

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



uw klachtenregeling  
onze zorg

Jaarverslag 2016

# Inhoudsopgave

	Pagina
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Registratie beeld- en woordmerk Klachtenportaal Zorg	3
<b>Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg</b>	<b>4</b>
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	4
Algemene voorwaarden en reglementen	4
Bekendheid en bereikbaarheid	4
Aangesloten zorgaanbieders	4
De zpp'er en aansluiting	5
De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting	5
<b>Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg</b>	<b>5</b>
Werkwijze Klachtenportaal Zorg	5
De klachtenprocedure Wkcz	5
De klachtencommissie	6
De klachtenprocedure Jeugdzorg	6
<b>Klachten 2016 in cijfers</b>	<b>7</b>
Ingediende klachten	7
Meldingen	7
Niet ontvankelijke klachten	8
In behandeling genomen klachten	8
<b>Toegepaste klachtenprocedure</b>	<b>9</b>
<b>Indiener van de klacht</b>	<b>10</b>
<b>Zorgrelatie</b>	<b>10</b>
<b>Zorgaanbieders</b>	<b>10</b>
<b>Aard van de klacht</b>	<b>11</b>
<b>Duur van de klachtenprocedure</b>	<b>11</b>
<b>Klachtencommissie Wkcz KPZ</b>	<b>12</b>
<b>Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure</b>	<b>13</b>
<b>Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg</b>	<b>14</b>
<b>Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder</b>	<b>14</b>
<b>Aandachtspunten</b>	<b>14</b>
<b>Tot slot</b>	<b>15</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.

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.

Tot 01-01-2016 was de Wet klachtrecht cliënten zorgsector leidend en was er in de reguliere zorg de verplichting een klachtenregeling en procedure te bieden aan cliënten, met de mogelijkheid een klacht ter beoordeling aan de klachtencommissie voor te leggen.

Met ingang van 01-01-2016 is de Wkkgz van kracht, de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg. Alle zorgaanbieders dienen een klachtenregeling te bieden conform deze wet, "nieuwe" zorgaanbieders hierin zijn de aanbieders van complementaire en cosmetische zorg.

Volgens de Wkkgz dienen zorgaanbieders het volgende geregeld te hebben:

- Een klachtenregeling, hierin staat hoe een klacht kan worden ingediend en wat er met de klacht gebeurt;
- Een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Aansluiting bij een onafhankelijke geschilleninstantie;
- Het onder de aandacht brengen van de klachtenregeling bij zorgontvangers.

*Voor klachten over jeugdzorg vallend onder de jeugdwet en zorg uit de WMO gelden andere regels.*

2016 Geldt als een overgangsjaar van de Wkcz naar de Wkkgz. De Wkkgz is van kracht, maar zorgaanbieders hebben een jaar de tijd om ervoor te zorgen dat ze aan de eisen van deze wet voldoen.

Bij Klachtenportaal Zorg hebben we de procedure aangehouden zoals deze was gedurende de Wkcz.

Klachtenportaal Zorg heeft zich ingezet om een volledige klachtenregeling te kunnen blijven bieden aan de zorgaanbieder en hun cliënten. Er is een Stichting Geschilleninstantie KPZ opgericht en de Geschilleninstantie is op 12-12-2016 erkend door het CIBG namens het Ministerie VWS. De Geschillencommissie van Stichting Geschilleninstantie KPZ zullen de klachten welke niet worden opgelost en door de cliënt worden aangedragen als geschil beslechten vanaf kalenderjaar 2017.

In dit jaarverslag geven we een beeld van de klachten die bij Klachtenportaal Zorg ontvangen en behandeld zijn in kalenderjaar 2016.

### **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. 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.

### 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 zzp'ers: 1250

Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen: 250

### **De zzp'er en aansluiting**

De zzp'er is aangesloten als persoon. De werkzaamheden die onder de Wkcz 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 berokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van reden, van op de hoogte gebracht.

Klachten over zorg die in behandeling kunnen worden genomen door Klachtenportaal Zorg vallen onder de Wkcz 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 Wkcz**

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).

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 berokken 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 cliënt door de zorgaanbieder, dan kan de klacht worden behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.

### **De klachtencommissie**

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 heeft tot taak een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.

