

Jaarverslag 2019



Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Wijzigen rechtsvorm KPZ	3
Algemene voorwaarden en reglementen	3
Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg	4
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	4
Aangesloten zorgaanbieders	4
Bekendheid en bereikbaarheid	4
Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg	5
De klachtenprocedure Wkkgz	5
De geschillenprocedure Wkkgz	5
De klachtenprocedure WMO	5
De klachtenprocedure Jeugdzorg	6
Klachtenafhandeling 2019 in cijfers	7
Ingediende klachten	7
Meldingen	7
Niet ontvankelijke klachten	8
In behandeling genomen klachten	9
Toegepaste klachtenprocedure	10
Indiener van de klacht	10
Zorgrelatie	10
Zorgaanbieders	11
Aard van de klacht	11
Duur van de klachtenprocedure	12
Geschillencommissie	12
Klachtencommissie Jeugdzorg	13
Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure	14
Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	15
Aandachtspunten	16
Tot slot	16

Inleiding

Klachtenportaal Zorg biedt als onafhankelijke klachtenbehandelaar klachtenregelingen voor zzp'ers in de zorg en kleinschalige zorgvoorzieningen. Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten van aangesloten zorgaanbieders kunnen een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg, waarna de passende procedure gestart wordt.

In 2013 is Klachtenportaal Zorg opgericht, toen werd de klachtenregeling beschreven in de Wkcz (de Wet Klachtrecht cliënten zorgsector) en waren zorgaanbieders alleen nog maar verplicht om hun cliënten toegang te bieden tot een klachtencommissie. Klachtenportaal Zorg zag meer waarde in een aanpak met meer aandacht voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt en zet daarom al sinds haar oprichting standaard een klachtenfunctionaris in.

In de loop van de jaren is de wetgeving op het klachten, geschillen en kwaliteit gebied ontwikkeld, zijn er diverse procedures, is er ook meer aandacht voor bemiddeling en het met elkaar in gesprek gaan. Een positieve ontwikkeling, want "in gesprek" komen mensen tot de beste oplossing.

Klachtenportaal Zorg is gespecialiseerd in het behandelen van klachten en biedt volledige procedures voor klachten over jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet; de WMO en de Wkkgz.

In dit jaarverslag geven we een beeld van de klachten die bij Klachtenportaal Zorg ontvangen en behandeld zijn in kalenderjaar 2019.

Wijziging rechtsvorm

Klachtenportaal Zorg is gewijzigd van rechtsvorm. Sinds de oprichting was dit een V.O.F., door groei en ontwikkeling is dit gewijzigd naar een B.V.

Klachtenportaal Zorg B.V. heeft de rechten en plichten van Klachtenportaal Zorg V.O.F. overgenomen.

Algemene voorwaarden en reglementen.

Jaarlijks worden de Algemene voorwaarden en de reglementen van Klachtenportaal Zorg nagelopen en verbeterd. Grote wijzigingen zijn er niet, het gaat met name om het verbeteren van de duidelijkheid en begrijpelijkheid.

In januari ontvangt iedere aangesloten zorgaanbieder de actuele en geldende documenten digitaal.

Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg

De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg:

- Het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde door te voorzien in een zorgvuldige klachtenbehandeling;
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- Het volgen en voldoen aan de gestelde eisen in de wet;
- Het leveren van en bijdragen aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zoveel mogelijk tekortkomingen in de zorg te signaleren.

Aangesloten zorgaanbieders

Aangesloten zorgaanbieders zijn voorzien van de klachtenregelingen Wkkgz, WMO en Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet. Op het moment dat een client onvrede meldt bij Klachtenportaal Zorg, zal Klachtenportaal Zorg er zorg voor dragen dat de juiste klachtenprocedure wordt gestart. De plichten van de zorgaanbieder zijn ervoor te zorgen dat de aansluiting op orde is en KPZ op de hoogte is van de juiste naam, contact en adres gegevens, de grootte van de organisatie.

Tevens dient de zorgaanbieder de klachtenprocedure, doorverwijzing naar Klachtenportaal Zorg en de juiste reglementen onder de aandacht te brengen bij cliënten.

De afspraken tussen aangesloten zorgaanbieders en Klachtenportaal Zorg staan omschreven in de aansluitovereenkomst en de meest recente algemene voorwaarden.

