

1.6 Klachten/meldingen van onvrede cliënten/cliëntvertegenwoordigers

Totaal klachten/meldingen van onvrede in verslagperiode	8
Totaal klachten via de klachtencommissie	8
Totaal klachten via het AKJ	0

Analyse/oorzaken	<ul style="list-style-type: none">- 1 Klacht betreft het in de rapportage plakken van mails van de cliënt. Volgens hem is dit wettelijk niet toegestaan vanuit privacywetgeving. Ook vindt de vader dat de jeugdzorgwerker zich niet aan het opgestelde plan houdt en dat ze niet naar het kind luistert- Op het klachtenformulier is de afhandeling van de klacht niet ingevuld- De klacht is naar tevredenheid opgelost toen de mails op verborgen zijn gezet in het dossier (dus leesbaar voor medewerkers maar niet voor cliënten)- 1 Klacht betreft het beschadigde vertrouwen tussen de jeugdzorgwerker en het pleeggezin. Volgens het pleeggezin heeft de jeugdzorgwerker tijdens een RTO uitspraken gedaan waardoor het systeem nu ruzie heeft- Na een gesprek met de pleegouders en de coördinator is de klacht naar tevredenheid opgelost- 1 Klacht is van een vader die vindt dat er te veel veranderingen zijn geweest en hij is het niet eens met de wijze waarop de jeugdzorgwerkers handelen. Hij gaf aan dat hij geen zorg meer van anaCare wilde- Vader is in het verleden vaak verbaal agressief geweest (met name telefonisch) richting jeugdzorgwerkers en coördinatoren. Intern was men het er niet over eens of anaCare hiervoor "Grenzen aan de Zorg" moest stellen. De klacht van vader was echter netjes geformuleerd, waardoor het niet meer mogelijk was (achteraf) "Grenzen aan de Zorg" te stellen. Vader is in eerste instantie in het gelijk gesteld en de zorg van anaCare is gestopt- Vader heeft daarna een advocaat in de arm genomen- De algemeen directeur heeft vervolgens contact opgenomen met de advocaat- Daarna heeft er een gesprek plaats gevonden met BJZ, directeur zorg, coördinator, advocaat en vader- Er zijn constructieve afspraken gemaakt met toekomstperspectief voor vader en kinderen- De klacht is hiermee naar tevredenheid opgelost- 1 klacht betreft het handelen van een jeugdzorgwerker. De klager vond de jeugdzorgwerker betuttelend.- Na contact met de klager, heeft de klager zijn klacht ingetrokken- 1 klacht betreft het handelen van een medewerkers m.b.t. drugsgebruik van vader. De klager vond dat betrokken jeugdzorgwerkers onvoldoende doortastend gehandeld hebben- De klacht is naar tevredenheid afgehandeld na het inzetten van een nieuwe medewerker- 1 klacht betreft het niet kunnen doorgaan van een evaluatie moment i.v.m. corona.
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - De klachtencommissie heeft meerdere malen contact gezocht met de klager, helaas hebben we geen reactie ontvangen. De klacht is gesloten - 1 klacht betreft de woordkeuze van een jeugdzorgwerker in een rapportage - De klachtencommissie heeft een persoonlijk gesprek met betrokkenen en de gedragswetenschapper georganiseerd - De klacht is tijdens dit gesprek afgehandeld - 1 klacht betreft het handelen van medewerkers tijdens een BOR-traject - De klachtencommissie heeft met de klager gesproken en een interne afhandeling leek voldoende - De klager wil de klacht toch verder laten behandelen, de klacht staat op dit moment (12-01-2021 nog open)
Verbeteractie(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmatig werkbesprekingen en RTO's plannen - Regelmatig dossiers controleren met jeugdzorgwerkers - Regelmatig overleg voeren met team jeugd van de gemeentes om begrip te kweken voor onvoorziene situaties - Rapportages/afspraken tijdig vastleggen in dossiers - Wisselen van medewerker - Het gesprek aangaan met cliënten die ontevreden zijn, door de coördinator - Het gesprek aangaan met cliënten die ontevreden zijn door klachtencommissie en gedragswetenschapper - Het klachtenformulier volledig invullen door de klachtencommissie - Verschil herkennen/bespreken tussen grenzen aan de zorg voor de medewerker en grenzen aan de zorg voor de organisatie. - De inhoud van de protocollen kennen voor de juiste opvolging - Opvolging/overdracht van zieke medewerker (indien mogelijk)
Risico's voor komende periode	<ul style="list-style-type: none"> - Cliënten krijgen vaak hulp vanuit het gedwongen kader en zijn het niet eens met de hulp. Hierdoor is het risico op klachten groter - Doordat we meer BOR's gaan uitvoeren bestaat er een grotere kans op klachten, omdat de zorginzet rondom echtscheidingszaken klachtengevoelig blijkt te zijn - Cliënten kunnen een officiële klacht indienen, als we onvrede niet tijdig serieus nemen - Het online dossier CarenZorgt, zorgt ervoor dat cliënten of iemand uit het systeem sneller reageren of een klacht indienen - Door Covid-19 gaan overleggen en/of BOR's niet door - Door Covid-19 moeten betrokkenen van cliënten regelmatig in quarantaine en gaan BOR's/contactmomenten niet door - Door Covid-19 zijn minder ruimtes/openbare ruimtes beschikbaar om een veilige omgeving te bieden, waardoor BOR's verplaatst worden/niet doorgaan
Stand van zaken	<ul style="list-style-type: none"> - Op één klacht na, zijn alle klachten naar tevredenheid van de klagers afgehandeld - Eén klacht is afgehandeld, omdat de klachtencommissie geen reactie krijgt van klager

-
- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Klachten worden binnen 5 werkdagen door de secretaris van de klachtencommissie beantwoord- De klachtencommissie neemt persoonlijk contact (telefonisch) op met de klagers- De klachtencommissie beoordeelt of de klacht door de coördinator kan worden afgehandeld- Klachten worden verwerkt op een klachtenformulier- Betrokken medewerkers worden op de hoogte gebracht van de afhandeling van de klacht- Regelmatig ketenpartner overleg m.b.t. Covid-19 en mogelijkheden bij BOR's/contactmomenten en ruimtes- Jeugdzorgwerkers trageren Covid-19 klachten om ervoor te zorgen dat de zorg zoveel mogelijk wordt doorgezet |
|--|--|
-