



Klachtenfunctionaris Cliënten

Jaarverslag 2022



Inleiding

Sinds 1 november 2014 kunnen cliënten van de Gemiva-SVG Groep – en hun vertegenwoordigers - een klacht of een gevoel van onvrede ook voorleggen aan een daartoe benoemde klachtenfunctionaris. Deze mogelijkheid bestaat naast het beroep dat cliënten kunnen doen op een vertrouwenspersoon en de optie om klachten voor te leggen aan de Klachtencommissie Cliënten. Mochten klagers niet tevreden zijn met de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie, dan kunnen zij zich desgewenst nog wenden tot de (externe) Geschillencommissie Gehandicaptenzorg.

De naam van de klachtenfunctionaris is Hennie Blok. Zij kan in geval van afwezigheid worden vervangen door Marion Coolen of Chris van Slochteren. In dit verslag wordt ongeacht de vraag wie in concreto een klacht heeft opgepakt gesproken over 'de klachtenfunctionaris'.

Klachten voorgelegd aan de klachtenfunctionaris in 2022

In 2022 is de klachtenfunctionaris 52 maal met een klacht of een gevoel van onvrede benaderd (2021: 36, 2020: 41, 2019: 30, 2018: 39, 2017: 22 maal, 2016: 18, 2015: 19 maal). In drie van deze klachtsituaties is geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid in een gezamenlijk gesprek tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris heeft deze klachten voorgelegd aan de klachtencommissie cliënten. Bij vier klachten die voorgelegd zijn aan de klachtencommissie cliënten hebben in eerste instantie gesprekken met de klachtenfunctionaris en verantwoordelijk leidinggevendend plaats gevonden. Ten aanzien van een van deze klachten heeft de secretaris van de klachtencommissie cliënten, de heer van Stel als mediator, in onder overleg met de locatiemanager en persoonlijk begeleider concrete afspraken gemaakt teneinde de klachten op te lossen. De drie overige klachten zijn voorgelegd aan de klachtencommissie cliënten. Het jaarverslag van de klachtencommissie cliënten gaat nader in op de behandeling van deze klachten.

Van de 49 klachten die de klachtenfunctionaris zelf heeft behandeld, betroffen er 41 zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg. Tweeëntwintig maal is de klachtenfunctionaris door cliënten benaderd. Zestienmaal door cliëntvertegenwoordigers, namelijk door ouders. Driemaal is de klachtenfunctionaris benaderd door anderen: eenmaal door een MEE-consultante namens een moeder en eenmaal door een buurvrouw in verband met overlast van een cliënt woonachtig op één van onze woonlocaties. Eenmaal is de klachtenfunctionaris benaderd door een andere zorgaanbieder die op verzoek van een moeder met vragen rondom de wachtlijst van een cliënte belde. De klachtenfunctionaris heeft betrokkenen aangegeven dat in verband met privacy de geëigende weg is dat moeder contact opneemt met onze afdeling zorgbemiddeling.

Daarnaast wendden zes cliënten of hun verwanten die ondersteuning ontvangen op basis van de WMO zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris. Eenmaal heeft een zus contact opgenomen van een cliënt die van ons ondersteuning krijgt in het kader van de WMO. Daarnaast heeft een moeder contact opgenomen met de klachtenfunctionaris op grond van grote ontevredenheid ten aanzien van de zorg- en begeleiding van haar dochter. De klachtenfunctionaris ontving tevens een klacht van een buurvrouw van een cliënte die van ons dagbestedingsaanbod gebruikt maakt met betrekking tot het parkeren van de bus voor haar woonhuis.

De klachtenfunctionaris heeft twee klachten in het kader van de Jeugdwet ontvangen. Beide klachten betroffen de zorg- en begeleiding van kinderen in een van onze kinderdagcentra. Eenmaal door een 'derde', namelijk een voogd van de Willem Schrikker Stichting; deze klacht is doorgezet naar de klachtencommissie cliënten en eenmaal door een vader. In beide casussen zijn de cliënten woonachtig in een gastgezinshuis. Vader overweegt de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

In 2022 zijn zoals opgemerkt drie klachten na een eerste contact met de klachtenfunctionaris voorgelegd aan de klachtencommissie cliënten. De betrokken klagers zijn benaderd door de klachtenfunctionaris met de vraag of zij bereid waren het gesprek aan te gaan. Zij waren hier niet toe bereid. Het betrof tweemaal een cliënt en eenmaal een cliënt samen met beide ouders van deze cliënt.

