

## Jaarverslag 2022



# Inhoudsopgave

	Pagina
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Voorwaarden en reglementen</b>	<b>4</b>
Algemene voorwaarden en reglementen	4
<b>AVG en Privacy</b>	<b>4</b>
AVG en Privacy Zeker-Certificaat	4
Privacyreglement	4
<b>Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg</b>	<b>5</b>
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	5
Aangesloten zorgaanbieders	5
Bekendheid en bereikbaarheid	5
<b>Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg</b>	<b>6</b>
De klachtenprocedure Wkkgz	6
De geschillenprocedure Wkkgz	6
De klachtenprocedure WMO	6
De klachtenprocedure Jeugdzorg	7
De klachtenprocedure Wzd	7
<b>Klachten 2022 in cijfers</b>	<b>8</b>
Ingediende klachten	8
Meldingen	8
Niet-ontvankelijke klachten	9
In behandeling genomen klachten	10
<b>Toegepaste klachtenprocedure</b>	<b>11</b>
<b>Indiener van de klacht</b>	<b>11</b>
<b>Zorgrelatie</b>	<b>11</b>
<b>Zorgaanbieders</b>	<b>12</b>
<b>Aard van de klacht</b>	<b>13</b>
<b>Duur van de klachtenprocedure</b>	<b>13</b>
<b>Geschillencommissie KPZ</b>	<b>14</b>
<b>Klachtencommissie Jeugdzorg</b>	<b>14</b>
<b>Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure</b>	<b>21</b>
<b>Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg</b>	<b>22</b>
<b>Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder</b>	<b>22</b>
<b>Aandachtspunten</b>	<b>23</b>
<b>Tot slot</b>	<b>24</b>

## 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.

Klachtenportaal Zorg is opgericht in 2013. Op dat moment was de klachtenregeling beschreven in de Wkcz, ofwel de Wet klachtrecht cliënten zorgsector, en waren zorgaanbieders alleen verplicht om hun cliënten toegang te bieden tot een klachtencommissie. Klachtenportaal Zorg zag meerwaarde in een aanpak met meer aandacht voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt. Wij zetten alles op alles om elke klacht goed op te lossen en zetten daarom al sinds onze oprichting standaard een onafhankelijke klachtenfunctionaris in.

De wetgeving op het gebied van klachten, geschillen en kwaliteit heeft de afgelopen jaren veel ontwikkelingen doorgemaakt. Er zijn verschillende procedures en er is meer aandacht voor bemiddeling en het met elkaar in gesprek gaan. Een positieve ontwikkeling, want uit onze praktijkervaring weten we dat 'in gesprek' komen met mensen tot de beste oplossing leidt.

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

In dit jaarverslag geven we een beeld van de klachten die bij Klachtenportaal Zorg zijn ontvangen en behandeld in kalenderjaar 2022.

# Voorwaarden en Reglementen

## Algemene voorwaarden en reglementen

Jaarlijks worden de Algemene voorwaarden en reglementen van Klachtenportaal Zorg (KPZ) nagelopen en verbeterd. Grote wijzigingen zijn er niet, de doorgevoerde aanpassingen hebben met name betrekking op het verbeteren van de duidelijkheid en begrijpelijkheid.

Het gaat om de algemene voorwaarden van lidmaatschap en de reglementen:

- Klachtenreglement Jeugdzorg
- Klachtenreglement WMO
- Klachtenreglement Wzd
- Klachtenreglement Wkkgz
- Geschillenreglement Wkkgz (van de Stichting Geschilleninstantie KPZ)
- Klachtenreglement Wzd

In januari ontvangt iedere aangesloten zorgaanbieder middels een digitaal verzonden nieuwsbrief bericht dat de actuele en geldende documenten op de website van Klachtenportaal Zorg staan. De documenten kunnen worden gedownload vanaf deze website of via de eigen klantenaccount.

De zorgaanbieder dient ervoor te zorgen dat cliënten op de hoogte zijn van het bestaan van een klachtenregeling, of makkelijk de nodige informatie kunnen vinden om een klacht in te dienen en te laten behandelen.

## AVG en Privacy

### AVG en Privacy Zeker-certificaat

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is de Europese privacywet. Deze wet geeft organisaties meer verantwoordelijkheid om zorgvuldig met (digitale) persoonsgegevens om te gaan.

Bij Klachtenportaal Zorg hebben we in 2022 een zorgvuldig en belangrijk verbeterproces doorgevoerd en zijn voor het behaalde resultaat gecertificeerd door Privacy Zeker. Het certificaat van Privacy Zeker wordt verstrekt aan organisaties die alle stappen om aan de privacywetgeving te voldoen hebben doorlopen en met goed resultaat hebben afgerond. Op deze manier kunnen we het risico op datalekken en cybercrime aanzienlijk verlagen.

Het waarborgen en beschermen van privacy nemen we uiterst serieus. Wij gaan op een zorgvuldige manier om met persoonsgegevens, we laten updates uitvoeren en hebben toegang tot ondersteuning bij incidenten. Om onze Privacy Zeker-certificering te behouden, moeten we blijvend aantonen dat we privacygevoelige gegevens op de juiste manier verwerken en bewaren. Het Privacy Zeker-certificaat is te vinden op onze website.

