

## **JAARVERSLAG KLACHTENFUNCTIONARIS GEMIVA-SVG GROEP 2018**

### 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.

### Klachten voorgelegd aan de klachtenfunctionaris in 2018

In 2018 is de klachtenfunctionaris 39 maal met een klacht of een gevoel van onvrede benaderd (2017: 22 maal; 2016: 18 maal; 2015: 19 maal). Het betrof in totaal eenendertig klachten over zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz). Zestien maal is de klachtenfunctionaris daarover door cliënten benaderd. Vijftien cliëntvertegenwoordigers – te weten een mantelzorger, acht maal ouders, tweemaal een zus, eenmaal een zoon, eenmaal een ex-partner van een medewerkster, een ouder van een cliënt die op de wachtlijst staat en een ex-partner - hebben hun onvrede bij de klachtenfunctionaris aanhangig gemaakt. Een cliënt heeft driemaal zijn beklag gedaan met betrekking tot verschillende onderwerpen en één cliëntvertegenwoordiger heeft ook driemaal contact gezocht naar aanleiding van een al langer spelende situatie op een woonlocatie. Daarnaast heeft een cliënt waarvoor de Gemiva-SVG Groep na verkregen toestemming van het zorgkantoor de zorg – en dienstverlening heeft beëindigd zich tot de klachtenfunctionaris gewend. Uiteindelijk heeft deze cliënt haar klacht aan de klachtencommissie cliënten voorgelegd, die daar in het verslagjaar ook een advies over heeft uitgebracht.

Een cliënt die zorg ontvangt op basis van de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo) nam driemaal met een klacht contact op met de klachtenfunctionaris. Ook een mantelzorger van een Wmo-cliant zette die stap. Driemaal is de klachtenfunctionaris betrokken geweest bij klachten over Tom in de buurt en Go! voor Jeugd. Deze samenwerkingsverbanden – waaraan de Gemiva-SVG Groep deelneemt – hebben een eigen klachtenfunctionaris, maar de cliënten ervan kunnen zich met hun klacht in bepaalde omstandigheden ook tot een moederorganisatie wenden. Eén klacht werd ingediend door een ouder met betrekking tot de bejegening door een medewerkster naar aanleiding van het zogenaamde derdenbeding bij zorgverlening op basis van een persoonsgebonden budget.

Hoewel er sprake is van een in procentueel opzicht forse toename van het aantal voorgelegde klachten (plus 77%), is het aantal signalen over onvrede dat de klachtenfunctionaris bereikt op een totaal van ruim vijfduizend cliënten nog steeds beperkt. Er zijn geen indicaties dat structurele oorzaken de groei van het aantal klachten kunnen verklaren.

### Aard van de klachten en acties

De klachtenfunctionaris heeft zich telkens 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.

In het afgelopen jaar heeft op één woonlocatie naar aanleiding van al langer spelende samenwerkingsproblemen met een cliëntvertegenwoordiger een Moreel Beraad plaatsgevonden, geleid door de aan onze Commissie Ethiek verbonden ethicus, Hans van Dartel. Door met elkaar op deze wijze

de samenwerking in de driehoek vanuit het perspectief van de betrokken professionals (namelijk locatiemanager, gedragskundige en begeleiders) te verkennen werd duidelijk dat er disbalans ontstaan was in de driehoek. Deze disbalans in de samenwerking tussen de cliëntvertegenwoordiger en de professionals heeft directe gevolgen voor verantwoorde zorg aan de cliënt. De klachtenfunctionaris, zelf ook lid van de Commissie Ethiek, is op verzoek van de verantwoordelijk leidinggevende betrokken geweest bij het Moreel Beraad.

In de andere klachtzaken gaven de klagers in eerste instantie aan zelf het gesprek aan te willen gaan met hun persoonlijk begeleid(st)er of de verantwoordelijke leidinggevende(n). Dit onder het voorbehoud van een voor hen bevredigend verloop en een dito uitkomst van dit gesprek en met behoud van het recht om alsnog tot indiening van een formele klacht over te gaan. De klachtenfunctionaris heeft contact gezocht met de verantwoordelijke leidinggevend(en) en met hen besproken hoe om te gaan met de klachten van de betrokken cliënten of vertegenwoordigers. In op één na alle situaties heeft dat er toe geleid dat de klachten tot tevredenheid van de klagers afgehandeld zijn. Steeds kwam daarbij duidelijk naar voren dat een heldere communicatie met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger essentieel is: mensen willen zich gehoord voelen en in hun onvrede serieus genomen. Ook is het van belang het perspectief van de klager steeds te blijven respecteren. In meerdere gesprekken heeft de klachtenfunctionaris ervaren dat het voor locatiemanagers en regiodirecteuren een lastige opgave is om werkelijk boven de partijen te gaan staan. Zeker als de klagers hun onvrede op een ongezouten wijze uiten. Tevens constateert de klachtenfunctionaris dat afstemmen met ouders die een rol als mentor of curator vervullen door begeleiders nogal eens ingevuld wordt als (moeten) meegaan in alle wensen van de ouders zonder de wilsbekwaamheid ter zake van een cliënt in ogenschouw te nemen. Af en toe ontstaat de indruk dat er (te) lang met ouders meegegaan/bewogen wordt. Als er dan op enig moment abrupt een andere koers gevaren wordt, worden de klachten manifest en komt de klachtenfunctionaris in beeld.

#### Informatie belanghouders

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). 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. Daar waar patronen ontstaan waardoor partijen tegenover elkaar komen te staan, is het zinvol om een ('onafhankelijke') derde als gespreksleider te betrekken bij de gesprekken.

De complexiteiten rond het 'werken in de driehoek' – die vaak in de voorgelegde klachten aan de dag treden – kwamen in 2018 zowel op een symposium van de Commissie Ethiek als door middel van een waarderende audit (onderdeel van de kwaliteitscyclus binnen de Gemiva-SVG Groep) aan de orde.

Gouda, 31 januari 2018

Hennie Blok, klachtenfunctionaris cliënten