Aantal aangesloten zzp'ers:	5.300
Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen:	1.200

Bekendheid en bereikbaarheid

De aangesloten zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het onder de aandacht brengen van de klachtenprocedure. De klachtenprocedure en de wijze waarop een klacht ingediend kan worden horen o.a. vermeldt te staan op de website.

Een client met een klacht mag rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg voor het in behandeling nemen van een klacht over een aangesloten zorgaanbieder of het opvragen van informatie over het indienen van een klacht.

Informereren over, of het indienen van een klacht kan via de website "het klachtenformulier, per e-mail of per post.

Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg

Klachten over zorg die in behandeling kunnen worden genomen door Klachtenportaal Zorg vallen onder de Wkkgz, de WMO of onder de Jeugdwet.

Wanneer een klacht binnenkomt bij Klachtenportaal Zorg, wordt er na de ontvankelijkheidstoets in samenspraak met de indiener van de klacht onderzocht welk traject er wordt ingegaan om de klacht volgens de juiste procedure te behandelen om tot het beste resultaat te komen.

De volledige klachtenprocedures zijn te lezen in de reglementen, maar in grote lijnen worden ze onderstaand toegelicht.

De klachtenprocedure Wkkgz

Het uitgangspunt van de klachtenprocedure Wkkgz is het samen in gesprek gaan. Als de door Klachtenportaal Zorg ontvangen klacht ontvankelijk is verklaard start de onafhankelijke klachtenfunctionaris de klachtenprocedure.

De klachtenfunctionaris ondersteunt cliënt en zorgaanbieder in het komen tot een oplossing d.m.v. bemiddeling. In deze fase wordt er van de zorgaanbieder maximale inzet verwacht om te komen tot een optimaal resultaat.

Doorgaans bestaat de klachtenprocedure uit briefwisseling en bemiddelingsgesprek(ken).

De wettelijk gestelde termijn is 6 weken, met eenmaal de mogelijkheid om het met 4 weken te verlengen. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen naar tevredenheid van de cliënt worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van redenen, van op de hoogte gebracht.

Is de klacht na de klachtenprocedure niet naar tevredenheid opgelost voor de client door de zorgaanbieder, dan mag de client de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ.

De geschillenprocedure Wkkgz

De geschillenprocedure wordt gevoerd door de Geschillencommissie KPZ. Dit is een onafhankelijke commissie ondergebracht in een Stichting. De geschillencommissie is op 12-12-2016 erkend door het Cibg in opdracht van het Ministerie VWS.

De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over een ontvankelijk geschil na hoor en wederhoor. De Geschillencommissie KPZ is te vinden op www.geschillencommissiekpz.nl en schrijft jaarlijks een jaarverslag.

De klachtenprocedure WMO

Via de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), worden mensen die niet zelfredzaam zijn ondersteund, zodat ze zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De eisen aan de klachtenregeling voor zorgaanbieders die WMO-zorg leveren, kunnen per gemeente verschillen, maar het is in ieder geval vereist dat de zorgaanbieders aan hun cliënten toegang kunnen bieden tot een WMO-klachtencommissie die een oordeel kan geven over de mate van gegrondheid van de klacht. Een WMO-klachtenregeling is alleen van toepassing op zorgaanbieders en zorginstellingen die uitsluitend WMO-zorg bieden. Wordt er naast WMO zorg ook zorg verleend vallend onder de Wkkgz, dan vallen de WMO klachten onder de Wkkgz klachtenregeling.

Aangezien de Wkkgz-klachtenregeling de meest volledige klachtenregeling is, mag een volledige WMO-zorgaanbieder er ook voor kiezen de Wkkgz-klachtenregeling toe te passen.

De klachtenprocedure Jeugdzorg

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling verplicht een klachtenregeling te treffen. Bij klachten over Jeugdzorg mag de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie jeugd worden voorgelegd voor een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen. Bij Klachtenportaal Zorg kan ook de inzet van een klachtenfunctionaris worden aangenomen.

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister.