### Privacyreglement

Klachtenportaal Zorg vindt het belangrijk dat alle persoonsgegevens veilig zijn: die van de zorgaanbieder, van de mensen die een klacht willen laten behandelen en van bezoekers van onze website. We nemen privacy serieus en werken voortdurend aan verbeteringen. Ons privacyreglement is verbeterd, in duidelijkere taal geschreven en beter vindbaar op de website.

## 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 oog en aandacht hebben voor de zorgaanbieder over wie onvrede wordt geuit.
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- Het volgen van 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 signaleren van tekortkomingen en verbeterpunten in de zorg.

### Aangesloten zorgaanbieders

Aangesloten zorgaanbieders hebben toegang tot de klachtenregelingen Wkkgz, WMO en Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet. Aanvullend is er de mogelijkheid de Wzd klachtenregeling af te nemen. Op het moment dat een cliënt onvrede meldt bij Klachtenportaal Zorg, zal Klachtenportaal Zorg ervoor zorgen dat de juiste klachtenprocedure wordt gestart.

De zorgaanbieder is verplicht ervoor te zorgen dat diens aansluiting bij KPZ op orde is en dat KPZ op de hoogte is van de juiste naam, contact- en adresgegevens, en 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 zijn beschreven in de aansluitovereenkomst en de meest recente algemene voorwaarden van KPZ.

Aantal aangesloten zzp'ers:	7.600
Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen:	2.200

### 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 moeten onder meer vermeld zijn op de website van de zorgaanbieder.

Een cliënt 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.

Cliënten kunnen op onze website informatie vinden over het indienen van een klacht, en kunnen indien gewenst direct op de website een klacht indienen via ons klachtenformulier, of anders via e-mail of per post.

## Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg neemt klachten in behandeling over zorg die valt onder de Wkkgz, de WMO, Jeugdwet of onder de Wzd.

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 en tot het beste resultaat te komen.

De volledige klachtenprocedures zijn te lezen in de reglementen, maar worden hieronder in grote lijnen beschreven.

### **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 bij het bereiken van een oplossing door middel van bemiddeling. In deze fase wordt van de zorgaanbieder maximale inzet verwacht om te komen tot een optimaal resultaat. Doorgaans bestaat de klachtenprocedure uit een briefwisseling en een of meer bemiddelingsgesprekken.

De wettelijk gestelde termijn is 6 weken, met eenmalig de mogelijkheid om deze met 4 weken te verlengen. Indien er meer tijd nodig is om een klacht naar tevredenheid van de cliënt af te handelen, dan worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van redenen over geïnformeerd.

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

### **De geschillenprocedure Wkkgz**

De geschillenprocedure Wkkgz 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](http://www.geschillencommissiekpz.nl) en brengt jaarlijks een jaarverslag uit.

### **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 zorgaanbieders hun cliënten toegang geven tot een WMO-klachtencommissie die een oordeel kan geven over de mate van gegrondheid van een 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 uitgebreide 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 hebben. Bij klachten over Jeugdzorg mag de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie Jeugdzorg worden voorgelegd voor een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij Klachtenportaal Zorg kan ook worden gekozen voor de inzet van een klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. Voor de eisen die aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling worden gesteld, is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

### **De klachtenprocedure Wzd**

Op 1 januari 2021 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 aan en gedurende de klachtenprocedure kan de cliënt of diens 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. Tegen uitspraken van de rechtbank kan in cassatie worden gegaan, zodat de Hoge Raad een oordeel kan geven over de klacht.

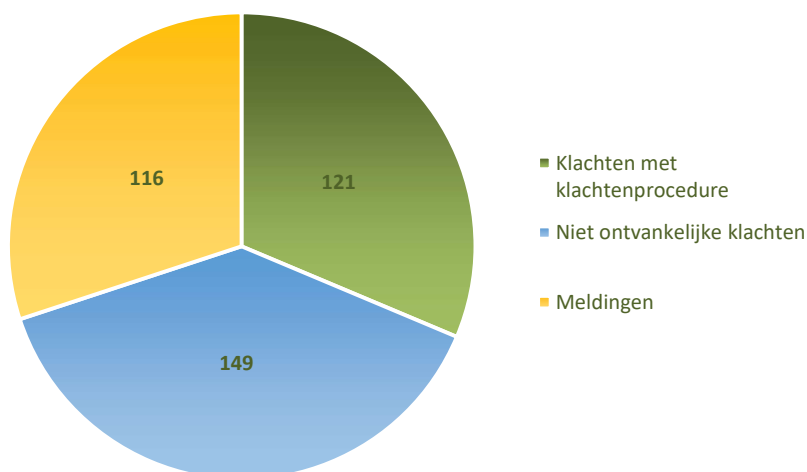
De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als aanvangsdatum van de klachtenprocedure vallend onder de Wzd, waarna de klachtencommissie binnen 2 weken uitspraak doet omtrent de gegrondheid van de klacht. Na vier weken neemt de klachtencommissie een beslissing over de klacht zelf. De termijn kan alleen worden verlengd wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daar schriftelijk mee instemmen.

## Klachten 2022 in cijfers

### Ingediende klachten

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

### Ingediende klachten 2022



Afb. 1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2022 **386**

Ontvangen klachten niet in behandeling genomen **265**

Niet-ontvankelijk **149**

Melding **116**

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

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten **121**

### Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2022 116 klachten als melding vastgelegd. Een melding is een ingediende klacht, waarbij de klachtenprocedure niet is gestart. De zorgaanbieder wordt niet op de hoogte gebracht van een melding.

