

Meldingen, knelpunten, signalen, klachten en problemen aan de hand van casussen rondom aanbieders van bescherming, begeleiding en behandeling

- de jeugdige niet in begeleiding/behandeling willen/kunnen nemen en hier geen goede verklaring voor geven
- onvoldoende afstemmen op de positie en gevoelens van ouders/jeugdige omtrent het niet in begeleiding willen nemen van een jeugdige waardoor ouders/jeugdige zich onheus bejegend en/of gekwetst voelen
- het niet in voldoende mate beschikbaar zijn van respijtzorg/crisisopvang/kinder- en jeugdpsychiaters/behandelplekken/driemilieusvoorziening/van oplossingen voor jeugdigen die nu nog verblijven in de Hoenderloo Groep of bij Juzt/van mogelijkheden voor huisvesting
- diverse meldingen, knelpunten, signalen, klachten en problemen die spelen bij jongeren zonder vaste woon- en verblijfplaats
- het niet in voldoende mate beschikbaar zijn van een gezinsvoogd/niet leveren van een gezinsvoogd
- onvoldoende duidelijk maken wanneer een jeugdige wel in behandeling/begeleiding kan komen
- onvoldoende duidelijkheid voor de jeugdige/ouders/gezin rondom wachtlijsten en over de zogenaamde 'nee-tenzij-regeling'
- het bereiken van een drempel met betrekking tot de 'nee-tenzij-regeling'
- het bereiken van het zogenaamde budgetplafond
- de aanbieder liet nooit meer iets van zich horen/nam de telefoon niet/beantwoordde de mail niet/
- de aanbieder deed geen passend aanbod/communiceerde niet over het feit dat het aanbod niet passend zou zijn
- de aanbieder was niet in staat om begeleiding te bieden buiten kantooruren en communiceerde hier niet over
- de aanbieder was niet in staat om maatwerk te bieden en communiceerde hier niet over.
- begeleiders kwamen niet op het afgesproken tijdstip/kwamen niet opdagen/kwamen niet opdagen omdat er geen vervanging was geregeld/ kwamen niet opdagen omdat de begeleider uit dienst bleek te zijn
- de jeugdige voelde zich ongelukkig met de begeleiding of de begeleider/ouders waren ontevreden met de begeleiding of de begeleider
- de aanbieder bood niet de vrijheid om van begeleider/behandelaar te veranderen
- de klachten van de jeugdige verergerden
- een jeugdige werd angstig door toedoen van de begeleider omdat de jeugdige 'begreep' uit huis te moeten
- een jeugdige werd zeer angstig door toedoen van een behandelaar omdat de jeugdige zich geïntimideerd voelde
- ouders voelden zich onder druk gezet
- de jeugdige/gezin/ouders wordt/worden onvoldoende serieus genomen
- de communicatie met de begeleider verliep plotseling zeer stroef omdat er niet meer via WhatsApp, sms of telefonisch kon worden afgestemd
- de begeleiding/behandeling wordt onvoldoende afgestemd met de jeugdige/ouders/gezin
- er is onduidelijkheid rondom de vastgestelde doelen voor de jeugdige/ouders/gezin
- er is onduidelijkheid rondom de meldcode voor de jeugdigen/ouders/gezin/ er is nooit gecommuniceerd over de meldcode
- er is onduidelijkheid rondom het casusoverleg voor de jeugdigen/ouder/gezin
- jeugdigen/gezin/ouders/professionals hebben gesprekken rondom veiligheidsissues als onprettig ervaren
- jeugdigen/ouders/gezin voelde(n) zich geïntimideerd
- professionals vonden dat andere professionals jeugdigen/ouders/het gezin te zwaar onder druk zette
- professionals vonden dat andere professionals te weinig naast de jeugdigen/ouders/gezin stonden
- jeugdigen/ouders/het gezin voelden zich bedreigd

