



Van klachten kun je leren

**Jaarverslag
Klachtenfunctionarissen en klachtencommissies**

**Pactum Jeugdzorg
2024**

1. Inleiding

Dit jaarverslag is opgesteld door de klachtenfunctionarissen (hierna: KF) met een bijdrage van de twee klachtencommissies die zijn ingesteld binnen Pactum. Dit verslag is bedoeld voor de Raad van Bestuur, de directie van Pactum, de manager Kwaliteit en Veiligheid, en uiteraard voor alle medewerkers van Pactum die meer willen weten over het aantal klachten en het type klachten in 2024. Daarom adviseren de klachtenfunctionarissen aan de directie dit verslag breed te delen binnen Pactum, zodat ook degenen die het beleid van Pactum in praktijk brengen kennis kunnen nemen van de informatie die hier beschreven wordt en zij deze informatie kunnen gebruiken ten behoeve van verbetering van de hulpverlening.

Dit jaarverslag gaat over het jaar 2024. Het jaarverslag geeft een overzicht van de klachten die bij de KF gemeld zijn door jongeren, ouders of pleegouders van Pactum, alsook van de klachten die door de klachtencommissie behandeld zijn. In dit verslag zullen wij op sommige punten een vergelijking maken tussen de klachten van 2024 en die van 2023.

Motto: van klachten kunnen we leren

Voor zowel de KF, de leden van de commissies als de organisatie geldt als motto: van klachten kunnen we leren. Voor optimale klachtbehandeling geldt in alle gevallen:

- Een klacht biedt ook een kans.
- Klachtbemiddeling kan de-escalerend en helend werken.
- Klachtbemiddeling kan het hulpverleningsproces weer op gang brengen.
- Er is een gezamenlijk belang.
- Het menselijk perspectief staat centraal met begrip voor klager en beklaagde.
- Samenwerking tussen alle professionals (beklaagden en KF) is essentieel.
- De houding van de KF is servicegericht, betrouwbaar en accuraat; goede voorbereiding en op tijd aanwezig zijn bij een klachtbehandeling is van groot belang.

2. Klachtbehandeling binnen Pactum, algemeen

Pactum werkt voor de gehele organisatie met één en dezelfde klachtenregeling.

De klachtbehandeling van Pactum is als volgt georganiseerd:

- Er zijn klachtenfunctionarissen die proberen te bemiddelen bij klachten.
- Er zijn een tweetal klachtencommissies (de commissie Pactum Oost en de commissie Pactum Zuid) die klachten formeel in behandeling kunnen nemen, waarbij hoorzittingen en uitspraken het uitgangspunt zijn.

De praktijk van de KF

De klachten betreffen zowel inhoudelijke onderwerpen (bijvoorbeeld over behandeling), als procesmatige onderwerpen.

In principe wordt iedere klacht in behandeling genomen, mits de klacht ontvankelijk is (zie de integrale klachtenregeling op de website van Pactum). Door de KF wordt nimmer een oordeel gegeven of de klacht al dan niet gegrond is. De klachtencommissie doet wel een uitspraak of een klacht wel of niet gegrond is.

De rol van KF voor Pactum is in 2024 ingevuld door Marloes Waltman, Ron Pieper, Edith Smits en Pamela Nahrwar.

Met de inzet van klachtenfunctionarissen beoogt Pactum klachten laagdrempelig en oplossingsgericht te behandelen. De klachtenfunctionarissen bieden daarbij ter bemiddeling van de onvrede, van o.a. jongeren, ouders en pleegouders, onafhankelijke ondersteuning. Het zoeken naar een duurzame oplossing staat centraal. Dit blijkt in de praktijk altijd maatwerk te zijn. De KF werkt binnen de kaders van de klachtenregeling van Pactum

die gebaseerd is op de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg) uit 2016. De klachtenregeling van Pactum staat op het intranet en op de website.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld, het verslag wordt niet opgeslagen in het cliëntdossier.