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

- het uitblijven van een reactie van de klager op de voorbereiding voor het starten van de klachtenprocedure;
- de ingediende klacht bleek een informatieaanvraag te zijn over het starten van een eventuele klachtenprocedure;
- de klager besluit uit eigen beweging om een klacht niet te laten behandelen;
- de klacht is al opgelost;
- de klager is voornemens om een klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.



### Niet-ontvankelijke klachten

Elke klacht die ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2022 zijn 149 klachten niet-ontvankelijk gebleken (zie afb. 1). De punten waarop wordt getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen zijn als volgt:

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 ofwel in behandeling is (geweest) ofwel een product heeft afgenomen bij de zorgaanbieder of zorgverlener waartegen de klacht wordt ingediend.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, dan moet worden aangetoond dat de klager in deze hoedanigheid handelt.
7. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. De klacht moet worden geformuleerd en toegelicht.
8. De klacht is voorzien van de datum van het ontstaan hiervan.
9. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal, te zijn ondertekend of met een naam bevestigd en voorzien te zijn van contactgegevens van de indiener van de klacht.
10. De aard van de klacht is zorggerelateerd.
11. De klacht is een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van de zorgverlener of (medewerkers van) de zorgaanbieder jegens de klager. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten of het nemen van beslissingen met gevolg voor de klager.
12. Voor dezelfde klacht is niet eerder een klachtenprocedure afgerond.
13. 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 op wie de klacht betrekking heeft.

Van de 149 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, hadden er 80 betrekking op zorgaanbieders die de klachtenregeling niet hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

De overige niet-ontvankelijk verklaarde klachten werden om diverse redenen niet-ontvankelijk verklaard. Voorbeelden zijn dat de klager niet de cliënt of diens vertegenwoordiger was, dat de klacht niet zorggerelateerd was, of dat de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn zich meer dan een jaar vóór de datum van het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

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. Op dit moment wordt de zorgaanbieder op de hoogte gebracht van het bestaan en de inhoud van een klacht jegens de zorgaanbieder.

In 2022 zijn 121 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure. Hieronder volgt een specificatie van de 121 in 2022 gestarte klachtenprocedures:

Klachten ingediend en afgerond in 2022 (bemiddeling)	76
Klachten ingediend in 2022, afgerond in 2023 (uitkomst bekend)	4
Klachten ingediend in 2022, nog af te ronden in 2023	4
Klachten ingediend in 2021, afgerond in 2022	1
Klachten voorgelegd aan klachtencommissie Jeugdzorg KPZ in 2021, uitspraak in 2022	9
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg KPZ, uitspraak in 2022	8
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg KPZ in 2022, wacht op uitspraak	4
Ingetrokken klachten klachtencommissie Jeugdzorg KPZ	5
Afgerond i.v.m. uitblijven reactie klager	5
Ingetrokken klachten	5
<b>Totaal</b>	<b>121</b>

Afb. 2

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

- de klager ziet het bemiddelingsgesprek niet zitten;
- de klager heeft in overleg met diens mentor besloten de klachtenprocedure niet voort te zetten;
- de klager is van mening dat een klachtenprocedure niet aansluit bij diens verwachtingen;
- de klager is herstellende van een bedrijfsongeval en besluit diens energie op herstel te richten.

We gaan in het jaarverslag 2022 in op het aantal van 91 klachten.

Dit zijn klachten waarvan de uitkomst van de klachtenprocedure (waarbij sprake is van bemiddeling) bekend is op het moment van de totstandkoming van dit verslag, alsmede de klacht die in 2021 was ingediend en waarvan de uitkomst van de klachtenprocedure (met bemiddeling) nog niet bekend was tijdens de totstandkoming van het jaarverslag 2021.

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

## **Toegepaste klachtenprocedure**

De toegepaste klachtenprocedures voor de in behandeling genomen klachten zijn als volgt:

Wkkgz	64 klachten
WMO	24 klachten
Jeugdzorg	12 klachten

Bij 91 klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject, waarvan in totaal 12 klachten vielen onder Jeugdzorg.

Klachtenportaal Zorg biedt bij ontvangst van een klacht ten eerste aan om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten. Bij deze 12 klachten die onder Jeugdzorg vallen, is sprake geweest van een bemiddelingstraject. Drie van de twaalf klachten zijn vervolgens voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugd. De behandeling van de klachten door de klachtencommissie Jeugdzorg wordt uiteengezet in hoofdstuk 'Klachtencommissie Jeugdzorg'.

## **Indiener van de klacht**

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

Cliënt	61
Wettelijk vertegenwoordiger	14
Gemachtigde	14
Nabestaande	2

Wanneer een klacht is ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is door middel van documenten aangetoond dat de klager in die hoedanigheid handelt.

