



Jaarverslag 2022
Klachtenfunctionarissen
Zuidwester

Jaarverslag 2022 Klachtenfunctionarissen Zuidwester

Opgesteld door Klachtenfunctionarissen Linda Kok en Michelle Stolk in overleg met Ambtelijk Secretaris Sandra Tanis.

26 januari 2023

Linda Kok

Michelle Stolk

Klachtenfunctionarissen

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Samenstelling
- 3 Aantal vergaderingen
- 4 Klachten ontvangen en behandeld in 2022
- 5 Nog niet afgedane klachten in 2022
- 6 Doorgezette klachten naar de klachtencommissie Zuidwester/Ipse de Bruggen
- 7 Doorgevoerde verbeterpunten
- 8 Aanbevelingen/verbeterpunten

1 Inleiding

Ingevolge de klachtenregeling is de Klachtenfunctionaris gehouden een jaarverslag op te stellen. Het jaarverslag is gebaseerd op de klachten die zijn gemeld bij de Klachtenfunctionaris door cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Met dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in het aantal klachten dat per regio in 2022 is binnengekomen. Tevens worden in dit jaarverslag de aard en inhoud van de klachten weergegeven.

Zoals bij de samenstelling uitgebreid beschreven staat, is in 2022 een nieuwe Klachtenfunctionaris gestart. Zij gaat bij het CBKZ de opleiding “Klachtenfunctionaris in de zorg” volgen.

2 Samenstelling

In de samenstelling van de Klachtenfunctionarissen ten opzichte van 2021 hebben er wijzigingen plaatsgevonden.

Linda Kok heeft heel 2022 de rol van Klachtenfunctionaris vervuld.

Per 1 oktober 2022 is Annika Klaassen, in verband met een andere baan, gestopt als Klachtenfunctionaris.

In de periode tussen het vertrek van Annika en de start van Michelle is er vanuit Het LSR een Klachtenfunctionaris bijgesprongen ter ondersteuning van Linda Kok.

Per 1 december 2022 is Michelle Stolk gestart als nieuwe Klachtenfunctionaris.

De Klachtenfunctionarissen worden administratief ondersteund door Ambtelijk Secretaris Sandra Tanis.

Aan de hand van de binnengekomen klachten vindt er overleg plaats tussen de Klachtenfunctionarissen. In dit overleg wordt een onderverdeling gemaakt wie welke klacht afhandelt. Bij de bepaling van de onderverdeling speelt ook de onafhankelijkheid van de Klachtenfunctionaris een rol.

3 Aantal vergaderingen

In 2022 is er 2 keer overleg geweest. Er wordt gewerkt met een vaste agenda en van het overleg worden notulen gemaakt. Aanwezig bij deze overleggen zijn de voorzitter van de Raad van Bestuur, de Strategisch adviseur zorgkwaliteit, de Klachtenfunctionarissen en de Ambtelijk Secretaris.

In het overleg wordt het proces omtrent de klachten en de procedure besproken en zo nodig bijgesteld. Ook wordt er stil gestaan bij de inhoud en de aard van de klachten.

Naast de 2 overleggen met de RvB, is er tussentijds ook nog collegiaal overleg tussen de Klachtenfunctionarissen en de Ambtelijk Secretaris.

4 Klachten ontvangen en behandeld in 2022

In 2022 zijn er 44 klachten binnengekomen. Dit betroffen alle 44 Wlz-klachten.

De verdeling van regio's/afdelingen is als volgt:

	Aantal klachten
Regio Goeree-Overflakkee	14
Regio Zeeland	6
Regio West-Brabant	4
Regio Voorne Putten	10
Regio Hoeksche Waard-Rotterdam	6
Expertise Centrum	2
Concern	1
Eigenz	1
Zuidwester voor Werk	0

Er is een divers beeld van klachten zoals die bij de Klachtenfunctionarissen in 2022 zijn binnengekomen. In onderstaand overzicht wordt de aard van de klachten weergegeven. De meeste klachten betroffen veiligheid, (gedwongen) verhuizing, zorg en begeleiding en communicatie.

Aard van de klachten:

Veiligheid	8
(gedwongen) verhuizing	6
Begeleiding / bejegening	5
Communicatie	4
Was beleid	4
Overlast medebewoner	3
Coronaregels	2
Zorgplicht	2
Waskosten	1
Ongeschikte woning	1
Gebreken aan woning	1
Medicatie	1
Welzijn bewoners	1
Inzage declaraties	1
Personele bezetting	1
Crisisplaatsing	1
Medische handeling	1
Handelen systeemtherapeut	1

5 Nog niet afgedane klachten in 2022

In 2022 zijn er 4 klachten nog niet afgehandeld. Deze gaan door naar 2023.

6 Doorgezette klachten naar de klachtencommissie Zuidwester/Ipse de Bruggen

In 2022 zijn er van het totale aantal van 44 klachten zoals die bij de Klachtenfunctionarissen gemeld zijn, 4 doorgezet naar de klachtencommissie zoals die is geformeerd samen met Ipse de Bruggen en Schakenbosch.

7 Doorgevoerde verbeterpunten

➤ Registratieformulier

Er is een registratieformulier gemaakt waarin we per klacht puntsgewijs de acties bijgehouden kunnen worden.

➤ Transparantie

Het registratieformulier wordt na afhandeling van de klacht naar de klager gezonden. Onze ervaring is namelijk dat mensen graag zien welke stappen er gemaakt zijn en welke afspraken bindend zijn.

➤ Evaluatieformulier

Na afhandeling van de klacht zenden wij ook een evaluatieformulier mee. De klager kan aangeven of de klacht naar wens is afgewikkeld en wat ze als prettig of minder prettig hebben ervaren.

➤ Samenwerking LSR

De samenwerking verloopt goed, we weten elkaar goed te vinden. Ook is de afspraak gemaakt dat bij tijdelijke uitval van een Klachtenfunctionaris van Zuidwester, een beroep gedaan kan worden op de Klachtenfunctionaris van Het LSR.

Tevens zijn de banden met de cliëntvertrouwenspersoon van Het LSR aangehaald en werken we nauw samen. Onderling is er goed contact, we weten wie welk expertise heeft en maken gebruik van elkaars kwaliteiten.

8 Aanbevelingen/verbeterpunten

- Wat in 2022 zichtbaar is geworden, zeker na de klachten over gedwongen verhuizing, is dat Zuidwester de communicatie kan verbeteren ten opzichten van cliënt en verwant(en).
- Vroegtijdig impact bepalen en vaststellen wat nodig is in de communicatie of waar mogelijk de gevolgen beperken.
- Goede samenwerking behouden en versterken met betrokkenen (regiomanager, zorgmanager etc.)
- Actief inzetten op netwerken en intercollegiaal overleg met omringende zorginstellingen om daarmee de kennis en professionaliteit te vergroten.
- Kennis en vaardigheden vergroten door basis-en verdiepingstraining te volgen.
- Op regelmatige basis aansluiten bij de cliëntenraad in alle regio's om bekendheid te verwerven.