Doelen van klachtbehandeling door de KF zijn:

- Wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht bij de klager.
- Zoeken naar een duurzame oplossing.
- Herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde.
- Informatie leveren t.b.v. van mogelijke verbetering van kwaliteit van de zorg en behandeling.
- Signaleren van onvrede.
- Systematisch registreren van klachten om mogelijke knelpunten in de organisatie te signaleren en vast te leggen en behoeften van cliënten zichtbaar te maken.

In de praktijk kunnen klagers zelf kiezen aan wie ze de klacht voorleggen. Het heeft de voorkeur klagers te stimuleren de onvrede kenbaar te maken aan degene die het betreft of diens leidinggevende. Als de klager dit moeilijk vindt, dan wel vindt dat dit onvoldoende oplevert, kan de onvrede met de KF worden besproken en kan er indien gewenst bemiddeld worden. Als bemiddeling naar de mening van de klager onvoldoende oplevert of als deze geen bemiddeling wil, kan een formeel oordeel worden gevraagd aan de klachtencommissie. Desgewenst kunnen klagers zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld van Zorgbelang/JeugdStem.

De praktijk van de klachtencommissies

Pactum kent twee klachtencommissies; klachtencommissie Pactum Oost en klachtencommissie Pactum Zuid. De achtergrond van de leden van de klachtencommissies is als volgt:

- Oost; de voorzitter is jurist, verder twee gedragswetenschappers, een voormalige huisarts en nog een jurist. Alle leden zijn niet aan Pactum verbonden.
- Zuid: de voorzitter is jurist, een gedragswetenschapper en een staffunctionaris kwaliteit en werkondersteuning. Alle leden zijn niet aan Pactum verbonden.

Bij een hoorzitting waarin een klacht behandeld wordt zijn minimaal twee leden aanwezig: een voorzitter en één of twee leden. Daar waar een klacht een vrijheidsbeperkende maatregel betreft is een van de aanwezige leden altijd een gedragswetenschapper.

Daar waar de bemiddeling niet geslaagd is of de klager direct aangeeft zijn klacht rechtstreeks te willen voorleggen aan de klachtencommissie wordt een hoorzitting gepland. De leden van de klachtencommissie horen dan de klager, de beklagde(n) en eventuele andere relevante partijen. De klachtencommissie sluit haar klachtbehandeling af met een schriftelijke uitspraak, waarin zij motiveert waarom zij de klacht(en) gegrond of ongegrond acht. De uitspraak is in de eerste plaats voor de klager maar wordt ook toegezonden aan de beklagde, de operationeel manager, en de directie. Wanneer een klacht als gegrond wordt beoordeeld door de klachtencommissie, dan reageert de directie schriftelijk naar de klager, de leden van de klachtencommissie en de beklagde. Eventuele leerpunten worden besproken en geïmplementeerd in de organisatie.

De directie van Pactum heeft (half)jaarlijks overleg met de leden van de beide klachtencommissies. In dit overleg wordt overstijgend gesproken over de klachten: wat was de aard van de klachten, wat viel de klachtencommissies op en wat zijn relevante ontwikkelingen binnen Pactum.

