.

De Raad van Bestuur meldt dat de betrokken medewerkers klaagster uitnodigen om terug te komen op de gebeurtenissen, excuses aan te bieden en te bespreken wat zij nog kunnen betekenen voor klaagster. Voorts is klaagster inmiddels per brief op de hoogte gebracht van de resultaten van het ingezette onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening. De aanbeveling van de commissie wordt door de Raad van Bestuur overgenomen en voorts brengt de Raad van Bestuur de klacht onder de aandacht binnen het MT zodat alle betrokken leidinggevenden kunnen leren van de klacht.

Klaagster heeft een klacht ingediend bij beklaagde. Klachten: (1) klaagster heeft het gevoel dat beklaagde haar klachten niet serieus heeft genomen en zich niet aan de gemaakt afspraken heeft gehouden en (2) beklaagde heeft klaagster niet betrokken in de afhandeling van haar klachten.

De commissie heeft beide klachten gegrond verklaard. De commissie beveelt beklaagde aan om van een gesprek waarin klachten worden besproken, een gespreksverslag op te maken en aan de cliënt te verstrekken en op te slaan in het dossier in een afzonderlijk deel waar direct betrokkenen geen toegang toe hebben.

De Raad van Bestuur meldt dat de betrokken medewerkers klaagster uitnodigen om terug te komen op de gebeurtenissen, excuses aan te bieden en te bespreken wat zij nog kunnen betekenen voor klaagster. Voorts is klaagster inmiddels per brief op de hoogte gebracht van de resultaten van het ingezette onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening. De aanbeveling van de commissie wordt door de Raad van Bestuur overgenomen en voorts brengt de Raad van Bestuur de klacht onder de aandacht binnen het MT zodat alle betrokken leidinggevenden kunnen leren van de klacht.

#### 4.2.11. Overplaatsing

Het kind van klagers wordt overgeplaatst. Klacht: het overplaatsen naar de andere leefgroep is anders verlopen dan zoals besproken met klagers.

De commissie heeft naar aanleiding van de hoorzitting geen uitspraak gedaan aangezien hetgeen ter zitting is besproken heeft geleid tot begrip voor elkaar.

*NB. Bij de klachten waar geen reactie van de Raad van Bestuur is weergegeven, is deze niet opgevraagd. Dit komt voort uit niet uniforme werkwijzen over 2018. In 2019 wordt voor ieder besluit een reactie van de Raad van Bestuur gevraagd.*

intermetzo 



Postadres : Postbus 53, 6500 AB Nijmegen  
Bezoekadres : Industrieweg 50, 6541 TW Nijmegen  
Telefoon : 088 - 779 20 00  
E-mail : info@pluryn.nl

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