



Leren van klachten



Klachtenanalyse 2018

Inleiding

Samen Veilig Midden- Nederland bestaat uit SAVE en Veilig Thuis Utrecht. SAVE is een gecertificeerde instelling en voert maatregelen van jeugdbescherming en jeugdreclassering uit. Het werkgebied van SAVE bestaat uit de provincies Utrecht en Flevoland. Veilig Thuis Utrecht is het meldpunt voor huiselijk geweld, kindermishandeling en ouderenmishandeling. Veilig Thuis Utrecht is werkzaam in de provincie Utrecht.

Het werk van zowel SAVE als Veilig Thuis Utrecht is ingrijpend. Maatregelen hebben impact op het hele gezin en belangentegenstellingen behoren tot de dagelijkse praktijk. Voor ons werk bestaat geen blauwdruk. Onze medewerkers leveren altijd maatwerk. Zij hebben daarbij dagelijks te maken met dilemma's en maken hierin afwegingen. Afwegingen die impact hebben, zeker ook voor de betrokkenen. Omdat de begeleiding niet vrijblijvend is, kan de samenwerking met gezinnen soms spanning opleveren.

De medewerkers van Samen Veilig Midden-Nederland doen hun uiterste best om kinderen en volwassenen goed te helpen. Soms ervaren cliënten dit niet zo en zijn zij of andere directbetrokkenen niet tevreden over de begeleiding. Bijvoorbeeld omdat zij het niet eens zijn met beslissingen of omdat zij vinden dat afspraken niet nagekomen worden.

Wij vinden het belangrijk dat onze cliënten zich gehoord voelen. Over het verloop van de samenwerking, maar zeker ook bij verschil van inzicht over de oplossingsrichting en hoe daar te komen. Daarom heeft Samen Veilig Midden-Nederland een klachtenprocedure. Om zo snel als mogelijk met elkaar tot een oplossing te komen is deze klachtenprocedure laagdrempelig. Allereerst proberen wij een oplossing te vinden via een gesprek tussen cliënt en medewerker. Lukt dit niet of wil de cliënt dit niet, dan organiseren wij een klachtgesprek tussen cliënt, medewerker en de leidinggevende van de medewerker. Als het klachtgesprek niet tot een

oplossing leidt, kan de cliënt terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie: de Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN).

De cliënt heeft ook het recht om zich direct tot deze klachtencommissie te wenden. Ook heeft de cliënt het recht om zich bij te laten staan door bijvoorbeeld het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Cliënten ontvangen vanaf hun eerste contact informatie over het klachtrecht en over de mogelijkheid om zich bij te laten staan door het AKJ. Deze informatie ontvangt de cliënt zowel mondeling als via folders en informatie op de websites van Samen Veilig Midden-Nederland.

Klachtenanalyse 2018

In deze klachtenanalyse 2018 behandelen we de aandachtspunten uit de volgende vormen van klachtbehandeling:

- 1 De interne klachtafhandeling 2018: welk beeld levert de interne klachtafhandeling op?
Hierbij baseren wij ons op de eigen klachtenregistratie.
- 2 Het vertrouwenswerk door het AKJ in 2018: welke signalen geven cliënten af over hun ervaringen met Samen Veilig Midden-Nederland?
Hierbij baseren wij ons op het jaarverslag 2018 van het AKJ.
- 3 De klachtenprocedures bij de onafhankelijke, externe klachtencommissie in 2018 (KJMN).
Hierbij baseren wij ons op het jaarverslag 2018 van de KJMN.
Cliënten kunnen daarnaast ook klachten indienen bij de tuchtrechtcolleges en bij de Nationale Ombudsman. Volledigheidshalve behandelen wij in deze analyse ook kort het aantal tuchtzaken en onderzoeken door de Nationale Ombudsman in 2018.

Om inzage te geven in de feiten, conclusies en de acties die Samen Veilig Midden-Nederland aan deze klachtenanalyse verbindt, publiceren wij deze analyse online. Daarnaast gaan wij met onze ketenpartners in gesprek over deze analyse.

