

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



uw klachtenregeling
onze zorg

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Registratie beeld- en woordmerk Klachtenportaal Zorg	3
Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg	4
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	4
Algemene voorwaarden en reglementen	4
Bekendheid en bereikbaarheid	4
Aangesloten zorgaanbieders	4
De zzp'er en aansluiting	5
De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting	5
Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg	5
De klachtenprocedure Wkkgz	5
De geschillenprocedure Wkkgz	5
De klachtenprocedure WMO	6
De klachtenprocedure Jeugdzorg	6
Klachten 2017 in cijfers	6
Ingediende klachten	6
Meldingen	7
Niet ontvankelijke klachten	7
In behandeling genomen klachten	8
Toegepaste klachtenprocedure	9
Indiener van de klacht	9
Zorgrelatie	9
Zorgaanbieders	10
Aard van de klacht	10
Duur van de klachtenprocedure	11
Geschillencommissie	11
Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure	12
Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	12
Tevredenheid klachtenbehandeling door de zorgaanbieder	13
Aandachtspunten	13
Tot slot	14

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

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

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

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.

Klachtenportaal Zorg heeft zich ingezet om een volledige klachtenregeling te kunnen blijven bieden aan de zorgaanbieder vallend onder de Wkkgz en hun cliënten. Stichting Geschilleninstantie KPZ is opgericht om geschillen tussen client en zorgaanbieder te kunnen beslechten. De Geschilleninstantie is op 12-12-2016 erkend door het CIBG namens het Ministerie VWS.

Na 2016 als overgangsjaar van de Wkcz naar de Wkkgz, komt de Wkkgz in 2017 daadwerkelijk tot uitvoering. Er zijn vele klachten ingediend en behandeld.

In dit jaarverslag geven we een beeld van de klachten die bij Klachtenportaal Zorg ontvangen en behandeld zijn in kalenderjaar 2017.

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 Wkkgz, WMO en Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet. Op het moment dat een client onvrede meldt bij Klachtenportaal Zorg, zal Klachtenportaal Zorg er zorg voor dragen dat de juiste klachtenprocedure wordt gestart.

De plichten van de zorgaanbieder zijn ervoor te zorgen dat de aansluiting op orde is en KPZ op de hoogte is van de juiste naam, contact en adres gegevens, de grootte van de organisatie.

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

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

Aantal aangesloten zzp'ers: 3250

Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen: 600

De zzp'er en aansluiting

De zzp'er is aangesloten als persoon. De werkzaamheden die onder de Wkkgz 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

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

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

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

De klachtenprocedure Wkkgz

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

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

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

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

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

De geschillenprocedure Wkkgz

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

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

De klachtenprocedure WMO

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

De klachtenprocedure Jeugdzorg

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

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister.

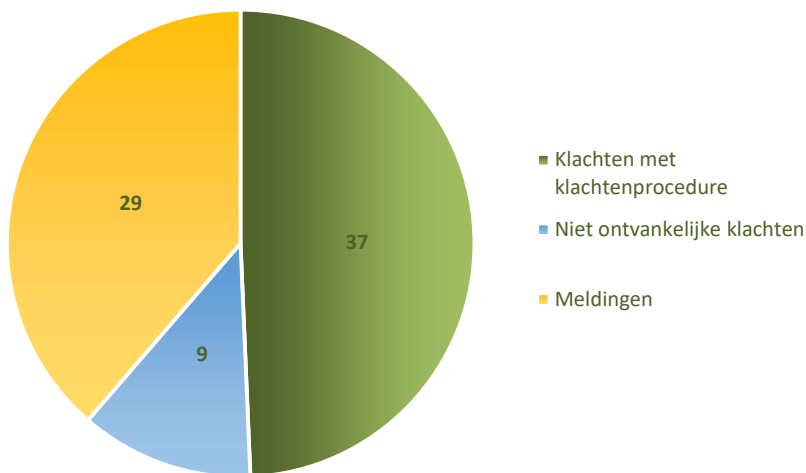
Op de eisen aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

Klachten 2017 in cijfers

Ingediende klachten

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

Ingediende klachten 2017



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2017	75
Ontvangen klachten niet in behandeling genomen	38
Niet ontvankelijk	9
Melding	29
<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	37

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2017 29 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 inmiddels opgelost

Niet ontvankelijke klachten

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2017 zijn 9 klachten niet ontvankelijk gebleken (zie afb.1). De punten waarop wordt getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen zijn de volgende:

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

- 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 9 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 3 over zorgaanbieders die nog niet waren aangesloten bij Klachtenportaal Zorg toen de klacht ontstond.

De overige niet-ontvankelijk verklaarde klachten werden om diverse redenen niet-ontvankelijk verklaard, zoals dat de klager niet gemachtigd is de klacht in te dienen en dat de klacht niet zorg gerelateerd is.