## **Zorgrelatie**

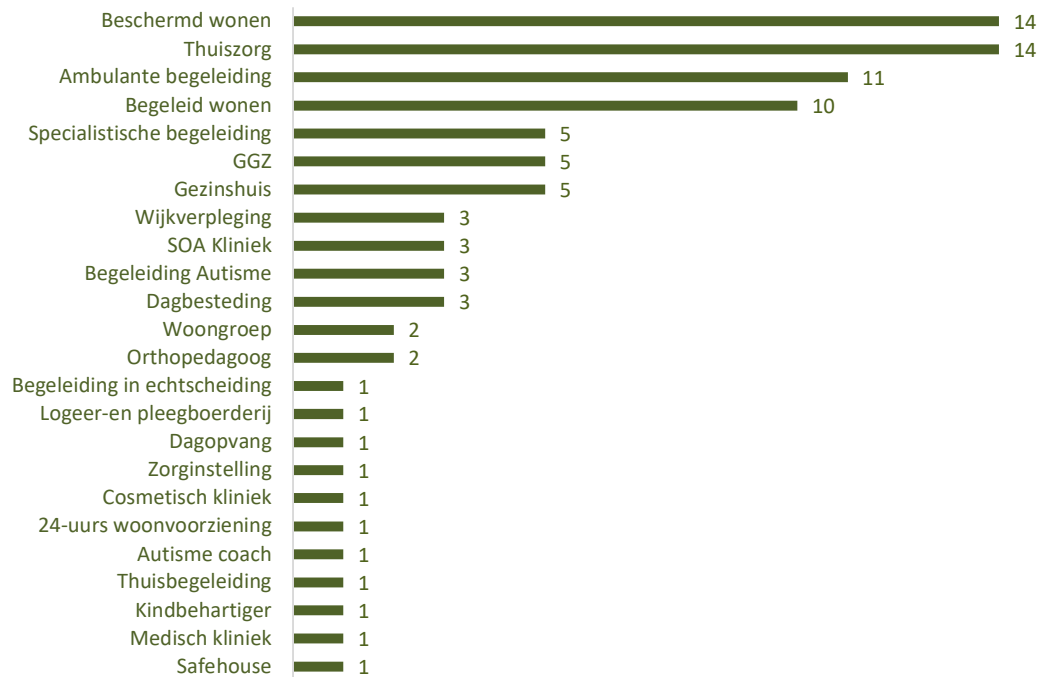
Bij 50 klachten (55%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 41 klachten (45%) 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 2022 en waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb. 3).

### Soort zorg

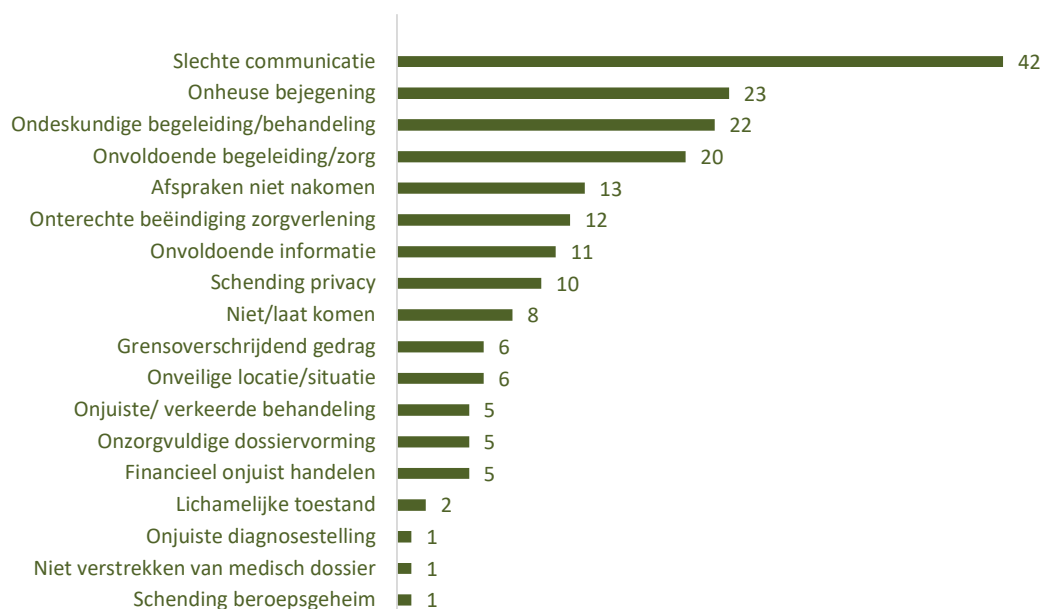


Afb. 3

## Aard van de klacht

Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten hebben we deze onderverdeeld in categorieën. Veel klachten bestaan uit meerdere onderdelen en vallen dus onder meerdere categorieën. In onderstaande afbeelding (afb. 4) geven we een overzicht van de categorieën waarover in 2022 klachten zijn ingediend.

### Aard van de klachten 2022

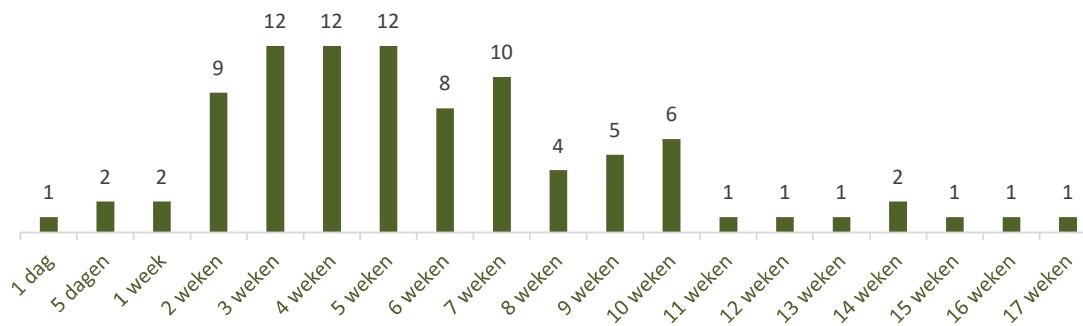


Afb. 4

## Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft voor de in 2022 ingediende klachten de duur weer van de betreffende klachtenprocedures. De gemiddelde duur van een klachtenprocedure in 2022 was 6 weken.