Wat speelde binnen Pactum, anno 2024

- In oktober 2024 is het project de Kracht van een Klacht gestart. Met dit project heeft meerdere doelen, onder andere het verbeteren van de huidige cultuur rondom klachten en het beter inrichten van de praktische kant van klachtenafhandeling, maar ook de implementatie en opvolging van de verbeterpunten.
- De klachtenfunctionarissen zien dat medewerkers een klacht als vervelend kunnen ervaren en dit, heel begrijpelijk, graag snel opgelost willen hebben. We streven er altijd naar om een klacht zo snel mogelijk op te lossen. Echter dat dingen niet goed gaan hoort bij het werk, feedback en klachten serieus nemen geeft kansen tot verbetering van de kwaliteit van de hulpverlening. Wij pleiten er dan ook voor dat de leerpunten, met toestemming van de klager, met het betreffende team worden besproken.
- Het aantal klachten dat in Zuid aan de KF wordt voorgelegd was ook in 2024 laag. Van de 114 binnengekomen klachten is ca. 90% ingediend in Oost en slechts ca. 10% in Zuid. De verwachting is dat het project van Klacht naar Kracht zal bijdragen aan een veranderende klachtcultuur in de gehele organisatie en daarmee dat ook vanuit Zuid de drempel op klachten in te dienen verlaagd kan worden.
- De klachtbemiddeling binnen Oost lijkt langzaamaan vanzelfsprekender te worden, in tegenstelling tot Zuid. Daar waar de medewerkers in Oost meer bekend raken met de klachtenfunctionaris en de klachtenbemiddeling lijkt dat in Zuid nog niet het geval te zijn. Toch zien wij dat t.a.v. de 'klachtcultuur' binnen Pactum Oost als binnen Zuid nog verbetering mogelijk is. Denk bijvoorbeeld aan het verminderen van weerstand tegen klachten en in Zuid de bekendheid van de klachtenprocedure en de klachtenfunctionaris.
- Voor jongeren die verblijven op locaties van Pactum Oost is in 2024 een meer zichtbare en toegankelijke klachtenbrievenbus opgehangen. Op alle locaties van Pactum zijn klachtenformulieren beschikbaar. Op deze klachtenformulieren kunnen jongeren hun klacht beschrijven en staat het telefoonnummer en het emailadres van de klachtenfunctionaris en een verwijzing naar de vertrouwenspersoon.

3. Bevindingen KF

In totaal zijn er bij de KF in 2024 114 klachten binnengekomen. Dit is nagenoeg gelijk aan het aantal in 2023. Dat waren er 113. In 2024 zijn er 87 klachten succesvol bemiddeld en 11 klachten zijn voorgelegd aan de klachtencommissie. In 16 gevallen is het niet tot een daadwerkelijk gesprek met de KF gekomen, de heeft de klager niet meer gereageerd op aanvullende vragen dan wel op het voorstel om een afspraak te plannen. In een paar gevallen heeft een jongere de klacht tussentijds met de betrokken begeleider uitgesproken, waardoor inzet van de KF niet meer nodig bleek.

Wat viel op bij de klachten die binnenkwamen

Net als in 2023 viel ook in 2024 op dat de verhouding van het aantal klachten tussen Oost en Zuid niet gelijk is. In 2024 kwamen er bij Pactum Oost 88 klachten binnen tegen 26 in Zuid. In 2023 kwamen er bij Pactum Oost 102 klachten binnen tegen 11 bij Pactum Zuid.

Van de 114 klachten die in 2024 zijn binnengekomen gingen er 25 over vrijheidsbeperkende maatregelen. In 2023 kwamen er 18 klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen binnen.

Hieronder een aantal thema's uit de klachten zoals in 2024 behandeld:

- Communicatie blijkt bij veel klachten een belangrijke rol te spelen. Verwachtingen over de reactietijd en beloftes die niet worden nagekomen zijn vaak een item in de klacht.
- Daar waar een klacht de module Hulp bij Scheiding betreft, blijft de communicatie een kwetsbaar punt. Hoewel er zorgvuldigheid wordt betracht blijken toch teksten voor meerdere uitleg vatbaar. Bij de start bijvoorbeeld blijken de verwachtingen niet altijd helder. Bij deze module is er vaak sprake van veel emoties en complexe situaties, wat juist de behoefte aan heldere communicatie, concrete afspraken en gezamenlijke doelen bij de start van de module groot maakt.

