



Jaarverslag Klachten 2020

Inleiding

Driestroom is een lerende organisatie en hecht er waarde aan dat cliënten tevreden zijn over de zorg en dienstverlening die ze ontvangen. In 2020 had Driestroom 3253 cliënten, 772,4 fte aan medewerkers en 143 franchise-initiatieven. Driestroom vindt het belangrijk dat er ruimte is voor cliënten, ouders of vertegenwoordigers om hun klachten te melden of hun suggesties te delen met de organisatie.

Inhoud

1. Werkwijze
2. Klachten Driestroom
3. Klachten Franchise
4. Klachten via Klachtencommissie Pluryn
5. Signalen
6. Analyse klachten
7. Cliëntvertrouwenspersoon
8. Conclusie en aanbevelingen

1 Werkwijze

Driestroom heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris met de volgende taken:

- a. de klachtenfunctionaris informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. de klachtenfunctionaris adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen;
- c. de klachtenfunctionaris adviseert de klager en de aangeklaagde over de mogelijkheden voor verdere klachtafhandeling;
- d. de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de afhandeling van klachten.

De klachten kunnen per e-mail, telefonisch of via het Loket binnen komen bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager. Afhankelijk van de wensen, behoefte en mogelijkheden wordt er een koers bepaald. Dit kan bestaan uit een gezamenlijk gesprek, een terugkoppeling of in sommige gevallen het bieden van een luisterend oor aan de klager. In andere gevallen kan er vanwege de niet-ontvankelijkheid van de klacht geen actie worden uitgezet en wordt de klacht enkel geregistreerd. In weer andere gevallen zijn ondanks de niet-ontvankelijkheid van de klacht betrokkenen toch bereid om met elkaar in gesprek te gaan en nadere afspraken te maken. In die gevallen wordt deze als signaal geregistreerd.

Bekendheid klachtenregeling

Bij de start van zorg- en dienstverlening wijst Driestroom op de klachtenregeling. Driestroom gaat ervan uit dat het klachtrecht voldoende bekend is bij cliënten/wettelijk vertegenwoordigers. Daarnaast is de klachtenfolder op de website van de organisatie te vinden. Wat betreft de Franchise zal er meer aandacht komen voor het klachtrecht en de klachtenprocedure. In die zin dat de klachtenfunctionaris nog beter in beeld is bij de franchisenemers, ook voor informatie en advies ed.

Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

Sinds 1 januari 2019 is Driestroom aangesloten bij de Klachtencommissie Pluryn/Intermetzo, inmiddels Klachtencommissie Pluryn. Bij deze klachtencommissie zijn verschillende zorginstellingen aangesloten. Indien de klager na het oordeel van de klachtencommissie nog steeds ontevreden is, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie of bij de Burgerlijke rechter.

De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 41 BOPZ genoemd worden. Deze klachten kunnen worden voorgelegd aan de Klachtencommissie Pluryn.

Per 1 januari 2020 is de Wzd in werking getreden en vervangt onder meer de Wet Bopz.

De nieuwe Wzd-klachten worden per 1 januari 2020 behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

2 Klachten Franchise

In 2020 zijn in totaal 30 klachten ingediend, door 26 klagers. Hierbij zijn door 13 verschillende klagers 15 klachten ingediend voor zowel de Stichting¹ als voor de Franchise. In afwijking van vorige jaren zijn in deze cijfers ook de ingetrokken klachten meegenomen, omdat veel van deze klachten tijdens verdere behandeling zijn ingetrokken. Door de ingetrokken klachten mee te nemen in de cijfers is er een beter beeld van de klachten te geven.

Tabel 1 Klachtenoverzicht Driestroom

	Totaal	Stichting	Franchise
Aantal klachten	30	15	15
Aantal behandeld	12	8	4
Niet-ontvankelijk	12	3	9
Ingetrokken	6	4	2

Van de 24 klachten zijn er twaalf klachten door cliënten/wettelijk vertegenwoordigers (onder meer ouders met ouderlijk gezag) ingediend. Twaalf klachten zijn als niet-ontvankelijk² aangemerkt, omdat deze door externen/derden of door ouders zonder gezag zijn ingediend. Hieruit kunnen we opmaken dat de helft van de klachten niet inhoudelijk behandeld kunnen worden in de zin van een klacht.