- jeugdigen/ouders/gezin hebben verbaal geweld door professionals ervaren
- jeugdigen hebben fysiek geweld door professionals ervaren
- er is melding gemaakt van 'gevaarlijke' situaties rondom psychische- en lichamelijke gezondheid, terwijl een veiligheidsplan voor de jeugdige ontbrak
- de caseload van de begeleiders is wellicht te zwaar omdat het zelden of nooit lukt om begeleiders van de aanbieder aan tafel te krijgen bij andere aanbieders ten behoeve van noodzakelijk overleg rondom zorg en/of onderwijs
- het hoofdaanemerschap wordt onvoldoende serieus genomen waardoor de jeugdige, de ouders en/of het gezin geconfronteerd worden met verlopen indicaties/hoort niet bij een partij als aanbieder omdat daarvoor de expertise ontbreekt. Zo zijn er meerdere meldingen dat aanbieder indicaties voor een jeugd- en kinderpsychiater ten behoeve van onder meer medicatiecontrole laat verlopen
- het is voor de jeugdige/gezin/ouders onduidelijk welke gegevens aanbieder met het sociaal team en/of anderen deelt
- er zijn privacyschendingen rondom onderwijs- en zorgkwesties gemeld
- er is onduidelijkheid rondom de toegang van het dossier, wie heeft er in/buiten het gezin nu
- er is discussie rondom de volledigheid/juistheid van de dossiers
- er is discussie rondom de juistheid/beëindiging van de overeenkomst
- er is discussie rondom de contractuele beëindiging van de zorg
- er is wordt melding gemaakt van het ontbreken van een eindevaluatie
- er is discussie rondom de facturatie vanuit het pgb en rondom de juistheid van facturen
- er is wordt melding gemaakt van de facturatie van uren die nooit zijn geleverd/voor het in de file staan door professionals/voor professionals die de zorg niet hebben geleverd omdat zij ziek waren/op vakantie waren
- er is wordt melding gemaakt van de facturatie van zorg en/of begeleidingsuren terwijl het om administratieve-, overleg-, intervisie-, verslagleggings- of evaluatie-uren gaat/van 'verspilling van zorggeld' omdat de facturen doorliepen terwijl de begeleiding reeds lang beëindigd was
- er is melding gemaakt door hulpverleners/mantelzorgers over het beleid van de Serviceorganisatie
- er is melding gemaakt door plaatselijke ondernemers, die in contact stonden met ouders, die last hadden van jeugdigen; waarom het zo lang moest duren voordat er 'iets aan gedaan werd'; voordat jeugdigen in behandeling kwamen
- er zijn hulpverleners/aanbieders die toe willen treden tot de zorgmarkt, terwijl zij niet kunnen voldoen aan de normen van een verantwoorde werktoedeling

Meldingen, knelpunten, signalen, klachten en problemen aan de hand van casussen rondom de Sociale Wijkteams, de toegang tot zorg en ondersteuning voor mensen van alle leeftijden, in de buurt en laagdrempelig

- jeugdigen/ouders/het gezin wisten niet waar zij ondersteuning/hulp //behandeling konden krijgen
- professionals/wijkteammedewerkers wisten niet dat en waar een gezin behandeling kon krijgen
- ouders/professionals wisten niet waar zij hulpmiddelen konden krijgen
- jeugdigen/jeugdigen/het gezin wisten niet dat zij recht hebben op Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO)
- professionals/wijkteammedewerkers wisten niet dat burgers recht hebben op OCO
- jeugdigen/ouders/het gezin wisten niet dat zij recht hebben om voor zorg, behandeling en ondersteuning naar de huisarts te gaan
- professionals/wijkteammedewerkers wisten niet dat burgers recht hebben om voor zorg, behandeling en ondersteuning naar de huisarts te gaan
- jongeren/ouders ontvingen geen OCO ondanks dat ze zich bewust waren van hun recht op OCO
- ouders ontvingen geen OCO omdat de ondersteuners bang waren om een slechte relatie met hun collega's/het wijkteam te krijgen/bang waren om positie te verliezen binnen het sociaal domein/ omdat de betreffende aanbieder geen budget van de gemeente Dordrecht meer zou ontvangen voor de betreffende werkzaamheden/betreffende aanbieder aangaf dat de opdracht van de gemeente Dordrecht nu aan een andere aanbieder was gegund