1 Interne klachtafhandeling 2018

Samen Veilig Midden-Nederland heeft als uitgangspunt dat de cliënt en de betrokken medewerker problemen en uitingen van onvrede het beste rechtstreeks met elkaar kunnen bespreken. Waar gewenst of nodig samen met de leidinggevende van de medewerker. Medewerkers wijzen cliënten op die mogelijkheid en ook het AKJ kent deze werkwijze. Cliënten maken hier dan ook regelmatig gebruik van, vaak met ondersteuning door het AKJ, soms met ondersteuning door een kennis, familielid of een advocaat.

In veel klachtgesprekken vindt men een aanvaardbare oplossing en voelt men zich gehoord. Het klachtgesprek kan het proces vlot trekken en men kan weer met elkaar verder. Soms wordt besloten tot wisseling van de betrokken medewerker. Uit cijfers van het AKJ blijkt dat bij 70% van de klachtgesprekken waar het AKJ als ondersteuning aanwezig was, de klachten na het gesprek geheel of gedeeltelijk opgelost zijn. Bij 30% van de klachten is dat niet het geval.

Van ieder gesprek vindt verslaglegging plaats die de cliënt ontvangt met het verzoek te controleren of het besprokene correct is weergegeven.

1.1 Aantal klachtgesprekken 2018

Aantal klachtgesprekken 2018

Veilig Thuis	12
Lekstroom	18
Utrecht West/Zuid-oost	26
Utrecht Stad	28
FoodValley	8
Eemland	14
Flevoland Noord	20
Flevoland Zuid	17
Totaal:	143

Bij ruim 80% van de klagers heeft de klacht te maken met een ondertoezichtstelling, een enkele met een voogdij-maatregel. Klachtgesprekken met klagers met een jeugdreclasseringsmaatregel komen niet tot nauwelijks voor. Bij ca. 15% van de klagers is er geen juridische maatregel van kracht, maar krijgt de cliënt begeleiding in het vrijwillig kader.

Gezien het nut van deze klacht/bemiddelingsgesprekken is het doel nadrukkelijk **niet** om dit aantal omlaag te krijgen. Het aantal klachtgesprekken geeft zeker niet altijd een indicatie of een regio beter of slechter functioneert. Meerdere factoren, zoals onder andere de omvang van een regio, spelen hierbij een rol.

1.2 Aard van de klachten 2018

De aard van de klachten had ook in 2018 vooral betrekking op de thema's omgang, bejegening, niet gehoord voelen, niet serieus genomen voelen, partijdigheid, onvoldoende actie en onvoldoende betrokken zijn. Dit zijn de in de gehele sector regelmatig terugkerende thema's.

Daarnaast vallen in 2018 de volgende onderwerpen op:

- **Rapportages:**

Klachten die betrekking hebben op onjuiste of onvolledige rapportage komen vaker voor. In de gesprekken over deze klachten wordt een mogelijkheid geboden om hier alsnog wat aan te doen. Daarbij wordt ook uitgelegd wat er mogelijk is en binnen welke grenzen.

- **Vervanging medewerker:**

In 27 klachtgesprekken is verzocht om een andere medewerker toe te wijzen. Het al dan niet voldoen hieraan wordt meestal goed gemotiveerd in het gespreksverslag.

- In 12 situaties is dit verzoek gehonoreerd.
- In 7 situaties is uitgelegd dat dit niet gebeurt en ook waarom niet.
- In 1 situatie komt er geen andere, maar een tweede medewerker.
- In 1 situatie komt er geen andere medewerker, maar is er een overdracht naar een andere gecertificeerde instelling.
- In 1 situatie komt het voorstel tot wijziging van de leidinggevende, maar wordt het voorstel door de cliënt afgewezen.
- In 5 situaties is het verzoek nog in overweging.