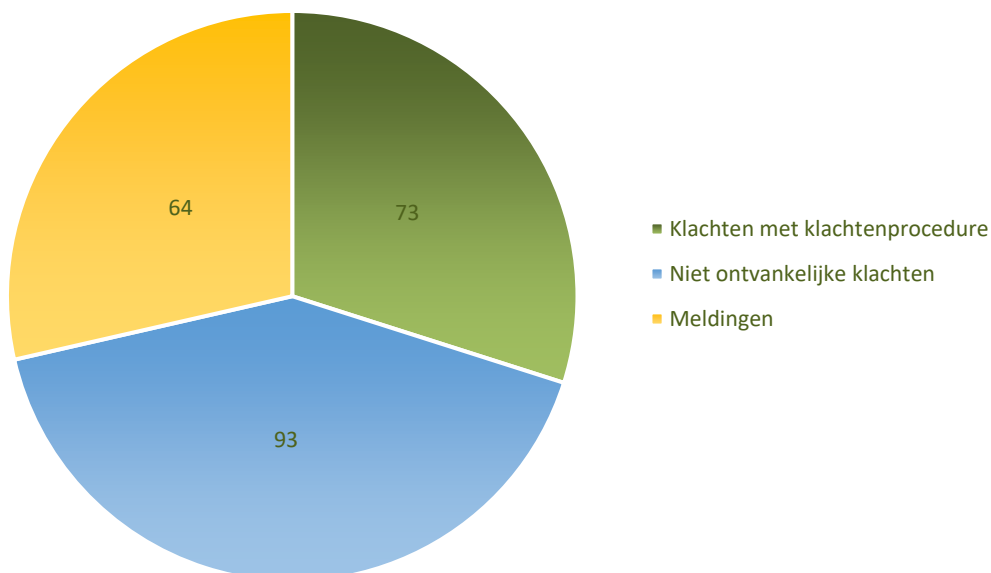
Op de eisen aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

Klachten 2019 in cijfers

Ingediende klachten

Alle klachten worden in behandeling genomen, nadat deze zijn getoetst op ontvankelijkheid.

Ingediende klachten 2019



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2019	230
Ontvangen klachten niet in behandeling genomen	157
Niet ontvankelijk	93
Melding	64
<i>Verder in dit verslag wordt dieper ingegaan op zowel de niet ontvankelijke klachten als de meldingen.</i>	
Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	73

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2019 64 klachten als melding vastgelegd. Een melding is een ingediende klacht, waarbij de klachtenprocedure niet wordt gestart.

De zorgaanbieder wordt van een melding niet op de hoogte gebracht.

Voorkomende redenen van het niet komen tot een klachtenprocedure na het indienen van een klacht zijn:

- Het uitblijven van een reactie van de klager op de voorbereiding de klachtenprocedure te starten;
- Het indienen van een klacht bleek een informatie aanvraag te zijn over het starten van een eventuele klachtenprocedure;
- De beslissing van de klager om een klacht niet te laten behandelen;
- De klacht is al opgelost;

- Het anoniem willen blijven van de klager gedurende de klachtenprocedure;
- In een enkel geval dreiging of agressie door de klager jegens de klachtenfunctionaris.

Niet ontvankelijke klachten

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2019 zijn 93 klachten niet ontvankelijk gebleken (zie afb.1). De punten waarop wordt getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen zijn de volgende:

1. De zorgverlener of zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft is aangesloten bij KPZ;
2. De zorgverlener of zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft, heeft geen betalingsachterstand bij KPZ;
3. De klacht is ontstaan ten tijde van de aansluiting van de zorgverlener of zorgaanbieder bij KPZ;
4. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd;
5. De indiener van de klacht is een patiënt of cliënt die of in behandeling is (geweest) of een product heeft afgenomen bij de zorgaanbieder of zorgverlener waartegen de klacht is gericht;
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is/zijn document(en) aangetoond waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt;
7. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend;
8. De klacht is voorzien van de datum van het ontstaan hiervan;
9. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal en te zijn ondertekend;
10. De aard van de klacht is zorg gerelateerd;
11. De klacht is een in algemene zin naar voren gebrachte bezwaar tegen gedragingen van de zorgverlener of (medewerkers van) de zorgaanbieder jegens de klager. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten en het nemen van beslissingen met gevolg voor de klager;
12. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
 - een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - de naam en het adres van de klager;
 - de naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers tegen wie de klacht is gericht.

Van de 93 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 73 over zorgaanbieders die de klachtenregeling niet hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

De overige niet-ontvankelijk verklaarde klachten werden om diverse redenen niet-ontvankelijk verklaard, zoals het anoniem willen blijven van de klager; de klager niet de cliënt of diens vertegenwoordiger is; de klacht niet zorg gerelateerd is.

