

Jaarverslag 2019

Klachtencommissie Pluryn & Internetzo

**Sterker in de
samenleving**
Powered by Pluryn



*Behandeling en ondersteuning bij
wonen, werken, leren en vrije tijd*

Voorwoord

Geachte lezer,

2019 is het eerste volle jaar dat de klachtencommissie Pluryn/Intermetzo, nieuwe stijl, actief is binnen de instellingen van Pluryn/Intermetzo.

Enkele organisaties van wie eerder hun klachtenbehandeling door de Gelderse Klachtencommissie werd gevoerd, hebben aansluiting gezocht bij de klachtenregeling Pluryn/Intermetzo nadat de eigen commissie haar werkzaamheden heeft beëindigd eind 2018.

De klachtencommissie 'nieuwe stijl' kent twee onafhankelijke voorzitters, die de klachten, in samenspraak, verdelen. De commissie bestaat verder uit drie externe leden, benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad van Pluryn/Intermetzo.

De overige leden hebben allen een arbeidsovereenkomst met Pluryn/Intermetzo, maar zij nemen zonder last of ruggenspraak deel aan de commissie.

Aan een intern lid is na beëindiging van zijn dienstverband, vanwege pensionering gevraagd, toch beschikbaar te blijven als extern lid.

Dit verzoek is ingegeven door het feit dat de invulling van de hoorzittingen door interne leden soms op problemen stuit. De hoorzittingen worden op korte termijn gepland omdat de commissie gebonden is aan termijnen. Medewerkers hebben vaak de agenda al langer volgepland.

Om die reden wordt in 2020 gekozen voor een andere plansystematiek, in de verwachting en de hoop dat er geen/minder problemen zijn. De effecten daarvan moeten worden afgewacht.

Naast de hoorzittingen is de voltallige klachtencommissie twee maal bijeengekomen in een plenaire vergadering met scholingsactiviteiten en deels als platform om met elkaar kennis en ervaringen uit te wisselen.

Het aantal behandelde klachten is niet groot, gelet op de omvang de organisatie. Veel klachten worden laagdrempelig opgevangen door de medewerkers dan wel worden zij in de 1^e fase behandeld door de klachtenfunctionaris.

Wel is van belang dat men alert blijft dat de klachtencommissie voor iedereen toegankelijk en bereikbaar is.

Zonder nader onderzoek is het wat voorbarig om nu al te concluderen dat het met het aantal klachten wel meevalt.

Tot slot van dit voorwoord mag gesteld worden dat de klachtencommissie enthousiaste en kritische leden heeft. Dit team heeft het eerste jaar tot een succes gemaakt.

mede namens Jan Wassenberg, voorzitter

Ans Elderman

Velp, 29 januari 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Inleiding	3
2. Algemene informatie Klachtencommissie	3
2.1. Samenstelling	3
2.2. Secretariaat	4
2.3. Aangesloten externe instellingen	4
3. Werkwijze klachtbehandeling	5
4. Klachten	5
4.1. Cijfers externe instellingen	5
4.2. Cijfers Pluryn & Intermetzo	6
4.3. Samenvatting van de klachten Pluryn & Intermetzo	7
4.3.1. Gezinstraject en verslaglegging	7
4.3.2. Grensoverschrijdend gedrag	7
4.3.3. Rapporteren en communicatie	8
4.3.4. Inzet maatregelen	9
4.3.5. Plaatsing	9
4.3.6. Veiligheid	9
4.3.7. Communicatie en eigendommen	10

1. Inleiding

Op 1 oktober 2018 is de Klachtencommissie Pluryn / Intermetzo van start gegaan door een samenvoeging van de commissies Pluryn Jeugd en Intermetzo. De klachten van Pluryn Volwassenen die eerder ondergebracht waren bij de Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse zorginstellingen, werden ook vanaf 1 oktober 2018 behandeld door de nieuwe commissie. Vanaf 1 januari 2019 zijn externe organisaties aangesloten bij de commissie. Vanaf 1 december 2019 gaat Intermetzo verder onder de naam Pluryn. Dit heeft tot gevolg dat de naam van de commissie vanaf die datum “Klachtencommissie Pluryn” is. In dit jaarverslag wordt de naam Klachtencommissie Pluryn / Intermetzo gehanteerd, daar dit voor het grootste deel van het jaar de benaming van de commissie was.

