



klachtenportaal|ZORG[®]

De brug tussen zorg en cliënt
voor ZZZP'ers en kleine
zorgvoorzieningen



uw klachtenregeling
onze zorg

Jaarverslag 2015

Inhoudsopgave

| | Pagina |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Inleiding | 3 |
| Klachtenportaal Zorg, de oprichting, visie en missie | 3 |
| De klachtenregeling Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet | 4 |
| Registratie beeld- en woordmerk Klachtenportaal Zorg | 4 |
| Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg | 4 |
| De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg | 4 |
| Algemene voorwaarden en reglementen | 4 |
| Bekendheid en bereikbaarheid | 4 |
| Aangesloten zorgaanbieders | 5 |
| De zzp'er en aansluiting | 5 |
| De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting | 5 |
| Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg | 5 |
| Werkwijze Klachtenportaal Zorg | 5 |
| De klachtenprocedure Wkcz KPZ | 6 |
| De klachtencommissie | 6 |
| De klachtenprocedure Jeugdzorg | 7 |
| Klachten 2015 in cijfers | 7 |
| Ingediende klachten | 7 |
| Meldingen | 8 |
| Niet ontvankelijke klachten | 8 |
| In behandeling genomen klachten | 9 |
| Toegepaste klachtenprocedure | 9 |
| Indiener van de klacht | 10 |
| Zorgrelatie | 10 |
| Zorgaanbieders | 10 |
| Aard van de klacht | 11 |
| Duur van de klachtenprocedure | 11 |
| Klachtencommissie Wkcz KPZ | 12 |
| Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure | 13 |
| Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg | 14 |
| Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder | 14 |
| Aandachtspunten | 14 |
| Tot slot | 16 |

Inleiding

Klachtenportaal Zorg biedt als onafhankelijke klachtenbehandelaar klachtenregelingen Wkcz 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.

De basis van de klachtenregeling is de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, het recht van cliënten om te kunnen klagen over ontvangen zorg. Op grond van de WKCZ is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te bieden aan cliënten en het schrijft voor waar de klachtenregeling aan moet voldoen.

Klachtenportaal Zorg, de oprichting, visie en missie

De oprichting van Klachtenportaal Zorg is na onderzoek en voorbereiding in 2013 een feit. De oorsprong ligt in de resultaten van een onderzoek 2012. Hier werd duidelijk dat van de 2000 deelnemende zzp'ers er 32% daadwerkelijk een Klachtenregeling aanbiedt aan zorgvragers. Een van de grootste oorzaken van dit lage percentage is dat de zzp'er geen weet heeft van het recht van de cliënt, om een klacht te kunnen indienen en te laten behandelen volgens de eisen die de Wkcz eraan stelt. Vanaf 2014 is er ook de mogelijkheid voor kleinschalige zorgvoorzieningen om aan te sluiten voor de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg.

De Wkcz stelt zorgaanbieders verplicht om hun cliënten toegang te bieden tot een klachtencommissie voor een uitspraak over de mate van gegrondheid van de klacht. Klachtenportaal Zorg ziet meer waarde in een aanpak met aandacht voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt en zet daarom standaard een klachtenfunctionaris in. De klachtenfunctionaris ondersteund betrokkenen met elkaar in gesprek te gaan en tot een oplossing te komen.

Bij een zorgopdracht ontstaat er een afhankelijkheidsrelatie tussen zorgaanbieder en cliënt. Het is belangrijk om binnen deze afhankelijkheid duidelijke afspraken te maken. Bij aanvang van een zorgopdracht hoort het bieden van de mogelijkheid te klagen bij de afspraken. Een cliënt weet hoe een eventuele klacht ingediend kan worden en hoe de procedure van de klachtafhandeling eruitziet. Wellicht belangrijker is dat de zorgaanbieder laat zien dat er een weg is om onvrede op te lossen, eventueel met ondersteuning van een derde partij.

Klachtenportaal Zorg gelooft erin dat zorgverleners het beste bieden wat mogelijk is, maar zelfs dan komt het voor dat er onvrede ontstaat. Een ingediende klacht biedt mogelijkheden tot de oplossing ervan, waarbij het hoogst haalbare resultaat herstel van de vertrouwensrelatie is. Onze aandacht gaat uit naar het snel reageren naar de betrokken partijen en we leggen de nadruk op het in gesprek gaan/ bemiddeling. De tevredenheid na uitspreken van de klacht en wensen en het kunnen reageren op elkaar van betrokken partijen, leidt op termijn naar grotere tevredenheid dan een uitspraak waarin wordt bepaald of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard.

