jo vandeurzen

vlaams minister van welzijn, volksgezondheid en gezin

antwoord

op vraag nr. 504 van 21

van katrien schryvers

1. Sinds 1 mei 2009 werken bij JO-lijn 3 klachtenafhandelaars (1 VTE en 2 x 0,5 VTE). Het staflid neemt de klachtencoördinatie op zich.
2. Als bijlage gaan 3 exceltabellen.

Het registratiesysteem van JO-lijn werd opgezet volgens de registratievereisten van de Vlaamse ombudsdienst. Dit betekent dat de private voorzieningen een apart luik vormen. Dit betekent tevens dat er geregistreerd wordt volgens de vooropgestelde ombudsnormen.

Tabel 1 geeft de evolutie weer van het aantal meldingen bij JO-lijn. Daarbij komt zowel de informatielijn als klachtenlijn in beeld aangezien dezelfde medewerkers deze bemannen. De afhandeling van de meldingen bij de klachtenlijn zijn opgesplitst in conciliërend, volgens klachtendecreet en over private voorzieningen. Immers, het klachtendecreet voorziet in een klachtenafhandeling van de werking en de dienstverlening van de eigen entiteit (i.c. gemeenschapsinstellingen, consulenten sociale dienst gerechtelijke jeugdbijstand, consulenten comités voor bijzondere jeugdzorg, bemiddelingscommissies, hoofdbestuur). JO-lijn neemt tevens klachten over private voorzieningen op zich, deze worden apart geregistreerd.

Ten behoeve van het hulpverleningsverloop van de cliënten tracht JO-lijn altijd eerst de klachten conciliërend (en dus in onderling overleg) af te handelen. Wanneer deze afhandeling voor de melder niet volstaat, worden de klachten opgenomen. Deze conciliërende afhandelingen worden apart geregistreerd. Er wordt niet geregistreerd hoeveel conciliërende klachtenafhandelingen overgaan in formele klachten.

Tabel 2 geeft een evolutie van de klachten volgens het klachtendecreet (dus enkel over de werking en dienstverlening van Jongerenwelzijn) naargelang ontvankelijkheid en niet-ontvankelijkheid. En bij de ontvankelijke klachten naargelang gegrondheid.

Tabel 3 geeft een evolutie weer van de dienst waarop de klachten volgens het klachtendecreet (en dus over werking en dienstverlening van Jongerenwelzijn) betrekking heeft. I.c. het team waar de bevraagde consulent tewerkgesteld is, de gemeenschapsinstelling waar de bevraagde begeleider tewerkgesteld is.

1. De ombudsnorm 'onheuse bejegening' blijft het grootste pijnpunt doorheen de in kaart gebrachte statistieken. De betreffende klachten handelen meestal over verschillen in perceptie, wat leidt tot heftige emoties bij cliënten onder meer bij plaatsing en andere vormen van hulpverlening. De wijze van communicatie tussen consulent en cliënt blijkt de grootste aanleiding tot klachten. Ongenoegens over communicatie zijn concreet: conflict met consulent/begeleider en het gevoel niet gehoord of erkend te worden.

De ombudsnorm ‘in overeenstemming met recht’ ligt gevoelig. Dit betreft zowel een procedure die niet correct verlopen is, als problemen rond kinderbijslag of maatschappelijke onderzoeken die foutief verlopen zijn.

Wat de ombudsnorm ‘goede uitvoeringspraktijken en administratieve nauwkeurigheid’ betreft zijn de meest in het oog springende onderdelen: niet ingaan op hulpverleningsnood van de minderjarige of gebrek aan actieve dienstverlening.

Deze en andere vaststellingen binnen JO-lijn maken onderdeel uit van het kwaliteitsmanagement van Jongerenwelzijn. Medewerkers en hun hiërarchische leidinggevenden worden hierop attent gemaakt en desgevallend aangesproken. Ook beleidsmatig worden deze vaststellingen vertaald in bijvoorbeeld verduidelijkingen bij procedures, organiseren van studiedagen en zo meer.

Wat JO-lijn betreft evolueert de doelstelling in het zoveel mogelijk oplossingsgericht proberen te werken, door bemiddeling, in samenwerking met de consulent en andere hiërarchische niveaus zoals teamverantwoordelijke en regioverantwoordelijke bij de consulenten en pedagogische directeurs bij de gemeenschapsinstellingen, teneinde de hulpverlening terug opgang te brengen.

Doordat JO-lijn stilaan meer en meer gebruik begon te maken van bemiddeling in de ruime betekenis van het woord worden heel wat klachten op constructieve wijze afgehandeld. Dit verhoogt het tevredenheidsgehalte van de cliënt waardoor de initiële klacht regelmatig wegvalt.

**bijlage**

PV 504 JO-lijn bijlage (3 exceltabellen)