In dit jaarverslag worden de samenstelling, werkwijze en klachten weergegeven over 2019. Voor de externe organisaties wordt per organisatie een apart jaarverslag opgemaakt. In dit jaarverslag wordt derhalve enkel een cijfermatig overzicht gegeven van de klachten van deze organisaties.

2. Algemene informatie Klachtencommissie

2.1. Samenstelling

De klachtencommissie Pluryn & Intermetzo was in 2019 als volgt samengesteld:

- Mw. A. Elderman (voorzitter, jurist);
- Dhr. J. Wassenberg (voorzitter, Kinderrechter Rechtbank Limburg).

Interne leden

- Mw. K. Bierman (Orthopedagoog (Jan Pieter Heije));
- Mw. M. Fokink (Orthopedagoog (De Winckelsteegh));
- Dhr. L. Geominy (Kinder en jeugdpsychiater (JPH/DHG)). *Per 1 september 2019 afgetreden;*
- Mw. A. Langeslag (BOPZ-AVG arts (winckelsteegh));
- Mw. S. Mariman (Clusterleider (Winckelsteegh)). *Per 1 december 2019 afgetreden;*
- Mw L. Oppers (Persoonlijk begeleider (De Winckelsteegh));
- Mw. X. Tomaso (Behandel-coördinator (De Beele));
- Dhr. A. Verburgh (Behandel-coördinator (jeugdzorgplus Kop van Deelen));
- Mw. M. Wieggers (Gedragswetenschapper (JPH)).

Extern lid

- Dhr. L. Geominy (Voorheen: Kinder en jeugdpsychiater (JPH/DHG)). *Per 1 december 2019 aangesteld.*

Cliënten vertegenwoordigers

- Mw. I. van de Gevel (gedragswetenschapper);
- Dhr. H. van Bokhorst (maatschappelijk werker / leidinggevende jeugdzorg);
- Dhr. J. Krist (gedragswetenschapper).

2.2. Secretariaat

Het secretariaat bestaat uit secretariële ondersteunster mw. S. Kokke en ambtelijk secretaris mw. H. van Lent. Zij voeren hun taken uit aan de hand van onderstaand schema.

Taak	Ambtelijk secretaris	Secretariële ondersteuning
Algemene post etc	x	x
Beoordelen klacht (route) in overleg met voorzitter	x	
Bericht van ontvangst klacht		x
Registratie klacht (hele proces)		x
Opvragen verweren/uitwisselen stukken		x
Beoordelen voldoende informatie en of zitting of schriftelijk afdoen in overleg met voorzitter	x	
Bepalen samenstelling commissie in overleg met voorzitter	x	
Regelen zitting (datum, mensen, ruimte)		x
Uitnodigen zitting en versturen stukken		x
Zitting bijwonen/notuleren etc.	x	
Uitspraak concipiëren en in overleg met betrokken leden wordt deze door de voorzitter definitief vastgesteld	x	
Definitieve uitspraak versturen aan partijen, rvb en zo nodig andere belanghebbenden/ inspectie		x
Registratie afronden		x
Zo nodig nagaan of rvb maatregelen heeft genomen of iets doet met aanbevelingen	x	
Jaarverslag/evaluatie (artikel 30 reglement) Cijfers voor kwaliteit	x	x

2.3. Aangesloten externe instellingen

Per 1 januari 2019 is de Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse zorginstellingen opgeheven. De bij deze commissie aangesloten organisaties is de mogelijkheid geboden om zich aan te sluiten bij de Klachtencommissie Pluryn & Intermetzo. De organisaties die gebruik hebben gemaakt van dit aanbod staan vermeld in onderstaande tabel. Een aantal organisaties heeft ervoor gekozen om enkel aan te sluiten voor hun cliënten die onder de BOPZ en Jeugdwet vallen.

