

Jaarverslag Meldpunt Klachten & Onvrede / Klachtencommissie 2021

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 e-mail of telefoon. Namen, e-mailadressen en telefoonnummers staan op de [Zozijn website](#) en op MijnZozijn (intranet) vermeld. Medewerkers weten hoe zij cliënten/verwanten 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 een klacht of onvrede bespreekt de klager die 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 klacht of onvrede te bespreken. Samen met de klager, een 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 de klacht of onvrede.

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. Dit laatste geldt alleen voor klachten die vallen binnen de Wlz.

Regelingen

Zozijn kent 2 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 1 onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon en 2 onafhankelijke vertrouwenspersonen voor medewerkers.

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.

In 2021 zijn er opnieuw meldingen van onvrede binnen gekomen t.a.v. het gevoerde coronabeleid. Verwanten zagen niet altijd de logica van het gevoerde beleid. Cliënten ervaren de quarantaine als belastend. De vertrouwenspersonen hebben extra aandacht gevraagd voor de uitleg en communicatie naar verwanten.

Vertrouwenspersonen geven aan soms te ervaren dat zorgverleners defensief naar de client/verwant reageren waarmee de indruk ontstaat dat zorgverleners het soms lastig vinden om reflectief naar de eigen communicatie/ handelen te kijken.

In 2021 is de vertrouwenspersoon zorg en dwang actief geworden. Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon zorg en dwang maakt geen onderdeel uit van dit jaarverslag.

In 2021 is er een familie-ondersteuner actief. Deze taak wordt uitgevoerd door een van de vertrouwenspersonen en heeft tot doel familie/ naasten ondersteuning te bieden t.a.v. vragen of problemen die niet direct met de zorgvraag te maken hebben. De ondersteuning is meer gericht op het omgaan met lastige situaties in de begeleiding of samenwerking met Zozijn.

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 3 personen. De voorzitter/jurist maakt steeds deel uit van de commissie terwijl de overige leden wisselen, afhankelijk van welke van de 2 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 2021

Eind 2021 zijn er 2 klachten ingediend; beide klachten worden begin 2022 behandeld.

De eerste klacht betreft een samengevoegde klacht: de bejegening van een medewerker naar een ouder en een klacht over de klachtafhandeling. Deze klacht is februari 2022 behandeld. Het onderdeel over de bejegening is ongegrond verklaard en het onderdeel over de klachtafhandeling is niet ontvankelijk verklaard.

De tweede klacht betreft de (on)veilige omgeving van een cliënt. Deze klacht is nog niet behandeld.

In november 2021 is een klacht behandeld door de landelijke geschillencommissie Zorg betreft ontoereikende zorg in de eerste weken van de corona-pandemie. Deze klacht is (uitspraak januari 2022) gedeeltelijk gegrond verklaard.

Jaaroverzicht 2021

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

Het aantal meldingen in 2021 zijn iets hoger dan in 2020. Vergeleken met de voorliggende jaren (behoudens 2019) is er een stabiel beeld te zien van het aantal meldingen dit ondanks de coronabeperkingen de afgelopen twee jaar.

Overzicht uitgesplitst naar melder

Aard en melding van onvrede 2021	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening	1				1
Communicatie	3	6	7	1	17
Overlast				3	3
Persoonlijk probleem	1	2	1	1	5
Pesten		1			1
Samenwerking	2	2	8		12
Veiligheid	1		2	1	4
Zorg & ondersteuning	10		6		16
Totaal	18	11	24	6	59

Er is een kleine toename het aantal meldingen door cliënten t.o.v. 2020 (15). De overige zijn nagenoeg hetzelfde gebleven t.o.v. 2020. De meeste meldingen betreffen zorg en ondersteuning.

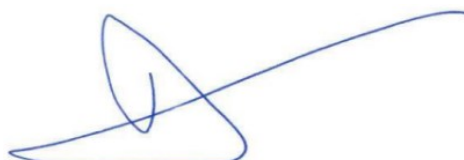
De aard van de ondersteuning is divers geweest zoals: herstel van de communicatie, bemiddeling opzetten tussen partijen, geven van voorlichting/advies, empoweren van de melder, ondersteuning bij klacht-/probleem analyse en verwijzing.

Op 31 december 2021 zijn nog 11 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					0
Communicatie	1				1
Overlast					0
Persoonlijk probleem	1				1
Pesten					0
Samenwerking	1		1		2
Zorg & ondersteuning	2				2
Veiligheid				1	1
Totaal	5	0	1	1	7

Oost Veluwe	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening					0
Communicatie	1	3	5		9
Overlast					0
Persoonlijk probleem		2	1		3
Pesten		1			1
Samenwerking		1	2		3
Zorg & ondersteuning	1		5		6
Veiligheid	1		1		2
Totaal	3	7	14	0	24

Salland / Graafschap	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening	1				1
Communicatie		3		1	4
Overlast				2	2
Persoonlijk probleem					0
Pesten					0
Samenwerking	1	1	3		5
Zorg & ondersteuning	2				2
Veiligheid					0
Totaal	4	4	3	3	14

Sector NAH	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening					0
Communicatie	1				1
Overlast				1	1
Persoonlijk probleem					0
Pesten					0
Samenwerking			1		1
Zorg & ondersteuning	3				3
Veiligheid					0
Totaal	4	0	1	1	6

Sector Kind en Jeugd	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening					0
Communicatie					0

Overlast					0
Persoonlijk probleem					0
Pesten					0
Samenwerking					0
Zorg & ondersteuning	1		1		2
Veiligheid			1		1
Totaal	1	0	2	0	3

Centraal	Cliënt	Medewerker	Verwant	Anders	Totaal
Bejegening					0
Communicatie			2		2
Overlast					0
Persoonlijk probleem				1	1
Pesten					0
Samenwerking			1		1
Zorg & ondersteuning	1				1
Veiligheid					0
Totaal	1	0	3	1	5