

Jaarverslag Klachtenfunctionaris cliënten 2020

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 of Kees Hakkenberg. In dit verslag wordt ongeacht de vraag wie in concreto een klacht heeft opgepakt gesproken over 'de klachtenfunctionaris'.

Klachten voorgelegd aan de klachtenfunctionaris in 2020

In 2020 is de klachtenfunctionaris 41 maal met een klacht of een gevoel van onvrede benaderd (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. Het jaarverslag van de klachtencommissie cliënten gaat in op de behandeling van deze klachten. Een klacht is in overleg met de klager opgepakt door de heer Jos Hiel, lid van de Raad van Bestuur.

Van de 36 klachten die de klachtenfunctionaris zelf heeft behandeld, betroffen er 31 zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg. Veertienmaal is de klachtenfunctionaris door cliënten benaderd. Vijftienmaal door cliëntvertegenwoordigers namelijk elfmaal door ouders en viermaal door een zus, waarvan driemaal door dezelfde zus. Tweemaal door anderen: eenmaal door een ex-man van een cliënt van een woonlocatie voor kind en gezin en eenmaal door een buurman die zich aan het gedrag van een bewoner van een van onze woonlocaties ergerde. De klachten van de zus van een cliënte die de klachtenfunctionaris driemaal heeft benaderd hadden betrekking op verschillende onderwerpen, onder andere de maatregelen als gevolg van de Corona-epidemie. Hierover is contact geweest met de locatie.

Daarnaast wendden drie cliënten die ondersteuning ontvangen op basis van de Wmo zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft twee klachten in het kader van de Jeugdwet opgepakt. Bij het bespreken van deze klachten rondom de toepassing van de Jeugdwet werd zichtbaar dat het verstrekken van informatie op verzoek van derden voor onze begeleiders wringt in de context van beroepsgeheim, informatieplicht en de vertrouwensband die opgebouwd is met een cliënt.

In 2020 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 driemaal een of beide ouders van een cliënt.

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.

Jaarverslag Klachtenfunctionaris cliënten 2020

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 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 hoe verder. Ook in de situaties waar al langer sprake is van spanning in de samenwerkingsrelatie. Twee klachten zijn aanleiding geweest voor de Raad van Bestuur een intern onderzoek volgens de 'prisma-methode' uit te laten voeren. Een klacht betrof een melding rondom seksueel misbruik. In deze situatie kwam het belang van het melden van een dergelijk voorval bij de Commissie Misbruik & Mishandeling naar voren. Deze commissie geeft adviezen hoe te handelen in een dergelijke precare situatie. De Raad van Bestuur heeft mede naar aanleiding van deze klacht het management geattendeerd op het belang van het inschakelen van deze commissie en het opvolgen van hun adviezen in het vervolgtraject. De andere situatie betrof een melding van onverklaarbare blauwe plekken bij een cliënt.

Informatie stakeholders

De klachtenfunctionaris verzorgt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling daarvan. Dit wordt ter kennisname naar de voorzitter van de Raad van Bestuur en de verantwoordelijke regiomanager verstuurd. Een geanonimiseerde versie van deze kwartaaloverzichten wordt geagendeerd in het overleg dat de Raad van Bestuur periodiek heeft met de Centrale Medezeggenschapsraad (CMR)¹. 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.

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 transparant zijn over tekortkomingen van onze kant, draagt bij aan het herwinnen van het wederzijds vertrouwen.

¹ Dit is over het eerste en tweede kwartaal van 2020 wel gebeurd, maar door de corona-ontwikkelingen en afwezigheid van de klachtenfunctionaris in het najaar van 2020 (nog) niet over het derde en vierde kwartaal.

Jaarverslag Klachtenfunctionaris cliënten 2020

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, 15 januari 2020

Hennie Blok, klachtenfunctionaris cliënten