De niet-ontvankelijke klachten zijn voor een groot gedeelte als signaal opgepakt, waarbij voor zover mogelijk een terugkoppeling aan de klager heeft plaatsgevonden of de hoofdbehandelaren zijn geïnformeerd. Of dit kan, is afhankelijk van de inhoud van de klacht en de bereidheid van betrokkenen om hierover in gesprek te gaan of zaken uit te zetten. In overige gevallen is de klacht niet verder opgepakt, omdat deze al eerder is behandeld, doordat de klager niet bevoegd was om een klacht in te dienen of doordat de klager niet de wens had dat de klacht verder uitgezet zou worden.

Wanneer we kijken naar het totaal aantal klachten (30) ten opzichte van het aantal cliënten³ (3253) komt dit neer op een percentage van 0,92%.

Hierna gaan we in op wat cijfers.

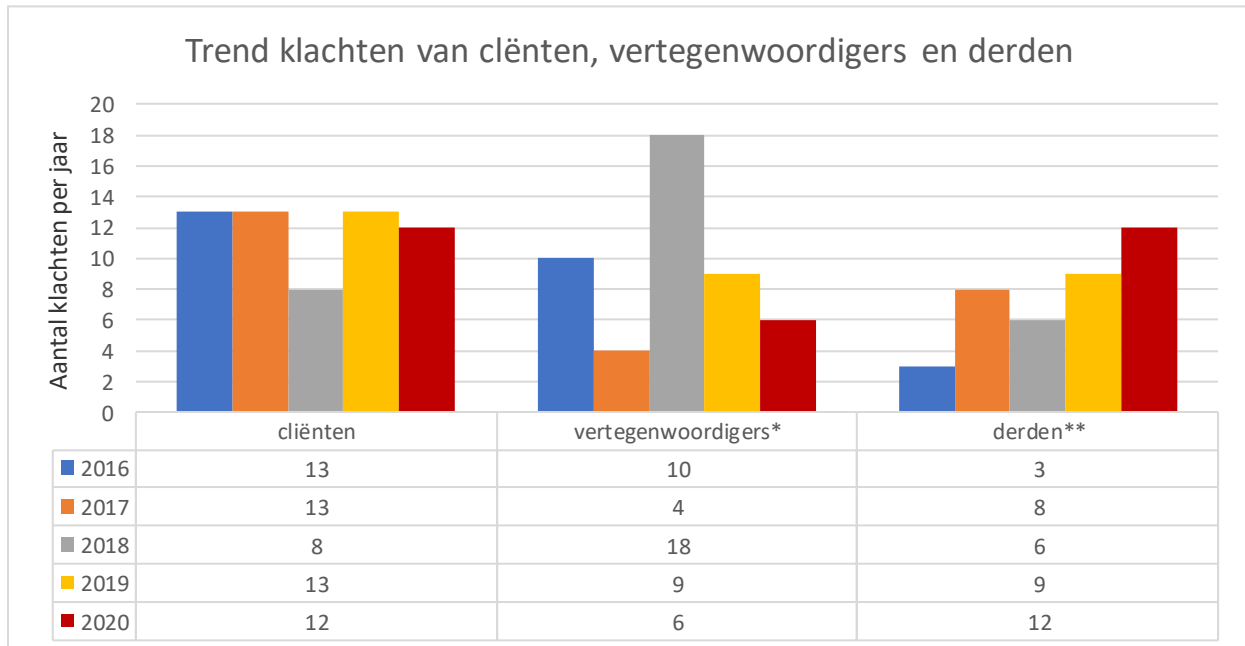
In *Tabel 2* zien we door wie de klachten zijn ingediend. We kunnen hieruit opmaken dat het merendeel van de klachten is ingediend door cliënten en vertegenwoordigers. Als we kijken naar voorgaande jaren zien we wel dat het aantal "derden" die een klacht heeft ingediend de afgelopen drie jaar steeds meer is geworden. Het aantal vertegenwoordigers die een klacht heeft ingediend is daarentegen afgenomen.

¹ Klachten voor dochterondernemingen van Driestroom, zoals Droom Elst BV en Driekracht BV, zijn opgenomen bij de klachten van Driestroom.

² In de klachtenregeling van Driestroom is in artikel 7 opgenomen "de ontvankelijkheid van de klacht".

³ Aantal cliënten in zorg op 31-12-2020 is in totaal 3253 cliënten inclusief de franchise (1077 cliënten).

Tabel 2



*Vertegenwoordigers: wettelijk vertegenwoordigers, zoals ouders en voogden.

