

Jaarverslag Meldpunt Klachten & Onvrede/ Klachtencommissie 2023

Klachten en Onvrede

Ondanks alle inspanningen en goede bedoelingen kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening van Zozijn. Zozijn vindt het belangrijk om hier op een juiste manier aandacht aan te besteden. Iedere klacht of uiting van onvrede kan gezien worden als een kans om de dienstverlening van Zozijn te verbeteren.

Bereikbaarheid

De klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersonen zijn altijd bereikbaar via email of telefoon. Namen, emailadressen en telefoonnummers staan op www.zozijn.nl en op het mijnZozijn vermeld. Medewerkers weten hoe zij cliënten, verwanten en collega's kunnen doorverwijzen. Op alle locaties zijn folders beschikbaar met informatie over de klachtenregeling voor cliënten. Belangrijk is dat iedere cliënt, verwant en medewerker vrije toegang heeft tot de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersonen.

Werkwijze

Bij onvrede of een klacht bespreekt de klager als eerste met de medewerker die de ontevredenheid heeft veroorzaakt. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan is de volgende stap een gesprek met de leidinggevende en/of regio-, sector- of dienstdirecteur. Het kan zijn dat iemand vindt dat de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost. Dan is de klachtenfunctionaris of een van de vertrouwenspersonen een mogelijkheid om de onvrede of klacht te bespreken. Samen met de klager, de betrokken medewerker van Zozijn en de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon wordt er dan gezocht naar een oplossing. Het is altijd mogelijk om de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon al eerder om hulp te vragen, bijvoorbeeld bij het bespreekbaar maken van onvrede of een klacht. Zorgen al deze stappen niet voor een oplossing of is iemand niet tevreden, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Overigens kan een klacht ook direct bij de landelijke Geschillencommissie Zorg worden ingediend indien deze redelijkerwijs niet door de Klachtencommissie behandeld kan worden.

Regelingen

Zozijn kent twee klachtenregelingen, te weten één voor cliënten en één voor medewerkers.

Meldpunt Klachten & Onvrede

Meldingen van klachten of onvrede komen binnen bij het Meldpunt Klachten & Onvrede. Dit Meldpunt wordt bemenst door de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersonen. Zozijn kent één onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen en twee onafhankelijke vertrouwenspersonen voor medewerkers. Er is één gespecialiseerde vertrouwenspersoon voor onvrijwillige zorg die in het kader van de Wet Zorg en dwang (Wzd) aan Zozijn is toegewezen door de zorgkantoren. De klachtenfunctionaris/vertrouwenspersonen zijn niet als personeelslid aan Zozijn verbonden. De onafhankelijke klachtenfunctionaris fungeert als centraal loket voor klachten en onvrede, coördineert het meldpunt taken, adviseert klager en aangeklaagde, onderzoekt en initieert bemiddelingsmogelijkheden en monitort de afhandeling van de klachten. De rol van de vertrouwenspersoon is gericht op de eerste opvang van de cliënt, verwant of medewerker en het bieden van ondersteuning.

Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon zorg en dwang is separaat verschenen. Kort samengevat heeft de CVP Wzd in 2023 ondersteuning geboden bij 14 kwesties (ondersteuningsvragen). Onderwerpen van de ondersteuningsvragen waren het beperken van de vrijheid om het eigen leven in te richten en het beperken op het recht van het ontvangen van bezoek. Eén kwestie bleek betrekking te hebben op vrijwillige zorg en werd doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

In 2023 heeft de CVP Wzd geen signalen afgegeven (signalen betreffen tekortkomingen in de structuur of de uitvoering van onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname en verblijf, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten van een cliënt).

Onafhankelijke klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit leden die onafhankelijk (niet in een loondienstverhouding of anderszins in een verhouding van afhankelijkheid) zijn van Zozijn. Bij een klachtbehandeling bestaat de commissie uit drie personen. De voorzitter/jurist maakt steeds deel uit van de commissie terwijl de overige leden wisselen, afhankelijk van welke van de drie klachtenregelingen van toepassing is. De taak van de Klachtencommissie is objectief en onpartijdig onderzoek te doen en een uitspraak te doen, in de vorm van een advies aan de bestuurder van Zozijn, over de gegrondheid van de klacht. Het advies aan de bestuurder betreft oplossingen, verbeteringen of preventieve maatregelen. Ook bij klachten van medewerkers wordt een advies aan de bestuurder gegeven, daarom is er geen uitspraak.