### Duur klachtenprocedure 2022



Afb. 5

## Redenen voor een klachtenprocedure langer dan 10 weken

Er zijn uiteenlopende redenen waarom een klachtenprocedure langer duurt dan voorgeschreven. Een veelvoorkomende oorzaak is dat de klachtenfunctionaris beide betrokken partijen moet aansporen en motiveren om te reageren.

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

De coronapandemie heeft er in 2022 ook voor gezorgd dat afspraken niet konden doorgaan en/of verplaatst moesten worden.

Klachtenportaal Zorg streeft er zoveel mogelijk naar dat procedures binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld, maar nog belangrijker is dat er progressie is in de procedure.

## Geschillencommissie KPZ

Wanneer een klager na het voeren van de Wkkgz-klachtenprocedure niet tevreden is over de door de zorgaanbieder geboden oplossing, dan mag de klager de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie KPZ.

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

In 2022 zijn er 19 geschillen gemeld bij de geschillencommissie.

Hiervan zijn drie geschillen afgerond met een bindend advies.

Acht geschillen zijn ingediend, maar door de verzoeker niet voortgezet en formeel niet in behandeling genomen. Bij drie geschillen bleek de verzoeker niet-ontvankelijk dan wel de commissie onbevoegd.

Twee geschillen werden ingetrokken door de verzoeker.

Drie geschillen worden in 2023 afgerond.

Hoe deze geschillen zijn behandeld, is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2022 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

## Klachtencommissie Jeugdzorg

<b>Ingediende klachten:</b>	<b>21</b>
Ingediend en afgerond in 2022	8
Ingediend in 2021, uitspraak in 2022	9
Ingediend in 2022, wacht nog op uitspraak	4
Ingetrokken	5

Van de 21 behandelde klachten is bij 3 klachten sprake geweest van een voortraject met bemiddeling alvorens de klacht werd voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg. De overige klachten zijn zonder een voortraject met bemiddeling voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

Vier klachten zijn nog niet afgehandeld in 2022 en worden in het jaarverslag van 2023 verder beschreven.

Er was 1 klacht ingediend in 2021, welke in 2022 is afgerond i.v.m. het uitblijven van een reactie van de klager. Derhalve is hier geen uitspraak gedaan en is deze niet meegenomen in dit verslag.

Klachtenportaal Zorg biedt bij ontvangst van een klacht ten eerste aan om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten. Drie klachten die zijn voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg, zijn in eerste instantie aan een klachtenfunctionaris overgedragen waarna na het eerste gesprek of tijdens de voorbereiding van de klachtenprocedure, bleek dat de klacht moest worden voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

Er zijn 5 klachten ingetrokken.

In de meeste gevallen zijn deze klachten op verzoek van de klager ingetrokken.

Bij 1 van deze klachten heeft de klachtencommissie in afzonderlijke hoorzittingen gesproken met de klagers en de aangeklaagde. Van de zittingen zijn vervolgens verslagen opgesteld, partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op hun eigen verslag te reageren en vervolgens te reageren op het verslag van 'de tegenpartij'. Klagers hebben vervolgens aangegeven de klacht niet door te willen zetten, waarmee deze klachtenprocedure werd afgerond. Derhalve is er geen uitspraak gedaan.

Hieronder een kort overzicht van de 17 klachten die in 2022 zijn behandeld en waarvan een uitspraak is gedaan door de klachtencommissie Jeugdzorg.

#### Klacht 1 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht:	moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg:	begeleid wonen
Aard van de klacht:	ondeskundige begeleiding/zorg; onjuiste behandeling; verloop van de interne klachtafhandeling is niet naar behoren

Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klachten gegrond, maar onthoudt zich van een oordeel over de geschiktheid van de jeugdhulpverlener. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan een protocol op te stellen voor kamerontruimingen en dit te volgen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
31 weken

#### Klacht 2 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht:	moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg:	zorgboerderij
Aard van de klacht:	afspraken niet nakomen; ondeskundige begeleiding/behandeling; onvoldoende zorg

Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klachten als gegrond, behalve de klacht over de professionaliteit van de organisatie. De commissie doet aanbevelingen over de meldingsplicht bij incidenten, het maken van afspraken en het instellen van toezicht.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

23 weken

Klacht 3 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: omgangsbegeleiding met ouder (vader)  
Aard van de klacht: ondeskundige begeleiding/behandeling; onheuse bejegening;  
schending privacy

**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\*:

30 weken

Klacht 4 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: omgangsbegeleiding met ouder (moeder)  
Aard van de klacht: afspraken niet nakomen; onveilige situatie ondeskundige begeleiding

**Uitspraak:**

De commissie beoordeelt de klacht als ongegrond. De jeugdhulpverlener heeft zich aan de afspraken gehouden en was afhankelijk van de gemeente en de hulpverlener van moeder. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener dan ook aan om in dergelijke trajecten goed contact te onderhouden met de andere partijen. De jeugdhulpverlener moet zich ervan vergewissen of alle betrokkenen op de hoogte zijn van dezelfde afspraken.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