Voor de zorgsector is het belangrijk signalen te ontvangen over waar de zorg ontevredenheid of klachten oplevert. Behoeftes van cliënten zijn daardoor beter in te schatten en tekortkomingen in opleiding, wetgeving en dergelijke kunnen inzichtelijk worden. Deze signalen kunnen gebruikt worden om gericht te verbeteren en de kwaliteit van zorg te behouden en vergroten.

Het komt voor dat een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door middel van bemiddeling, of de client heeft echt behoefte aan een uitspraak/ oordeel van de commissie. De klacht wordt dan in behandeling genomen door de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg.

Na hoor en wederhoor wordt de uitspraak geschreven en is de klacht afgehandeld.

De klachtenregeling Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet.

Een nieuwe klachtenregeling bij Klachtenportaal Zorg is de klachtenregeling Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet. De Jeugdwet is op 01-01-2015 in werking getreden.

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling verplicht een klachtenregeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Klachtenportaal Zorg biedt een klachtenregeling voor de jeugdzorg. 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 van aanbevelingen. Bij Klachtenportaal Zorg kan ook de inzet van een klachtenfunctionaris worden aangenomen, omdat veel klachten al kunnen worden opgelost en afspraken kunnen worden gemaakt zonder uitspraak van de klachtencommissie.

Registratie beeld- en woordmerk Klachtenportaal Zorg

Vanaf 1-1-2015 zijn zowel de merknaam als het beeldmerk Klachtenportaal Zorg geregistreerd in het Benelux register. Hiermee zijn de merknaam en het beeldmerk beschermd, wat betekent dat een derde niet zonder toestemming hiervan gebruik mag maken.

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.

Algemene voorwaarden en reglementen.

Jaarlijks worden de Algemene voorwaarden en de reglementen van Klachtenportaal Zorg nagelopen en verbeterd.

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

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. Informeren over, of het indienen van een klacht kan via de website “het klachtenformulier”, per e-mail of per post.

Aangesloten zorgaanbieders

Aangesloten zorgaanbieders zijn voorzien van de klachtenregelingen Wkcz en Jeugdzorg. 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 leden: 1060

De zzp'er en aansluiting

De zzp'er is aangesloten als persoon. De werkzaamheden die onder de Wkcz of de Jeugdwet vallen en worden uitgevoerd door de aangesloten persoon vallen bij onvrede onder de dekking van de klachtenregeling.

De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting

De klachtenregeling voor kleinschalige zorgvoorzieningen is er voor de zorgaanbieders waar meer dan 1 persoon werkzaam is. De aansluiting geldt op naam van de organisatie.

Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg

Werkwijze Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg behandelt een ontvangen klacht aan de hand van de klachtenprocedure. Aangesloten zorgaanbieders brengen cliënten zelf op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en de procedure. Het komt voor dat er een klacht wordt ingediend over een zorgverlener wie geen klachtenregeling biedt aan de cliënt. Klachtenportaal Zorg maakt zich hard om afspraken te maken met de betreffende zorgaanbieder, zodat het recht van de cliënt gewaarborgd blijft en de klacht goed kan worden behandeld.

De klachtenprocedure geeft de standaard te doorlopen procedure weer. Wanneer er een klacht wordt ontvangen bij Klachtenportaal Zorg, wordt de procedure gestart. De te volgen procedure wordt in de praktijk aangepast aan de wensen van de cliënt.

We hanteren een termijn van vier maanden, waarbinnen de klacht afgehandeld moet zijn. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen naar tevredenheid van de cliënt en/of na uitspraak

van de commissie, worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgave van redenen, van op de hoogte gebracht.

De klachtenprocedure Wkcz:

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. Ontvangst klacht;
2. Eerste beoordeling klacht door "Klachtenportaal Zorg";
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen;
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager;
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie;
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd;
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de Zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing;
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener;
10. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld;
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg;
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding;
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener;
14. De klacht is afgehandeld.

