

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 717
van **LORIN PARYS**
datum: 9 september 2016

aan **JO VANDEURZEN**
VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

JO-lijn - Klachten

Als jongeren, ouders of andere betrokkenen een klacht hebben over de hulpverlening die georganiseerd wordt door een voorziening onder het agentschap Jongerenwelzijn, dan kunnen zij daarvoor terecht bij de JO-lijn.

De JO-lijn voert een onderzoek naar de klacht en bespreekt de klacht vervolgens met klager en beklaagde. Wanneer de klacht (deels) gegrond is, moet Jongerenwelzijn een inspanning leveren om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten. De JO-lijn kan daarbij optreden als bemiddelaar.

1. Hoeveel meldingen werden de afgelopen vijf jaar ontvangen binnen de JO-lijn? Hoeveel daarvan waren formele klachten? Kan de minister hierbij een overzicht per jaar geven per aard van de klacht en per thematisch onderwerp?
2. Hoeveel klachten werden per jaar opgelost? Kan de minister hierbij aangeven bij hoeveel klachten de oplossing binnen het eigen agentschap Jongerenwelzijn werd gevonden of niet?
3. Kan de minister een overzicht geven van het aantal klachten dat jaarlijks niet opgelost wordt? Worden in dergelijke gevallen nog verdere stappen ondernomen door klager of beklaagde?

ANTWOORD

op vraag nr. 717 van 9 september 2016

van **LORIN PARYS**

De werking van JO-lijn is gebaseerd op het klachtendecreet van 01/06/2011, voor de laatste keer aangepast op 21/06/2013 en de omzendbrief VR 2014/20.

JO-lijn fungeert zowel als informatielijn als klachtenlijn.

Wat betreft de klachtenlijn registreert JO-lijn het hele continuüm van ongenoegen tot formele klacht. JO-lijn tracht zoveel als mogelijk, en zoals het klachtendecreet ook als mogelijkheid voorziet, om de meldingen van ongenoegen informeel (concillieënd) af te handelen. Bij klachten of ongenoegens wordt besproken met de melders wat de mogelijkheden zijn. Melders kunnen zo richting geven aan hoe zij de klachten of ongenoegens willen afgehandeld zien.

1. De volgende cijfers handelen over alle meldingen ten aanzien van de JO-lijn, in het bijzonder zowel diegenen die instromen als informatievragen als de klachten. Een klein aantal van die meldingen worden uiteindelijk formeel als klacht behandeld (cfr.supra). De klachten worden niet geregistreerd per thema. We kunnen dan ook geen cijfers per thema duiden.

Werkjaar 2011: 558 meldingen waarvan 40 formele klachten.

Werkjaar 2012: 539 meldingen waarvan 55 formele klachten.

Werkjaar 2013: 702 meldingen waarvan 25 formele klachten.

Werkjaar 2014: 724 meldingen waarvan 33 formele klachten.

Werkjaar 2015: 644 meldingen waarvan 41 formele klachten.

2. Zoals wordt aangegeven door de cijfers in bovenstaande streeft JO-lijn ernaar en slaagt ze er ook in een aanzienlijk deel van de meldingen (los van de informatievragen) via oriëntatiegesprekken, verbindende gesprekken en conciliërende klachtenafhandeling op te lossen. Met andere woorden JO-lijn slaagt erin om via een oplossingsgerichte manier van werken deze meldingen niet te laten overgaan naar een formele klachtenafhandeling.

Wat betreft de formele klachtenbehandeling worden niet alle klachten als gegrond bevonden. In onderstaande kan je gegronde ten opzichte van de ongegronde klachten terugvinden. Indien de klacht ongegrond wordt bevonden zal het agentschap JWZ verder geen actie ondernemen en dus ook geen oplossing aanbieden. Indien de klacht gegrond wordt bevonden zal het agentschap Jongerenwelzijn onmiddellijk ingrijpen daar waar het nog mogelijk is.

Werkjaar 2011: 40 formele klachten waarvan 10 gegrond bevonden. 8 klachten werden opgelost binnen het agentschap Jongerenwelzijn.

Werkjaar 2012: 55 formele klachten waarvan 5 gegrond bevonden. 3 klachten werden opgelost binnen het agentschap Jongerenwelzijn.

Werkjaar 2013: 25 formele klachten waarvan 3 gegrond bevonden. 2 klachten werden opgelost binnen het agentschap Jongerenwelzijn.

Werkjaar 2014: 33 formele klachten waarvan 5 gegrond bevonden. 4 klachten werden opgelost binnen het agentschap Jongerenwelzijn.

Werkjaar 2015: 41 formele klachten waarvan 10 gegrond bevonden. 5 klachten werden opgelost binnen het agentschap Jongerenwelzijn.

3. Rekening houdende met bovenstaande beperkt deze vraag zich sowieso tot de gegronde formele klachten. Er zijn dus een aantal gegronde klachten die niet 'opgelost' geraken, daar waar de klacht betrekking heeft op feiten die zich hebben voorgedaan en bij wijze van spreken niet meer 'hersteld' kunnen worden. Over de 5 jaar zijn er 33 klachten als gegrond beoordeeld door de JO-lijn, waarvan er 11 niet meer konden opgelost worden binnen het agentschap. Jo-lijn heeft geen ervaring dat in die laatstgenoemde gevallen de klager of de beklaagde nog verdere stappen onderneemt.