- Het gebeurde dat jongeren lieten weten een klacht in een opwelling te hebben geschreven en hem later weer introkken. In een enkel geval had de jongere dan de klacht zelf al met de betrokken hulpverlener besproken.
- In een warme periode in de zomer kwamen er veel klachten van jongeren van de locatie Zetten over het klimaat op de groep en het gebrek aan ventilatie. De operationeel managers hebben hierop actie ondernomen.
- Veel klachten van jongeren gingen naast vrijheidsbeperkende maatregelen, over bejegening en het fysiek ingrijpen door de groepsleiding.
- Met name bij de Jeugdzorg+ vallen de klachten over de vele wisselingen van personeel en de inzet van oproepkrachten op. De overdracht is dan een kwetsbaar punt, maatwerk in de aanpak van de jongeren verdwijnt naar de achtergrond. Ook ouders geven aan veel personele wisselingen te zien en te merken dat hun kinderen last hebben van de onrust/onzekerheid die dit met zich meebrengt. De overdracht lijkt hier vaak onvoldoende aandacht te krijgen
- Hoewel minder dan in 2023 kwamen er in 2024 ook klachten over de inzet van een TAP, Tijdelijk aangepast programma (TAP). Hierbij blijft de nabespreking en uitleg een kwetsbaar punt. In veel klachten blijkt dat klagers ontevreden zijn over de communicatie. Er was onduidelijkheid wat ze konden verwachten, wie er verantwoordelijk was of in het geval van jongeren waarom bepaalde maatregelen werden genomen.

4. Bevindingen klachtencommissies

Bij Pactum Oost zijn in 2024 10 klachten binnengekomen bij de klachtencommissie waarvan er 7 op een hoorzitting zijn behandeld. Bij Pactum Zuid kwam in 2024 1 klacht binnen, deze is in 2025 op een hoorzitting behandeld. In 2023 kwamen bij de klachtencommissie in Oost 14 klachten binnen in Zuid is in 2023 geen enkele klacht voor de klachtencommissie binnen gekomen. Het is nog te vroeg om deze verschillen te kunnen duiden.

Van de totaal 11 klachten in 2024 zijn er 8 ondersteund door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang.

Op de hoorzittingen gingen 8 klachten over residentiele zorg, 2 klachten kwamen van ouders wiens kind in een pleeggezin woont of heeft gewoond, Eén klacht kwam van een pleegouder. In de klachten die over pleegzorg gingen was communicatie het belangrijkste thema. Van de in totaal 15 deel-klachten waren er 3 niet ontvankelijk, 5 ongegrond en 7 deels ongegrond.

Daar waar de klachten de residentiële zorg betroffen gingen deze, net als in voorgaande jaren, veelal over vrijheidsbeperkende maatregelen. Er waren vijf klachten over vrijheidsbeperkende maatregelen. Van deze klachten zijn er 4 gegrond verklaard. Over de vijfde is geen uitspraak gedaan, wel is de klager gecompimenteerd voor het indienen van zijn klacht en de wijze waarop de klager het ongenoegen kenbaar heeft gemaakt.

De gegrond verklaarde klachten gingen vooral over de inzet van vrijheidsbeperkende maatregelen daar waar die volgens de interne protocollen niet hadden mogen worden ingezet en/of er (achteraf gezien) minder ingrijpend had kunnen worden gehandeld. De klachtencommissie signaleert dat onvoldoende wordt ingezet op de-escaleren in situaties waarin de spanning oploopt.

In één situatie heeft de klachtencommissie geadviseerd om de klager een compensatie te geven van €25,00 vanwege schade aan kleding.

De klachtencommissie vindt het goed om te zien dat de beklagde groepsleiders steeds vaker zelf bij de hoorzitting aanwezig zijn en dat er een open en eerlijk gesprek plaatsvindt met begrip voor de beleving van zowel de jongeren als de groepsleiding. De groepsleiding wil leren van de klachten van de jongeren en de jongeren denken goed mee in oplossingen voor de organisatie. De klachtencommissie begrijpt dat veranderingen in de organisatie tijd kost, maar verwacht wel dat er geleerd wordt van de klachten van de jongeren en zal daar de komende tijd op toezien. De klachtencommissie ziet in de schriftelijk reactie van de directie op hun uitspraken dat de directie de klachten zoals behandeld op de hoorzittingen heel serieus neemt.

