

Jaarverslag 2020



Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Wzd: een nieuwe klachtenregeling	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
De klachtenprocedure Wzd	6
Klachtenafhandeling 2020 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	16
Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	17
Tevredenheid Klachtenbehandeling door zorgaanbieder	17
Aandachtspunten	17
Tot slot	18

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 2020.

Wzd: een nieuwe klachtenregeling

Vanaf 1 januari 2021 wordt het verplicht voor zorgaanbieders om een klachtenregeling en klachtencommissie aan te bieden voor zorg binnen de nieuwe Wzd (Wet zorg en dwang). Vanaf die datum biedt Klachtenportaal Zorg de Wzd klachtenregeling. De klachtenregeling Wzd van Klachtenportaal Zorg is alleen af te nemen door reeds aangesloten zorgaanbieders.

In 2020 is de klachtenregeling Wzd opgesteld, vorm gegeven en onder de aandacht gebracht bij de reeds aangesloten zorgaanbieders.

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:	6500
Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen:	1550

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 weergegeven.

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 reden, 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.

De klachtenprocedure Wzd

Op 1 januari 2020 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden, als opvolger van de Wet Bopz. De Wet zorg en dwang is van toepassing op onvrijwillige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De kern van de wet is 'Nee, tenzij'; uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in de zorg voor ouderen en gehandicapten. Dat wil zeggen dat de zorgverlening aan cliënten zoveel mogelijk op vrijwillige basis moet plaatsvinden. Gevaarlijke situaties moeten altijd met vrijwillige zorg worden opgelost, ook bij ernstig probleemgedrag. Onvrijwillige zorg wordt alleen toegepast als het niet anders kan.

Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de klachtenregeling op basis van de Wkkgz volgens de wetgeving Wzd maar moeten worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Voorafgaand en gedurende de klachtenprocedure kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich tot de cliëntvertrouwenspersoon wenden voor advies en bijstand. De externe klachtencommissie doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan eventueel, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank kan in cassatie worden gegaan, zodat de Hoge Raad een oordeel kan geven over de klacht.

De datum waarop de klacht is ingediend geldt als aanvangsdatum van de klachtenprocedure vallend onder de Wzd, waarbij de termijn van 2 weken van kracht gaat. Na 2 weken doet de klachtencommissie uitspraak.

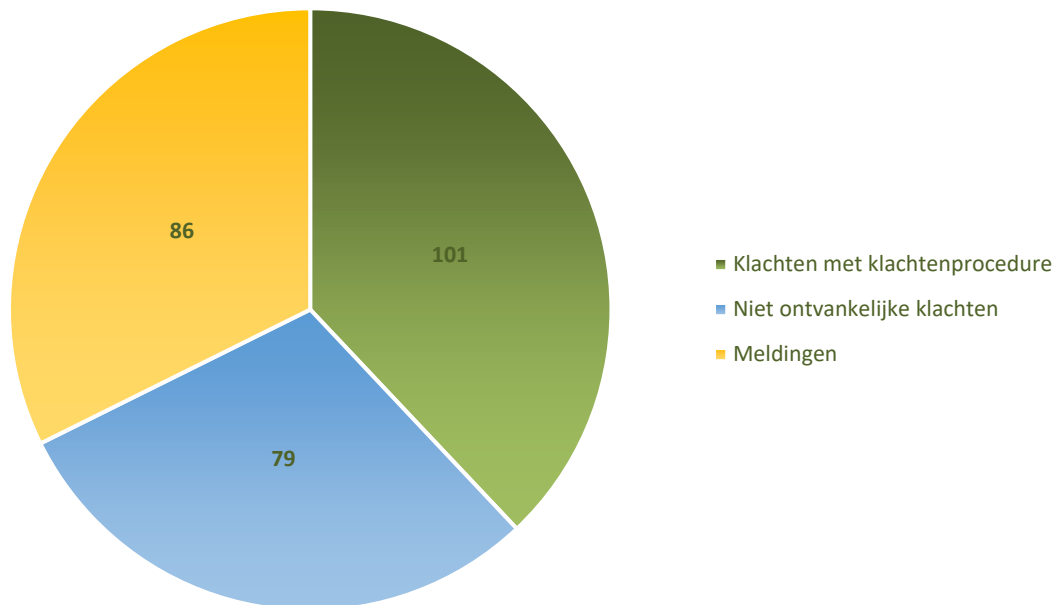
In 2020 heeft Klachtenportaal Zorg een Wzd klachtenregeling opgesteld heeft de reeds aangesloten zorgaanbieders de gelegenheid geboden zich aan te melden voor de Wzd klachtenregeling per 1 januari 2021.

