

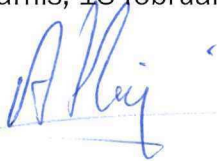


Jaarverslag 2017
Klachtenfunctionarissen
Stichting Zuidwester

Jaarverslag 2017 klachtenfunctionarissen Stichting Zuidwester

Opgesteld door klachtenfunctionaris Alex Heij in overleg met klachtenfunctionaris Frits Nienkemper en ambtelijk secretaris Sigrid Timmer.

Middelharnis, 13 februari 2018



Alex Heij

Klachtenfunctionaris

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Samenstelling
3. Aantal vergaderingen
4. Doorgezette klachten klachtencommissie Zuidwester/Ipse de Bruggen
5. Nog niet afgedane klachten uit 2016
6. Klachten ontvangen en behandeld in 2017
7. Nog niet afgedane klachten uit 2017

1 Inleiding

Vanwege de invoering van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorginstellingen ((Wkkgz) per 1 januari 2016, heeft er per 1 januari 2017 een aanpassing van de klachtenregeling voor stichting Zuidwester plaatsgevonden. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving.

2 Samenstelling

Per 1 januari 2017 is de oorspronkelijke klachtencommissie gestopt met haar werkzaamheden. Deze worden nu ingevuld door twee klachtenfunctionarissen.

Alex Hey is sinds 1 oktober 2016 officieel de klachtenfunctionaris voor de organisatie Stichting Zuidwester. In overleg met de Raad van Bestuur is besloten dat Frits Nienkemper een rol krijgt als klachtenfunctionaris op het moment dat Alex Heij om redenen een klacht niet in behandeling kan nemen. Er zou sprake kunnen zijn van een onwenselijke belangenverstrengeling. Het verdelen van binnengekomen klachten gaat in goed onderling overleg.

De klachtenfunctionarissen worden secretariaal ondersteund door Sigrid Timmer.

3 Aantal vergaderingen

In 2017 is er 4 keer overleg geweest. Het overleg is geagendeerd en van het overleg worden notulen gemaakt. Aanwezig bij deze overleggen zijn de voorzitter van de Raad van Bestuur, de secretaris Raad van Bestuur, de twee klachtenfunctionarissen en de ambtelijk secretaris.

Er wordt gewerkt met een vaste agenda.

Omdat de klachtenfunctionaris een voor Zuidwester nieuwe functie is, wordt de manier van doen besproken en zonnodig bijgesteld.

4 Doorgezette klachten klachtencommissie Zuidwester /Ipse de Bruggen

In 2017 zijn er van het totale aantal van 28 klachten zoals die bij de klachtenfunctionaris gemeld zijn 3 doorgezet naar de klachtencommissie zoals die is geformeerd samen met Ipse de Bruggen.

Al deze klachten zijn door de commissie gegrond verklaard. De Raad van Bestuur van Stichting Zuidwester heeft alle door de commissie gedane aanbevelingen overgenomen.

5 Nog niet afgedane klachten uit 2016

Er waren nog 2 niet afgedane klachten uit 2016. Deze zijn door de klachtenfunctionaris verder in behandeling genomen.

5.1

De Klachtencommissie ontving een klacht van een cliënt betreffende het uitblijven van hulp tijdens de nachtdienst na activering van de alarmknop. De verdere afhandeling van deze klacht is in handen gegeven van de Klachtenfunctionaris in het kader van de inwerkingtreding in 2017 van de Wet KKGZ.

Met klager zijn afspraken gemaakt m.b.t. de procedure bereikbaarheid. De klacht is hiermee afgehandeld.

5.2

De Klachtencommissie ontving een klacht van de bewoners van een woonvoorziening van Stichting Zuidwester betreffende een lokaal verbod door Stichting Zuidwester opgelegd aan een voormalige cliënt van Stichting Zuidwester.

Deze klacht is in verband met de inwerkingtreding in 2017 van de Wet KKGZ ter verdere behandeling in handen gegeven van de Klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met klagers. De klacht was niet meer actueel.

6 Klachten ontvangen en behandeld in 2017

Er is een divers beeld van klachten zoals die bij de klachtenfunctionarissen in 2017 zijn binnengekomen. Het totaal aantal klachten per regio geeft geen zuiver beeld. Immers, de grote van de verschillende regio's verschillen nogal.

Wat wel opvalt is dat veel klachten ontstaan door miscommunicatie, verkeerde interpretatie van zowel de klager als medewerker van Stichting Zuidwester en de daarmee gepaarde gaande verschillen in verwachting over en weer.

