

Klachten – Informatie uit het Jaarverslag 2020

Wij zien klachten als kansen om ons werk te verbeteren.

In 2020 zijn bij de Klachtencommissie 128 klachten ingediend door 125 cliënten. Dat zijn 7 klachten minder dan in 2019. Het aantal (deels) gegrond verklaarde klachten is licht gestegen: van 30 in 2019 naar 33 in 2020.

In 2020 is in 3,8% van onze jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringmaatregelen een klacht ingediend. In 2019 was dat het geval bij 4,2% van de maatregelen.

Sinds september 2018 bieden we ook bemiddeling aan door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Zorgbelang. In 2020 bemiddelde deze klachtenfunctionaris bij 31 klachten. In 3 gevallen ging de client alsnog met diens klacht naar de klachtencommissie. We stimuleren tevens de klager om zich kosteloos bij te laten staan door een eigen professionele vertrouwenspersoon. Eind 2020 is een nieuwe klachtenregeling vastgesteld.

De klachtencommissie kan in een uitspraak aanbevelingen doen aan JBBrabant. JBBrabant besluit vervolgens of zij de aanbeveling overneemt en maatregelen treft, of dat dit niet nodig is. Dit wordt vastgelegd en gevolgd in de Klachtenmonitor.

JBBrabant heeft in 2020 onder meer de volgende maatregelen uitgevoerd:

- Het bespreken van de klacht en de gewenste verbetermaatregel in teamoverleggen is een actie die veelvuldig is uitgevoerd. Het ging daarbij o.a. over het verbeteren van de communicatie met de client, het nadrukkelijker toepassen van hoor en wederhoor of over het delen van informatie.
- Daarnaast is er individueel op klachten gereflecteerd in het bilateraal werkoverleg van jeugdzorgwerker en gebiedsmanager (BWO)
- In een enkel geval betrof de maatregel op casusniveau het toewijzen van een andere contactpersoon.

Ingediende en behandelde klachten 2020

Nog te behandelen uit 2019	Ingediend 2020	Nog te behandelen in 2021
43	128	58

2020

Geslaagde bemiddelingen	Ingetrokken	Niet ontvankelijk
17	38	4
Geheel/gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	Afgehandeld in 2020
33	15	125

‘Professionaliteit’, ‘houding en bejegening’, ‘informatieverstrekking’ en ‘omgang met belangen en rechten van cliënt’ zijn de meest voorkomende categorieën.



Categorieën gegronde klachtonderdelen:	2018	2019	2020
A. houding en bejegening (bv. luisteren naar de cliënt, fatsoenlijke bejegening, onpartijdigheid)	23	15	13
B. professionaliteit (bv. de-escalatie, coulante opstelling)	38	21	20
C. gebruik van bevoegdheden (bv. evenredigheid, integriteit)	3	0	3
D. omgaan met de belangen en rechten van de cliënt (bv. respecteren grondrechten, bijzondere zorg, fair play, samenwerking, betrouwbaarheid)	42	38	43
E. informatieverstrekking	9	1	14
F. besluitvorming (bv. transparant, goede voorbereiding, redelijkheid, goede motivering, maatwerk)	0	1	0
G. voortvarendheid	4	0	0
H. administratieve zorgvuldigheid	0	1	3
I. overig	0	0	0
J. grensoverschrijdend gedrag	0	0	0
Totaal	119	77	96