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

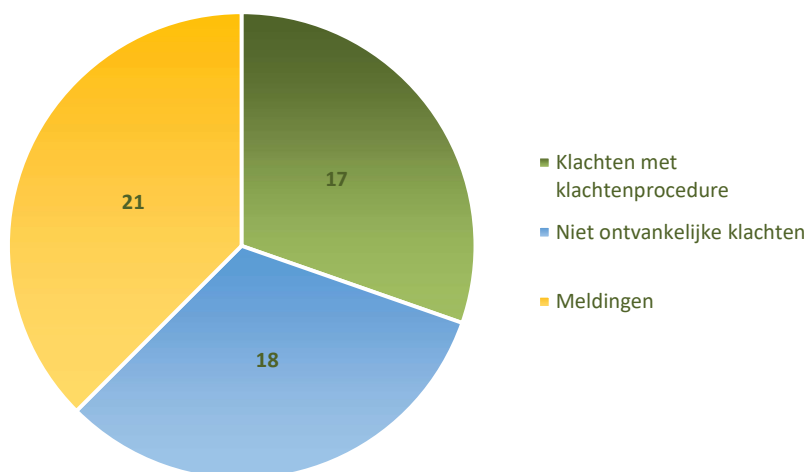
Op de eisen aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

## Klachten 2016 in cijfers

### Ingediende klachten

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

### Ingediende klachten 2016



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2016	56
Ontvangen klachten niet in behandeling genomen	39
Niet ontvankelijk	18
Melding	21
<i>Verder in dit verslag wordt dieper ingegaan op zowel de niet ontvankelijke klachten als de meldingen.</i>	
Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	17

### Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2016 21 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;
- De beslissing van de klager om een klacht niet te laten behandelen;
- De klacht is al opgelost;
- Het anoniem willen blijven van de klager gedurende de klachtenprocedure;
- In een enkel geval had de indiener van de klacht geen contactgegevens achtergelaten en was derhalve onbereikbaar.

### **Niet ontvankelijke klachten**

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2016 zijn 18 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 18 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 16 over zorgaanbieders die de klachtenregeling niet hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

1 Klacht werd niet-ontvankelijk verklaard omdat de klacht niet zorg gerelateerd was. De andere klacht werd door de klachtencommissie Jeugd niet-ontvankelijk verklaard omdat de indiener verzuimde de benodigde informatie voor het behandelen van de klacht te verstrekken.

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.

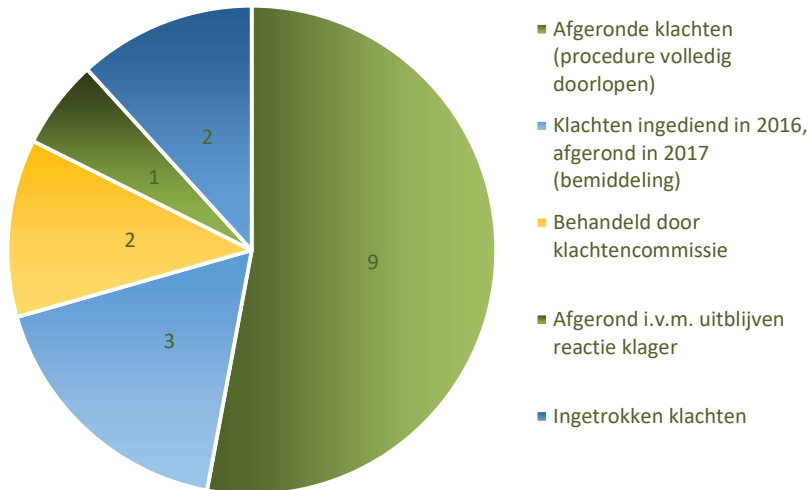
### **In behandeling genomen klachten**

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 2016 zijn 17 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure.



## Klachtenprocedures 2016



Afb. 2

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	<b>17</b>
Het aantal klachtenprocedures dat is afgerond na bemiddeling	12
Het aantal klachtenprocedures dat is behandeld door de klachtencommissie	2
Het aantal procedures gesloten door uitblijven van een reactie van de klager	1
Aantal ingetrokken klachten tijdens klachtenprocedure	2

2 Redenen voor het intrekken van een klacht liggen hieraan ten grondslag:

- De klacht is ingetrokken omdat inmiddels de klacht was opgelost;
- De klachtbehandeling levert niet op wat de klager er van verwacht heeft.

## Toegepaste klachtenprocedure

12 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.

Een andere klacht welke direct was voorgelegd aan de klachtencommissie, is door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard. Deze klacht is in dit verslag dan ook gemeld bij de niet-ontvankelijke klachten en wordt verder niet uiteengezet.