De klachtencommissie Wkcz KPZ

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

De klachtencommissie doet na hoor en wederhoor een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en eventueel aanbevelingen of advies geeft aan de aangeklaagde.

Taak van de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg

- Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of de klager een oordeel wenst van de klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
- De klachtencommissie heeft tot taak een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.
- De klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de juridische aansprakelijkheid respectievelijk schadevergoeding.

De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit drie onafhankelijke leden en wordt bijgestaan door een secretaris

- de voorzitter en secretaris zijn jurist
- de leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van klachtenbehandeling en/of zorg.

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.

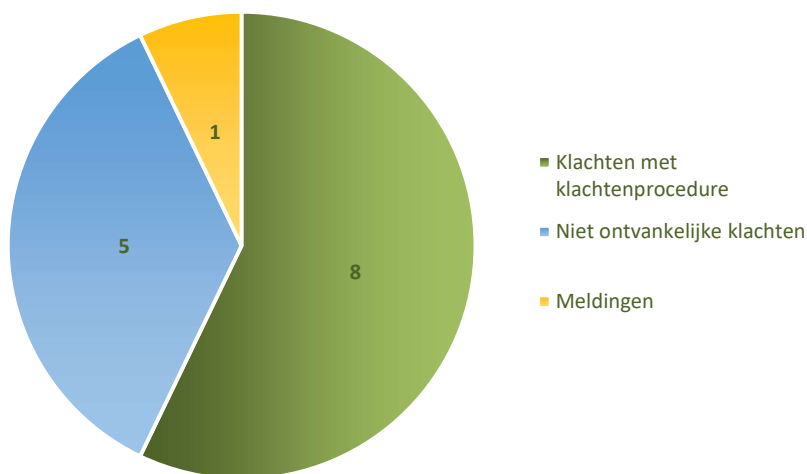
Op de eisen aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

Klachten 2015 in cijfers

Ingediende klachten

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

Ingediende klachten 2015



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2015 14

Ontvangen klachten niet in behandeling genomen 6

Niet ontvankelijk 5

Melding 1

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

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten 8

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, is in 2015 1 klacht 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.

De betreffende melding betrof een vraag over de werkwijze van een zorgaanbieder, waarover Klachtenportaal Zorg de indiener verder heeft geïnformeerd.

Niet ontvankelijke klachten

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2015 zijn 5 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 5 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 3 over zorgaanbieders die de klachtenregeling niet hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

2 Klachten werden niet-ontvankelijk verklaard omdat de klacht niet zorg gerelateerd was.

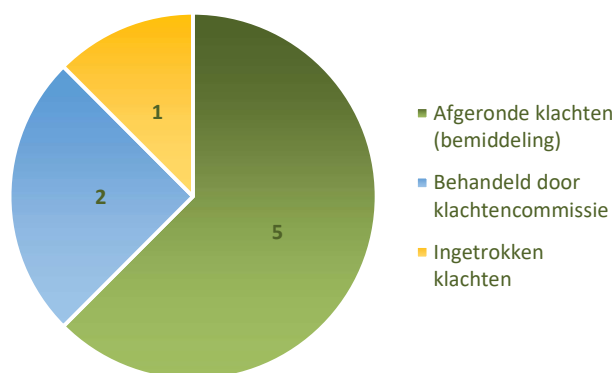
Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde ten allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

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 2015 zijn 8 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure.

Klachtenprocedures 2015



Afb. 2

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| Het totaal aantal in behandeling genomen klachten | 8 |
| Het aantal klachtenprocedures dat is afgerond na bemiddeling | 5 |
| Het aantal klachtenprocedures dat is behandeld door de klachtencommissie | 2 |
| Aantal ingetrokken klachten tijdens klachtenprocedure | 1 |

De reden dat een klacht is ingetrokken is dat de klacht is inmiddels was opgelost nadat de klachtenfunctionaris met de klager gesprekken heeft voorbereid en nabesproken.