Organisatie	Contactpersoon	Plaats	Wetgeving
De Passerel	Mw. L. Borghuis	Apeldoorn	Alle
De Driestroom	Mw. C. van Binsbergen	Elst	Alle
Elver	Mw. I. Harmelink	Wehl	BOPZ
De Lichtenvoorde	Mw. G. Groot Stevert	Lichtenvoorde	Alle
Siza	Dhr. J. Woensdregt	Arnhem	BOPZ en Jeugdwet
Estinea	Dhr. B. van Riessen	Aalten	BOPZ

3. Werkwijze klachtbehandeling

Na binnenkomst bespreekt de ambtelijk secretaris de klacht met de voorzitters. Als sprake is van een ontvankelijke klacht, wordt een verweer incl. relevante stukken zoals een incidentenrapportage en protocol, opgevraagd bij beklagde. Tevens wordt een hoorzitting ingepland. Voorafgaand aan de hoorzitting ontvangt klager het verweerschrift incl. de relevante stukken. De hoorzitting wordt door drie leden van de commissie gevoerd; een voorzitter, een lid op voordracht van de cliëntenraad en een intern lid. Voorts worden klager en beklagde uitgenodigd ter zitting aanwezig te zijn. Zowel klager als beklagde kunnen zich laten bijstaan. Namens de beklagde instelling zijn in de regel de direct betrokken medewerker(s) en hun integraal leidinggevende aanwezig.

Onmiddellijk na de hoorzitting beoordeelt de commissie de schriftelijke stukken die gewisseld zijn en hetgeen zij gehoord heeft ter zitting. Wanneer de commissie zich voldoende geïnformeerd acht, neemt zij een besluit. De ambtelijk secretaris concipieert een conceptuitspraak, die door alle leden van commentaar wordt voorzien, waarna de voorzitter deze vaststelt.

De commissie zendt het besluit aan klager, aan beklagde en aan de Raad van Bestuur. De commissie verzoekt de Raad van Bestuur, conform de klachtenregeling, om te reageren op het besluit.

De commissie kan afwijken van voornoemde procedure; zij kan besluiten om geen hoorzitting te houden, maar een klacht schriftelijk af te doen. Voorts kan de commissie, als zij overweegt dat mediation een passende oplossing zou kunnen bieden voor de klachtwaardige situatie, dit voorstellen aan partijen.

De termijn van klachtbehandeling is afhankelijk van de aard van de klacht.

4. Klachten

In dit verslag worden de cijfers van de klachten die in 2019 zijn binnengekomen weergegeven. De klachten die in 2018 zijn binnen gekomen en in 2019 zijn afgerond, zijn meegenomen in het jaarverslag van 2018.

4.1. Cijfers externe instellingen

In dit verslag wordt, om een indruk te geven van de omvang, een beknopte weergave van de ontvangen klachten van externe instellingen gegeven. De externe organisaties ontvangen elk een eigen jaarverslag.

Instelling	Aantal klachten	Niet-ontvankelijk	Hoorzitting	Verwezen naar Klachtenfunctionaris
De Passerel	1	-	x	-
De Driestroom	2	-	x	-
Elver	0	-	-	-
De Lichtenvoorde	0	-	-	-
Siza	1	x	-	x
Estinea	1	-	-	x

4.2. Cijfers Pluryn & Intermetzo

In totaal zijn er in 2019 voor Pluryn en Intermetzo achttien klachten binnen gekomen bij de commissie. Negen klachten hebben geleid tot een hoorzitting en uitspraak, zeven klachten zijn op een andere wijze afgesloten en de behandeling van twee klachten vindt plaats in 2020. Deze twee klachten komen in het jaarverslag van 2020 aan de orde.

Onderstaande tabel is een weergave van de klachten die tot een hoorzitting en een besluit hebben geleid.

Onderwerp klachtmelding	Locatie	Aantal klachten	Aantal deelklachten	Geground	Ongegrond	Niet ontvangen	Quadrimester binnenkomst klacht
Gezinstraject en verslaglegging	Eefde	1	4	-	4	-	1
Grensoverschrijdend gedrag	De Glind / De Hoenderloo Groep	3	6	3	2	1	1, 2 en 3
Rapporteren en communicatie	Eefde	1	1	1	-	-	1
Inzet maatregelen	Lindenhorst	1	4	-	4	-	1
Plaatsing	De Hoenderloo Groep	1	4	3	1	-	2
Veiligheid	Werkenrode	1	5	1	4	-	2
Communicatie en eigendommen	De Hoenderloo Groep	1	4	2	2	-	3
Totaal		9	27	10	17	1	-

Onderstaande tabel is een weergave van de klachten die op een andere wijze zijn afgesloten.

