

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 2019

In 2019 is de klachtenfunctionaris 30 maal met een klacht of een gevoel van onvrede benaderd (2018: 39 maal, 2017: 22 maal, 2016: 18 maal, 2015: 19 maal). Daarnaast zijn er in de zomerperiode twee klachten opgepakt door de heer Jos Hiel, lid van de Raad van Bestuur.

In totaal vierentwintig klachten betroffen zorg ontvangen op basis van de Wet langdurige zorg. Zesmaal is de klachtenfunctionaris door cliënten benaderd. Achttienmaal door cliëntvertegenwoordigers, te weten achtmaal door ouders, driemaal door de partner van een cliënt, vijfmaal door een zus, eenmaal door de dochters van een cliënt en eenmaal door een mantelzorger. Eén zus van een cliënte die in een van onze locaties woont, heeft viermaal haar beklag gedaan over uiteenlopende onderwerpen.

Daarnaast wendden vijf cliënten die ondersteuning ontvangen op basis van de Wmo zich met een klacht tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris heeft één klacht in het kader van de Jeugdwet opgepakt.

In 2019 zijn vijf klachten ingediend bij de klachtencommissie cliënten. De betrokken klagers zijn in eerste instantie benaderd door de klachtenfunctionaris met de vraag of zij bereid waren het gesprek aan te gaan. Drie klagers - een cliënte en tweemaal een of beide ouders van een cliënt - stelden geen prijs op de bemiddelende rol van de klachtenfunctionaris. In twee klachtsituaties is de klachtenfunctionaris met betrokkenen het gesprek aangegaan om tot een oplossing te komen, maar dit leidde niet tot een voor de klagers acceptabele oplossing. Aansluitend is een procedure bij de klachtencommissie gestart.

Werkwijze klachtenfunctionaris en aard van de klachten

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.

In een aantal 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). Daarbij werd in een aantal situaties een beroep gedaan op een van de vertrouwenspersonen. 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 leidinggevend(en) 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.

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 viertal gesprekken heeft de klachtenfunctionaris ervaren dat klagers het waarderen als wij transparant zijn over fouten die gemaakt zijn en daarvoor oprecht excuses aanbieden. Dan ontstaat ruimte voor een constructief gesprek over 'hoe verder'. Ook in de situaties waar al langer sprake is van spanning in de samenwerkingsrelatie. In één klachtsituatie werd helder dat de ervaringen die ouders met de locatiemanager en de gedragskundige van één locatie hadden voor hen de maatstaf vormde voor de locatiemanager en gedragskundige van een andere locatie. Zonder afbreuk te willen doen aan de betekenis van 'couleur locale' wordt hiermee het belang van het afstemmen van verwachtingen geïllustreerd.

Eén klacht is aanleiding geweest voor de Raad van Bestuur om een intern onderzoek volgens de 'prisma-methode' uit te laten voeren, gezien de kwetsbaarheid van de cliënten die van het betrokken kinderdagcentrum gebruik maken.

Op grond van een klacht van een cliënte van de ambulante dienstverlening en de procedure die bij onze afdeling zorgbemiddeling gehanteerd wordt, heeft het hoofd zorgbemiddeling de procedures rondom aanvragen van herindicaties en de invulling van de informatieplicht die wij als zorgaanbieder hebben aangescherpt.

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 regiodirecteuren 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. Het transparant zijn over tekortkomingen van onze kant, draagt bij aan het herwinnen van het wederzijds vertrouwen. 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, 27 januari 2020

Hennie Blok, klachtenfunctionaris cliënten