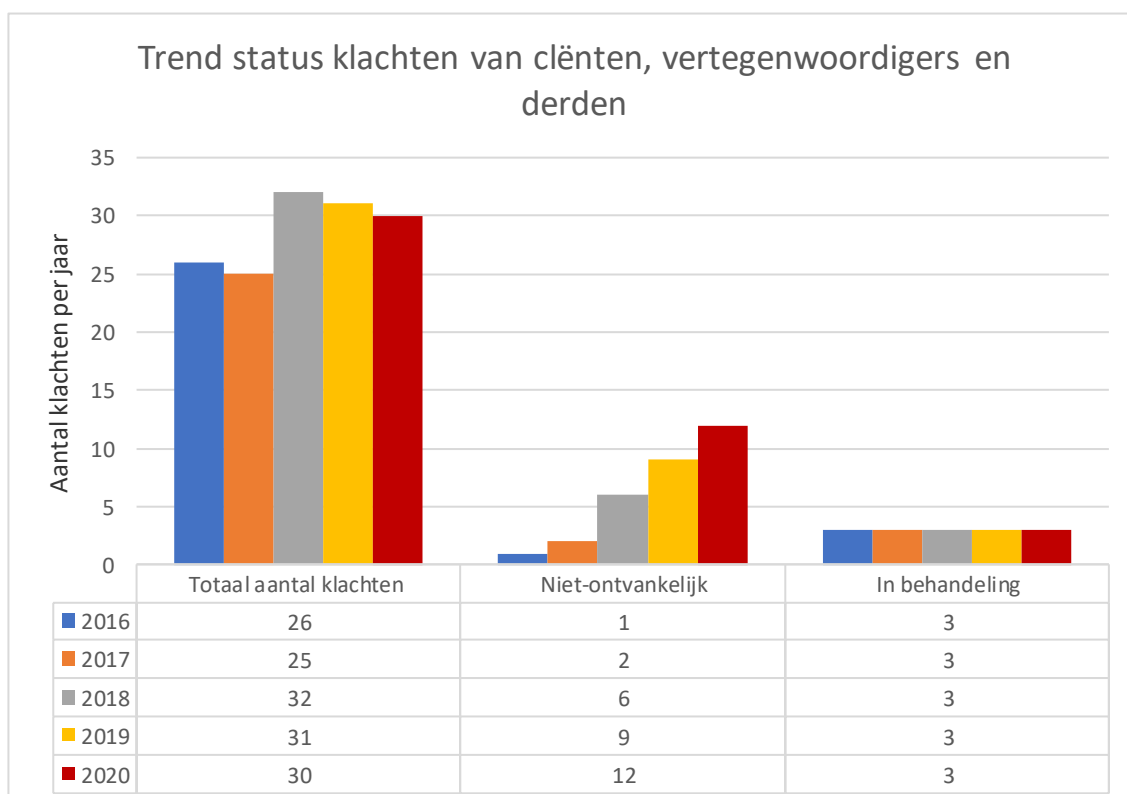
** Derden: externe mensen, zoals burens, vrienden of familie (niet zijnde wettelijk vertegenwoordigers).

Ten tijde van de jaarafsluiting waren er nog 3 openstaande klachten. Dit aantal is hetzelfde gebleven als voorgaande jaren. Zie *Tabel 3*.

Het aantal niet-ontvankelijke klachten is in verhouding groter geworden de afgelopen drie jaren. Dit heeft ook effect op het aantal signalen.

In *tabel 4* is te zien dat de onderwerpen "uitvoering begeleiding" (11), "bejegening" (11), "communicatie" (10) en "realiseren afspraken" (8) het vaakst aan bod zijn gekomen.

Tabel 3



Tabel 4

Klachtcategorieën	2016	2017	2018	2019	2020
Uitvoering begeleiding	9	5	8	3	11
Realiseren afspraken	3	2	5	6	8
Communicatie	6	7	4	0	10
Overlast door (mede) cliënt	0	0	0	1	1
Overlast	0	5	0	0	0
Over personeel	1	0	0	2	4
Bejegening	1	1	6	1	11
Financiën	4	2	0	0	2
Verstrekkingen	1	0	0	0	1
Mijn Plan/ Mextra	0	0	1	2	2
Materialen/ (veiligheid) locatie	1	2	0	1	0
Organisatorisch	0	0	0	3	2
Continuïteit personeel	0	0	0	0	1
Administratieve processen	0	0	2	3	1
Zorg- en dienstverleningsovk	0	1	0	0	0
Corona	-	-	-	-	3
Kwaliteit van zorg	-	-	-	-	2
Totaal aantal ontvankelijke en ingetrokken klachten	26	25	26	22	18