Afsluiting	Locatie	Aantal	Quadrimester binnenkomst
Klager levert benodigde informatie niet aan	Werkenrode	2	1
Klager is weggelopen van de locatie en niet meer bereikbaar	Lindenhorst	1	2
Klager heeft de klacht ingetrokken	Lindenhorst	1	2
De commissie is niet bevoegd	Wilmahuis (externe organisatie) + De Beele	2	2 en 3
De klacht is opgeschort	JP Heije	1	3

4.3. Samenvatting van de klachten Pluryn & Intermetzo

Hieronder wordt een samenvatting gegeven per klacht waarin een besluit is genomen door de commissie.

4.3.1. Gezinstraject en verslaglegging

Klaagster heeft vanwege het verloop van het gezinstraject het vertrouwen in de organisatie opgezegd. Klachten: (1) doordat de ex-partner van klaagster niet ter zake doende aspecten aan de orde kon brengen en klaagster zwart kon maken, werd het tot stand komen van hulp belemmerd en heeft klaagster zich niet gehoord gevoeld, (2) er zijn geen verslagen gemaakt van gesprekken waardoor niet vastligt wat tijdens sessies is besproken, (3) klaagster is onder druk gezet om een traject in te gaan en (4) er wordt terug gekomen op de toezegging dat een bepaalde therapie ingezet zou worden.

De commissie heeft de klachtonderdelen ongegrond verklaard. De commissie beveelt aan om duidelijker te communiceren over de wijze van vastlegging.

De Raad van Bestuur geeft aan dat zij de aanbeveling ter harte nemen en met het betreffende team te bespreken hoe zij hierover duidelijker kunnen communiceren met cliënten.

4.3.2. Grensoverschrijdend gedrag

1.

Klager heeft in de jaren 90 in een gezinshuis gewoond. Klacht: er heeft grensoverschrijdend gedrag plaatsgevonden door een gezinshuisouder.

De commissie heeft de klacht niet-ontvankelijk verklaard, nadat zij tweemaal uitvoerig met klager en de aangeklaagde instelling heeft gesproken. De commissie beveelt aan om met de betrokkenen een manier te zoeken om er samen uit te komen, bijvoorbeeld middels mediation.

Voorts adviseert de commissie de Raad van Bestuur om grondig onderzoek te doen naar eventueel toegepast geweld binnen de instelling in het (verre) verleden en (ex)-cliënten de gelegenheid te bieden hun ervaringen en klachten hieromtrent te kunnen indienen. De commissie geeft daarbij in overweging hiertoe een apart orgaan in het leven te roepen.

De Raad van Bestuur is van mening dat mediation een vorm van conflictoplossing is die in deze situatie zou kunnen werken. De komende periode zal zij de bereidheid van partijen onderzoeken. Voorts geeft de Raad van Bestuur aan dat deze klacht er mede toe heeft geleid dat er een structurele procedure en commissie zal worden ingericht, waar enerzijds ervaringen en klachten van oud-cliënten ingediend kunnen worden en waar anderzijds de organisatie de mogelijkheid heeft om een passende reactie op individueel niveau te geven en tegelijkertijd te kunnen leren van het verleden opdat de zorg aan de huidige en toekomstige cliënten verbeterd kan worden.

2.

Klager verbleef in een gezinshuis en heeft in een situatie buiten, dicht bij het gezinshuis, een andere gezinsouder getroffen. Zijn klachten zijn: (1) beklaagde heeft op meerdere momenten niet de-escalierend gewerkt, (2) beklaagde heeft verbaal grensoverschrijdend gedrag laten zien, en (3) beklaagde heeft fysiek grensoverschrijdend gedrag getoond.

De commissie heeft de klachten gegrond verklaard. De commissie constateert dat van de zijde van beklaagde, naar aanleiding van dit incident, diverse verbeteracties zijn ingezet. Hiermee toont beklaagde de klacht serieus te nemen.