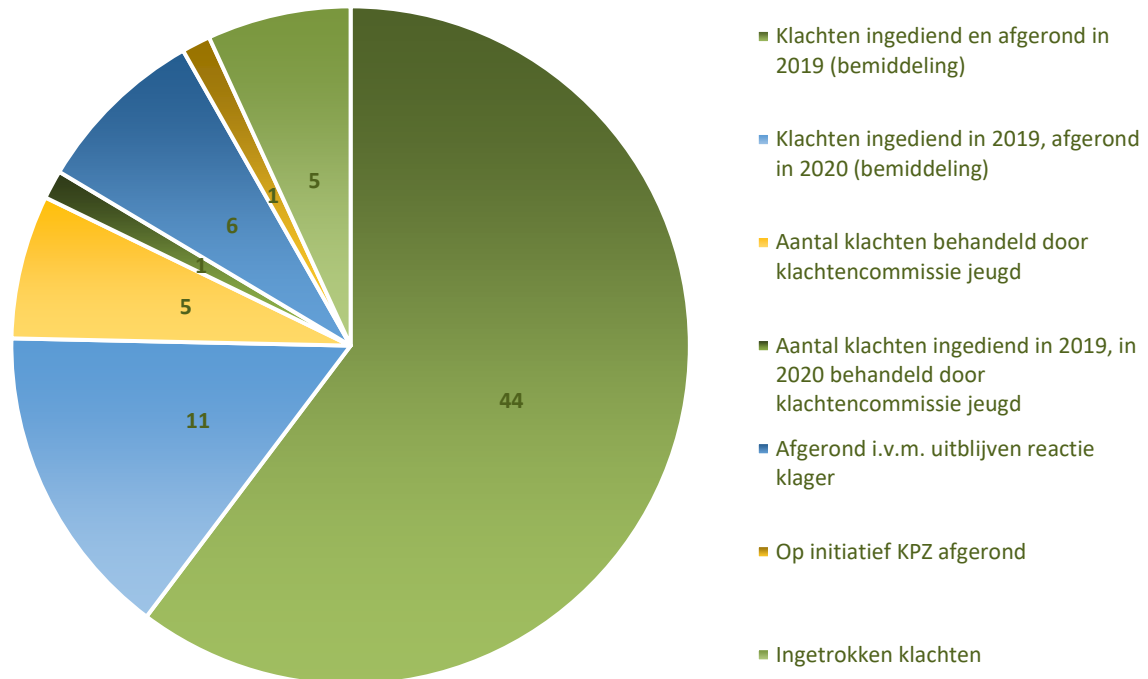
Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde ten allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

In behandeling genomen klachten

Met het in behandeling nemen van de klacht, wordt de klachtenprocedure gestart. Dit is wanneer de zorgaanbieder op de hoogte is gebracht van het bestaan en de inhoud van een klacht jegens de zorgaanbieder.

In 2019 zijn 73 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure.

Klachtenprocedures 2019



Afb. 2

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	73
Het aantal klachtenprocedures dat is afgerond na bemiddeling	55
Het aantal klachtenprocedures dat is behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg	3
Het aantal klachten bij de klachtencommissie dat nog doorloopt in 2020	1
Het aantal procedures gesloten door uitblijven van een reactie van de klager	6
Klacht afgerond op initiatief van KPZ i.v.m. agressie cliënt naar klachtenfunctionaris en zorgaanbieder	1
Aantal ingetrokken klachten tijdens klachtenprocedure	7

Verschillende redenen voor het intrekken van een klacht liggen hieraan ten grondslag:

- Er zijn 2 klachten geweest waarbij inmiddels een gesprek is geweest tussen de indiener van de klacht en de zorgaanbieder waarna de klacht is opgelost;
- De zorgaanbieder heeft een betalingsachterstand bij Klachtenportaal Zorg waardoor er geen klachtenregeling meer van kracht is, de klachtenprocedure was reeds opgestart;
- De klachtbemiddeling is gestopt i.v.m. onduidelijkheid of de zorgaanbieder was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, de klachtenprocedure was wel reeds opgestart;
- De klacht is ingetrokken omdat inmiddels de gevraagde informatie was ontvangen.

Toegepaste klachtenprocedure

De toegepaste klachtenprocedure van de in behandeling genomen klachten zijn:

WKKGZ	48 klachten
WMO	17 klachten
Jeugdzorg	11 klachten

Bij 67 klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject.