- **Gespreksverslagen:**

Uit interne controles blijkt dat gespreksverslagen bijna altijd goed te volgen zijn en het beeld geven van een zorgvuldige benadering. Niet altijd is eenduidig op te maken of klachten met een gesprek geheel opgelost zijn. Vaak is de conclusie dat men weer met elkaar verder kan, soms dat de klachten er nog zijn. Daar waar mogelijk zoeken wij met de klager naar een oplossing.

1.3 Klagers 2018

Klagers 2018

Moeder*	71
Vader**	52
Beide ouders	9
Jeugdige	4
Grootouder(s)	2
Grootouder(s) tevens pleegouder(s)	3
Voormalig pleegouder	1
Geen familie/anderszins betrokkene	1

*) waarvan 11 met huidige partner **) waarvan 9 met huidige partner

Bij 64 klachten is sprake van een zgn. complexe scheiding en staat dit duidelijk op de voorgrond.

1.4 Ondersteuning 2018

Professionele ondersteuning 2018

AKJ	56
Advocaat	4
Hulpverlener	11

Naast deze professionele ondersteuners zijn ook vaak familieleden of bekenden ter ondersteuning aanwezig bij het klachtgesprek.

1.5 Bevindingen 2018

- **Procedureel:**
 - Soms blijven verzoeken tot klachtgesprekken te lang liggen.
 - Soms blijven verzoeken tot dossierinzage te lang liggen.
 - Een cliënt merkt op dat de online informatie aangeeft dat het klachtgesprek met de leidinggevende is en niet dat de medewerker daarbij aanwezig is.
 - Een cliënt merkt op dat er online niet staat aangegeven dat klachten vooraf schriftelijk moeten worden ingediend.
- **Inhoudelijk:**
 - Bij 8 klachtgesprekken is er sprake van SAVE-begeleiding in het vrijwillig kader. Cliënten blijken vaak niet goed op de hoogte welke rechten/plichten er bij deze begeleidingsvorm horen en hoe er met informatie omgegaan wordt. Ook is het soms niet duidelijk wat Veilig Thuis Utrecht doet en wat SAVE.
 - In enkele zaken schakelt Samen Veilig Midden-Nederland te laat de Voorziening voor Pleegzorg in bij een netwerkplaatsing.

2 Vertrouwenswerk door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg 2018

Het AKJ rapporteert in haar jaarverslag 2018 omtrent de bemoeienis met Veilig Thuis Utrecht en SAVE:

2.1 Vragen en klachten over Veilig Thuis Utrecht

- **Aantal vragen/klachten in 2018:**

In 2018 hebben 37 cliënten zich gemeld met vragen en/of klachten over Veilig Thuis Utrecht. Vaak zijn dit de ouders met gezag. Er hebben zich geen jeugdigen tot het AKJ gewend met vragen of klachten over Veilig Thuis Utrecht.

In 2018 is er 14 keer voor gekozen om vragen en/of klachten rechtstreeks neer te leggen bij de betrokken medewerker. Er zijn 23 klachten voorgelegd aan de managers (leidinggevendenden) van Veilig Thuis Utrecht. Daarbij is 7 keer de klacht ingetrokken nog voordat er een gesprek had plaatsgevonden. Deze klachten zijn wel in het registratiesysteem opgenomen.

- **Aard van de vragen/klachten in 2018:**

Er zijn met name klachten geuit over bejegening, de wijze waarop Veilig Thuis Utrecht het onderzoek heeft uitgevoerd en over de rapportages. Bij deze laatste categorie ging het er met name om dat de rapportage onzorgvuldig is opgesteld of dat cliënten vonden dat zij onvoldoende konden inbrengen.

Ook gebrekkige informatie en klachten over beslissingen zijn ter sprake gekomen bij het AKJ. Cliënten hebben meermaals aangegeven niet duidelijk te hebben wat de procedure is bij Veilig Thuis Utrecht. Zo is het hen soms onduidelijk wat Veilig Thuis Utrecht precies gaat doen nadat er een melding is gedaan en op welk moment een onderzoek gestart wordt. Ook in de overdracht tussen SAVE en Veilig Thuis Utrecht is het voor cliënten soms onduidelijk wie wat doet en bij wie zij met hun zorgen terecht kunnen.