Klachten 2020 in cijfers

Ingediende klachten

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

Ingediende klachten 2020



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2020 **266**

Ontvangen klachten niet in behandeling genomen **165**

 Niet ontvankelijk **79**

 Melding **86**

Verder in dit verslag wordt dieper ingegaan op zowel de niet ontvankelijke klachten als de meldingen.

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten **101**

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2020 86 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;
- De klager ziet af van een klachtenprocedure omdat niet wordt verwacht dat dit hetgeen oplevert wat hij/zij voor ogen had.

Niet ontvankelijke klachten

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2020 zijn 79 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:
 - o een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - o een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - o de naam en het adres van de klager;
 - o de naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers tegen wie de klacht is gericht.

Van de 79 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 45 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 feit dat de klager niet de cliënt of diens vertegenwoordiger is en de klacht niet zorg gerelateerd is.

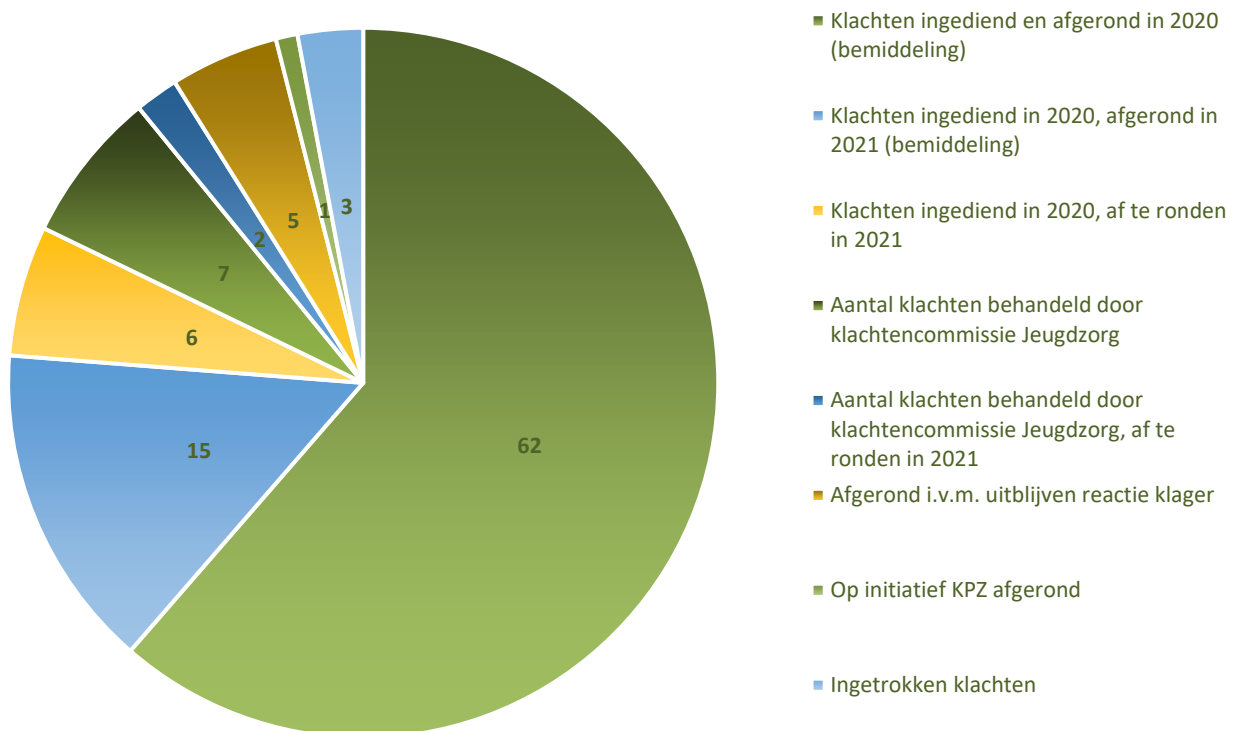
Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde ten allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