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	7
Wettelijk vertegenwoordiger	4
Gemachtigde	3
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.

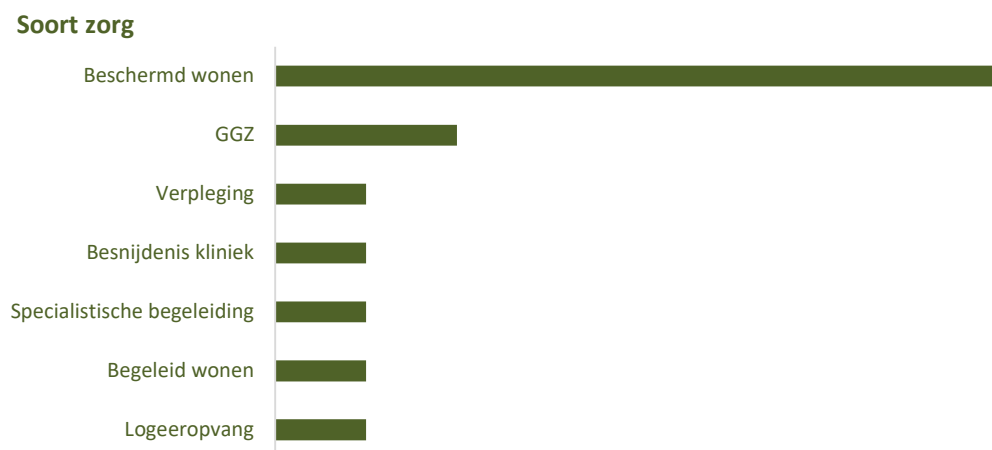
## Zorgrelatie

Bij 10 klachten (75%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 5 klachten (25%) 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 2016 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 2016 klachten zijn ingediend.

### Aard van de klachten 2016

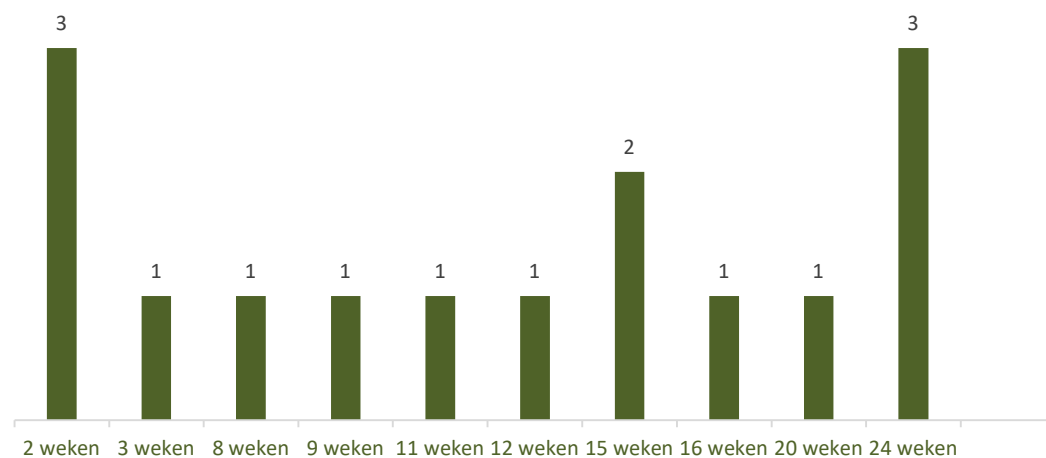


Afb.4

## Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2016 de duur van de klachtenprocedures weer. De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2016 was 12 weken.

### Duur klachtenprocedure 2016



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 berokken partijen hier schriftelijk en met opgave 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**

<b>Ingediende klachten:</b>	<b>3</b>
In behandeling genomen door de commissie	2
Ontvankelijk verklaard, derhalve niet behandeld	1

1 Klacht welke was voorgelegd aan de klachtencommissie, is door de klachtencommissie niet-ontvankelijk verklaard. Deze klacht is in dit verslag dan ook gemeld bij de niet-ontvankelijke klachten en is verder niet uiteengezet.

Bij allebei de klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject alvorens deze is voorgelegd aan de klachtencommissie.

Hieronder een kort overzicht van de 2 klachten die in 2016 volledig zijn behandeld door de klachtencommissie.