Ard Rijkse, voorzitter klachtencommissie Pactum Oost
Marlies van den Muijsenbergh, voorzitter Pactum Zuid

5. Betrokkenheid JeugdStem/Zorgbelang

In 2024 is in totaal bij 41 klachten een vertrouwenspersoon van AKJ/Zorgbelang betrokken geweest. Dit was in 28 gevallen voor de locatie Zetten; 4 keer bij verblijf 24 uur; 2 keer bij pleegzorg en 1 keer bij dagopvang. Bij de locatie Zuid was in 2024 6 keer sprake van ondersteuning door een vertrouwenspersoon in alle gevallen was dat bij klachten over verblijf in Deurne. Over 2023 zijn er geen gegevens over de inzet van de vertrouwenspersoon in Zuid. In Oost was er in 2023 was 25 keer een vertrouwenspersoon betrokken bij de ingediende klachten tegen 35 keer in 2024.

6. Voor 2025 hebben de KF en commissies de volgende speerpunten:

- Verbeteren toegankelijkheid KF en commissies; Aansluitend bij het project de Kracht van een klacht is het van belang dat zowel bij jongeren en hun (pleeg) ouders als bij medewerkers duidelijk is dat klagen mag en klachten vertrouwelijk en zorgvuldig worden behandeld.
- Medewerkers kennen de procedure. Cliënten, jongeren en ouders weten hoe ze een klacht kunnen indienen.
- Medewerkers weten zich ondersteund door hun leidinggevenden en worden begeleid in de behandeling van een klacht jegens hen.
- Kennis vergroten rondom Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp. Jongeren kunnen beschikken over de klachtenformulieren en weten waar ze deze kunnen inleveren, of in de brievenbus of op het mailadres van de klachtenfunctionaris. klachtenfunctionarisPactum@vigogroep.nl
- Het klachtenformulier wordt aan een QR-code gekoppeld zodat jongeren overal het formulier kunnen downloaden en online kunnen invullen.
- Dit verslag wordt besproken in de teams, met de cliëntenraad, de jongerenraad en de Pleegouderraad en wordt gepubliceerd op het intranet en de website van Pactum.

Tot slot

2024 is net als 2023 een bewogen jaar geweest op het gebied van klachten. De KF en leden van de klachtencommissies zien echter vooral een positieve ontwikkeling. Vanuit de organisatie is er echt aandacht voor dit thema. De ervaringen in de omgang met klachten is nog zeer divers vaak staat men open voor een gesprek met de klager, soms echter is er veel weerstand en wordt de klacht afgedaan als “zeuren” of aandachtvragen. Een klachtgesprek, of dit nu een bemiddeling of een hoorzitting bij de klachtencommissie betreft, wordt veelal als spannend ervaren door alle betrokkenen. Toch benadrukken ondergetekenden ook hoe mooi het is als klager(s) én beklagde(n) hun best doen om naar elkaar te luisteren en er samen uit te komen. Dit zorgt voor wederzijds begrip en in veel gevallen ook waardering voor de gesprekspartners. In heel veel gevallen gaan de betrokkenen in goede harmonie uiteen; de klager omdat er naar hem/haar geluisterd is en er begrip was voor de situatie was en de beklagde omdat deze zijn/haar handelen heeft kunnen uitleggen.

April 2025

Pamela Nahrwar, Edith Smits, en Marloes Waltman,
Klachtenfunctionarissen

Bijlage 1. Klachtbeschrijvingen

Het voert te ver om alle klachten uit te schrijven. Om toch een indruk te geven hebben wij in deze bijlage een aantal vermeldenswaardige klachten kort (en uiteraard geanonimiseerd) beschreven.