2.2 Vragen en klachten over SAVE

- **Aantal vragen/klachten in 2018:**

In 2018 hebben 393 cliënten contact gehad met het AKJ over vragen en/of klachten over SAVE. 57 daarvan betroffen vragen of klachten van jongeren. Binnen de groep ouders zijn ouders met gezag het meest vertegenwoordigd.

- **Aard van de vragen/klachten in 2018:**

- **Vervanging:**

Bij uitval van medewerkers ervaren cliënten dat er niet direct een vervanger is en hebben cliënten soms gedurende weken geen contactpersoon en dus ook geen informatie.

- **Bejegening:**

Bij bejegeningssklachten noemen sommige cliënten dat zij zich bedreigd voelen door informatie die de medewerker verstrekt. Voorbeelden hiervan zijn:

“Als de hulpverlening niet tot stand zal komen, dan zal er een jeugdbeschermingstafel georganiseerd worden.”

“Als de opdracht niet nagekomen wordt, dan kan er een schriftelijke aanwijzing volgen.”

“Als de voorwaarden niet worden opgevolgd, dan volgt er mogelijk een uithuisplaatsing.”

Een aantal cliënten heeft ook aangegeven dat zij teleurgesteld zijn in het feit dat bij aantoonbare fouten (afspraak niet nagekomen, verkeerde rapportage, administratieve fouten) de medewerker SAVE niet duidelijk de fout toegeeft, dan wel zijn/haar verontschuldiging aanbiedt.

- **Verwachtingen:**

Voor cliënten is het niet altijd duidelijk welke rol SAVE vervult wanneer er sprake is van begeleiding in het vrijwillig kader en er dus geen juridische maatregel van kracht is.

Indien het lokale team er met het gezin niet uitkomt, dan wordt het gezin aangemeld bij SAVE. Voor cliënten is niet altijd helder wat zij dan kunnen verwachten van de medewerker SAVE.

Een aantal cliënten heeft aangegeven dat zij niet goed voorbereid waren op een bijeenkomst van de jeugdbeschermingstafel.

Cliënten begrijpen niet altijd dat SAVE handelt vanuit de hoofdverblijfplaats van het kind, dat er niet altijd direct aan herstel van de omgang gewerkt wordt en dat de medewerker SAVE niet altijd bereikbaar is voor hen.

- **Inbreng:**

Sommige cliënten geven aan dat zij voorafgaand aan een maatregel onvoldoende hun verhaal kunnen doen. Zij geven aan dat de medewerker SAVE een beter inzicht krijgt als zij hun voorgeschiedenis in eigen woorden kunnen vertellen. Veel cliënten willen meer betrokken worden bij het opstellen van rapportages om zo hun eigen inbreng/mening beter verwoord te zien.

2.3 Jaargespreek AKJ

Jaarlijks bespreekt het AKJ haar jaarverslag met de verantwoordelijken binnen Samen Veilig Midden-Nederland. In het jaargespreek 2018 zijn onder andere de volgende bevindingen en aandachtspunten besproken:

- Er zijn geen opmerkelijke issues in 2018.
- Er zijn geen tussentijdse of formele signalen afgegeven door het AKJ. Dit betreft acute signalen (veiligheid), maar ook bijvoorbeeld meer algemene signalen in het kader van de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening.
- Samen Veilig Midden-Nederland heeft het AKJ gevraagd om concrete adviezen te formuleren op basis van de bevindingen. Het AKJ geeft aan hier voorzichtig mee te zijn omdat klachten erg gevoelig zijn voor subjectieve interpretatie (de klacht geuit door de cliënt en vervolgens gerubriceerd door de vertrouwenspersoon). Bovendien is het AKJ onafhankelijk en het laat zich daarom niet in met beleidsadvisering die vervolgens tot klachten kan leiden waar het AKJ ondersteuning in biedt.
- Ook is gevraagd of het AKJ in de rapportages percentages kan benoemen zodat inzichtelijk is hoeveel cliënten met klachten komen m.b.t. bijvoorbeeld bejegening en rapportages. Dit blijkt met het huidige registratiesysteem van het AKJ niet mogelijk. Het AKJ zoekt uit of dit met het nieuwe registratiesysteem wel mogelijk is en welke inzichten dergelijke cijfers op kunnen leveren. Het AKJ tekent daarbij aan dat alle klachten als bijdrage aan betere hulpverlening beschouwd kunnen worden. Vanuit die optiek zou het niet moeten uitmaken hoe vaak klachten voorkomen of geregistreerd worden.
- Het AKJ heeft nadere toelichting gevraagd op het aantal klachten dat opgenomen is in het jaarverslag 2017 van Samen Veilig Midden-Nederland (17 klachten). Dit aantal betreft uitsluitend de formele klachtenprocedures (hoorzittingen) bij de onafhankelijke