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 2020 zijn 101 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure.

Klachtenprocedures 2020



Afb. 2

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	101
Het aantal klachtenprocedures dat is afgerond na bemiddeling	77
Het aantal klachtenprocedures behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg	7
Het aantal klachtenprocedures (bemiddeling) nog af te ronden in 2021	6
Het aantal klachten bij de klachtencommissie dat nog doorloopt in 2021	2
Het aantal procedures gesloten door uitblijven van een reactie van de klager	5
Aantal ingetrokken klachten tijdens klachtenprocedure	3
Aantal klachten op initiatief van KPZ beëindigd omdat de klacht niet onder de Wkkgz valt, gezien de zorgmedewerker vanuit persoonlijke titel heeft gehandeld	1

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

- De klacht is inmiddels opgelost;
- De indiener van de klacht ontvangt inmiddels geen zorg meer van de aangeklaagde zorgaanbieder waardoor een gesprek niet meer van belang is en niet meer aan de orde is;
- Om naar de Geschillencommissie te gaan is het noodzakelijk dat de zorgaanbieder waar de klacht over gaat eerst een schrijven ontvangt met de klacht. Na het versturen van deze brief is de klachtenprocedure gesloten.

Toegepaste klachtenprocedure

De toegepaste klachtenprocedures van de in behandeling genomen klachten zijn:

WKKGZ	56 klachten
WMO	24 klachten
Jeugdzorg	17 klachten

Bij alle klachten, op 9 klachten na, is sprake geweest van een bemiddelingstraject. 9 Klachten zijn direct voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg. Deze klachten zijn verder niet meegenomen in de volgende hoofdstukken in dit verslag. In hoofdstuk 'Klachtencommissie Jeugdzorg' wordt ingegaan op de behandeling van de klachten welke zijn voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

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.

Cliënt	46
Wettelijk vertegenwoordiger	28
Gemachtigde	11
Nabestaande	1

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

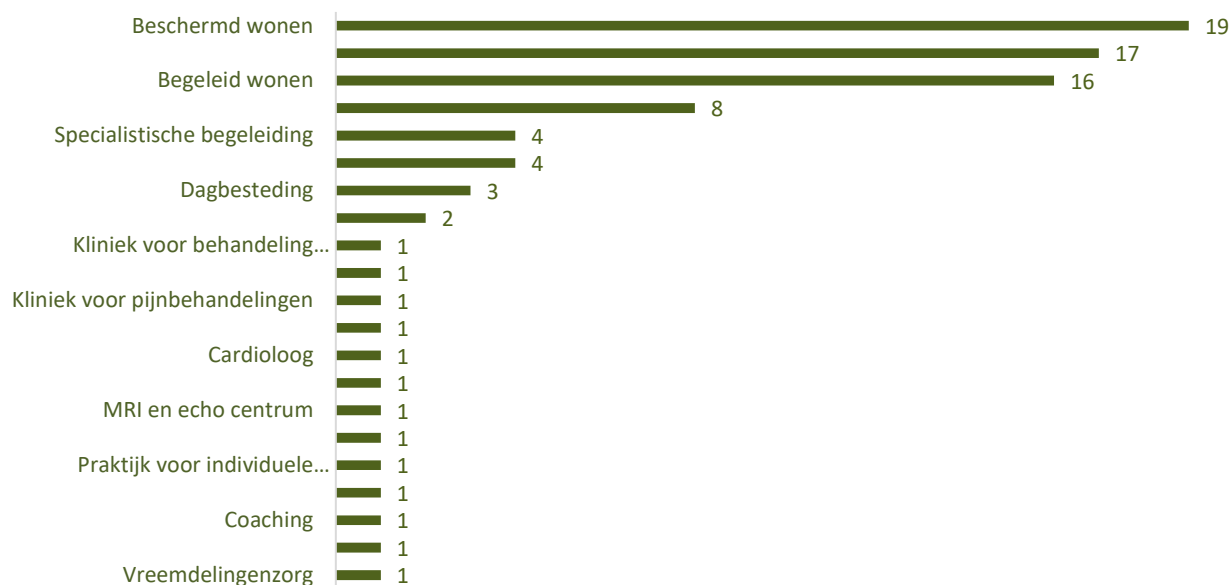
Bij 54 klachten (63%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 32 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 2020 waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb.3).