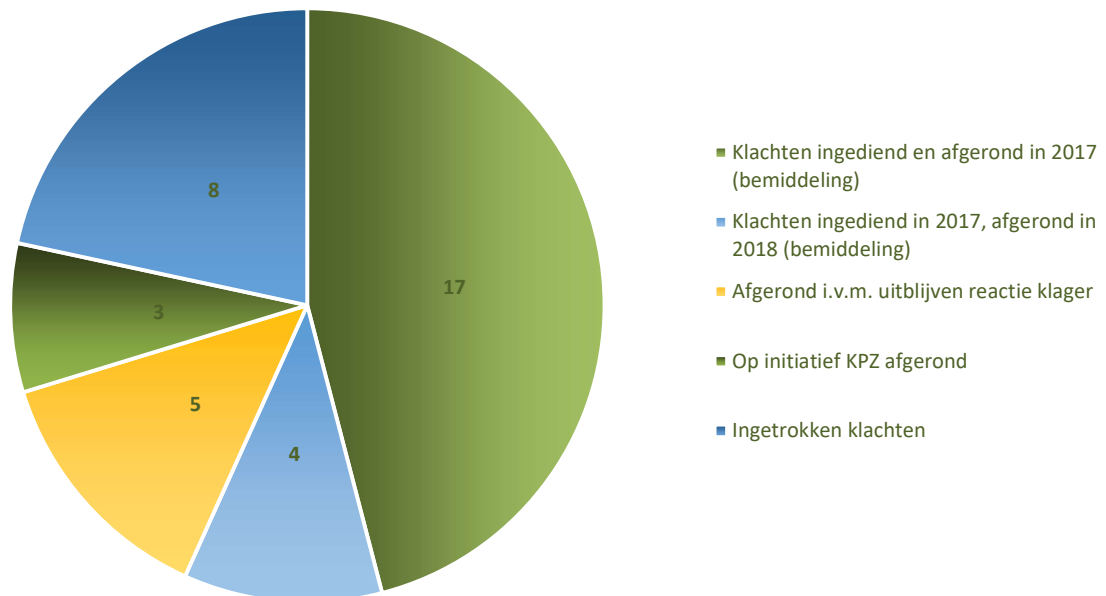
Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde ten allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

In behandeling genomen klachten

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

In 2017 zijn 37 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure. Er zijn geen klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

Klachtenprocedures 2017



Afb. 2

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten	37
Het aantal klachtenprocedures dat is afgerond na bemiddeling	21
Het aantal procedures gesloten door uitblijven van een reactie van de klager	5
Het aantal klachtenprocedures gesloten op initiatief van Klachtenportaal Zorg	3
Aantal ingetrokken klachten tijdens klachtenprocedure	8

Zoals hierboven aangegeven zijn 3 klachtenprocedures beëindigd op initiatief van Klachtenportaal Zorg. De volgende redenen liggen hieraan ten grondslag:

- De klager wilde geen gesprek aangaan met de zorgaanbieder;
- De klager heeft bij het aantonen van een mailwisseling tussen haar en de zorgaanbieder een email achteraf aangepast zodat er een onjuiste afspiegeling van de werkelijkheid is ontstaan;
- De zorgaanbieder gaat niet in op het verzoek verheldering te geven en schendt privacy in haar reactie.

Voor het intrekken van een klacht liggen de volgende redenen hieraan ten grondslag:

- Tijdens 2 klachtenprocedures bleek dat de cliënt geen zorgovereenkomst heeft met de zorgaanbieder welke bij Klachtenportaal Zorg is aangesloten;
- De zorgaanbieder heeft aangegeven het probleem waar de klacht over gaat op te lossen;
- De klager wil niet in gesprek met de zorgaanbieder;
- De klager besluit geen klacht in te dienen omdat er middels bemiddeling weinig resultaat wordt verwacht en hij de klacht niet als geschil wil voorleggen bij de Geschillencommissie

Toegepaste klachtenprocedure

De toegepaste klachtenprocedure van de in behandeling genomen klachten zijn:

WKKGZ	34 klachten
WMO	5 klachten
Jeugdzorg	1 klacht

Bij alle klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject. Er is geen klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.

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	25
Wettelijk vertegenwoordiger	7
Gemachtigde	5

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.

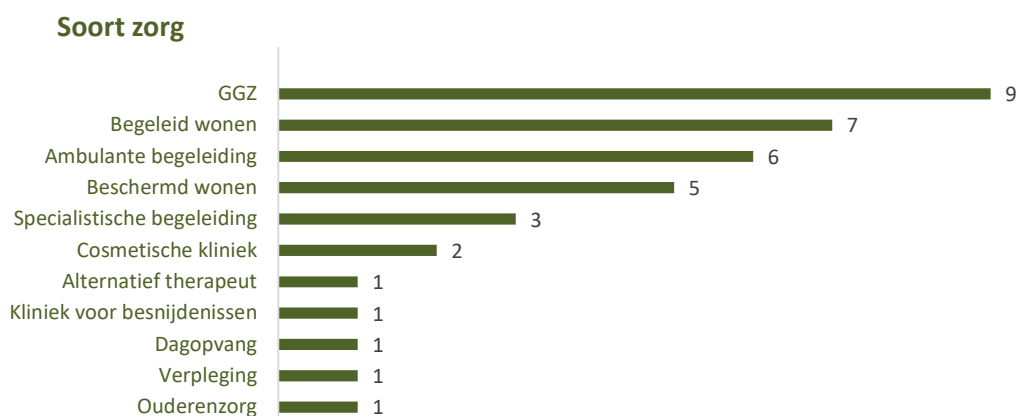
Zorgrelatie

Bij 22 klachten (59%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 15 klachten (41%) 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 2017 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 2017 klachten zijn ingediend.