Toegepaste klachtenprocedure

5 Klachten zijn behandeld middels een klachtenprocedure die na een bemiddelingstraject is afgerond.

1 Klacht is na het bemiddelingstraject voorgelegd aan de klachtencommissie.

1 Klacht is direct voorgelegd voor de klachtencommissie zonder een voortraject met bemiddeling. De behandeling van de klachten door de klachtencommissie wordt uiteengezet in hoofdstuk 'Klachtencommissie' en zijn verder niet meegenomen in de overige 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.

| | |
|-----------------------------|---|
| Cliënt | 3 |
| Wettelijk vertegenwoordiger | 1 |
| Gemachtigde | 2 |

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.

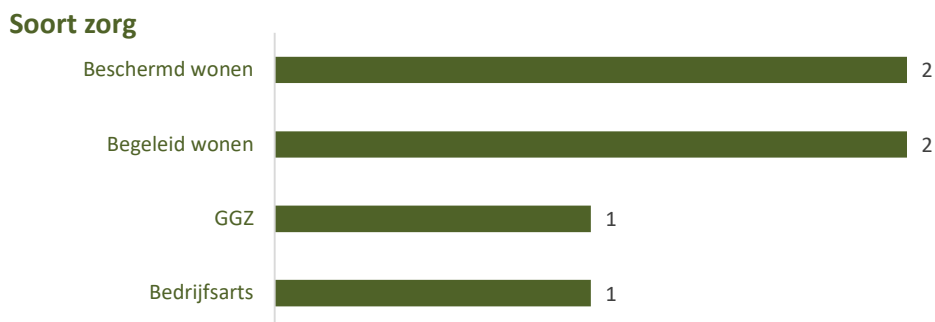
Zorgrelatie

Bij 4 klachten (67%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 2 klachten (33%) 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 2015 waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb.3).

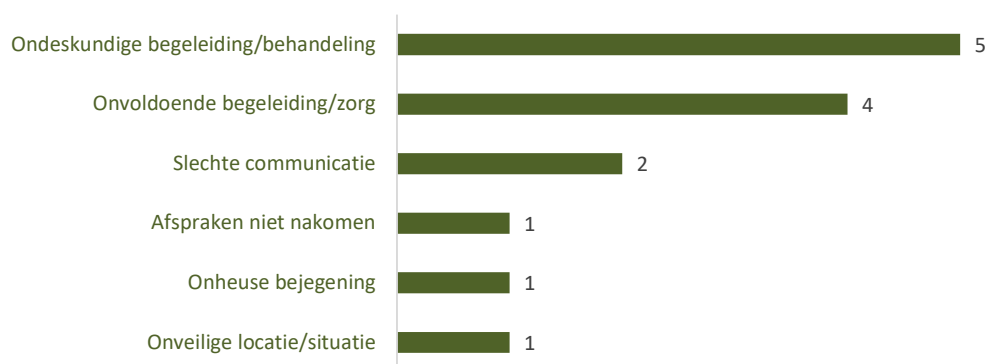


Afb.3

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 2015 klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2015

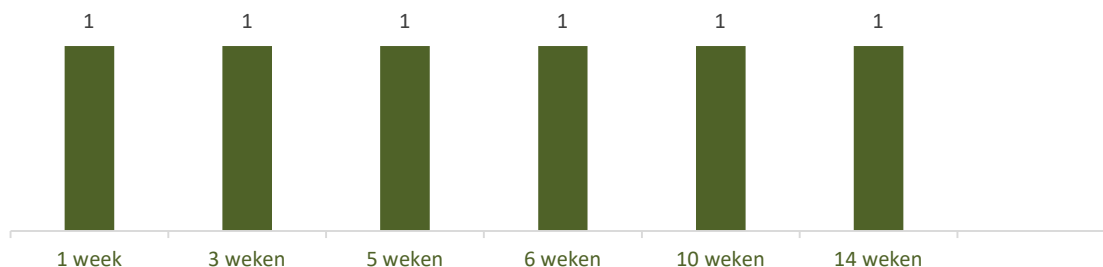


Afb.4

Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2015 de duur van de klachtenprocedures weer. De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2015 was 6 weken.

Duur klachtenprocedure 2015



Afb.5

We hanteren een termijn van vier maanden, waarbinnen de klacht afgehandeld moet zijn. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen naar tevredenheid van de cliënt en/of na uitspraak van de commissie, worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van redenen, van op de hoogte gebracht.

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.