klachtencommissie (KJMN). De interne klachtgesprekken worden geregistreerd en geanalyseerd in de klachtenanalyse die jaarlijks wordt opgesteld o.b.v. zowel intern als extern behandelde klachten. Afgesproken is dat deze klachtenanalyse vanaf 2019 ook gedeeld wordt met het AKJ. In het jaarverslag 2018 van Samen Veilig Midden-Nederland is naast het aantal hoorzittingen ook het aantal klachtgesprekken benoemd.

- Het AKJ heeft verzocht om haar ervaringen te delen met de Cliëntenraad van Samen Veilig Midden-Nederland. Het AKJ zal daarom worden uitgenodigd voor een vergadering van de Cliëntenraad.

2.4 Bevindingen van het AKJ in 2018

- Het AKJ merkt op dat de klacht/bemiddelingsgesprekken door de cliënt over het algemeen als constructief ervaren worden. Cliënten vinden het belangrijk dat leidinggevenden meestal voldoende ingaan op vragen, actief meedenken en hen serieus nemen. Ook de snelheid waarmee een klachtgesprek wordt georganiseerd en de toezegging van het gespreksverslag worden gewaardeerd.
- Het komt voor dat gespreksverslagen niet binnen de afgesproken termijn naar de cliënt verstuurd worden. Ook is niet altijd duidelijk welke aanpassingen en correcties cliënten kunnen aanbrengen in het verslag.
- Het nakomen van afspraken n.a.v. een klachtgesprek is soms lastig. Bovendien worden er vaak geen termijnen benoemd. Hierdoor kunnen positieve effecten van het klachtgesprek teniet worden gedaan.

3 Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland 2018

De Klachtencommissie Jeugd Midden-Nederland (KJMN) is de onafhankelijke klachtencommissie. Na ontvangst van een klacht beziet de KJMN allereerst of een interne behandeling van de klacht door de client met de medewerker en diens leidinggevende alsnog mogelijk is. Als dit klachtgesprek niet plaats kan vinden, organiseert het secretariaat van de KJMN zo spoedig mogelijk een hoorzitting op een onafhankelijke locatie.

3.1 Aantal klachten in 2018

Er zijn in 2018 32 klachten over Samen Veilig Midden-Nederland bij de KJMN binnengekomen. 14 klachten zijn in behandeling genomen (hoorzittingen) door de KJMN.

Hoorzittingen KJMN 2018

2018	2017	2016
14	17	26

Van de 14 behandelde klachten in 2018, hadden 13 klachten betrekking op SAVE en 1 klacht op Veilig Thuis Utrecht.

Overige klachten 2018

- 3 klachten zijn door de KJMN niet-ontvankelijk verklaard.
- Bij 7 klachten is de klager gevraagd:
 - of hij/zij een klachtgesprek wil;
 - en/of nadere concretisering van de klacht wil geven;
 - en/of verwijzing naar het ARJ gewenst is.Hier is vervolgens geen reactie van de klager meer op gekomen.

- 4 klachten hebben geleid tot een klachtgesprek met de leidinggevende.
- 2 klachten zijn ingetrokken.
- 1 klacht is op verzoek van de klager vanwege persoonlijke omstandigheden aangehouden.
- 3 klachten zijn om overige redenen niet door de KJMN behandeld.