1. Jeugdzorg plus, klacht behandeld op een hoorzitting

- De kern van de klacht, zoals ingediend namens de klager; “Er zijn vrijheidsbeperkende maatregelen toegepast op mij (fixatie), waarbij niet volgens protocol is gewerkt en er met een veel mindere ingreep kon worden volstaan.”
- Klager heeft, met ondersteuning van de vertrouwenspersoon aangegeven, niet open te staan voor bemiddeling maar deze klacht gelijk voor te willen leggen aan de klachtencommissie. Hij heeft eerder bij een soort gelijk incident voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris gekozen. Nu er opnieuw een incident is geweest, dat bovendien een stuk heftiger is dan het vorige, met dezelfde groepsleider, heeft hij geen vertrouwen in een gesprek en wil hij zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
- Hoorzitting: Klager legt uit wat er gebeurde; “Iedereen van de groep moest naar de kamer, een groepsgeenoot, ging stiekem naar de kamer van klager. Klager wist dat niet. Hij ontdekte dit pas toen zijn deur al op slot was. Hij heeft tegen de groepsgeenoot gezegd dat hij zelf maar de groepsleiding moest bellen en het oplossen. De groepsleiding kwam naar de kamer van klager en de groepsgeenoot ging terug naar zijn kamer. Groepsleiding gaf aan dat zij allebei een consequentie zouden krijgen. Klager accepteerde dat niet. Hij vond dat onrechtvaardig. Immers hij had juist gehandeld. Klager werd boos. Hij uitte zijn frustratie op zijn deur, want hij dacht dat die al op slot was. Dat bleek niet het geval en de groepsleider kreeg de deur hard tegen zijn hoofd. De groepsleider zag dit als een aanval en heeft klager toen tegen de grond gewerkt”.
Klager heeft later gevraagd om de camera beelden te bekijken om zo te zien hoe het daadwerkelijk is gegaan. Er werd gezegd dat de beelden maar 24 uur bewaard zouden blijven terwijl tijdens de hoorzitting blijkt dat het systeem eruit lag en er geen beelden waren. De groepsleider geeft aan dat hij het incident graag met klager wilde uitpraten maar dat dit aanvankelijk niet lukte, ook niet door bemiddeling van de mentor. De groepsleider geeft aan juist graag goed contact met de jongeren te willen hebben. Nu hij het verhaal van klager hoort begrijpt hij dat klager het niet zo heeft bedoeld. Inmiddels hebben klager en groepsleider al zes weken goed contact.
- Uitspraak klachtencommissie:
De klacht is gegrond.
De klachtencommissie begrijpt de dreiging die de groepsleider heeft gevoeld toen hij de deur tegen zich aan heeft gekregen, maar ziet ook de kant van klager in het verhaal. De klachtencommissie mist de poging om te de-escaleren door eerst het verhaal van klager aan te horen, voordat je aangeeft dat het handelen consequenties gaat krijgen.
De klachtencommissie ziet het als een ongelukkige samenloop van omstandigheden dat de groepsleider de deur tegen zich aan heeft gekregen en klager vervolgens is gefixeerd. Klachtencommissie waardeert de betrokkenheid en de zelfreflectie die de groepsleider laat zien na het gebeuren en ook tijdens de zitting van de klachtencommissie. Het bevreemdt de klachtencommissie wel dat pas tijdens de hoorzitting duidelijk is geworden dat er geen camerabeelden van de avond waren. Dit had al eerder aan

klager verteld kunnen worden. Pas tijdens de zitting werd in zijn geheel helder hoe de situatie precies in elkaar zat, ook al was het incident eerder besproken.

