

Jaarverslag 2023

Onafhankelijke klachtencommissie voor cliënten en pleegouders van Combinatie Jeugdzorg

Inhoudsopgave

I. Een beknopte beschrijving van de geldende klachtenregeling van Combinatie Jeugdzorg	1
II. De wijze waarop Combinatie Jeugdzorg de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten brengt	1
III. Samenstelling van de klachtencommissie	1
IV. Overzicht van de klachtenbehandeling 2023	2

I. Een beknopte beschrijving van de geldende klachtenregeling van Combinatie Jeugdzorg

Jeugdigen, ouders/opvoeders, stiefouders en pleegouders kunnen via een klachtenformulier (website Combinatie Jeugdzorg) een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg over een gedraging van een persoon die handelt namens Combinatie Jeugdzorg. Binnen zeven werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van ontvangst, een bericht dat de klacht in behandeling wordt genomen. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie bespreekt samen met de klager de precieze aard van de klacht en onderzoekt of een bemiddelingsgesprek door klager gewenst c.q. mogelijk is.

Als een bemiddelingsgesprek gewenst en mogelijk is, zal de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, in overleg met de klager, daarvoor een voorstel doen. Is dit bemiddelingsgesprek naar tevredenheid van de klager verlopen, dan wordt de klacht niet verder door de klachtencommissie behandeld en is de klachtenprocedure afgesloten.

Is een bemiddelingsgesprek niet mogelijk of is een bemiddelingsgesprek niet naar tevredenheid verlopen, dan zal de klachtencommissie de klacht verder in behandeling nemen. De klager en diegene waarover is geklaagd, zullen door de klachtencommissie gehoord worden tijdens een gezamenlijke zitting. De klager kan zich bij laten staan door een vertrouwenspersoon.

De klachtencommissie brengt binnen zes weken de klager, diegene waarover is geklaagd en de Raad van Bestuur schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie. De Raad van Bestuur laat binnen vier weken weten of hij het oordeel van de klachtencommissie deelt en zo ja, welke maatregelen hij zal nemen.

II. De wijze waarop Combinatie Jeugdzorg de klachtenregeling onder de aandacht van de cliënten brengt

Cliënten krijgen bij aanvang van de hulpverlening schriftelijke informatie in de vorm van een leaflet over de klachtenregeling. Er is een stroomschema voor jeugdigen en een leaflet voor ouders, verzorgers en pleegouders. De informatie ligt in de wachtruimtes van de hoofdlocaties. Op de website van Combinatie Jeugdzorg staat een link naar het klachtenformulier waarmee de klachten ingediend kunnen worden. Als hulpverleners en/of managers ongenoegen of klachten van cliënten signaleren, worden cliënten nogmaals geattendeerd op de klachtenregeling.

III. Samenstelling van de klachtencommissie

Voorzitter van de klachtencommissie is de heer H. Reimert. Leden van de klachtencommissie zijn mevrouw A. Verbraak, mevrouw T. Dullaert, mevrouw mr. G. de Winther-Meijers, mevrouw mr. C. van Beukering-Michielsen en mevrouw G. Brock.

Mevrouw A. Verbraak is in 2023 gestopt als lid van de klachtencommissie, nadat zij haar termijnen volbracht had.

De klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg wordt ambtshalve ondersteund door de beleidsadviseur Participatie (ambtelijk secretaris) en het directiesecretariaat, beiden werkzaam bij Combinatie Jeugdzorg.

IV. Overzicht van de klachtenbehandeling 2023

Jaar	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Klachten	18	7	23	18	22	18	12	18

In 2023 zijn 18 klachten ingediend. Van die 18 klachten:

- zijn 6 klachten niet ontvankelijk verklaard. Dit had verschillende redenen:
 - bij 1 klacht betrof het een klacht over het taxibedrijf dat de jeugdige vervoert naar Combinatie Jeugdzorg. Vervoer wordt vanuit de gemeente geregeld, klager is naar de gemeente doorverwezen.
 - 1 klacht betrof de regeling vanuit het Schadefonds Geweldsmisdrijven, dit fonds is een landelijke regeling waar de commissie geen uitspraken over doet.
 - 1 klacht betrof een klacht over in contact komen met broertjes die in een pleeggezin waren geplaatst. Alle betrokken hulpverleners (zowel intern als extern) waren bezig hiermee, het betrof niet echt een klacht zo bleek uit telefonisch contact. Er was meer sprake van het willen uiten van zorg hierover.
 - bij 2 klachten was de klager niet meer bereikbaar na het indienen van het klachtenformulier.
 - 1 klager besloot de klacht toch niet door te zetten.
- hadden 5 klachten betrekking op de zorgvorm Dag en Nacht behandeling, 4 op de zorgvorm Echtscheidingshulpverlening, 2 op de zorgvorm Pleegzorg en 1 op de zorgvorm MKD.
- zijn 6 klachten via bemiddeling opgelost. Deze klachten betroffen ontevredenheid over de geboden ondersteuning en (mis)communicatie.
- zijn er 2 klachten via een hoorzitting voorgelegd aan de klachtencommissie.
- 2 klachten die in 2023 zijn gedaan zijn in 2024 voorgelegd aan de klachtencommissie middels een hoorzitting. De resultaten hiervan zijn hierdoor niet mee genomen in dit verslag.

In de klachten komen de volgende onderwerpen regelmatig terug:

- Het (niet) nakomen van afspraken.
- Onduidelijk communicatie.
- Klager voelt zich niet gehoord door de betrokken medewerker.

Overzicht van de hoorzittingen in 2023:

1^e Hoorzitting (september 2023)

De klachten gingen over de zorgvorm pleegzorg en betroffen:

1. Klager was van mening dat zij, gedurende het pleegzorgtraject onvoldoende betrokken en geïnformeerd werd door de pleegzorgmedewerkers over de voortgang en de gemaakte afspraken over haar kinderen.
2. Klager was van mening dat zij onder druk was gezet door de betrokken pleegzorgmedewerker.

De klachtencommissie heeft klachtonderdeel 1 gegrond verklaard, klachtonderdeel 2 is ongegrond verklaard.

2^e Hoorzitting (september 2023)

De klacht gingen over de zorgvorm Dag en Nachtbehandeling en betroffen:

1. Klager was van mening dat zij onvoldoende gehoord was door groepsleiding.
2. De gemaakte afspraken rondom het waarborgen van de emotionele en lichamelijke veiligheid van de jongere in zorg zijn niet nagekomen.
3. Groepsleiding heeft het bewijs van incorrect handelen gewist.

De klachtencommissie heeft klachtonderdeel 1 en 2 gegrond verklaard. Klachtonderdeel 3 is ongegrond verklaard door de klachtencommissie.

Overzicht van de hoorzittingen en aanbevelingen klachtencommissie in 2023:

De klachtencommissie heeft in 2023 de volgende aanbevelingen aan de Raad van Bestuur gegeven:

- Het is belangrijk om bij een opname duidelijk te communiceren naar ouders, maar vooral ook om na een opname te checken of de informatie goed is overgekomen en begrepen. De klachtencommissie kan zich voorstellen dat in de hectiek en emotie die een opname meebrengt, het voor ouders niet altijd goed duidelijk is wat zij wel en niet mogen verwachten van Combinatie Jeugdzorg.
- In samenwerking met andere organisaties is het noodzaak om goed vast te leggen wie regie heeft en hoe deze is geregeld. Dit biedt alle betrokken partijen houvast, en maakt inzichtelijk wie waar verantwoordelijk voor is en wat realistische verwachtingen zijn.
- Maak duidelijke afspraken waar maatwerk nodig is en hoe dit concreet ingezet wordt. Hou ouders op de hoogte van hoe dit verloopt gedurende de opname. Ook hierin moet duidelijk vastgelegd worden waar de regie ligt; bij ouders of bij de groepsleiding.

Reactie vanuit de Raad van Bestuur op de aanbevelingen van de klachtencommissie in 2023:

- Communicatie is een belangrijk onderdeel van het hulpverleningsproces. N.a.v. de hoorzittingen is hier opnieuw aandacht aan besteed binnen de teams om hier met elkaar alert op te blijven.
- Communicatie met onze samenwerkingspartners is belangrijk om de zorg die geboden wordt aan jongeren en hun ouders zo goed en soepel mogelijk te laten verlopen. Dit blijft een punt van aandacht en onze organisatie zal hier scherp op blijven.
- Binnen de betrokken teams is besproken dat bij ouders op verschillende momenten gedurende een traject gecheckt wordt of de gemaakte afspraken nog voldoende in het vizier zijn en of er nog vragen zijn.