Gegronde/ongegronde klachtonderdelen 2018

Een klachtbrief kan meerdere klachtonderdelen betreffen. In 2018 lag het gemiddelde op 4,7 klachten per klager. De 14 klachten betroffen samen 75 klachtonderdelen. 26% daarvan (20) is door het KJMN gegrond verklaard, 11% (8) deels gegrond en 63% (47) ongegrond.

Gegronde of deels gegronde klachtonderdelen:

- 18 x onzorgvuldige uitvoering (van taak).
- 3 x onzorgvuldige formulering in brieven, rapportages, contactjournaal of plannen (de informatie is onvoldoende, gedateerd).
- 3 x niet geïnformeerd/onjuist geïnformeerd (over bijvoorbeeld werkwijze, termijn, rechten).
- 2 x toezegging niet nagekomen.
- 1 x plan van aanpak te laat tot stand gekomen.
- 1 x het dossier bevat onnodige privacygevoelige informatie.

3.2 Aard van de klachten in 2018

Bereikbaarheid:

Hoewel het niet zonder meer zichtbaar is in de rubricering van de gegronde klachten, is er regelmatig geklaagd over de slechte bereikbaarheid van medewerkers en leidinggevenden. Bij de KJMN is de indruk ontstaan dat deze onvrede deels samenhangt met de verwachtingen dienaangaande. Soms bleken deze verwachtingen te

zijn gewekt door toezeggingen van bijvoorbeeld de receptie of het secretariaat. Samen Veilig Midden-Nederland heeft dit, n.a.v. een specifieke klacht, besproken met de afdelingen die cliënten te woord staan.

- **Complexe scheidingen:**

Ook in 2018 spelen veel klachten zich af in een situatie waarbij ouders gescheiden zijn en moeilijk met elkaar tot afspraken kunnen komen. Enkele klachten hadden betrekking op het gebrek aan vaardigheden van de medewerker om hulp te verlenen in een dergelijke complexe dynamiek.

- **Ingezet beleid:**

Meerdere klachten hadden betrekking op het ingezette beleid. Vaak was er sprake van een verschil van mening over de oorzaken en achtergronden van de zorgen over de kinderen. Regelmatig voelde de niet-verzorgende ouder zich niet genoeg gehoord en betrokken. Bij enkele klachten heeft de KJMN zich hier in de uitspraak kritisch over uitgelaten.

- **Onzorgvuldige formulering:**

De KJMN benadrukt hoe belangrijk het is om vakjargon in rapportages en in de communicatie met cliënten alleen te gebruiken als dit een meerwaarde heeft en alleen als de betekenis bij betrokkenen bekend is. In 2018 zijn er 3 klachten gegrond verklaard die betrekking hadden op onzorgvuldige formuleringen. In 2017 waren dit er beduidend meer: 9.

- **Waarheidsvinding/feitenonderzoek:**

Ook in 2018 hadden meerdere klachten betrekking op het feitenonderzoek (waarheidsvinding). Daarbij gaat het met name om de vraag wat hierin van Veilig Thuis Utrecht dan wel SAVE verwacht mag worden.

- **Eigen leven:**

In 2017 werd aandacht gevraagd voor het feit dat rapporten, verslagen en mails buiten de directe context waarvoor zij worden geschreven, een eigen leven kunnen gaan leiden. Dit klachtonderdeel

is in 2018 minder vaak voorgekomen in de klachten die door de KJMN in behandeling zijn genomen. Deze afname is zeker te zien in de klachten die gegrond zijn verklaard.