Soort zorg

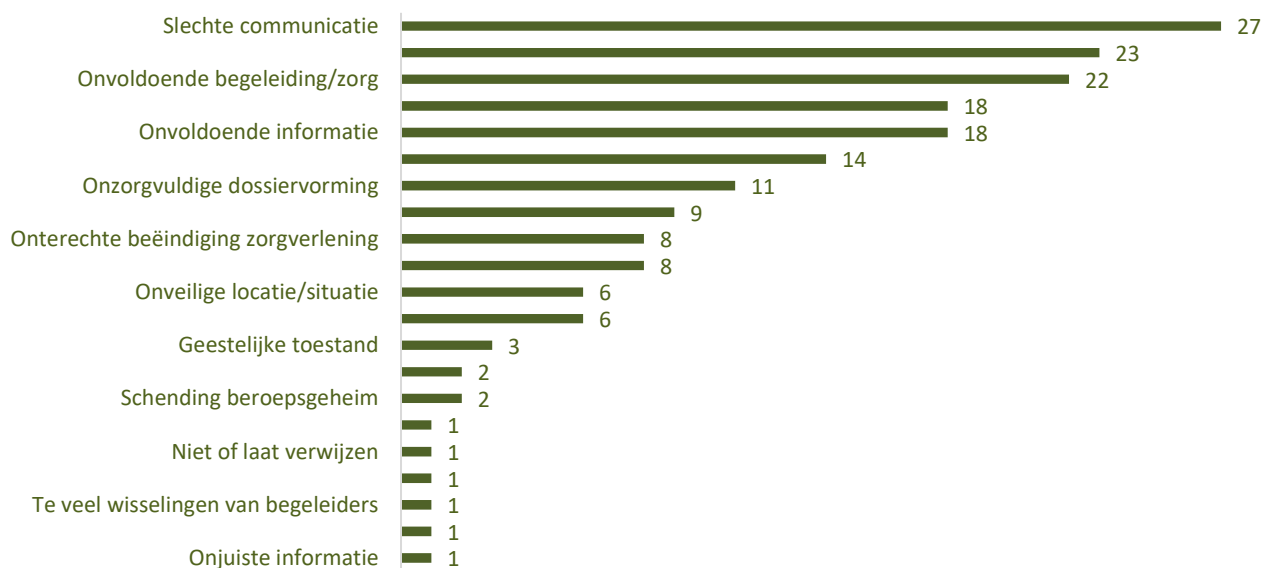


Afb.3

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 2020 klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2020