De Klachtencommissie werkt steeds op basis van hoor en wederhoor, waarbij zowel de klager als de verweerder, na de indiening van de klacht en het verweer, worden uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht.

Klachten klachtencommissie 2023

Eind 2023 zijn er twee klachten ingediend door verwanten.

De 1^e klacht is medio januari 2024 afgerond. De klacht betrof de voorgenomen verhuizing van een cliënt. De klachtencommissie acht de klachtonderdelen inzake de verhuistermijn van 3 dagen en het informeren over de verhuizing gegrond; de klachtonderdelen inzake het opzettelijk onjuist informeren en het versturen van een druk verhogende mail zijn ongegrond verklaard.

De 2^e klacht betreft het onzorgvuldige toedienen van geneesmiddelen betreffende palliatieve sedatie. Deze klacht wordt in het 1^e kwartaal van 2024 behandeld.

Meldingen Klokkenluidersregeling 2023

Er zijn geen meldingen gedaan onder de klokkenluidersregeling in 2023.

Jaaroverzicht meldingen van onvrede 2023

Aard melding van onvrede	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Zorg en ondersteuning	13	16	16	17	25	23
Bejegening	14	10	1	5	5	6
Veiligheid	2	2	4	2	3	3
Persoonlijke problemen	11	7	5	9	14	8
Communicatie	7	6	17	8	6	6
Samenwerking	5	9	12	13	12	6
Overlast	1	1	3	1	1	1
Totaal	53	51	58	55	66	53

Er is een stabiel beeld te zien van het aantal meldingen over de jaren.

Jaaroverzicht klachten 2023

Aard van de klacht	Aantal	Door	Afhandeling
Communicatie/ samenwerking	1	verwant	Gedeeltelijk gegrond/ ongegrond
Zorg/ veiligheid	1	verwant	Onder handen

Aard en melding van onvrede 2023	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening		12	2		14
Communicatie	2	2	2	1	7
Overlast				1	1
Persoonlijk probleem	7	3	1		11
Samenwerking		2	3		5
Veiligheid		2			2
Zorg & ondersteuning	3		9	1	13
Totaal	12	21	17	3	53

Het aantal meldingen door cliënten blijft stabiel.

Daarentegen is het aantal meldingen door medewerkers toegenomen t.o.v. 2021 (11) en 2022 (16). Het aspect bejegening onder medewerkers is dit jaar 12x benoemd en in 2021 was dat 0x en in 2022 5x. Onder verwanten is dit aspect gedaald t.o.v. 2022 met 5.

De aard van de ondersteuning is divers geweest zoals: herstel van de communicatie, bemiddeling opzetten tussen partijen, geven van voorlichting/advies, empoweren van de melder, ondersteuning bij klacht-/probleemanalyse en doorverwijzing.

Op 31 december 2023 zijn nog 7 meldingen onder handen.

Dhr. C. Samson, voorzitter Klachtencommissie

Dhr. P. van Leusden, klachtenfunctionaris

Bijlage: Uitsplitsing naar Regio, cliënt/ verwant, medewerker/ anders en Kind en Jeugd.

Achterhoek / Liemers	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening		2			2
Communicatie					0
Overlast					0
Persoonlijk probleem					0
Samenwerking					0
Zorg & ondersteuning			1	1	2
Veiligheid					0
Totaal	0	2	1	1	4

Oost Veluwe	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening		3	1		4
Communicatie		2	1		3
Overlast					0
Persoonlijk probleem	4	2			6
Samenwerking			1		1
Zorg & ondersteuning	1		2		3
Veiligheid					0
Totaal	5	7	5	0	17

Salland / Graafschap	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening		5	1		6
Communicatie					0
Overlast					0
Persoonlijk probleem	2	1	1		4
Samenwerking		2	2		4
Zorg & ondersteuning	1		3		4
Veiligheid		1			1
Totaal	3	9	7	0	19

Sector NAH	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening		2			2
Communicatie	2				2
Overlast					0
Persoonlijk probleem	1				1
Samenwerking					0
Zorg & ondersteuning	1				1
Veiligheid					0
Totaal	4	2	0	0	6

Sector Kind en Jeugd	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening					0
Communicatie			1		1
Overlast					0
Persoonlijk probleem					0
Samenwerking					0

Zorg & ondersteuning			2		2
Veiligheid					0
Totaal	0	0	3	0	3

Centraal	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening					0
Communicatie				1	1
Overlast				1	1
Persoonlijk probleem					0
Samenwerking					0
Zorg & ondersteuning			1		1
Veiligheid					0
Totaal	0	0	1	2	3