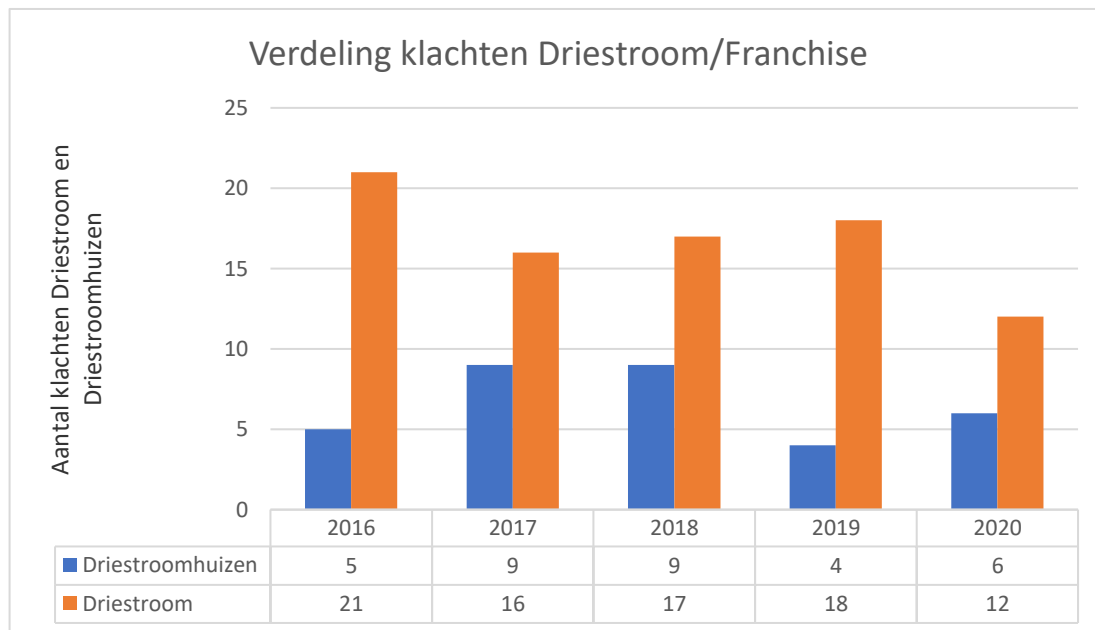
Bij de klachtcategorieën is tot 2019 gekozen om het centrale klachtonderwerp per klacht te vermelden. Per 2020 zijn alle klachtonderdelen toegevoegd. Hierdoor is er een groter aantal klachtenonderdelen dan het totaal aantal klachten. Ook zijn door de huidige ontwikkelingen ook de Corona-gerelateerde klachten weergegeven.

3 Klachten Franchise

In 2020 waren er 121 Driestroomhuizen, vier Moeder-Kind-huizen en 15 dagbestedingslocaties. Dit jaar waren er vier klachten in behandeling in het kader van de Driestroomhuizen. Dit aantal is hetzelfde als vorig jaar. Hierbij zijn de niet-ontvankelijke en ingetrokken klachten buitenbeschouwing gelaten.

Opvallend is dat 9 van 12 niet-ontvankelijke klachten betrekking hebben op de Franchise. De meeste klachten waren van ouders met meerderjarige kinderen die bij een Driestroomhuis verblijven. Voor het overige deel ging het om klachten van ouders met minderjarige kinderen, waarvan de ouders niet meer het ouderlijk gezag hadden en de kinderen dus onder de verantwoordelijkheid van een voogd vallen. Bij één geval hadden de grootouders van een cliënt een klacht ingediend. Wat betreft de ouders van meerderjarige cliënten gaat het vaak om wensen en verwachtingen van ouders ten aanzien van de begeleiding en zorg, informatieverstrekking, maar gaat het ook om communicatie en bejegening.

Tabel 5



4 Klachten via de Klachtencommissie Pluryn.

In 2020 zijn er twee klachten van Driestroom gemeld bij de Klachtencommissie. Eén klacht betrof de Franchise en de ander had betrekking op de Stichting.