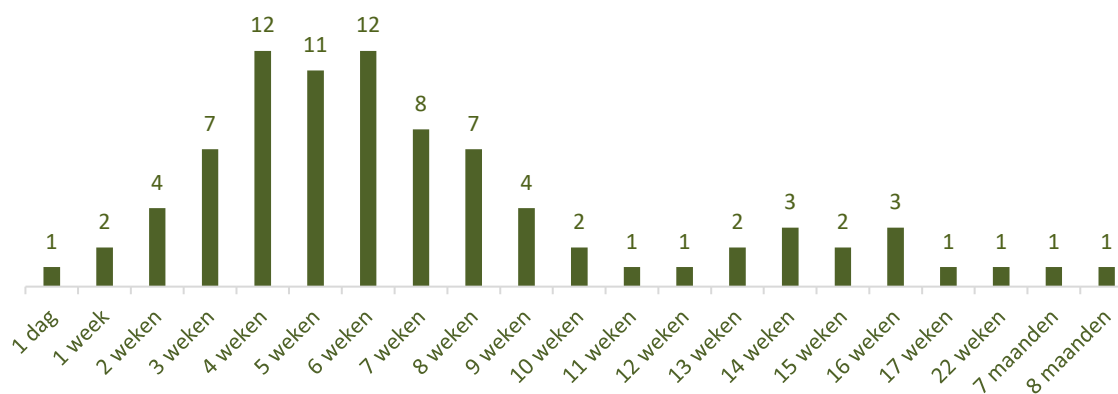


Afb.4

Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2020 de duur van de klachtenprocedures weer. De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2020 was 7 weken.

Duur klachtenprocedure 2020



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.

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

De Corona pandemie heeft er in 2020 ook voor gezorgd dat afspraken niet door konden gaan en/of verplaatst moesten worden.

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 2020 zijn veertien geschillen ingediend bij de geschillencommissie. Hiervan zijn vijf geschillen afgerond met een bindend advies. Een zesde geschil wordt in 2021 afgerond. Acht geschillen zijn ingediend, maar door verzoeker niet voortgezet en formeel niet in behandeling genomen. Hoe deze geschillen zijn behandeld is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2020 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

Klachtencommissie Jeugdzorg

Ingediende klachten in 2020:	9
In behandeling genomen door de commissie	7
Ingediend in 2020, uitspraak in 2021	2
Ingediend in 2019, uitspraak in 2020	1

Alle klachten zijn direct voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg, dus zonder een voortraject met bemiddeling.

Twee klachten zijn nog niet afgehandeld in 2020 en worden in het jaarverslag van 2021 verder omschreven.

Hieronder een kort overzicht van de acht klachten die in 2020 zijn behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg en waarbij een uitspraak is gedaan.

Klacht 1 (2019, uitspraak in 2020)

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind.

Geboden zorg: ambulante omgangsbegeleiding.

Aard van de klacht: afspraken niet nakomen; onheuse bejegening; onjuiste/verkeerde behandeling.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht op de verschillende onderdelen zowel gegrond als ongegrond. De belangrijkste aanbeveling die de commissie doet, is dat de jeugdhulpzorgverlener goed de eigen algemene voorwaarden moet volgen. De jeugdhulpzorgverlener heeft naar aanleiding van de klacht al veranderingen doorgevoerd in de interne werkwijze.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 11 weken.

Klacht 2

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind.

Geboden zorg: ambulante ondersteuning in de vorm van begeleide omgang en opvoedingsondersteuning.

Aard van de klacht: ondeskundige begeleiding/behandeling; onzorgvuldigheid bij verstrekken dossier.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht gegrond. De jeugdhulpzorgverlener heeft steken laten vallen in het proces. De commissie ziet geen aanleiding om verdere aanbevelingen te doen, omdat de jeugdhulpzorgverlener reeds aanpassingen heeft aangebracht in de organisatie.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 7 maanden.

Klacht 3

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind.

Geboden zorg: ambulante opvoedingsbegeleiding.

Aard van de klacht: schending privacy; onjuiste/ verkeerde behandeling; slechte communicatie.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht op onderdelen zowel gegrond als ongegrond. De commissie ziet aanleiding om enkele aanbevelingen te doen, voornamelijk met betrekking tot de proceshouding van de jeugdhulpzorgverlener.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 16 weken.

Klacht 4

Indiener van de klacht: cliënt, ondersteund door een vertrouwenspersoon.