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

Klachtencommissie Wkcz KPZ

| | |
|------------------------------------------|---|
| Ingediende klachten: | 2 |
| In behandeling genomen door de commissie | 2 |

Bij 1 klacht is sprake geweest van een bemiddelingstraject alvorens deze is voorgelegd aan de klachtencommissie. De andere klacht is direct voorgelegd voor de klachtencommissie zonder een voortraject met bemiddeling.

Hieronder een overzicht van de 2 klachten die in 2015 zijn behandeld door de klachtencommissie.

Klacht 1

Indiener van de klacht:

Geboden zorg:

Aard van de klacht:

1. Geestelijke en lichamelijke mishandeling van een cliënte door ondeskundig handelen;
2. Het niet komen opdagen
3. Geen zorg boek gemaakt (zelfs het begin niet gezien).

Verloop:

Bij contact met de aangeklaagde wordt ons verteld dat er een rechtszaak loopt en de klager in hoger beroep is gegaan tegen de uitspraak welke in zijn nadeel was. Na het vonnis besluit klager de klacht te laten behandelen en spreekt wantrouwen naar de klachtenfunctionaris uit. De mogelijkheid is voorgelegd om de klacht direct voor te leggen aan de commissie, omdat de kans klein is dat bemiddeling verschil gaat maken in deze klacht. De klager is het hiermee eens en de klacht wordt overgedragen aan de klachtencommissie.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht op onderdelen zowel gegrond als ongegrond.

Het woord van de een staat tegenover de ander. In gevallen waarin de lezingen van partijen omtrent de klachtonderdelen uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is, kunnen de klachtonderdelen in het beginsel niet gegrond worden verklaard. Dit berust niet hierop dat het woord van de klager minder geloof verdient dan het woord van de aangeklaagde, maar de omstandigheid dat voor het oordeel dat bepaalde gedragingen aangeklaagde kunnen worden verweten, eerst moet worden vastgesteld dat de feitelijke grondslag voor dat oordeel aanwezig is, dat wil zeggen dat aannemelijk is geworden dat feitelijk sprake is van zodanige gedragingen.

Duur Klachtenprocedure

7 weken*

Klacht 2

Indiener van de klacht: De klagers zijn de ouders van 7 zorgontvangers over dezelfde zorgvoorziening.

Aard van de klacht:

1. Onduidelijkheid omtrent de financiële situatie en gang van zaken binnen de organisatie.
2. Kwaliteit zorgverlening, de zorgplannen zijn niet/niet op tijd af na 1,5 jaar. Er is grote twijfel over de deskundigheid en de aansturing van het zorg verlenend personeel, met een reeks voorbeelden waarbij enkele tot gevaarlijke situaties kunnen leiden.

3. Ontoereikende informatie en advies verstrekking van de zorgvoorziening
4. De statuten van de organisatie zijn in strijd met de Zorgbrede Governancecode 2010

Verloop:

Klachtenportaal Zorg is gestart met de bemiddelingsprocedure, maar heeft na de eerste contacten voorgesteld aan de woordvoerder van de klagers om de klachten voor te leggen aan de klachtencommissie. De situatie is dusdanig complex en veelomvattend dat de kans op een oplossing en herstel van vertrouwen door bemiddeling nihil lijkt.

De klagers wensen een uitspraak over de gegrondheid van hun klachten door de klachtencommissie.

Uitspraak:

De commissie verklaart de klacht op onderdelen zowel gegrond als ongegrond.

Duur Klachtenprocedure

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 2015 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, belt om aan te geven dat er een klacht van een patiënt tegen haar in behandeling is genomen door de thuiszorgorganisatie waarvoor zij werkzaam was.
Ze heeft een MIP melding gedaan en heeft zich gemeld bij IGZ. De klachtenfunctionaris heeft de zorgaanbieder bijgestaan en meerdere malen contact gehad met de thuiszorgorganisatie. De rol van Klachtenportaal Zorg is in deze klacht vooral geweest het zijn van klankbord. Het sturen en in contact houden van de zorgvoorziening en de aangeklaagde bleek ook zeer van belang. Er zijn gesprekken gevoerd en de situatie is naar tevredenheid afgerond.
2. 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.
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 adviseert bij

het onder woorden brengen van een probleem, 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.