- Samenvattend uit de reactie van de operationeel manager aan klager; *“Als wij samen terugkijken op de situatie, had deze inderdaad voorkomen kunnen worden door beter met elkaar in gesprek te gaan. Een escalatie als deze had niet mogen voorkomen en is voor ons ook reden om hier goed over na te denken zodat dit niet weer gebeurt. Wij zullen dit tijdens de vergaderingen bespreken en ook zullen wij dit volgens de gestelde kaders/regelgeving evalueren. Daarnaast worden de teams ook 4X per jaar getraind om de-escalerend op te treden. Daarnaast is het vervelend dat het camerasysteem er uitlag en is hierover niet juist met jou gecommuniceerd.”*

2. Jeugdzorg plus. (Inzet: bemiddeling)

- De kern van de klacht: Klager moest naar zijn kamer, maar wilde dat niet. Klager werd meteen vastgepakt en naar zijn kamer “geholpen”. Er was sprake van fysiek ingrijpen terwijl er geen sprake was van een noodsituatie
- Contact KF: KF heeft gesproken met klager, situatie was erg vervelend voor de betreffende jongere en deze heeft aangegeven een gesprek te willen met de KF, de manager van de groep en ter ondersteuning de onafhankelijk vertrouwenspersoon.
- Bemiddelingsgesprek: Tijdens het klachtbemiddelingsgesprek heeft de jongere aangegeven dat hij het erg vindt dat hij te snel wordt vastgegrepen terwijl er geen sprake is van een noodsituatie. Daarnaast vindt jongere dat, wanneer hij scheldt of woorden roept die niet passend zijn eerst een waarschuwing moet krijgen in plaats van direct naar zijn kamer te worden gestuurd. De situatie wordt van beide kanten uitgebreid besproken. Er ontstaat wederzijds begrip en ook erkenning vanuit klager, hij begrijpt dat hij niet zomaar moet schelden en lelijke woorden moet roepen. De manager van de groep laat weten dat het onderwerp toepassen van fixatie in de vergadering wordt besproken en vastgelegd in de notulen. Kortom, tijdens het bemiddelingsgesprek heeft de jongere duidelijk kunnen aangeven wat hij niet prettig vindt en voelt zich gehoord en begrepen.
- Resultaat: Bemiddeling geslaagd

3. Jeugdzorg plus (Inzet: bemiddeling)

- De kern van de klacht: De groepsleiding sluit jongere regelmatig op, terwijl dat traumatiserend is. Soms sluiten de begeleiders jongere op door tegen haar deur aan te duwen.
- Contact KF: KF heeft contact gezocht met klager. Jongere heeft aangegeven een gesprek te willen met de manager van de groep en met ondersteuning van de onafhankelijk vertrouwenspersoon.
- Bemiddelingsgesprek: Jongere heeft aangegeven soms erg overprikkeld te zijn en wenst op dat moment vastgehouden te worden in plaats van opgesloten. De manager heeft gevraagd aan de jongere wat de begeleiding kan doen om jongere rustig te krijgen zodat fysiek ingrijpen niet nodig is. Jongere geeft aan rustig benaderen en eventueel vasthouden voor haar helpend is. Jongere en de manager begrijpen elkaar en de manager laat aan jongere weten dat de gewenste aanpak met de begeleiding wordt

besproken. Daarnaast is met jongere overeengekomen dat zij op het moment van overprikkeling zich terugtrekt en een rustig plakje gaat opzoeken. Bijvoorbeeld haar eigen kamer of een andere ruimte.

- Resultaat: Bemiddeling geslaagd.