3.3 Bevindingen van de KJMN in 2018

In vergelijking met vorige jaren constateert de KJMN:

- Het aantal schriftelijke klachten is in 2018 wederom lager dan in 2017 en 2016. Het is onduidelijk wat de oorzaak is van deze dalende trend: is de tevredenheid van cliënten toegenomen? Is de verwachting van cliënten over de klachtbehandeling veranderd en zijn cliënten daardoor minder geneigd een klacht in te dienen? Leggen cliënten hun klachten vaker voor aan andere instanties (tuchtrechter, civiele rechter, kinderrechter)? Kunnen cliënten de weg naar klachtinstanties niet vinden?
- Het aantal uitspraken dat in 2018 gedaan is, is het laagste aantal in de geschiedenis van de KJMN.
- In 2018 zijn 2 van de 14 klachten ingebracht door minderjarige cliënten.
- 6 klagers hebben zich laten ondersteunen door het AKJ, 5 door advocaten en 1 anderszins.
- Het ontgaat de KJMN niet dat er meer instanties zijn waar cliënten hun klacht in kunnen dienen. Mede hierdoor zijn er in 2018 meer klachten niet-ontvankelijk verklaard. De KJMN stelt niet bevoegd te zijn tot het doen van uitspraken over klachten waar een rechter uitspraak over gaat doen of reeds gedaan heeft.

4 Tuchtzaken & Nationale Ombudsman 2018

Tuchtzaken in 2018

Het aantal tuchtzaken* is meer dan gehalveerd in vergelijking met de voorgaande jaren:

- **SAVE:**

Er zijn 4 klachten over SAVE ingediend bij het College van Toezicht van de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). 2 daarvan zijn afkomstig van dezelfde klager. Deze klager is 2 keer in beroep gegaan bij het College van Beroep van de SKJ.

- **Veilig Thuis Utrecht:**

Over Veilig Thuis Utrecht is 1 klacht ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Er is 1 klager in beroep gegaan bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

*) Aantallen voor zover bekend bij de juristen van Samen Veilig Midden-Nederland. Tuchtzaken betreffen het handelen van de professional en niet van de organisatie. Medewerkers hoeven de organisatie niet te informeren over een tegen hen gericht tuchtzaak. De juristen regelen echter de juridische ondersteuning.

Onderzoeken Nationale Ombudsman in 2018

In 2018 is er 1 onderzoek gedaan door de Nationale Ombudsman. In 2017 was dit eveneens 1 onderzoek.

Stapelings van klachten

Het komt soms voor dat zorgprofessionals in diverse klachtprocedures terechtkomen die elkaar overlappen. Zij moeten zich dan op verschillende plaatsen verantwoorden voor hetzelfde feit. Bij de KJMN, tuchtrechtelijk en/of bij de Nationale Ombudsman. Tijdens de evaluatie van de Jeugdwet verzochten de Tweede Kamerleden Tielen (VVD) en Peters (CDA) in een motie te onderzoeken hoe de verschillende klachtprocedures bij elkaar te voegen en te stroomlijnen zijn, met als doel de zorgprofessional zoveel mogelijk te ontlasten, zonder de waarborgen voor cliënten te kort te doen. Minister de Jonge (VWS) geeft aan dat de verschillende klachtprocedures er om goede redenen gekomen zijn, maar hij doorziet het probleem. De Jonge heeft toegezegd hiermee aan de slag te gaan, met als doel om het klacht- en tuchtrecht te behouden, maar daarnaast ook om bescherming te bieden tegen onevenredige verantwoordingsdruk.

5 Aandachts- en verbeterpunten

1. **Bereikbaarheid:**

De RJMN vraagt aandacht voor de bereikbaarheid en de voorlichting hierover aan cliënten. Samen Veilig Midden-Nederland heeft een werkgroep Bereikbaarheid ingesteld met het doel hierover duidelijke afspraken op papier te zetten en deze ter vaststelling voor te leggen aan directie en managers. Vervolgens communiceren de medewerkers hier duidelijk over met cliënten.