6.1

Klacht m.b.t. een bezoekverbod van klager aan een woning. Er is contact geweest met klager en de PB-er. De kwestie was inmiddels opgelost. De klacht is afgehandeld.

6.2

Klacht m.b.t. de AVG-arts m.b.t. het niet nakomen van afspraken en communicatie tussen medewerkers en de arts. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de zorgmanager en de AVG-arts. In dit gesprek zijn verdere afspraken gemaakt. De klacht is afgehandeld.

6.3

Klacht i.v.m. sollicitatie naar de functie van gastvrouw. Klager is afgewezen omdat Stichting Zuidwester geen cliënten aanneemt. Klager voelde zich hierdoor gediscrimineerd en wil graag dat in de toekomst bij vacatures wordt aangegeven dat cliënten niet mogen solliciteren. De Raad van Bestuur heeft klager geïnformeerd dat Stichting Zuidwester geen cliënten aanneemt die bij Zuidwester wonen. De teamleider was hiervan niet op de hoogte en heeft excuses aangeboden aan klager. Voor klager was dit voldoende. De Raad van Bestuur zal het beleid zorgvuldig bekijken en daar waar nodig aanpassen. De klacht is afgehandeld.

6.4

Klager heeft samen met begeleider een klacht ingediend omtrent de zorgadministratie na mislukte contactpogingen en het toezeggen van zaken die niet gebeuren.

Er is een gesprek geweest met de leidinggevende van de zorgadministratie. Vanuit de administratie is een verbetertraject gestart. Klager wordt hierover vanuit de zorgadministratie over geïnformeerd. De klacht is afgehandeld.

6.5

Klacht m.b.t. seksueel grensoverschrijdend gedrag bij dochter van klagers en de overplaatsingen. Ouders willen een veilige omgeving voor hun dochter. De klacht wordt niet doorgespeeld naar de klachtencommissie. In overleg met de ouders is voor hun dochter een nieuwe woonplek gevonden buiten St. Zuidwester. De klacht is afgehandeld.

6.6

Klacht m.b.t. het niet mogen houden van een huisdier. Klager had op zijn vorige woning een hond. Op zijn huidige woning mag dit niet volgens de huisregels. Deze waren bij klager niet bekend. Hij ziet geen gegronde redenen waarom de hond niet mag blijven. Hij voelt zich onder druk gezet en vindt het niet rechtvaardig wat er geëist wordt.

De klacht is doorgezet naar de klachtencommissie Stichting Zuidwester/Ipse de Bruggen. De klachtencommissie heeft de Raad van Bestuur geadviseerd op 3 onderdelen. 1. het gesprek aangaan met klager over zijn wens over het houden van een hond in de woning en bij afwijzing uitleg geven over de redenen en criteria die zijn gehanteerd.

2. de weigering van de medewerkster om uitleg te geven als ongegrond te beoordelen omdat zij wel in voldoende mate heeft getracht uitleg te geven.

3. het geven van een officiële waarschuwing zonder geldige reden en zonder gesprek als gegrond te beoordelen. Deze waarschuwing is inmiddels ingetrokken. De RvB heeft klager meegedeeld de adviezen over te nemen.

6.7

Klacht m.b.t. de gang van zaken omtrent nieuwbouw. Klagers zijn boos en teleurgesteld omdat hun zoon beloofd is een appartement met woon-/slaapkamer zou krijgen. Dit blijken studio's te zijn. Klagers geven ook aan dat de samenhang tussen zorg en huisvesting bij Stichting Zuidwester ontbreekt. Klagers zouden graag zien dat Stichting Zuidwester aangeeft hoe het huisvestingsbeleid inspeelt op de behoeftes en wensen van cliënten. Er zijn gesprekken geweest met de zorgmanager, klagers en hun zoon. Afgesproken is dat de zoon meegaat naar de nieuwbouw. De klacht is afgehandeld.

6.8

Klacht m.b.t. het merken van kleding zoons. De labels worden niet op de door familie aangegeven plaatsen vast gemaakt. Dit is een conflict van 5 jaar. Er is contact geweest met de wasserij en de familie. De klacht is afgehandeld.

6.9

Klager wil niet dat een vreemde gedragsdeskundige zijn "Mijn Plan" goed keurt. Dit vindt hij inbreuk op zijn privacy. Hij vindt het vreemd dat hij 2 formulieren moest ondertekenen voor het opvragen van medische gegevens en is van mening dat hij geen toestemming hoeft te geven voor Mijn Plan. Na interventie is er een voor klager bevredigende oplossing gevonden. Hier is nog met contact over geweest. De klacht is afgehandeld.