4. Intensieve dagopvang (Inzet: bemiddeling)

- Kern van de klacht: Ouders dienen een klacht in over het feit dat hun zoon, 14 jaar, drie maanden heeft moeten wachten op plaatsing bij de intensieve dagopvang. De klacht behelst drie punten.
 - De jongen zat zonder onderwijs thuis, er was plek op de dagopvang maar de betreffende gemeente en Pactum werden het niet eens over de vergoeding.
 - In deze drie maanden is er veel onduidelijkheid, regie ontbreekt, ouders worden niet op de hoogte gehouden van de voortgang en lukte ouders niet om iemand van Pactum te spreken te krijgen.
 - Naast deze punten vragen ouders een financiële compensatie voor de spullen die de jongen tijdens de drie maanden thuis heeft vernield, denk onder andere aan een bureau een bureaustoel en een beeldscherm.
- Ouders ontvingen reeds ambulante hulp van Pactum. Zij, noch deze hulpverlener, kregen antwoord op de vragen rondom de voortgang en de financiering van de plaatsing. Ze wisten niet wie er bezig was om dit te regelen en wat er nodig was om de financiering rond te krijgen. Daarbij was het voor hen heel frustrerend dat de plek op de dagopvang vrij werd gehouden voor hun zoon maar hij er geen gebruik van kon maken. Ouders geven aan dat hun zoon de dupe wordt van een geldkwestie. Na 10 weken is er een onlineoverleg met een medewerker van de gemeente en diverse mensen van Pactum waaronder iemand die van de financiële mogelijkheden op de hoogte is. Op deze laatste persoon hadden ouders hun hoop gevestigd. Echter op de dag van het overleg bleek deze persoon niet aanwezig, bij navraag bleek hij met vakantie te zijn. Voor ouders was dit een bevestiging dat er bij Pactum geen regie werd gevoerd en verantwoordelijkheid werd genomen. Daarbij kwalificeren zij de houding van diverse mensen van Pactum als onprofessioneel. Enkele weken later blijkt dan dat de financiering is geregeld en kan hun zoon starten op de intensieve dagopvang.
Ouders omschrijven hun gevoel als volgt: *"Het proces loopt zo stroperig en duurt enorm lang en daar is de cliënt de dupe van. En in dit geval onze zoon. We zien onze zoon steeds verder afglijden en tegen problemen aan lopen doordat alles zo lang duurt omdat iemand van de financiële administratie er geen juiste prioriteit aan geeft. (Naar geld kijken in plaats van naar het kind die hulp nodig heeft!)"*
- In het bemiddelingsgesprek legt de operationeel manager uit waar de knelpunten in deze plaatsing lagen. Ouders begrijpen deze punten maar begrijpen niet waarom het zo lang moest duren voor er daadwerkelijk actie werd ondernomen. Daarbij waarom werden zij niet op de hoogte gehouden en kregen ze geen antwoorden op hun vragen. De operationeel manager begrijpt dat dit voor ouders vervelend is en zegt toe hier in soortgelijke gevallen meer oog voor te hebben. Ouders voelen zich in dit gesprek niet echt gehoord.

Deze ouders hebben hun klacht ingediend met als doel dat Pactum hiervan leert om zo te voorkomen dat andere ouders hetzelfde meemaken. Afsproken wordt dat het verslag van het gesprek ook naar de regiodirecteur gaat, dat stellen ouders op prijs. Naar aanleiding van het verslag heeft de regiodirecteur telefonische contact opgenomen met ouders. Ouders voelen zich dan wel gehoord, de klacht is dan voor ouders naar tevredenheid afgehandeld.

Wat betreft de financiële vergoeding is er geen tegemoetkoming. De gemeente en Pactum hebben hierover overleg gehad, maar zowel de gemeente als Pactum vinden het oorzakelijk verband moeilijk te leggen. Zij adviseren ouders hun verzekering hierover te benaderen en wijzen deze vraag van ouders af.

Naar aanleiding van een uitgebreide mail van de (nieuwe) operationeel manager over de evaluatie die er met de gemeente is geweest reageert moeder als volgt: *“Hoewel niet leuk, maar onze klacht heeft gelukkig wel een positieve uitwerking voor de samenwerking tussen gemeenten en jeugdzorginstellingen. Dat doet me goed.”*

- Resultaat: De bemiddeling is geslaagd.