### Klacht 1

Indiener van de klacht: moeder van cliënt (wettelijk vertegenwoordiger)

Geboden zorg: beschermd wonen

Aard van de klacht:

onheuse en onprofessionele bejegening met als gevolg dat de cliënt zich onveilig heeft gevoeld.

Tijdens de klachtenprocedure zijn er diverse pogingen gedaan om van de zorgaanbieder een schriftelijke reactie te ontvangen op de ingediende klacht. De zorgaanbieder geeft aan niet op de klacht in te gaan en geeft geen reactie waar de indiener van de klacht iets mee kan. Hierop is besloten de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

Uitspraak:

De zorgaanbieder besluit om een dag voor de zitting door te geven niet aanwezig te zullen zijn.

In gevallen waarin de lezingen van partijen over de klachtonderdelen uiteenlopen en niet goed kan worden vastgesteld welk van beide lezingen het meest aannemelijk is, kunnen de klachtonderdelen in beginsel niet gegrond worden verklaard.

De weigering het dialoog aan te gaan, de weigering uit te leggen waarom bepaalde dingen gebeuren en derhalve de onprofessionele houding wordt hiermee bevestigd.

In de beoordeling wordt er door de commissie 8 maal onprofessioneel gedrag geconstateerd door de zorgaanbieder naar cliënt en indiener van de klacht.

De klacht wordt op twee onderdelen ongegrond en op een onderdeel gegrond verklaard.

Duur klachtenprocedure:

5 maanden (gerekend vanaf het moment dat de klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling werd genomen).

### Klacht 2

Indiener van de klacht: moeder van cliënt tevens wettelijk vertegenwoordiger

Geboden zorg: begeleid wonen

Aard van de klacht:

- het niet nemen van verantwoordelijkheid en onheuse bejegening door aangeklaagde;
- het versturen van onterechte facturen door aangeklaagde.

Uitspraak:

De zorgaanbieder heeft een dag voor de zitting en per mail laten weten niet op de zitting te zullen verschijnen.

Het ontbreken van een behandel-, zorg- of begeleidingsplan met periodieke informatie, gesprekken en terugkoppeling met de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt, niet bereid zijn tot overleg en de gedane uitlatingen geven geen blijk van de professionele opstelling die van aangeklaagde als zorgaanbieder mag worden verwacht.

Oordeel is dat 1 klachtonderdeel gegrond wordt verklaard en twee klachtenonderdelen gedeeltelijk gegrond.

Duur klachtenprocedure:

4 maanden (gerekend vanaf het moment dat de klacht door de klachtenfunctionaris in behandeling werd genomen).

## **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 2016 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. 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 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.

3. 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.
4. 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:

- In de GGZ zijn de lange wachttijden op een behandeling veelgehoord.
- Regelmatig vragen zorgverleners of en waar ze een klacht kunnen laten behandelen/beoordelen over een opdrachtgever of zorgaanbieder.
- Ontevredenheid of klachten worden ook gemeld door de aangeklaagden/zorgverleners zelf.
- Wat we veel zien in de klachtenprocedure is dat zorgverleners zich niet (direct kunnen) openstellen voor de klacht en de betrokken mensen, maar voornamelijk verantwoord en

aantonen dat ze alles hebben gedaan zoals 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?”

- Zorgverleners met onbeschermd titels/ diploma's kunnen fouten maken zonder daarvoor consequenties te moeten dragen in de beroepsuitoefening.
- Wanneer er zich een klacht voordoet in een zorgvoorziening wordt dit vaak besproken met medewerkers die zelf niet direct betrokken zijn (directie/ managers). Het is raadzaam om problemen op alle niveaus te bespreken, zodat er ruimte is voor verandering.
- Bedreigende en beangstigende situatie ontstaan in de buurt van een zorgvoorziening, door te weinig begeleidingsuren geïndiceerd door de gemeente. De zorgaanbieder staat machteloos.
- 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.
- Er zijn situaties geweest waarbij Klachtenportaal Zorg gemeend heeft dat er signalen zijn om deze bij IGZ te melden. De redenen kunnen zijn dat we ongerust zijn over de werkelijke kwaliteit van zorg of veiligheid. 2016 is het eerste jaar waarin dit makkelijk verliep en we de indruk hebben dat de inspectie de signalering oppakt, om vervolgens haar eigen beoordeling te doen. In 2016 heeft Klachtenportaal Zorg 1 keer melding gedaan bij de IGZ.

## 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.