27 weken

Klacht 5 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: ambulante hulpverlening  
Aard van de klacht: onzorgvuldig handelen; onheuse bejegening; onzorgvuldige  
beëindiging zorg; onjuiste beoordeling; onjuiste behandeling

**Uitspraak:**

De commissie beoordeelt alle klachten als ongegrond, omdat niet is gebleken dat de jeugdhulpverlener onzorgvuldig heeft gehandeld.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

29 weken



Klacht 6 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind  
Geboden zorg: beschermd wonen  
Aard van de klacht: onterechte en onzorgvuldige beëindiging zorg

Uitspraak:

Volgens de commissie heeft de jeugdhulpverlener zich onvoldoende geïnformeerd over de problematiek van de jeugdige en is achteraf geconfronteerd met een complexe casus. De jeugdhulpverlener heeft zich onvoldoende zelfstandig opgesteld en de verantwoordelijkheid bij de gemeente en de regiehouder gelegd. De commissie doet de aanbeveling de regie niet volledig uit handen te geven als de jeugdhulpverlener zelf de zorg verleent.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
20 weken

Klacht 7 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: oudercommunicatie op het gebied van post-relatieve  
scheidingsproblematiek  
Aard van de klacht: onjuiste dossiervorming; afspraak niet nakomen; onzorgvuldige begeleiding

Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klachten als ongegrond, behalve het door de jeugdhulpverlener voorbijgaan aan de hulpverleningsopdracht.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
20 weken

Klacht 8 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind  
Geboden zorg: dagbesteding  
Aard van de klacht: slechte communicatie; schending privacy; onvoldoende begeleiding

Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klachten als gegrond, behalve wat betreft de schending van de geheimhouding. Volgens de commissie moet de jeugdhulpverlener verweer kunnen voeren en geeft een klagende partij met het indienen van een klacht impliciet akkoord hiervoor. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan verbeteringen aan te brengen in de communicatie, zowel met cliënten als de gemeente.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
29 weken

Klacht 9 (ingediend in 2021, uitspraak in 2022)

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind  
Geboden zorg: hulp bij loyaliteitsconflicten van jeugdigen  
Aard van de klacht: onzorgvuldige opstelling eindevaluatie en melding Veilig Thuis;  
slechte communicatie; schending privacy; onvoldoende begeleiding

**Uitspraak:**

Volgens de commissie is het proces rondom de eindevaluatie niet onzorgvuldig verlopen, maar mist de melding bij Veilig Thuis wel nuance en is deze procedure onzorgvuldig gelopen. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan voor meldingen bij Veilig Thuis gebruik te maken van een daarvoor opgesteld format en de procedure goed te volgen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

16 weken

Klacht 10

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: interpersoonlijke psychotherapie en parallel solo ouderschap  
Aard van de klacht: eenzijdig doorvoeren van veranderingen; partijdigheid; schenden van de privacy en het niet volgen van het advies van de opdrachtgever

**Uitspraak:**

De commissie beoordeelt de klachten als ongegrond. De commissie doet wel aanbevelingen over informatie-uitwisseling. De jeugdhulpverlener moet zich ervan verzekeren dat betrokkenen over alle relevantie informatie beschikken.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

25 weken

Klacht 11

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: verblijf en behandeling ASS of aanverwante stoornissen  
Aard van de klacht: onveilige situatie; onjuiste behandeling; onheuse bejegening;  
ondeskundige begeleiding

**Uitspraak:**

Volgens de commissie heeft de jeugdhulpverlener ondeskundig gehandeld en had de casus eerder aan de gemeente moeten worden teruggegeven. Over de bejegening doet de commissie geen uitspraak. De commissie doet de aanbeveling bij het binnenkomen van een dergelijke casus, goed na gaan of de jeugdhulpverlener voldoende geëquipeerd is om de juiste hulpverlening te organiseren. Als dat achteraf niet zo blijkt te zijn, dan dient de gemeente tijdig te worden ingeschakeld.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

41 weken

### Klacht 12

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind  
Geboden zorg: begeleid wonen  
Aard van de klacht: onveilige situatie; onjuiste behandeling; onheuse bejegening; ondeskundige begeleiding; onvoldoende informatie m.b.t. klachtenprocedure

#### Uitspraak:

De commissie beoordeelt de meeste klachten ongegrond, behalve de klacht over de klachtenprocedure. Die is volgens de commissie niet juist verlopen. Omdat de commissie geen inzicht heeft gekregen in de doelen, onthoudt de commissie zich wat dat klachtonderdeel betreft van een oordeel. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener onder andere aan goed te communiceren over wederzijdse verwachtingen en de grenzen van de mogelijkheden van hetgeen de jeugdhulpverlener kan bieden.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
36 weken

### Klacht 13

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarige kinderen  
Geboden zorg: ouderschapsbemiddeling en begeleide omgang  
Aard van de klacht: onzorgvuldig handelen; geen volledig dossier bijgehouden; niet aanbieden van toegezegde hulp; geen rekening gehouden met privacy van klaagster; afspraken niet nagekomen en onjuist handelen bij toesturen van het eindverslag

