

Klachten/meldingen van onvrede cliënten/cliëntvertegenwoordigers 2023

Totaal klachten/meldingen van onvrede in verslagperiode	7
Totaal klachten via de klachtencommissie	7
Totaal klachten/meldingen bij Jeugdstem	11

Analyse/oorzaken	<ul style="list-style-type: none"> - 1 klacht betreft de afzeggen van een omgangsbegeleidingsmoment. Klager vindt dat het moet worden ingehaald - 1 klacht betreft de communicatie richting de ouder van de aandachtsfunctionaris kindermishandeling en huiselijk geweld. Klager is volgens haar onvoldoende op de hoogte gebracht van de meldcode - 1 klacht betreft het niet serieus nemen van een vader. Hij voelt zich behandeld als een kind - 2x klachten zijn van dezelfde klager en betreffen het uitvoeren van hulpverlening zonder toestemming van vader. Klager vraagt bewijslasten op over de zorginzet - 1 klacht betreft het abrupt afsluiten van de zorg. Klager vond de communicatie m.b.t. het beëindigen van de zorg niet goed - 1x vindt de klager dat Anacare in het verleden onjuist heeft gehandeld (casus is al een jaar afgesloten) - 1x voelt de klager zich niet serieus genomen door een medewerker - Jeugdstem heeft 11 meldingen van cliënten van Anacare gekregen. Geen enkele melding heeft geleid tot een gesprek met een cliënt en iemand van Jeugdstem
Verbeteractie(s)	<ul style="list-style-type: none"> - Rapportages binnen 2 werkdagen in ONS zetten - 1 x per 6 weken een RTO inplannen, waarin transparant en open gecommuniceerd wordt - RTO verslagen aan ketenpartners en ouders/opvoeders sturen - Verantwoordelijkheid van omgangsbegeleiding terugleggen bij regiehouder. - Toestemming ouders/verzorgers goed vastleggen - De klachtencommissie, directie, praktijkbegeleiders en/of gedragsdeskundige gaat eerder het gesprek aan met cliënten die ontevreden zijn - Een Excel bestand/register maken om klachten bij te houden en te analyseren
Risico's voor komende periode	<ul style="list-style-type: none"> - Communicatie via de mail of app, kan anders geïnterpreteerd worden dan bedoeld is - Door (werk)druk wordt pas laat gerapporteerd - 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 casuïstiek m.b.t. echtscheidingsproblematiek uitvoeren bestaat er een grotere kans op klachten, omdat de zorginzet rondom echtscheidingszaken klachtgevoelig blijkt te zijn - Cliënten kunnen een officiële klacht indienen, als we onvrede niet tijdig serieus nemen - Het online dossier (CarenZorgt), zorgt ervoor dat de cliënt of iemand uit het systeem sneller een klacht indient - Klagers zetten de klachtenprocedure om van een medewerker "af te komen" die te confronterend is/de problematiek doorziet

Stand van zaken	<ul style="list-style-type: none">- 1 klacht is afgehandeld door de betrokken ketenpartner. Deze heeft overleg gehad met de klager m.b.t. de omgangsbegeleiding- 1 klacht is afgehandeld doordat de leidinggevende telefonisch contact heeft opgenomen met de klager- 1 klacht is afgehandeld doordat de aandachtsfunctionaris kindermishandeling telefonisch contact heeft gehad met de klager en uitleg heeft gegeven over de meldcode- 2 klachten van dezelfde klager zijn niet afgehandeld. De gedragskundige en leidinggevende hebben klager te woord gestaan, maar er was geen samenwerking mogelijk. De klacht was eigenlijk gericht tegen een ketenpartner. Klager was niet vader zelf, maar zijn nieuwe vriendin. Zij is geen partij en gedroeg zich onbehoorlijk en dreigend. Besloten is om haar niet meer mondeling en schriftelijk te woord te staan- Klagers vinden direct contact met de leidinggevende of praktijkbegeleider prettig- Op 1 klacht is geen reactie meer gekomen van de klager, de klacht is hiermee afgesloten- Een afspraak wordt gepland met Jeugdstem om verdere informatie over de inhoud van de meldingen/klachten te krijgen
-----------------	---