

Jaarverslag Klachtenfunctionaris Gemiva-SVG Groep 2017

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 2017

In 2017 hebben 22 personen de klachtenfunctionaris met een klacht of een gevoel van onvrede benaderd (2016: 18 maal, 2015: 19 maal). Het betrof zeventien klachten van acht cliënten en negen cliëntvertegenwoordigers (ouders, een zus en twee partners) betreffende zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg. Daarnaast wendden drie cliënten die ondersteuning ontvangen op basis van de Wmo zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris. Eén klacht werd ingediend door een ouder wier kind op de wachtlijst staat voor een woonlocatie. Zij tekende bezwaar aan tegen de plek op de wachtlijst die door de afdeling zorgbemiddeling gecommuniceerd was. Er was geen sprake van klachten door cliënten die op basis van de Jeugdwet zorg ontvangen.

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.

Vier klachten betroffen de specifieke situatie in drie woonlocaties. Zij betroffen thema's als de communicatie tussen vertegenwoordigers en medewerkers, het betrekken van ouders bij de zorg en het beleid en de betekenis van professionele verantwoordelijkheid. Daar waar sprake is van verschillende niet uitgesproken percepties op dit vlak ontstaan ongewild tegenstellingen die niet in het belang van een goede ondersteuning van cliënten zijn. Het verbindende thema is het samenwerken in de driehoek cliënt, professional en belangrijke ander, met respect voor elkaars perspectieven. Inspanningen van de betrokken locatiemanagers, regiodirecteuren en de portefeuillehouder zorg van de Raad van Bestuur hebben in deze woonlocaties tot interventies (waaronder verbeterplannen) aanleiding gegeven. Voor de uitvoering daarvan en het boeken van de gewenste resultaten is ook in 2018 nog gerichte aandacht nodig. Met betrekking tot deze klachten is de klachtenfunctionaris driemaal zelf betrokken geweest bij de gesprekken met klagers, persoonlijk begeleiders en leidinggevenden.

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 verantwoordelijke leidinggevenden en met hen besproken hoe om te gaan met de klachten van de betrokken cliënten of vertegenwoordigers. In alle situaties, behalve een situatie waarin de klachtbehandeling nog loopt, heeft dat er toe geleid dat de klachten tot tevredenheid van de klagers afgehandeld zijn. 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 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.

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). 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 zijn waar partijen tegenover elkaar lijken te staan, is het zinvol om een derde (“onafhankelijke”) 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 – komen in 2018 zowel op een symposium van de Commissie Ethiek als door middel van een waarderende audit aan de orde.

Gouda, 31 januari 2018

Hennie Blok, klachtenfunctionaris cliënten