De klacht bij de Franchise had betrekking op de uitvoering van de begeleiding en bejegening, realiseren afspraken, communicatie en bejegening. Deze klacht is op één klachtonderdeel gegrond verklaard. Dit had betrekking op uitvoering van de begeleiding. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond verklaard.

De andere klacht bij de Stichting ging over bejegening, uitvoering begeleiding, realiseren afspraken, Mijn Plan en communicatie. Deze klacht is ongegrond verklaard.

5 Signalen

Driestroom krijgt ook meldingen die niet als klacht behandeld kunnen worden. Dit kan zijn, doordat er melding is gedaan door een externe (een huisarts, buurtbewoner e.d.), doordat deze anoniem is ingediend of doordat deze door iemand is ingediend die geen wettelijk vertegenwoordiger is, bijvoorbeeld een ouder zonder gezag. Deze meldingen worden als signaal geregistreerd. Dit is ook het geval wanneer een cliënt een klacht meldt, maar verder geen klachtenbehandeling wenst. Deze signalen worden geregistreerd om trends waar te nemen en te kijken of hierin verbeteringen kunnen worden getroffen.

Signalen Driestroom en Franchise⁴

Er zijn in 2020 in totaal 30 signalen geregistreerd. Deze signalen zijn inclusief de twaalf klachten die niet-ontvankelijk waren.

Van de 14 signalen betreffende de Driestroom waren er vijf afkomstig van cliënten/vertegenwoordigers en negen van externen/derden. Hiervan was één signaal afkomstig van een medewerker en waren er twee afkomstig van buurtbewoners.

Van de 16 signalen over de Franchise waren er vier door wettelijk vertegenwoordigers gemeld, 10 door externen/derden, één door een voogd en één door een medewerker.

Voor zover het signaal verder opgepakt kon worden is dit besproken met betrokkenen.

⁴ Signalen voor dochterondernemingen van Driestroom, zoals Droom Elst BV en Driekracht BV, zijn opgenomen in de signalen van Driestroom.

In het overzicht hieronder valt te zien wat de onderwerpen van de signalen waren.

Tabel 6

Onderwerpen	2019*	Franchise	Stichting	2020	Franchise	Stichting
Uitvoering begeleiding	7	3	4	6	5	1
Realiseren afspraken				6	4	2
Communicatie				7	5	2
Overlast door (mede) cliënt				1	0	1
Overlast	1	0	1	0	0	0
Over personeel	3	1	2	5	5	0
Bejegening	2	0	2	8	4	4
Financiën				1	1	0
Verstrekkings				0	0	0
Mijn Plan/ Mextra				1	0	1
Materialen/ (veiligheid) locatie				2	1	1
Organisatorisch	1	1	0	1	1	0
Continuïteit personeel				1	1	0
Administratieve processen	1	1	0	2	1	1
Zorg- en dienstverleningsovk				1	1	0
Corona	-	-	-	3	2	1
Kwaliteit van zorg	-	-	-	3	2	1

*In 2019 is enkel het centrale onderwerp van de signalen aangegeven.

Vanaf 2020 is ervoor gekozen om bij de signalen alle onderwerpen aan te geven.

6 Analyse klachten

In deze paragraaf is aandacht voor trends en zaken die opvallen op basis van de klachtenanalyse. Hierdoor kunnen aandachtspunten en verbeterpunten voor de organisatie worden geformuleerd en lering hieruit worden getrokken. Hieronder zal nader hierop worden ingegaan.

Stichting

Uit de klachten in het kader van de stichting komt naar voren dat realiseren afspraken, communicatie en begeleiding belangrijke klachtonderwerpen zijn.

Vanuit een klacht waarbij ook de huidige situatie rondom Corona betrekking had, zijn er verbetermaatregelen getroffen en nieuwe afspraken gemaakt. Relatief gezien, waren er weinig Corona-gerelateerde klachten.

Bejegening, communicatie en uitvoering begeleiding waren de hoofdonderwerpen van de klachten die zijn ingetrokken. Redenen voor intrekking van de klachten hadden betrekking op dat er geen wens, noodzaak of vertrouwen meer was voor verdere behandeling.