6.10

Klacht m.b.t. de verantwoordelijkheid van de mentor en Stichting Zuidwester voor het welzijn van dochter en het falen hierin. Klager is het eens met de onder curatele stelling maar wil zelf het gezag blijven houden. Klager verwacht dat dochter z.s.m. naar een geschikte plek zal gaan en dat Stichting Zuidwester verantwoordelijk is voor de gemaakte kosten van het appartement. Klacht is in eerste instantie doorverwezen naar de zorgmanager. Er is een goed gesprek geweest met de betrokken personen. De klacht is afgehandeld.

6.11

Klagers hebben feedback gevraagd mb.t. de volgende punten:

- * waarom geen K&C dag in Zeeland georganiseerd wordt?
- * Bladzijdenummering in de nieuwsbrief
- * gemiste high tea op woning verwant
- * Benaming SBB Zomerland
- * Achterstand diverse facturen

Er zijn vragen gesteld aan de organisatie van de K&C dagen en de locatie in Zeeland. Inmiddels is e.e.a. nagegaan en zijn de ouders daarover geïnformeerd. In deze doorverwezen naar de woning. Door klager is ook een brief aan de regiomanager en zorgmanager gestuurd m.b.t. diskwalificatie van personeel. De regiomanager en zorgmanager hebben dit dezelfde dag opgepakt en dit is naar tevredenheid opgelost. De familie blijft wel ontevreden over de woonvoorziening. De klacht is afgehandeld.

6.12

Klagers hebben het helemaal gehad met de zorg en begeleiding zoals deze door Stichting Zuidwester wordt aangeboden en uitgevoerd. Klagers hebben aangegeven weg te willen bij Stichting Zuidwester, ze willen ergens anders gaan wonen. Er is bemiddeling geweest met de SMWO. Er is een aanbod gedaan voor een studio. Klagers gaven aan dit niet te willen. Aan klagers is een brief gestuurd dat de klacht is afgehandeld omdat ze geen gebruik willen maken van de aangeboden vervangende woonruimte.

6.13

Klacht m.b.t. de planning van het logeren van hun zoon. Ook zijn klagers niet tevreden over de terugkoppeling van de groepsleiding. Klagers voelen zich als ouders niet gehoord en missen hierin de betrokkenheid van de groepsleiding. Er is een gesprek geweest tussen de gezinscoach, het logeerhuis en de zorgmanager. De klachten zijn toegelicht en uitgesproken. De zorgmanager heeft klager bedankt voor haar toelichting en nogmaals excuses aangeboden voor het feit dat het logeren niet goed en niet naar tevredenheid is verlopen. De klacht is afgehandeld.

6.14

Klagers maken zich zorgen om hun veiligheid i.v.m. brandstichting, dreigementen en verbaal geweld door 2 andere cliënten op de woning van klagers. Klagers geven aan dat de leiding er niets aan doet. Met klagers is een gesprek geweest en een aantal keer mailcontact. Met de zorgmanager is een gesprek geweest. Met haar zijn een aantal acties besproken waarover klagers geïnformeerd zijn. De klachtenfunctionaris heeft contact gezocht met klagers en de PB-er. Er wordt slecht gereageerd op mails. De klacht is afgehandeld.

6.15

De klacht betreft een medewerker. Klager heeft gesprekken gehad met de medewerker. Informatie over klager en het gesprek heeft de medewerker doorverteld aan zijn dochter en de dochter vervolgens aan een vriendin. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager, zijn persoonlijk begeleider, de leidinggevende en de medewerker. Klager kan zich niet vinden in de sanctie die is opgelegd door de leidinggevende aan de medewerker. De klacht is vervolgens in behandeling genomen door de klachtencommissie Stichting Zuidwester/Ipse de Bruggen. De klachtencommissie vindt de officiële waarschuwing aan medewerker, met aantekening in zijn personeelsdossier een passende sanctie. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur om in een persoonlijk gesprek met klager ook namens Stichting Zuidwester aan te geven dat dergelijke schending van de privacy van een cliënt als een zeer ernstig vergrijp moet worden aangemerkt en dat dat nooit had mogen gebeuren en waarvoor de organisatie zelf ook haar excuses aanbiedt. De Raad van Bestuur neemt de adviezen over. De klacht is afgehandeld.

6.16

Klacht m.b.t. de bereikbaarheid van de afdeling communicatie. Deze klacht is door de manager van deze afdeling meteen afgehandeld. De klacht berustte op een misverstand.

