

Klachten/meldingen van onvrede cliënten/cliëntvertegenwoordigers 2024

Totaal klachten/meldingen van onvrede in verslagperiode	20
Totaal klachten via de klachtencommissie	4
Totaal klachten/meldingen bij Jeugdstem	16

Analyse/oorzaken	<ul style="list-style-type: none"> - 1 klacht betreft het doen van een VT-melding zonder dat dit met de klager is besproken. Klager wil andere jeugdzorgwerkers. De klager heeft verschillende klachten ingediend bij het SKJ - 1 klacht betreft de bejegening tijdens een omgangsmoment. Volgens de klager heeft de jeugdzorgwerker op een onvriendelijke manier feedback gegeven - 1 klacht betreft meerdere bezwaren over het handelen van (medewerkers van) Anacare. De klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klager geen contact meer heeft opgenomen na een verzoek om aanvullende informatie of toelichting - 1 klacht is op 30 december binnengekomen en is in 2025 in behandeling genomen. De analyse vindt plaats in de directiebeoordeling van 2025 - De meldingen die bij Jeugdstem zijn binnengekomen, betreffen 16 meldingen van 3 personen. Geen enkel item is doorgezet naar Anacare
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 delen in ONS (zodat de cliënt het verslag kan zien in Carenzorgt) - Sturen op het activeren van Carenzorgt - Toestemming en gesprekken met ouders/verzorgers goed vastleggen - De klachtencommissie, directie, praktijkbegeleiders en/of gedragsdeskundige gaat eerder het gesprek aan met cliënten die ontevreden zijn - Verantwoordelijkheid over het maken van afspraken m.b.t. de omgangsbegeleiding terugleggen bij regiehouder - Afstemmen met ketenpartners wanneer bepaalde informatie met het cliëntensysteem wordt gedeeld en dit vastleggen in het dossier - Rapporteren en evalueren samen met de cliënt - Een Excelbestand/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 - Cliënten krijgen vaak hulp vanuit het gedwongen kader en zijn het niet eens met de hulp. Hierdoor is het risico op klachten groter - 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 in, om van een medewerker/organisatie "af te komen" die te confronterend is/de problematiek doorziet

Stand van zaken	<ul style="list-style-type: none">- De klachten zijn afgehandeld- Eén klacht is door de klachtencommissie niet verder in behandeling genomen, omdat de klager aangaf geen vertrouwen te hebben in de klachtencommissie en zijn klacht heeft neergelegd bij het SKJ. Deze klachten zijn door het SKJ niet ontvankelijk verklaard, omdat de klachten niet aan de eisen voldeden- De andere klacht is tijdens een RTO-bespreking aan de orde gekomen en naar tevredenheid van de klager afgehandeld- De derde klacht is niet in behandeling genomen, omdat de klager niet heeft gereageerd- Klagers vinden direct contact met de leidinggevende of praktijkbegeleider prettig- Er is een Excelbestand/register gemaakt, waarin de klachten worden verwerkt- Voor de betreffende medewerkers heeft de melding bij het SKJ veel spanning met zich meegebracht
-----------------	--