Geboden zorg: begeleid wonen.

Aard van de klacht: onheuse bejegening; grensoverschrijdend gedrag; onveilige situatie; schending privacy; slechte communicatie.

Uitspraak:

De commissie heeft geconstateerd dat er geen duidelijk waarschuwingsbeleid aanwezig was; de jeugdige verbleef in een huis waar ook meerderjarigen verbleven en zo een onevenwichtige situatie is ontstaan; dat de inbreuk op de privacy voorkomen had kunnen worden.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 10 weken.

Klacht 5

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind.

Geboden zorg: begeleid wonen.

Aard van de klacht: slechte communicatie; onjuiste behandeling; onvoldoende informatie.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht gegrond en constateert dat de jeugdhulpzorgverlener vollediger had kunnen zijn in de communicatie richting klaagster. Ook dient de jeugdhulpzorgverlener klaagster inzage te geven in het dossier.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 19 weken.

Klacht 6

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind.

Geboden zorg: ambulante hulp voor herstellen van het gezag en een gezonde gezinscultuur.

Aard van de klacht: onvoldoende informatie; afspraken niet nakomen; onzorgvuldig handelen.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht ongegrond, behalve op het klachtonderdeel dat is gericht tegen de jeugdhulpzorgverlener. De commissie constateert dat een communicatieprobleem ten grondslag ligt aan de klachten, waardoor partijen een verschillende beleving van de opdracht hebben. De zzp'er heeft door de andere beleving van de opdracht echter niet onzorgvuldig gehandeld. De jeugdhulpzorgverlener diende wel beter op te treden in de klachtenprocedure.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 19 weken.

Klacht 7

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind.

Geboden zorg: omgangsbegeleiding.

Aard van de klacht: onzorgvuldige dossiervorming; onvoldoende informatie; onjuiste behandeling; schending privacy.

Uitspraak:

De commissie beoordeelt alle klachtonderdelen ongegrond, behalve het schenden van het privacy recht. De commissie komt tot de conclusie dat aan de voorkant van het hulpverleningstraject de afspraken niet voldoende duidelijk waren. Met betrekking tot het verslag en het advies oordeelt de commissie dat deze op basis van de observaties van de jeugdhulpzorgverlener tot stand zijn gekomen en klaagster alleen aanpassingen kan doen op feitelijke onjuistheden. De commissie geeft partijen mee duidelijke afspraken te maken en de procedure vooraf helder te hebben.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 19 weken.

Klacht 8

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind.

Geboden zorg: begeleid wonen.

Aard van de klacht: onvoldoende informatie; klaagster voelt zich niet gehoord; voelt zich beperkt in omgang met haar zoon.

Uitspraak:

De klachtencommissie constateert dat de omgangen inmiddels bij klaagster thuis plaatsvinden. De jeugdhulpzorgverlener heeft volgens de commissie wel voldoende duidelijk gemaakt waarom zij geen opnames wenst van de belmomenten. Ook is het de commissie niet gebleken dat klaagster wordt beperkt in haar omgang met haar zoon. Daarnaast zijn volgens de commissie de klachten wel besproken, maar omdat er geen oplossing voor de klachten is gekomen, kan bij klaagster het gevoel zijn ontstaan dat de klachten onvoldoende zijn besproken. Alle klachtonderdelen worden ongegrond verklaard, de commissie ziet wel een goed toekomstperspectief tussen partijen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 19 weken.

*gerekend vanaf datum van binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie Jeugdzorg tot de datum van uitspraak. In 2020 zijn veel zittingen (een aantal keer) uitgesteld vanwege de coronapandemie waardoor de meeste klachtenprocedures van langere duur zijn geweest.