Binnen de Stichting hebben begeleiders en teamleiders een proactieve houding ten opzichte van klachten die via de klachtenfunctionaris binnenkomen. Deze bereidheid zorgt ervoor dat de ontevredenheid verholpen kan worden en er gezamenlijke afspraken gemaakt kunnen worden. Een aandachtspunt is wel dat betrokkenen in hun bevlogenheid, betrokkenheid en het actie willen uitzetten, tegelijkertijd ook aandacht moeten hebben voor privacy, vertrouwelijkheid en wetgeving. Een enkele keer komt het voort dat het bemiddelingsproces, de klachtenbehandeling trager verloopt, dit heeft te maken met de complexiteit van de situatie en dat er meerdere aspecten meespelen.

Franchise

Wat opvalt net als bij voorgaande jaren dat het aantal niet-ontvankelijke klachten ten aanzien van de Franchise (met name de Driestroomhuizen) groter is dan het aantal klachten. Daarnaast is opgemerkt dat deze klachten een andere insteek hebben. De klachten zijn veelal van ouders, waarbij er geen ruimte meer is voor bemiddeling en ouders een oordeel wensen. Hier is aandacht voor door de klachtenprocedure en de weg naar de klachtenfunctionaris onder de aandacht van de franchise te brengen. Hier zijn al stappen toe gezet. Hierdoor kan in eerdere fase de klacht worden behandeld, waardoor emoties minder hoog oplopen en er nog bemiddeling mogelijk is. Hierdoor kan eerder worden ingespeeld op ontevredenheid van betrokkenen. Het meest wenselijke is natuurlijk dat de ontevredenheid direct wordt besproken met gezinshuisouders/franchisenemers en wordt verholpen. Wat ook belangrijk is bij klachten bij de Franchise, voor zover dit minderjarige cliënten betreft de voogd ook wordt betrokken bij de klachtenbehandeling.

Centrale klachtonderwerpen zijn: communicatie, bejegening, kwaliteit van zorg en uitvoering begeleiding. Bij de behandelde klachten waren er geen Corona-gerelateerde klachten. Bij de niet-ontvankelijke klachten waren er wel Corona-gerichte onderdelen. Veel van deze klachten waren van ouders zonder gezag.

7 Cliëntvertrouwenspersoon

Driestroom werkt samen met twee externe cliëntvertrouwenspersonen (CvP) die werkzaam zijn voor het Adviespunt Zorgbelang. Eén van hen is aangesteld via het Advies en Klachtenbureau Jeugdhulpverlening (AKJ). De cliëntvertrouwenspersonen maken ieder een eigen jaarverslag. In plaats van de huidige CvP zijn er in 2020 vanuit de Wzd nieuwe cliëntenvertrouwenspersonen aangesteld.

8 Conclusie en aanbevelingen

Algemeen

Er zijn in 2020 minder klachten ingediend. Van de 30 klachten waren er twaalf klachten niet-ontvankelijk en zes ingetrokken. Inclusief de niet-ontvankelijke klachten waren er 30 signalen gemeld bij de klachtenfunctionaris. Centrale onderwerpen zijn, bejegening, communicatie, realiseren afspraken en uitvoering begeleiding.

Trends en aandachtspunten

Nog steeds is het zo dat het aantal niet-ontvankelijke klachten bij de Franchise (voornamelijk Driestroomhuizen) veel hoger liggen dan bij de Stichting. Daarnaast zijn de niet-ontvankelijke klachten in de afgelopen jaren blijven stijgen. Goed om hier aandacht voor te hebben. Dit kan doordat de franchisenemers al dan niet met andere betrokkenen (bijvoorbeeld een mentor of voogd) het gesprek blijven aangaan met bijvoorbeeld ouders (zonder) gezag. In veel gevallen gaat het om de verwachtingen van de ouders en wat hierin qua begeleiding en informatieverstrekking mogelijk is. Daarnaast gaat het vaak ook over communicatie en bejegening. Het is daarom essentieel om hierover in gesprek te blijven met alle betrokkenen, voor zover hier wettelijk ruimte voor is. Daarom is het belangrijk om de voogd en mentor te betrekken wanneer er ontevredenheid wordt ervaren.

Aandachtspunten voor 2021:

- Aandacht voor bekendmaken klachtenfunctionaris bij de franchisenemers. Begin 2021 zijn hiertoe al stappen gezet;
- Klachtenonderdelen van de Stichting en de Franchise apart weergeven;
- De klachtenrapportage vernieuwen en moderniseren;
- Meer bekendheid voor privacy, betrouwbaarheid en wetgeving rondom klachten, onder meer door middel van een clause onderaan de mail van de klachtenfunctionaris.