

Onafhankelijke klachtencommissie Combinatie Jeugdzorg Jaarverslag 2024



Introductie

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg. In dit verslag bieden we een overzicht van de klachten die in 2024 zijn behandeld hoe deze zijn afgerond.

Ter verduidelijking van de klachtafhandeling wordt een beknopte beschrijving van de geldende klachtenregeling weergegeven en lichten we de wijze waarop Combinatie Jeugdzorg de klachtenregeling onder de aandacht brengt kort toe.

Samenstelling Klachtencommissie

De voorzitter van de klachtencommissie is de heer H. Reimert.

Leden van de klachtencommissie zijn mevrouw T. Dullaert, mevrouw mr. G. de Winther-Meijers, mevrouw mr. C. van Beukering-Michielsen en mevrouw G. Brock.

De klachtencommissie van Combinatie Jeugdzorg wordt ambtshalve ondersteund door de beleidsadviseur Participatie (ambtelijk secretaris) en een notulist vanuit het secretariaat. Zowel de ambtelijk secretaris als de notulist zijn in dienst van Combinatie Jeugdzorg.

De huidige 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 waarin wordt aan gegeven dat de klacht in behandeling wordt genomen. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie neemt contact op met de klager en bespreekt de precieze aard van de klacht. Tijdens dit contact onderzoekt de ambtelijk secretaris of een bemiddelingsgesprek door klager gewenst c.q. mogelijk is.

Wanneer een bemiddelingsgesprek gewenst en mogelijk is, zal de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie, in overleg met de klager, contact leggen met de betrokken manager en gedragswetenschapper. Zij voeren het bemiddelingsgesprek met de klager, maken hier een verslag van en laten de klager hierop mee lezen en eventuele aanvullingen geven. De ambtelijk secretaris ontvangt een kopie van het definitieve verslag. Is het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid van de klager verlopen, dan wordt de klacht niet verder door de klachtencommissie behandeld en wordt 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.

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. Daarnaast ligt deze informatie ook 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.

Overzicht van de klachtenbehandeling 2024

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Klachten	7	23	18	22	18	12	18	10

In 2024 zijn 10 klachten ingediend. Van die 10 klachten:

- zijn 2 klachten niet ontvankelijk verklaard. Beiden omdat de klagers niet meer bereikbaar waren na het indienen van het klachtenformulier.
- hadden 4 klachten betrekking op de zorgvorm Dag en Nacht behandeling, 4 op de zorgvorm Echtscheidingshulpverlening, 1 op de zorgvorm Pleegzorg en 1 op de zorgvorm Ambulant.
- zijn 6 klachten via bemiddeling opgelost. Deze klachten betroffen ontevredenheid over de geboden ondersteuning en (mis)communicatie. Bij 1 van de klachten loopt de bemiddeling door in 2025.
- is er 1 klacht via een hoorzitting voorgelegd aan de klachtencommissie.

In de klachten komen de volgende onderwerpen regelmatig terug:

- Het (niet) nakomen van afspraken.
- Onduidelijk communicatie.
- Klager voelt zich niet gehoord en/of gezien door betrokken medewerker.