#### Uitspraak:

De commissie beoordeelt de meeste klachten gegrond. Volgens de commissie is alleen de dossiervorming wel juist geweest. Voor het overige heeft de jeugdhulpverlener onzorgvuldig gehandeld. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan voornamelijk verbeteringen aan te brengen over communicatie en het maken van afspraken. De jeugdhulpverlener dient zich bewust te zijn van verwachtingen van ouders. Ook moet de jeugdhulpverlener tijdig contact opnemen met de opdrachtgever.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
20 weken

### Klacht 14

Indiener van de klacht: cliënt  
Geboden zorg: verblijf en behandeling ASS of aanverwante stoornissen  
Aard van de klacht: niet ondernemen van actie tegen diefstallen op de groep en het onrechtmatig en zonder toestemming doorzoeken van zijn kamer

#### Uitspraak:

Volgens de commissie heeft de jeugdhulpverlener wel actie ondernomen tegen de diefstallen, maar onjuist gehandeld bij het betreden en doorzoeken van de kamer van klager. Klager zou een afspraak hebben gemaakt met zijn mentor, waar de begeleiding niet van op de hoogte was. Dit had in een

dossier vastgelegd moeten worden, zodat alle begeleiders weten welke afspraken gelden. Ook was de administratie van een kluis, waar bewoners geld in bewaring konden geven, niet op orde. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan dit nauwkeuriger bij te houden.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
25 weken

#### Klacht 15

Indiener van de klacht: cliënt  
Geboden zorg: verblijf en behandeling ASS of aanverwante stoornissen  
Aard van de klacht: onterecht ontzeggen van de toegang tot de woning; ondeskundige begeleiding; ongelijk behandelen van de bewoners; niet ondernemen van actie tegen diefstallen; onrechtmatig en zonder toestemming doorzoeken van zijn kamer

#### Uitspraak:

Volgens de commissie is de toegang tot de woning op goede gronden ontzegd en is onderdak voor klager geregeld. Het is de commissie onvoldoende gebleken dat de begeleider onprofessioneel heeft gehandeld. De commissie begrijpt wel dat klager het gevoel heeft dat bewoners verschillend worden behandeld, omdat niet duidelijk is wat consequenties van bepaald gedrag zijn en de consequenties per bewoner verschillen. Tegen de diefstallen is voldoende actie ondernomen. De jeugdhulpverlener heeft wel onjuist gehandeld bij het betreden en doorzoeken van de kamer van klager. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan de bewoners goed te betrekken bij en duidelijk te zijn over beleid, huisregels en eventuele consequenties als de regels niet worden nagekomen. Daarnaast dienen afspraken over het betreden van de kamer opgenomen te worden in een dossier, zodat alle begeleiders weten welke afspraken er gelden.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
25 weken

#### Klacht 16

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarige cliënten  
Geboden zorg: omgangsbegeleiding  
Aard van de klacht: onterechte beëindiging zorg; onheuse bejegening; onvoldoende informatie

#### Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klachten als ongegrond, behalve wat betreft de beëindiging van de hulpverlening. Volgens de commissie is de jeugdhulpverlener hierin onzorgvuldig geweest. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan in het kader van haar professionele verantwoordelijkheid duidelijke en strakke communicatie te hanteren over criteria op grond waarvan de hulpverlening eenzijdig kan worden beëindigd. Zeker in het geval dat er een vertrouwensbreuk dreigt te ontstaan of reeds is ontstaan.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:  
19 weken

### Klacht 17

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarige cliënt  
Geboden zorg: gespecialiseerde opvang  
Aard van de klacht: grensoverschrijdend gedrag; volgens klaagster heeft de jeugdhulpverlener het incident niet op objectieve wijze onderzocht

#### Uitspraak:

Volgens de commissie heeft de jeugdhulpverlener het incident in eerste instantie onvoldoende afgehandeld en onvoldoende rekening gehouden met de onvrede van klaagster. Maatregelen zijn pas genomen nadat de Inspectie een verzoek tot reflectie had gedaan. Uit die reflectie blijkt voor de commissie onvoldoende wat de jeugdhulpverlener vervolgens heeft verbeterd. Wat het handelen van de orthopedagoog betreft, beoordeelt de commissie de klacht als ongegrond, omdat onvoldoende is gebleken dat zij de richtlijnen en beroepscode heeft geschonden. De commissie beveelt de jeugdhulpverlener aan alles goed te documenteren, zodat ook een jaar na een incident nog duidelijk is hoe de situatie is verlopen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

17 weken

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

In 2022 zijn veel zittingen (meermaals) uitgesteld vanwege de coronapandemie waardoor de meeste klachtenprocedures langer hebben geduurd dan gebruikelijk.

In een enkel geval is de procedure gepauzeerd omdat tussen de betrokken partijen een bespreking heeft plaatsgevonden.

Het uitstellen van zittingsdata vindt altijd plaats in overleg met de betrokken partijen. Het is een aantal keren voorgekomen dat op verzoek van één van de partijen de zitting (meermaals) is uitgesteld, bijvoorbeeld i.v.m. gezondheidstoestand en of de belastbaarheid.