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 2020 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 klacht die niet ontvankelijk is omdat de indiener van de klacht niet gerechtigd is een klacht in te dienen. Op verzoek van de zorgaanbieder wordt deze klacht toch behandeld. De zorgaanbieder heeft ruim voordat we de klacht hebben ontvangen contact met ons opgenomen. De klachtenfunctionaris heeft bemiddelend opgetreden tussen de klager en de zorgaanbieder.
2. Ondersteuning op verzoek van de moeder van een cliënte. De klachtenfunctionaris heeft met de cliëntondersteuner een gesprek gehad om meer inzicht te geven over te nemen vervolgstappen die te maken hebben met het opzeggen dan wel continueren van de huidige zorg en het vinden van nieuwe zorg. Er was in eerste instantie gekozen voor het opstarten van een klachtenprocedure, echter in de voorbereiding is toch besloten het IGJ in te schakelen. De Inspectie is een onderzoek gestart en de klachtenprocedure is derhalve niet opgestart. n.a.v. De uitkomst van het onderzoek heeft de klachtenfunctionaris gesproken met de klager. Het heeft de klager geholpen inzicht te krijgen in wat ze wil. Uiteindelijk heeft zij besloten het los te laten.
3. Zorgaanbieders die zich laten informeren, of willen voorbereiden op een klachtoplossing. Een voorbeeld is dat een situatie met een cliënt wordt besproken, wie een klacht heeft ingediend bij de zorgaanbieder. Er wordt niet verwacht dat men er zelf uit gaat komen. De klachtenfunctionaris geeft aan dat de cliënt kan worden doorverwezen naar Klachtenportaal Zorg en dat de klachtenfunctionaris zal luisteren, helpen verwoorden en meezoeken naar de beste oplossing. Daarnaast wordt de klachtenprocedure uitgelegd.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

Alle afgeronde klachten zijn naar tevredenheid behandeld met bemiddeling door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder

In 2020 is het opvallend dat zorgaanbieders de klachtenprocedure of de oplossing voor een klacht niet naar tevredenheid hebben gedaan in beleving van de klager.

Volgens de klagers zijn er door de zorgaanbieder 23 van de 101 klachtenprocedures niet naar tevredenheid gevoerd of tot het gewenste resultaat gekomen.

Een verklaring kan liggen in de maatregelen tegen de Corona pandemie. Bij Klachtenportaal Zorg merkten we op dat er veel corona gerelateerde zorg klachten zijn ingediend. De onmacht van alle betrokkenen is als groot ervaren. Over het algemeen hebben we ervaren dat in 2020 de “lontjes korter waren” en het vermogen zich te verplaatsen in de ander wat kleiner.

We mogen dit vaststellen als gevolg van de periode die voor iedereen zwaar valt en met name voor zorgverleners en de mensen die zorg ontvangen en betrokkenen.

Los van de spanning door de Coronamaatregelen merken we op dat een aantal zorgaanbieders moeilijk openstaat voor het ontvangen van een klacht, laat staan het oplossen. De klagers over deze zorgverleners voelen zich naar waarschijnlijkheid minder gehoord en een oplossing wordt niet geboden.

Gelukkig zijn er de zorgaanbieders die zich inzetten om een klacht te begrijpen en op te lossen.

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 van de zorgaanbieder. 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 vijfmaal 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 toezichthoudende instantie onderzoekt of een organisatie op de juiste wijze zorg verleent.
- Zorgaanbieders dienen wijzigingen in aantal werkzame personen en bijvoorbeeld adres gegevens door te geven aan Klachtenportaal Zorg, om de aansluiting juist te houden en ervoor te zorgen dat een klacht snel in behandeling genomen kan worden. Ondanks dat KPZ leden hier meerdere malen per jaar aan herinnert, blijkt dat wijzigingen vaak niet worden doorgegeven.

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.

2020 Was een ingrijpend jaar, met onzekerheid, angst, werkdruk en beperkende maatregelen door de Corona pandemie. Dit heeft een enorme invloed gehad op de zorg in alle aspecten. We hebben dit terug gezien in de klachten, emoties die erbij komen kijken en gelukkig ook in alle initiatieven en creativiteit om er te zijn voor elkaar.

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.