

Jaarverslag Klachtenfunctionaris cliënten 2021

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, Kees Hakkenberg 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 2021

In 2021 is de klachtenfunctionaris 36 maal met een klacht of een gevoel van onvrede benaderd (2020: 41, 2019: 30, 2018: 39, 2017: 22 maal, 2016: 18 maal, 2015: 19 maal). In 5 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.

Uiteindelijk hebben vier klagers de klacht voor behandeling in de klachtencommissie ingetrokken.

Een van de klachten is behandeld door de klachtencommissie. Het jaarverslag van de klachtencommissie cliënten gaat in op de behandeling van deze klachten.

Van de 36 klachten die de klachtenfunctionaris zelf heeft behandeld, betroffen er 29 zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg. Veertienmaal is de klachtenfunctionaris door cliënten benaderd. Veertienmaal door cliëntvertegenwoordigers, namelijk dertienmaal door ouders en eenmaal door een zus. Eenmaal door een ‘derde’: een cliëntondersteuner van de zorgaanbieder Pameijer; betrokkene had een klacht ten aanzien van het wachtlijstbeheer van onze organisatie.

Daarnaast wendden twee cliënten die ondersteuning ontvangen op basis van de WMO zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft vijf klachten in het kader van de Jeugdwet opgepakt. Een klager heeft tweemaal een klacht ingediend. Ook dit jaar werd duidelijk dat het voor de begeleiders, die betrokken zijn bij opvoedondersteuning, een flinke uitdaging kan zijn om zich in het ‘krachtenveld’ van voogden van de jeugdbescherming, sociaal teams en in een aantal gevallen betrokkenen van MEE, een weg te zoeken. Een van de vraagstukken die zich hierbij voordoet is hoe het verstrekken van informatie aan derden zich verhoudt tot het beroepsgeheim van de opvoedondersteuners. De commissie Ethiek heeft naar aanleiding van vragen rondom dilemma’s die ambulant werkers ervaren tweemaal een webinar georganiseerd. Eenmaal gebeurde dat in samenspraak met juridisch stafmedewerker Sander Rouwendaal, waarin de van toepassing zijnde wet- en regelgeving toegelicht is. In een tweede bijeenkomst hebben ambulant werkers casussen uit de praktijk gedeeld. Van beide bijeenkomsten zijn opnames gemaakt die breder verspreid zijn voor de werkers in de ambulante dienst.

In 2021 zijn zoals opgemerkt vijf 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 tweemaal een of beide ouders van een cliënt. Ook heeft een curator een klacht ingediend.

Jaarverslag Klachtenfunctionaris cliënten 2021

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 een aantal situaties werd door een van de vertrouwenspersonen een beroep gedaan op de klachtenfunctionaris. De vertrouwenspersoon sloot dan aan bij het gesprek 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 leidinggevenden 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. Een concreet voorbeeld is een klachtbehandeling waarin de klager grote onvrede uitte over het gedrag van een medebewoner en de wijze waarop de begeleiding daar (niet) op reageerde. De regiodirecteur heeft in overleg met de locatiemanager besloten het team te scholen hoe om te gaan met het gedrag van beide bewoners en hun interactie.

In deze situaties kwam duidelijk naar voren dat een heldere communicatie met de cliënten en/of de cliëntvertegenwoordiger 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-svg.nl/publicaties.

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. Het

Jaarverslag Klachtenfunctionaris cliënten 2021

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 2022

Hennie Blok, klachtenfunctionaris cliënten