## 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 heeft Klachtenportaal Zorg in 2022 bij een aantal zaken ondersteuning geboden, met als doel het verbeteren van een zorgrelatie of bestaande situatie. Situaties buiten de klachtenprocedure waarbij een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg heeft ondersteund zijn bijvoorbeeld:

1. Zorgaanbieders die zich laten informeren, of willen voorbereiden op een klachtoplossing. Er wordt bijvoorbeeld verwacht dat een (ex-)cliënt een klacht zal indienen. 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.
2. Cliënten die zich laten informeren, of voorbereiden op een klachtoplossing c.q. formulering. De klachtenfunctionaris bespreekt met de cliënt wat deze mag verwachten en adviseert bij

het onder woorden brengen van een probleem, waarna de cliënt zelf in gesprek kan gaan met de zorgaanbieder.

3. Cliënten die ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris bij het opstellen c.q. formuleren van een klacht voor de klachtencommissie Jeugdzorg.
4. Niet-ontvankelijke klachten op grond van een verlopen klachttermijn. 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 van ontstaan van de klacht. Het is mogelijk toch de klachtenprocedure op te starten als de zorgaanbieder hierom verzoekt.

Wanneer een zorgaanbieder de klager geen mogelijkheid biedt om een klacht in behandeling te laten nemen, 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 opgelost met bemiddeling door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

## **Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder**

In sommige gevallen hebben zorgaanbieders de klachtenprocedure of de oplossing voor een klacht niet naar tevredenheid afgehandeld in beleving van de klager. Er zijn 21 klachtenprocedures welke in de beleving van de klager door de zorgaanbieder niet naar tevredenheid zijn gevoerd of tot het gewenste resultaat hebben geleid.

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

Gelukkig zijn er ook 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 tot de kern van de onvrede te komen. Behalve de kern van de onvrede is het vinden van een manier waarop klager en zorgaanbieder elkaar weer kunnen 'verstaan' uitdagend. Dit is het belangrijke werk van een klachtenbehandelaar en verdient blijvend aandacht.

De aandachtspunten zijn zaken die we niet als 'normaal' mogen gaan zien in ons dagelijkse werk en die we hier expliciet willen noemen:

- Wanneer een zorgaanbieder de klachtenregeling niet op orde heeft (bijvoorbeeld door een onjuiste aansluiting), of onvoldoende inzet toont bij de klachtenbehandeling, en hiervan wordt melding gedaan bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), dan wordt hier in veel gevallen geen actie op ondernomen door de IGJ. Dergelijke situaties vormen dus een grijs gebied en we moeten oppassen dat cliënten van deze zorgaanbieders niet tussen wal en schip vallen.
- Het komt veelvuldig voor dat zorgaanbieders geen duidelijk beeld hebben van de klachtenregeling, waar deze zich bevindt 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 is niet klantvriendelijk en bemoeilijkt de situatie voor cliënten.
- Klachten van voor de datum van aansluiting en waarbij de zorgaanbieder besluit deze niet te laten behandelen, vallen tussen wal en schip in de Wkkgz.
- Er zijn klagers die ver gaan, onredelijk zijn of zelfs agressief worden. Door de manier waarop de wet is opgesteld, kunnen zorgaanbieders zich in dergelijke situaties slecht verweren.
- Klachtenportaal Zorg heeft tweemaal melding gedaan bij de IGJ. Dit is door Klachtenportaal Zorg gedaan op het moment dat een situatie en/of de houding van de zorgaanbieder zo verontrustend was, dat we het nodig achtten dat de toezichhoudende instantie zou onderzoeken of een organisatie op de juiste wijze zorg verleent.
- Zorgaanbieders dienen wijzigingen van het aantal werkzame personen en bijvoorbeeld adresgegevens door te geven aan Klachtenportaal Zorg, om de aansluiting juist te houden en ervoor te zorgen dat een klacht snel in behandeling kan worden genomen. Ondanks dat KPZ leden hier meerdere malen per jaar aan herinnert, blijkt dat wijzigingen vaak niet worden doorgegeven.
- Klachtenportaal Zorg heeft in 2022 de aansluiting met twee zorgaanbieders beëindigd. De aanleiding hiervoor was de manier waarop de zorgaanbieder zich opstelt in de klachtenprocedure en de (on)bereikbaarheid van de zorgaanbieder. Als het behandelen van een klacht door de zorgaanbieder onmogelijk wordt gemaakt, dan kan Klachtenportaal Zorg de dienst niet leveren.

## 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.

Zorgaanbieders zetten zich elke dag weer in om de zorg naar beste kunnen te verlenen en doen dit met hart en ziel. Ook met beperkingen door werkdruk, personeelstekorten en steeds veranderende wet- en regelgeving.

Voor de meeste cliënten met een klacht geldt dat ze geen andere manier (meer) weten om zich te laten horen, waardoor ze zich genoodzaakt zien een beroep te doen op de ondersteuning van een onafhankelijke derde, een klachtenfunctionaris.

Voor een zorgaanbieder is iedere klacht ingrijpend en een klacht doet veel met de betrokkenen. Voor hen is het belangrijk te weten dat wanneer ze openstaan voor het geluid van de cliënt, wanneer ze durven te leren en kijken naar hun eigen handelen, dat dit het begin is van het komen tot een duurzame oplossing. Een positieve, professionele houding in deze situaties kenmerkt de echte zorgprofessional.

2022 was een jaar waarin we als klachtenbehandelaars helaas veel te maken hebben gehad met verbale agressie. We begrijpen dat dit voortkomt uit frustratie en soms zelfs wanhoop. Weet dat Klachtenportaal Zorg er is om te luisteren, mee te denken en te ondersteunen.

Alles begint door met elkaar in gesprek te gaan, met aandacht en respect.