De Raad van Bestuur geeft aan dat zij het oordeel van de commissie onderschrijven en dat de in de hoorzitting genoemde, reeds genomen maatregelen voldoende zijn om herhaling van de situatie te voorkomen.

3.

Klager verbleef op een groep van beklaagde en dient twee klachten in: (1) een medewerker heeft zich grensoverschrijdend gedragen door klager uit te schelden en te dreigen het uit te vechten en (2) een medewerker is respectloos omgegaan met de eigendommen van klager.

De commissie heeft de klachten ongegrond verklaard en merkt daarbij op dat de commissie zelf de voorkeur zou hebben om in een situatie waar de weergave van de gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn niet tot een oordeel te komen, omdat aan de weergave van de klachten van klager niet meer waarde mag worden toegekend dan aan de reactie op de feiten door beklaagde. De klachtenregeling biedt echter geen ruimte om geen oordeel te geven.

De Raad van Bestuur geeft aan dat zij hopen dat, ondanks dat niet tot een inhoudelijk oordeel is gekomen, de klacht voor klager toch voldoende is afgehandeld. De Raad van Bestuur biedt een afrondend gesprek aan met de pedagogisch medewerker en clusterleider.

4.3.3. Rapporteren en communicatie

Klagers hebben ten aanzien van het verloop van het traject de volgende klacht: klagers voelen zich niet gehoord en serieus genomen door de wijze van rapporteren en communiceren.

De commissie heeft de klacht gegrond verklaard. De commissie beveelt aan om gedurende het traject te verifiëren of men gezamenlijk nog op het goede spoor zit en of dit aansluit bij de verwachtingen.

De Raad van Bestuur geeft aan dat zij zich niet kan vinden in de uitspraak dat de klacht gegrond is. De commissie heeft geen uitspraak gedaan over de vooraf geformuleerde klachten, ter zitting zijn de klachten geherformuleerd naar een algemene klacht. Deze algemene klacht is gegrond verklaard. Dit doet volgens de Raad van Bestuur geen recht aan het verweer en de zienswijze van beklagden. De Raad van Bestuur ziet graag of een nieuwe klachtzitting waarbij de klachten en het verweer volgordekelijk worden behandeld en de klachtencommissie zich per klacht uitspreekt of dat er een verslag komt van de bijeenkomst, omdat die

bijeenkomst naar het oordeel van de Raad van Bestuur meer op een mediationtraject lijkt. Naar de mening van de Raad van Bestuur kan in een dergelijk traject geen uitspraak worden gedaan over de gegrondheid van de klachten.

De klachtencommissie heeft aan de Raad van Bestuur gemeld dat de klachtencommissie onafhankelijk is en er derhalve geen opdrachten van de Raad van Bestuur accepteert. Het staat de Raad van Bestuur vrij om het gemotiveerd niet eens te zijn met de uitspraak van de commissie. De klachtenregeling noch de wet kent een beroepsmogelijkheid.

4.3.4. Inzet maatregelen

Klaagster verblijft op basis van Jeugdzorgplus binnen de instelling. Haar klachten betreffen: (1) kamercontrole, (2) doorzoeken van kleding, (3) plaatsing in afzondering - medische dienst en (4) voorwaarden voor de terugplaatsing naar de kamer.

De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard en merkt daarbij op dat de commissie zelf de voorkeur zou hebben om in een situatie waar de weergave van de gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn niet tot een oordeel te komen, omdat aan de weergave van de klachten van klaagster niet meer waarde mag worden toegekend dan aan de reactie op de feiten door beklagde. De klachtenregeling biedt echter geen ruimte om geen oordeel te geven.

De Raad van Bestuur geeft aan zich te kunnen vinden in het oordeel van de commissie.

4.3.5. Plaatsing

Klager verbleef korte tijd bij beklagde. De plaatsing bleek niet passend. Klager heeft de volgende klachten ingediend: (1) ondanks ruim voldoende informatie is klager bij herhaling geplaatst op een niet passende groep, (2) gebleken is dat onderwijs voor klager tijdens de opname bij beklagde niet was geregeld, hoewel alle nodige gegevens daarvoor tijdig waren aangeleverd, (3) tijdens de opname is onvoldoende voorzien in dagbesteding en (4) beklagde heeft eenzijdig het vertrek van klager geforceerd, terwijl er nog geen vervangende hulp was geregeld.