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.

We merken 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:

- Tijdens een klachtbehandeling was er een MEE-consulent om de cliënt tevens klager te ondersteunen. De consulente kiest ervoor zich niet te verdiepen in de situatie rond de cliënt, familie en behandelaren. “Ze is er voor de cliënt” en gaat volledig mee in de belevingswereld

van de cliënt. Dit heeft de klachtenbehandeling bemoeilijkt en de klager vanuit ons perspectief niet geholpen. Het beroepsprofiel MEE-consulente geeft o.a. weer dat de consulente de ondersteuningsbehoeften dient te verduidelijken en ondersteunen naar eigen regie, dan gaat het om methodisch en resultaatgericht handelen.

- Opvallend is het probleem van volwassen zorgvragers met het recht op zelfbeschikking. Als een zorgontvanger niet meegaat in een behandelplan, staat de begeleiding feitelijk met zijn rug tegen de muur. Zorgelijke situaties ontstaan en familie van de zorgontvanger ervaart dat zorgvoorzieningen niet de veiligheid en zekerheid bieden waarop ze gehoopt hadden.
- In 2015 3 maal de vraag ontvangen waar een zorgaanbieder terecht kan met klachten over opdrachtgever/ zorgvoorziening.
- Zorgverlener wordt beschuldigd van diefstal, volgens haar ten onrechte. Ze mocht haar werkzaamheden afronden, maar heeft niet betaald gekregen. Zorgverleners kunnen met dergelijke problemen nergens terecht.
- Het komt voor dat zorgaanbieders geen klachtenregeling bieden. Klagers worden dan van het kastje naar de muur gestuurd en feitelijk komt het er dan op neer dat een klacht niet wordt behandeld. Het Meldpunt Zorg en de Inspectie noemen wel dat klachten in behandeling genomen moeten worden, maar feitelijk gebeurt dit in deze situaties meestal niet.
- Ontevredenheid of klachten worden ook gemeld door de aangeklaagden/ zorgverleners zelf.
- Zorgaanbieders kunnen onmacht en bedreiging ervaren t.a.v. zorgontvangers.
- Er heerst een vermoeidheid in de zorg. Zorgverleners zijn niet bezig met mensen, maar met verantwoorden dat ze alles hebben gedaan dat hoort. “Kijk naar dit gespreksverslag, hierin staat dat ik het goed heb gedaan” Onze vraag “Heb je ook gevraagd aan de zorgverlener of deze nog iets nodig heeft?”
- Wanneer zich problemen voordoen in een zorgvoorziening wordt dit besproken met mensen die niet direct betrokken zijn. Het is raadzaam om problemen op alle niveaus te bespreken, zodat er ruimte is voor verandering.
- Klachtenportaal Zorg heeft bij een aantal klachten en situaties de indruk gehad dat het belangrijk was aan de bel te trekken bij de Inspectie. In een aantal van deze gevallen worden wij van het kastje naar de muur gestuurd, terwijl wij de verantwoordelijkheid voelen om bij te dragen aan kwaliteit en veiligheid van zorg. Indien we ongerust zijn over het waarborgen hiervan geven de signalen door aan IGZ.
- Als een zorgaanbieder het lidmaatschapsgeld van Klachtenportaal Zorg niet betaald, is er geen klachtenregeling van kracht. In 2015 is over een aantal zorgaanbieders hierover melding gemaakt bij de IGZ.
- Een aangeklaagde werd opgeroepen voor een gesprek bij de inspectie. Klachtenportaal Zorg was aanwezig en er werd toegelicht dat dit de standaard procedure is. Voor ons als klachtenregeling is het niet duidelijk waarom andere aangeklaagde zorgverleners (ook waarvan wij melden dat het zinnig is om nader te onderzoeken) niet worden opgeroepen voor een gesprek. De standaardprocedure, wordt niet standaard uitgevoerd.
- Zorgverleners met onbeschermd titels/ diploma's kunnen fouten maken zonder daarvoor consequenties te moeten dragen in de beroepsuitoefening.
- Sporadisch komt het voor dat een klacht wordt ingediend door notoire klagers, waarbij het doel lijkt de aangeklaagde te schaden. De wet is dan wel heel enkelzijdig opgesteld.

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.