6 Klachten zijn voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

5 Klachten hiervan zijn direct voorgelegd voor de klachtencommissie Jeugdzorg zonder een voortraject met bemiddeling.

De behandeling van de klachten door de klachtencommissie Jeugdzorg wordt uiteengezet in hoofdstuk 'Klachtencommissie Jeugdzorg' en zijn verder niet meegenomen in de volgende hoofdstukken in dit verslag.

Indiener van de klacht

De meeste klachten waar de klachtenprocedure voor bemiddeling is gestart zijn ingediend door de cliënt zelf. In onderstaand overzicht is zichtbaar in welke verhouding er ook klachten worden ingediend door wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden door de cliënt en nabestaanden van de cliënt.

Client	36
Wettelijk vertegenwoordiger	17
Gemachtigde	11
Nabestaande	3

Wanneer een klacht is ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is/zijn document(en) aangetoond waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Zorgrelatie

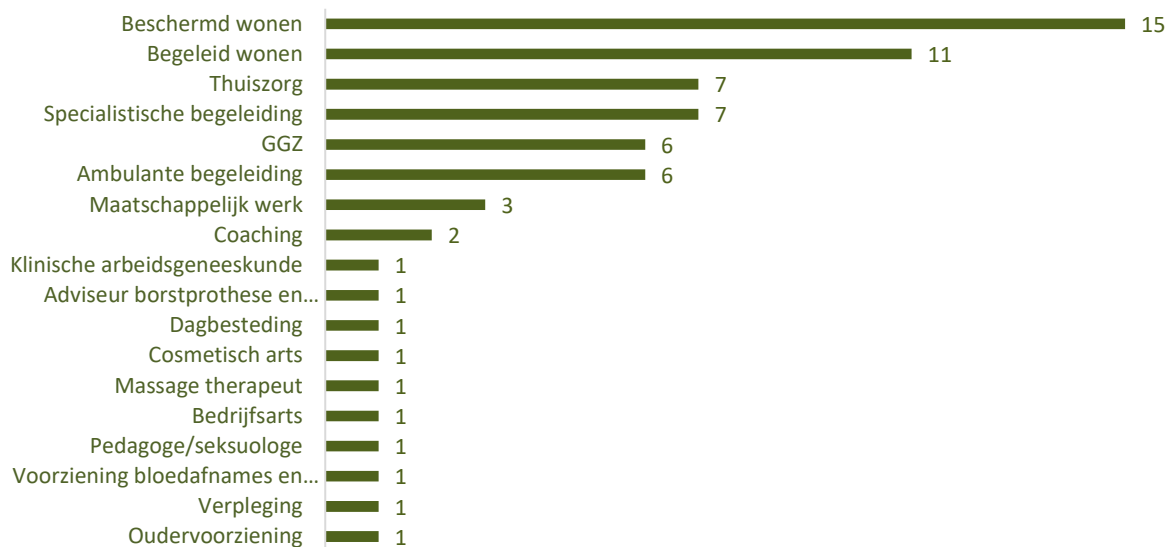
Bij 42 klachten (63%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 25 klachten (37%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder reeds beëindigd en derhalve niet meer van toepassing.

Zorgaanbieders

Hier volgt een overzicht van de soort zorg die wordt geboden door zorgaanbieders waarover een klacht is ingediend in 2019, waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb.3).