6.17

Klacht m.b.t. de automutilatie van de zoon van klagers. Dit is 's nachts gebeurd maar door niemand op gereageerd. Klager willen dat onderzocht wordt hoe dit heeft kunnen gebeuren. Door systeemfalen of door menselijk falen? De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met de zorgmanager. De zorgmanager neemt deze klacht verder op. De klacht is niet naar de klachtenfunctionaris gestuurd maar naar de regiomanager en zorgmanager en via de regiomanager bij de klachtenfunctionaris terecht gekomen. De klacht is afgehandeld.

6.18

Klacht m.b.t. de behandeling/verzorging van de broer van klager. De kwaliteit van zorg sloot onvoldoende aan bij zijn zorgvraag. De frequente overplaatsing binnen Stichting Zuidwester terwijl cliënt bij veranderingen suïcideneigingen had. Onvoldoende communicatie met klager als wettelijk vertegenwoordiger zoals bij de overplaatsing naar terwijl ze niet op de hoogte was gebracht van verslechtingen in zijn situatie. Cliënt blijkt inmiddels overleden. De klacht behelst echter de vorm van begeleiden in een andere regio. Over de toedracht van het overlijden loopt nog een onderzoek. De klachtenfunctionaris is niet bekend met de uitkomst. Overleg met betrokkenen is geweest. Het bleek dat cliënt na zijn overlijden nog op de site van Kunstwereld te zien was. Familie vond dit niet prettig. Er is een verzoek gedaan een en ander te verwijderen. De klacht is afgehandeld.

6.19

Klacht gaat over het feit dat de zoon van klager per direct uit zijn woongroep is gezet en ook tegen de wijze waarop. Er is veelvuldig contact geweest tussen de regiomanager en klager. In overleg met de klachtenfunctionaris en de Raad van Bestuur is de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie Stichting Zuidwester/lpse de Bruggen. De klachtencommissie adviseert de Raad van Bestuur de klacht gegrond te verklaren en het initiatief te nemen tot het in gang zetten van een proces om alsnog een goede woonplek te bieden en om financiële en materiële compensatie aan te bieden in overleg met klager. De Raad van Bestuur neemt de adviezen over. De klacht is afgehandeld.

6.20

Klacht m.b.t. het op non-actief zetten van begeleider van klager en het feit dat klager geen contact mag hebben met deze begeleider. Ook voelt klager zich niet gehoord en begrepen door deskundigen. Er zijn gesprekken geweest en de klacht is naar tevredenheid van klager afgehandeld.

6.21

Klachten m.b.t. de begeleiding van klager en vooral de toegepaste beperkingen in zijn bewegingsvrijheid. Klager claimde dat gemaakte afspraken niet nagekomen werden en wilde daar graag over in gesprek. Ook de moeder van klager gaf dezelfde klachten aan. Er zijn gesprekken geweest. De klacht is naar tevredenheid van klager opgelost.

6.22

Klacht m.b.t. dagbesteding. In de broekzak van de cliënt was door familie een aansteker gevonden. Cliënt rookt helemaal niet en de familie vond het gevaarlijk. De klacht is onder de aandacht gebracht van de betreffende dagbestedingslocatie. Met familie is afgesproken dat zij bij herhaling weer contact op zullen nemen. De klacht is afgehandeld.

6.23

Vertrouwelijke klacht. Er is contact geweest met klagers, de betreffende woning en de zorgmanager. Er zijn afspraken gemaakt om incidenten te voorkomen. De klacht is afgehandeld.

6.24

Aan de Raad van Bestuur en de regiomanager is een brief gestuurd door ouders van een woning waarin ze hun ongerustheid uitspreken over de veiligheid van hun verwanten bij brand, kapotte lift, staat van de hulpmiddelen en de nachtsituatie. Men wil openheid in de verslagen. Men vindt de maaltijden niet aangenaam. Er is te weinig informatie op de woning en hun verwanten komen te weinig in de buitenlucht. De regiomanager heeft samen met de zorgmanager en de medewerkers van Arbo & Veiligheid overleg gehad met alle ouders van de woning. Daar zijn alle punten uit de brief besproken en afspraken gemaakt. Ook zijn de ouders uitgenodigd voor een rondleiding en brandoefening i.h.k.v. veiligheid/BHV. De klacht is afgehandeld.

7 Nog niet afgedane klachten uit 2017

7.1

Klacht m.b.t. het niet nakomen van afspraken m.b.t. de cliënt. Er is contact geweest met de betreffende gedragsdeskundige en de consulente aanvang zorg. Met klager is een aantal keren contact gezocht. De klacht is nog in behandeling.

7.2

Klacht over het niet nakomen door zorgmanager van afspraken m.b.t. het houden van huisdieren. Er is een gesprek geweest met klager. De klacht is nog in behandeling.