De commissie heeft de klachtonderdelen 1, 2 en 3 gegrond verklaard en klachtonderdeel 4 ongegrond verklaard.

De Raad van Bestuur reageert op de gegrond verklaarde klachten. Zij geeft een toelichting en neemt hetgeen de commissie stelde te missen ten aanzien van de dagbesteding, ter harte en zal in het vervolg haar uiterste best doen om te voorkomen dat er geen dagbesteding gerealiseerd is.

4.3.6. Veiligheid

Klaagster heeft zich gedurende haar verblijf bij de instelling niet veilig gevoeld op de groep en heeft daarom de volgende klacht ingediend: (1) er was geen veilig leefklimaat op de groep, (2) de groepsleiding greep niet tijdig in bij gevaarlijke situaties, (3) klaagster heeft veel pijn gehad en heeft blauwe plekken opgelopen door de wijze waarop de groepsleiding op haar heeft gezeten toen ze last had van lichamelijke klachten, (4) klaagster is door de groepsleiding en door de leidinggevende onder druk gezet om niet met haar verhaal en klachten naar buiten te komen en (5) klaagster mocht geen contact opnemen met haar jeugdbeschermer en/of moeder nadat zij uit het ziekenhuis kwam.

De commissie heeft klacht 1 gegrond verklaard en de klachten 2 t/m 5 ongegrond. De commissie beveelt aan om duidelijker te communiceren over de wijze van afhandeling van klachten door jongeren die klagen bij de (groeps)leiding over gedrag van andere jongeren die binnen de instelling verblijven.

De Raad van Bestuur reageert enkel op de gegrond verklaarde klacht; zij geeft haar visie en stelt zich op een ander standpunt dan de commissie.

4.3.7. Communicatie en eigendommen

Klaagster geeft aan dat haar zoon verbleef op de groep bij beklaagde. Zij heeft een vier klachten: (1) een medewerker heeft onprofessioneel gecommuniceerd door zich niet aan de communicatie afspraken te houden, (2) een medewerker heeft onprofessioneel gecommuniceerd door klaagster en haar zoon onheus te bejegenen, (3) op de groep zijn spullen gestolen van de zoon van klaagster en er is niet ingegrepen door beklaagde en (4) beklaagde heeft meerdere malen vertrouwelijke informatie van de zoon van klaagster gedeeld met groepsgenoten.

De commissie heeft klacht 1 en 3 gegrond verklaard en klacht 2 en 4 ongegrond. De commissie merkt ten aanzien van klacht 2 op dat de commissie zelf de voorkeur zou hebben om in een situatie waar de weergave van de gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn niet tot een oordeel te komen, omdat aan de weergave van de klacht van klaagster niet meer waarde mag worden toegekend dan aan de reactie op de feiten door beklaagde. De klachtenregeling biedt echter geen ruimte om geen oordeel te geven.

Ten aanzien van klacht 3 merkt de klachtencommissie op dat er een zorgplicht rust op de instelling en medewerkers voor zaken van de cliënt, zelfs als deze de instelling ongeoorloofd voor langere tijd heeft verlaten (is weggelopen). Beklaagde kan zich niet beroepen, aldus de commissie, op het feit dat bij de intake wordt verteld dat de jongere verantwoordelijk is voor zijn / haar eigen zaken.

De commissie doet de aanbeveling om medewerkers nogmaals te wijzen op het feit dat men zorgvuldig om dient te gaan met gegevens van cliënten, zeker als andere cliënten dat op zouden kunnen vangen omdat zij zich binnen gehoorsafstand bevinden.

De Raad van Bestuur onderschrijft het besluit van de commissie en geeft een opsomming van de genomen maatregelen. Ook geeft de Raad van Bestuur aan dat zij de aanbeveling ter harte heeft genomen.

www.pluryn.nl



Postadres : Postbus 53, 6500 AB Nijmegen
Bezoekadres : Industrieweg 50, 6541 TW Nijmegen
Telefoon : 088 - 779 20 00
E-mail : info@pluryn.nl