- OCO was niet in voldoende mate en niet invoelde mate tijdig beschikbaar
- Professionals vonden OCO onzin omdat zij meenden zelf voldoende kennis in huis te hebben
- de jeugdige/ouders/gezin voelde zich ongelukkig/waren ontevreden met de OCO
- Ouders/het gezin wisten niet onder welke wet hun ondersteuningsvraag viel
- Professionals/wijkteammedewerkers wisten niet onder welke wet de ondersteuningsvraag viel
- Jeugdigen/ouders zijn het Sociaal Wijkteam binnengelopen/gebeld, hebben hun verhaal gedaan
- het Sociaal Wijkteam liet nooit meer iets van zich horen/nam de telefoon niet op/beantwoordde de mail niet/jeugdprofessional kwam niet opdagen
- ouders/jongeren hebben het Sociaal Wijkteam gebeld, hebben hun verhaal gedaan en moesten daarna maanden steeds opnieuw aan de bel trekken voordat er een respons/actie kwam
- het Sociaal Wijkteam veranderde de indicatie niet tijdig waardoor de jeugdige opnieuw op een wachtlijst kwam
- het Sociaal Wijkteam sloot het jeugdhulpdossier zonder overleg met het gezin waardoor de jeugdige (opnieuw) op een wachtlijst kwam voor de toegang/begeleiding/ waardoor de indicatie van de jeugdige niet op tijd kon worden verlengd
- bij het Sociaal Wijkteam vonden ze dat de jeugdige/ouders/het gezin het zelf allemaal wel zou kunnen, eventueel met behulp van je familie, vrienden of bureaus
- onvoldoende afstemmen op de positie en gevoelens van ouders omtrent het niet willen ondersteunen van een jeugdige waardoor ouders zich onheus bejegend en/of gekwetst voelen
- het niet in voldoende mate beschikbaar zijn van een wijkteammedewerker/jeugdprofessional
- het niet in voldoende mate beschikbaar zijn van behandeling/respijtzorg/gezinsvoogd/crisisopvang/ kinder- en jeugdpsychiaters/ behandelplekken/ driemilieusvoorziening/oplossingen voor jeugdigen die nu nog verblijven in de Hoenderloo Groep/Juzt
- het niet in voldoende mate beschikbaar zijn van mogelijkheden voor huisvesting
- diverse meldingen, knelpunten, signalen, klachten en problemen die spelen bij jongeren zonder vaste woon- en verblijfplaats
- onvoldoende duidelijk maken waarom een jeugdige wel/niet in begeleiding kan komen
- onvoldoende duidelijkheid over de zogenaamde 'nee-tenzij-regeling' en het bereiken van een drempel met betrekking tot de 'nee-tenzij-regeling'/ het bereiken van het zogenaamde budgetplafond
- het Sociaal Wijkteam schakelde de jeugdprofessional (veel/wellicht) te laat in
- het Sociaal Wijkteam deed geen passend aanbod/in verband met wachttijden/van een specialist van het Sociaal Wijkteam/jeugdprofessional
- het Sociaal Wijkteam communiceerde niet over het feit dat het aanbod niet passend zou zijn/ze geen maatwerk konden bieden
- het Sociaal Wijkteam was niet in staat om maatwerk te bieden/ in verband met wachttijden/ wachttijden van een specialist van het Sociaal Wijkteam/een specialist van de jeugdprofessionals
- het Sociaal Wijkteam was niet in staat om te helpen om tijdig een indicatie te verlengen/veranderen/ in verband met de wachttijden van een specialist van het Sociaal Team/jeugdprofessional. En communiceerde hier niet over.
- de jeugdprofessional was niet in staat om tijdig een indicatie te verlengen in verband met het sluiten van het dossier
- de jeugdige/ouders/gezin voelde zich ongelukkig/was ontevreden met de begeleiding of de jeugdprofessional/wijkteammedewerker
- de klachten van de jeugdige verergerden
- ouders voelden zich onder druk gezet
- de jeugdige/het gezin/ouders wordt onvoldoende serieus genomen
- de indicatie wordt onvoldoende afgestemd met de ouders/gezin
- de indicatie is onvoldoende passend voor jeugdige/de ouders/gezin
- de indicatie is onvoldoende passend voor de jeugdige/ouders/gezin omdat die de betekenis van het zorgprofiel niet in kan schatten/ een pgb voor informele niet werd afgegeven of het pgb was te laag of het uurtarief was te laag

- de ondersteuning/hulp/begeleiding/behandeling wordt onvoldoende afgestemd met de jeugdige/ouders/gezin
- er is onduidelijkheid rondom de vastgestelde doelen voor de jeugdige/het gezin/ouders
- er is onduidelijkheid rondom de meldcode voor de ouders/gezin en er is nooit gecommuniceerd over de meldcode
- er is onduidelijkheid rondom het casusoverleg voor de jeugdigen/ouders/het gezin
- ouders/het gezin hebben gesprekken rondom veiligheidsissues als onprettig ervaren
- ouders/het gezin voelden zich geïntimideerd
- het is voor de jeugdige/ouders/het gezin onduidelijk welke gegevens het Sociaal Wijkteam met aanbieder en/of anderen deelt
- er zijn privacyschendingen rondom onderwijs- en zorgkwesties gemeld
- er is onduidelijkheid rondom de toegang van het dossier, wie heeft er in/buiten het gezin nu toegang
- er is discussie rondom de volledigheid/juistheid van de dossiers
- jeugdprofessionals lijken handelingsverlegen bij het melden van het ontbreken van een juiste zorgovereenkomst/een eindovereenkomst/van fraude, onjuiste declaratie en facturatie van zorgkosten en verspilling van zorggeld
- het wijkteam onderneemt geen actie en biedt geen hulp wanneer een medewerker van het Leger des Heils met een cliënte in de Short Stay Facility zich meldt ten behoeve van cliëntes kinderen die elders bij familie zitten en waar andere huisvesting gewenst is
- er is melding gemaakt door jeugdprofessionals over het beleid van de Serviceorganisatie Jeugd ZHZ en de gevolgen daarvan voor hun hulpverlening
- ouders van/ jongeren met individuele begeleiding zijn bezorgd dat zij vanaf 1 december 2020 een eigen bijdrage moeten gaan betalen
- ouders van/ jongeren met individuele begeleiding zijn bezorgd dat zij vanaf 1 december 2020 hun eigen bijdrage niet kunnen/vergeten te betalen