Soort zorg

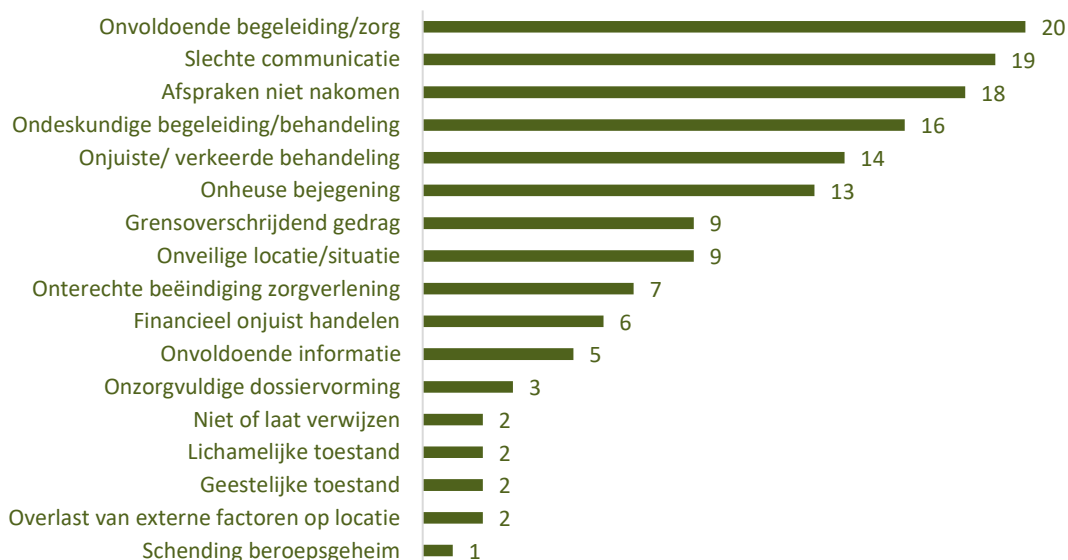


Afb.3

Aard van de klacht

Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten hebben we deze onderverdeeld in categorieën. Veel klachten bevatten meerdere onderdelen en vallen dus onder meerdere categorieën. In onderstaande afbeelding (afb.4) een overzicht van de categorieën waarover in 2019 klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2019



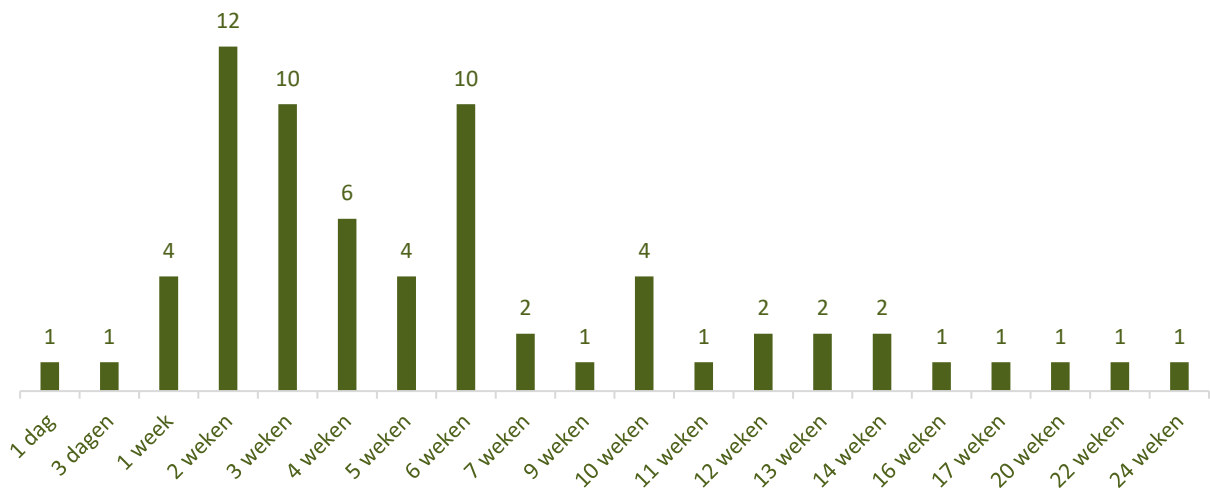
Afb.4

Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2019 de duur van de klachtenprocedures weer.

De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2019 was 6 weken.

Duur klachtenprocedure 2019



Afb.5

Redenen klachtenprocedure langer dan 10 weken

Er zijn uiteenlopende redenen dat een klachtenprocedure langer loopt dan voorgeschreven. Het komt veel voor dat de klachtenfunctionaris beide betrokken partijen moet motiveren om een reactie te sturen en de procedure vertraging oploopt.

Het maken van een afspraak voor bemiddelingsgesprekken vraagt regelmatig veel tijd.

Klachtenportaal Zorg streeft zoveel mogelijk na dat procedures binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld, maar belangrijker is dat er voortgang bestaat in de procedure.

Geschillencommissie

Wanneer de Wkkgz klacht niet wordt opgelost in het bemiddelingstraject en/of de klager wenst dat de klacht wordt voorgelegd aan de geschillencommissie, dan is dit de laatste stap van de klachtafhandeling.