Aard van de klachten en acties

De klachtenfunctionaris heeft zich verdiept in de aard van de klachten en met de klagers besproken welke stappen zij wensten te zetten. Steeds is gezocht naar ruimte om het open gesprek aan te gaan met de medewerkers waarover geklaagd werd of degenen die verantwoordelijk zijn voor de betreffende locatie. Ook is uitleg gegeven over de procedures die de klachtencommissie hanteert als een klacht aan haar wordt voorgelegd.

In twee situaties zijn de vertrouwenspersonen aangesloten bij een gesprek met de klachtenfunctionaris ter ondersteuning van de klager.

Uitgangspunt voor deze gesprekken was steeds het voorbehoud van een voor de klagers bevredigend verloop en een dito uitkomst van het gesprek met behoud van het recht om alsnog tot indiening van een formele klacht over te gaan. De klachtenfunctionaris heeft contact gezocht met verantwoordelijke leidinggevendenden en met hen besproken hoe om te gaan met de klachten van de betrokken cliënten of vertegenwoordigers. In de meeste situaties heeft dat ertoe geleid dat de klachten tot tevredenheid van de klagers afgehandeld zijn.

De klachtenfunctionaris ervaart hierin alle medewerking van betrokkenen om in gezamenlijkheid tot een oplossing te komen. In toenemende mate wordt door locatiemanager en regiodirecteur nagegaan in hoeverre een klacht een op zichzelf staand incident is of dat breder onderzocht moet worden wat er nodig is om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

De klachtenfunctionaris heeft een aantal maal ervaren dat wisseling van locatiemanager tot onduidelijkheid bij verwanten lijkt te leiden met als mogelijk gevolg het indienen van een klacht. Mogelijk is het zinvol om nieuw startende locatiemanagers te attenderen op het expliciet aandacht besteden aan wederzijdse verwachtingen in de kennismaking met cliënten en of verwanten.

In deze situaties kwam duidelijk naar voren dat een heldere communicatie met de cliënten en/of de cliëntvertegenwoordigers essentieel is: mensen willen zich gehoord voelen en in hun onvrede serieus genomen. Ook is van belang het perspectief van de klager te respecteren. In een aantal gesprekken heeft de klachtenfunctionaris ervaren dat het transparant zijn over fouten die gemaakt zijn en het oprecht daarvoor excuses aanbieden, door klagers gewaardeerd wordt en bijdraagt aan een constructief gesprek over het 'hoe verder'. Ook in de situaties waar al langer sprake is van spanning in de samenwerkingsrelatie.

Informatie stakeholders

De klachtenfunctionaris verzorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan. Dit wordt ter kennisname naar de Raad van Bestuur verstuurd. Als gemeenten in het kader van de contractering voor de WMO of de Jeugdwet informatie willen ontvangen over klachten die door hun burgers zijn ingediend, dan gebruikt de Gemiva-SVG Groep daarvoor het bedoelde overzicht als basis. Het jaarverslag van de klachtenfunctionaris wordt besproken in het overleg tussen de Centrale Medezeggenschaps Raad en de Raad van Bestuur en door de Commissie Kwaliteit van de Raad van Toezicht. We publiceren het ook op onze website www.gemiva.nl/organisatie/jaarverslagen.

Aanbevelingen

De voorgelegde klachten geven vooralsnog geen aanleiding tot beleidsmatige aanbevelingen. Het belang van heldere en respectvolle communicatie is evident, evenals het tijdig managen van verwachtingen. Een aandachtspunt in het managen van verwachtingen is het helder communiceren van veranderingen die plaatsvonden of gaan plaatsvinden mede als gevolg van gewijzigd overheidsbeleid.

Het transparant zijn over tekortkomingen van onze kant, draagt bij aan het herwinnen van het wederzijds vertrouwen.

Daar waar patronen ontstaan zijn waar partijen tegenover elkaar lijken te staan, is het zinvol om een derde (“onafhankelijke”) als gespreksleider te betrekken bij de gesprekken.

Gouda, 3 februari 2023

Hennie Blok, klachtenfunctionaris cliënten

Bleulandweg 1b | 2803 HG Gouda
T: 0182 57 58 00
E: info@gemiva-svg.nl
www.gemiva-svg.nl



Gemiva