Aard van de klacht

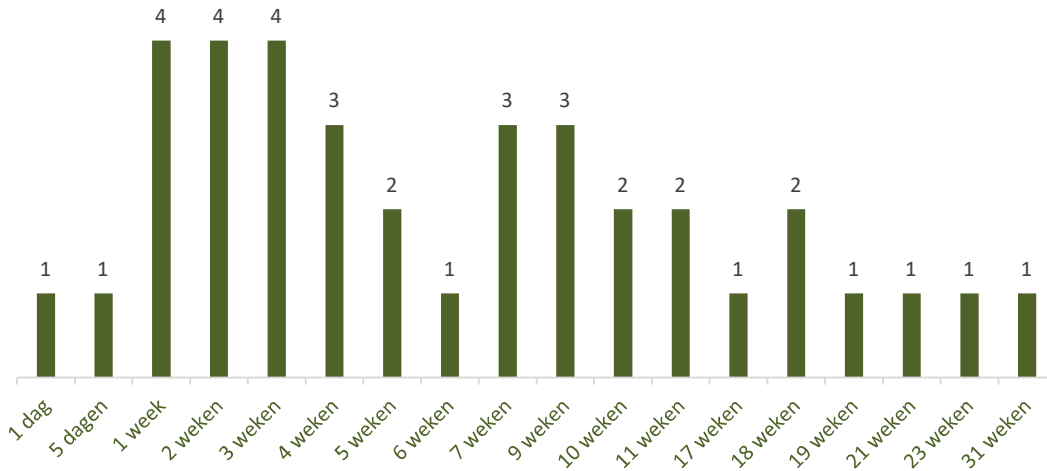


Afb.4

Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2017 de duur van de klachtenprocedures weer. De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2017 was 7 weken.

Duur klachtenprocedure 2017



Afb.5

Redenen klachtenprocedure langer dan 10 weken:

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

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

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

Geschillencommissie

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

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

In 2017 zijn er geen geschillen door cliënten ingediend en behandeld.

Mogelijk heeft dit te maken met de overgangsfase naar de nieuwe wet. Op het aantal aangesloten zorgaanbieders verwachten we dat er ca. 8 geschillen per kalenderjaar behandeld dienen te worden.

Hoe deze geschillen zijn behandeld is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2017 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

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 2017 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. Ondersteuning op verzoek van een zorgaanbieder. Er is een klacht binnengekomen via meldpunt IGZ, van een ex-cliënt waarbij al een uitspraak is van de kantonrechter. De zorgaanbieder wilde weten waar ze financieel aan toe zijn en of het zin heeft de klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris heeft gesproken met de zorgaanbieder en met de klager. De klager wil geen bemiddeling waarna zij is geadviseerd een melding te doen bij het zorgkantoor of IGZ.
2. Naar aanleiding van een binnengekomen klacht heeft Klachtenportaal Zorg de zorgaanbieder geadviseerd de klacht zelf op te lossen zonder klachtenprocedure omdat de kosten hiervan niet opwegen tegen hetgeen de klager wenst te ontvangen. De klachtenfunctionaris heeft de klager geholpen in contact te komen met de zorgaanbieder.
3. De klachtenfunctionaris heeft een klager een luisterend oor geboden en is op de locatie geweest waar de klager woont. Er is uiteindelijk geen klacht ingediend bij de zorgaanbieder omdat er nog te veel onduidelijkheden waren.
4. Zorgaanbieders die zich laten informeren, of willen voorbereiden op een klachtoplossing. Een voorbeeld is dat een situatie met een cliënt wordt besproken, wie een klacht heeft ingediend bij de zorgaanbieder. Er wordt niet verwacht dat men er zelf uit gaat komen. De klachtenfunctionaris geeft aan dat de cliënt kan worden doorverwezen naar Klachtenportaal Zorg en dat de klachtenfunctionaris zal luisteren, helpen verwoorden en meezoeken naar de beste oplossing. Daarnaast wordt de klachtenprocedure uitgelegd.
5. Cliënten die zich laten informeren, of voorbereiden op een klachtoplossing c.q. formulering.

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 de 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.

- Zzp'ers vragen naar ondersteuning bij klachten van de zzp'er over een opdrachtgever of een client;
- 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 2017 heeft Klachtenportaal Zorg 4 keer melding gedaan bij de IGJ.

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.