De geschillencommissie doet na hoor- en wederhoor een bindende uitspraak over de gegrondheid van de klacht en geeft eventueel aanbevelingen aan de zorgaanbieder. Tevens is de geschillencommissie bevoegd een schadeclaim te behandelen en toe te kennen.

In 2019 zijn 6 geschillen gemeld bij de geschillencommissie.

Hoe deze geschillen zijn behandeld is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2019 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

Klachtencommissie Jeugdzorg

Ontvangen klachten:	6
Behandeld door de commissie	3
In 2020 behandeld door de commissie	1
Ingetrokken	2

Van de 4 behandelde klachten is bij 1 klacht sprake geweest van een voortraject met bemiddeling alvorens de klacht werd voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

1 Klacht is nog niet afgehandeld in 2019 en wordt in het jaarverslag van 2020 verder omschreven. Hieronder een kort overzicht van de 3 klachten die in 2019 volledig zijn behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg.

Klacht 1

Indiener van de klacht:

vader (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind

Geboden zorg:

24-uurs voorziening voor jongeren met autisme-gedragsproblematiek

Aard van de klacht:

afspraken niet nakomen; slechte communicatie; onvoldoende informatie

Uitspraak:

Commissie verklaart de klacht grotendeels ongegrond. De kern van het geschil ligt volgens de commissie in een verschil in visie op opvoeding en begeleiding van puber en verwachtingen van partijen over en weer. De commissie adviseert afspraken na te komen, elkaar de ruimte te geven de eigen rol en verantwoordelijkheid in te vullen en geen belemmeringen over en weer op te werpen. De commissie adviseert contactherstel tussen vader en de jeugdhulpzorgverlener, bijvoorbeeld door middel van een onafhankelijk procesbegeleider.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

6 weken

Klacht 2

Indiener van de klacht:

moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind

Geboden zorg:

opvang voor kind met diabetes en ADHD

Aard van de klacht:

afspraken niet nakomen; ondeskundige begeleiding/behandeling

Uitspraak:

de commissie verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond. Het is de commissie gebleken dat de jeugdhulpzorgverlener de klachten, na ontvangst daarvan, serieus heeft genomen en grotendeels haar tekortkomingen heeft erkend en ervan geleerd heeft.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

10 weken

Klacht 3

Indiener van de klacht:

ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind

Geboden zorg:

ambulante zorg

Aard van de klacht:

ondeskundige begeleiding/behandeling; onvoldoende begeleiding/zorg; slechte communicatie

Uitspraak:

De commissie verklaart bijna alle klachtonderdelen gegrond. De jeugdhulpzorgverlener heeft te weinig gecommuniceerd met de moeder en is teveel afgegaan op eenzijdige informatie vanuit de vader. Ook heeft de jeugdhulpzorgverlener niet in overeenstemming met de eigen gedragscode gehandeld en het stappenplan op basis van de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld niet gevolgd.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

11 weken

*gerekend vanaf datum van binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie Jeugdzorg tot de datum van uitspraak.

Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure

Het komt regelmatig voor dat situaties worden voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg waar geen klachtenprocedure voor gestart kan of hoeft te worden, maar waarbij wel ondersteuning gewenst is. In alle gevallen proberen de medewerkers van Klachtenportaal Zorg te luisteren en mensen te voorzien van de juiste informatie, of door te verwijzen naar de juiste instanties.

Buiten de reguliere klachtenafhandeling zijn in 2019 een aantal zaken geweest waarbij Klachtenportaal Zorg ondersteuning heeft geboden, met als doel het verbeteren van een zorgrelatie of situatie.

Situaties buiten de klachtenprocedure waarbij een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg heeft ondersteund zijn bijvoorbeeld:

1. Een zorgverlener, aangesloten bij Klachtenportaal Zorg vraagt en ontvangt ondersteuning door een klachtenfunctionaris. De situatie betreft een verstoorde werkrelatie tussen een kraamverzorgende en een verloskundige. De klachtenfunctionaris ondersteunt betrokkenen in een gesprek, waarna de situatie naar tevredenheid is opgelost.
2. Ondersteuning op verzoek van een verpleegkundige, aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De zorgverlener is opgeroepen door het tuchtcollege i.v.m. een ernstig incident, waardoor de client is overleden. Het IGJ is een onderzoek opgestart. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg heeft de vertrouwenspersoon van de zorgverlener en de zorgverlener ondersteund in voorbereiding op de zitting.
3. Cliënten die zich laten informeren, of voorbereiden op een klachtoplossing c.q. formulering. De klachtenfunctionaris bespreekt met de client wat deze mag verwachten en vragen m.b.t. de frequentie van het updaten van een zorg- en begeleidingsplan. Onder woorden brengen,

waarom hier de vraag zit en wat het doel is, waarna de cliënt zelf in gesprek kan gaan met de zorgaanbieder.