2. **Rol- en taakverdeling Veilig Thuis Utrecht en SAVE:**

Vanuit het ARJ, maar ook uit de analyse van interne klachtgesprekken, blijkt dat er meer uitleg gewenst is over de rol- en taakverdeling van Veilig Thuis Utrecht en SAVE. Met name voor cliënten waarbij er geen maatregel van kracht is. Een begin is gemaakt door de verwarring in de naamgeving aan te pakken. Sinds maart 2019 heet de gecertificeerde instelling (GI) SAVE (voorheen had de GI geen eigen naam). Hiermee zijn Veilig Thuis Utrecht en de GI beter te onderscheiden en daarmee is het mogelijk geworden om verduidelijking aan te brengen in de rol- en taakverdeling en dit door te voeren in communicatiemiddelen en instructies. Dit traject is ingezet.

3. **Bejegening:**

Uit de rapportage van het ARJ komt naar voren dat cliënten zich soms bedreigd kunnen voelen door de informatie die zij van medewerkers ontvangen. Veelal is dit te relateren aan het gedwongen karakter van de begeleiding, maar desondanks is dit voor Samen Veilig een signaal dat voortdurend alertheid en aandacht behoeft. Aan de (regio) managers is gevraagd hier in de gesprekken met medewerkers

expliciet aandacht aan te geven en de medewerkers te vragen alert te zijn op het effect van de wijze van communiceren met cliënten.

4. **Aandacht voor tijdige toezending van het gespreksverslag:**

Vanuit het ARJ wordt aangegeven dat gespreksverslagen niet altijd op tijd toegezonden worden. Aan de (regio)managers is gevraagd hier extra alert op te zijn.

5. **Tijdig oppakken verzoeken tot klachtgesprek en dossierinzage:**

Uit de ARJ-rapportage komt naar voren dat verzoeken tot een klachtgesprek of dossierinzage vaak op tijd opgepakt worden, uit de interne klachtgespreksverslagen blijkt dat dit soms ook niet zo is. Aan de (regio)managers is gevraagd hier extra alert op te zijn.

6. **Rapportages:**

De rapportages blijven een aandachtspunt. Voortdurende aandacht hiervoor (o.a. scheiden van feiten en meningen) bij medewerkers, maar ook bij gedragswetenschappers en managers is nodig. Dit punt wordt niet alleen intern, maar ook in een landelijk project opgepakt.

7. **Cliëntperspectief:**

De opmerkingen dat online onjuiste informatie staat over het klachtgesprek is opgepakt. Inmiddels is duidelijk vermeld dat de medewerker deelneemt aan het klachtgesprek en dat klachten vooraf schriftelijk ingediend moeten worden. Naar aanleiding van de opmerkingen van cliënten hierover, wordt bovendien de informatievoorziening over de klachtenprocedure opnieuw bezien.

6 Tot slot

De inbreng van het perspectief van de cliënt op ons dagelijks werk is van groot belang. Cliëntenparticipatie krijgt binnen Samen Veilig Midden-Nederland op de volgende manieren vorm:

- We leren van klachten door de verschillende kanalen te analyseren waarlangs kritische signalen en klachten tot ons komen, deze analyse van verbeter- en aandachtspunten te voorzien en daar zodoende intern van te leren en verbeteringen te realiseren.
- Daarnaast publiceren we deze klachtenanalyse zodat we inzage geven in de feiten, de conclusies en de acties die we aan de analyse verbinden. We gaan hierover ook in gesprek met onze ketenpartners. Daartoe organiseren wij deze zomer een bijeenkomst. Nadere berichtgeving daarover volgt.
- We organiseren open podia en dialoogbijeenkomsten met cliënten en cliëntenplatforms. De eerstvolgende bijeenkomst staat gepland op 13 september 2019.
- We breiden de frequentie van spiegelbijeenkomsten uit naar een maandelijkse frequentie.
- Wij zetten de Cliëntenraad breder in om zo vanuit het cliëntperspectief input te verzamelen over organisatievraagstukken.
- De Stem, een eenvoudige tool waarmee tijdens de begeleiding de kwaliteit en effectiviteit van de samenwerking tussen cliënt en medewerker bespreekbaar wordt gemaakt, wordt vanaf het najaar 2019 geïmplementeerd.
- De kwaliteit van cliëntenparticipatie wordt verder versterkt door de inzet van ervaringsdeskundigen en cliëntambassadeurs.