4. Niet-ontvankelijke klachten op grond van verlopen klacht termijn. Ondersteuning om zorgaanbieder en cliënt met elkaar in gesprek te laten gaan, dit is ook mogelijk zonder klachtenprocedure.
5. Niet-ontvankelijke klachten, omdat de zorgaanbieder geen klachtenregeling had op het moment dat de klacht ontstaat. Het is mogelijk de klachtenprocedure te draaien als de zorgaanbieder dit verzoekt.
Wanneer een zorgaanbieder geen mogelijkheid biedt aan de klager om een klacht te behandelen, informeren we de klager over de mogelijkheden die er wel zijn.

Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg

Een klacht is naar tevredenheid opgelost wanneer de klager en aangeklaagde samen tot een oplossing zijn gekomen die beiden tevreden stemt, of waarvan de klager meent dat dit het best haalbare resultaat was.

De tevredenheid over de klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg heeft betrekking op de ervaring van betrokkenen met de ondersteuning, de informatievoorziening en bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

98% van de afgeronde klachten is naar tevredenheid opgelost met bemiddeling door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Er is 1 klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, betrokkenen wensten niet met elkaar in gesprek te gaan en de aanbieder besloot geen schriftelijke reactie op de klacht te geven.

Aantal klachten behandeld en afgerond na bemiddeling	55
Aantal klachten naar tevredenheid behandeld	54
Aantal klachten niet naar tevredenheid behandeld	1

Aandachtspunten

Geen klacht of klachtenprocedure is hetzelfde en bij iedere klacht is het een uitdaging om de kern van de onvrede te vinden. Behalve de kern van de onvrede is het vinden van de manier waarop klager en zorgaanbieder elkaar weer verstaan uitdagend. Dit is het werk van de klachtenbehandelaar en verdient aandacht.

De aandachtspunten, zijn punten die we niet als normaal mogen zien en we hier expliciet noemen:

- Het komt veelvuldig voor dat zorgaanbieders geen duidelijk beeld hebben van de klachtenregeling, waar en waarom ze de klachtenregeling hebben.
- Klachtenprocedures worden vaak onjuist weergegeven op de site. Denk aan verplichte klachtroutes, met extra opgenomen stappen. Dit heeft geen behulpzame werking.

- Klachten voor de datum van aansluiting waarbij de zorgaanbieder niet besluit deze te laten behandelen, vallen tussen wal en schip in de Wkkgz.
- Er zijn klagers die ver gaan, onredelijk zijn of zelfs agressief. Door de manier waarop de wet is opgesteld kunnen zorgaanbieders zich hier slecht tegen verweren.
- Klachtenportaal Zorg heeft tweemaal melding gedaan bij de IGJ. Dit wordt door Klachtenportaal Zorg gedaan op het moment dat een situatie en/of de houding van de zorgaanbieder zo verontrustend is, dat we het nodig achten dat de toezichhoudende instantie onderzoekt of een organisatie op de juiste wijze zorg verleent.

Tot slot

Ondanks het feit dat Klachtenportaal Zorg zich enkel bezighoudt met de onvrede over zorgaanbieders hebben we een zeer positief beeld over de zorg en de zorgaanbieders.

Uitzonderingen daar gelaten. Zorgaanbieders zetten zich in om de zorg naar beste kunnen te verlenen en doen dit met hart en ziel. Ook met beperkingen door werkdruk, personeel tekort en wet- en regelgeving.

Voor de meeste cliënten met een klacht geldt dat ze geen andere manier (meer) weten om zich te laten horen en dit lukt wel met de ondersteuning van een derde, een klachtenfunctionaris. Voor de zorgaanbieder is iedere klacht ingrijpend en het doet veel met de betrokkenen. Weet dat wanneer je openstaat voor het geluid van de cliënt, je durft te leren en kijkt naar eigen handelen en overkomen dit hoort bij professionaliteit.