

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



uw klachtenregeling  
onze zorg

# Inhoudsopgave

|   | Pagina    |
|---|-----------|
| <b>Inleiding</b>  | <b>3</b>  |
| <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 zzp'er en aansluiting  | 5         |
| De kleinschalige zorgvoorziening en aansluiting                   | 5         |
| <b>Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg</b>                | <b>5</b>  |
| De klachtenprocedure Wkkgz  | 5         |
| De geschillenprocedure Wkkgz                                      | 5         |
| De klachtenprocedure WMO  | 6         |
| De klachtenprocedure Jeugdzorg                                    | 6         |
| <b>Klachten 2018 in cijfers</b>                                   | <b>6</b>  |
| Ingediende klachten   | 6         |
| Meldingen   | 7         |
| Niet ontvankelijke klachten                                       | 7         |
| In behandeling genomen klachten                                   | 8         |
| <b>Toegepaste klachtenprocedure</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>Indiener van de klacht</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>Zorgrelatie</b>  | <b>9</b>  |
| <b>Zorgaanbieders</b>   | <b>10</b> |
| <b>Aard van de klacht</b>   | <b>10</b> |
| <b>Duur van de klachtenprocedure</b>                              | <b>11</b> |
| <b>Geschillencommissie</b>  | <b>11</b> |
| <b>Klachtencommissie Jeugdzorg</b>                                | <b>12</b> |
| <b>Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure</b>        | <b>12</b> |
| <b>Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg</b> | <b>13</b> |
| <b>Tevredenheid klachtenbehandeling door de 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.

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

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

In dit jaarverslag geven we een beeld van de klachten die bij Klachtenportaal Zorg ontvangen en behandeld zijn in kalenderjaar 2018.

# 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: 3750

Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen: 850

### **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 redenen, 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](http://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.

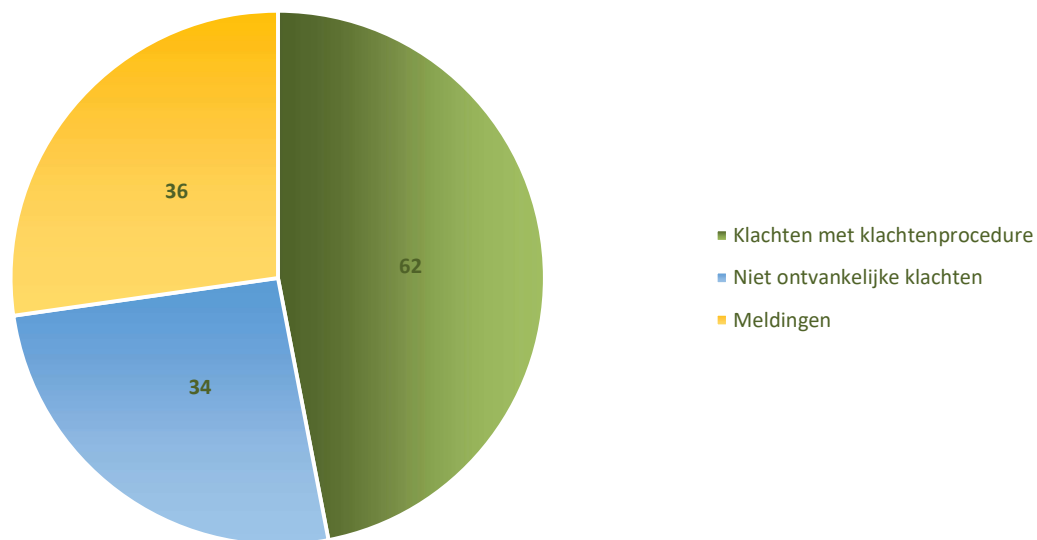
Op de eisen aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

## Klachten 2018 in cijfers

### Ingediende klachten

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

#### Ingediende klachten 2018



Afb.1

|  |           |
|--|-----------|
| Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2018                                       | 132       |
| Ontvangen klachten niet in behandeling genomen   | 70        |
| Niet ontvankelijk  | 34        |
| Melding  | 36        |
| <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  | <b>62</b> |

### **Meldingen**

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2018 36 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;
- 2 Klachtenprocedures zijn niet opgestart omdat deze klachten ongegrond bleken. De zorgaanbieder heeft beleid vastgelegd voor het niet tijdig afzeggen van afspraken en hierover worden cliënten geïnformeerd middels een informatiebrief en op de website. Dit was ook het onderwerp van deze klachten.
- De beslissing van de klager om een klacht niet te laten behandelen;
- De klacht is al opgelost;

### **Niet ontvankelijke klachten**

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2018 zijn 34 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;
  - de naam en het adres van de klager;
  - de naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers tegen wie de klacht is gericht.

Van de 34 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 22 over zorgaanbieders die de klachtenregeling niet hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg. De overige niet-ontvankelijk verklaarde klachten werden om diverse redenen niet-ontvankelijk verklaard, zoals het anoniem willen blijven van de klager en dat de klacht niet zorg gerelateerd is.

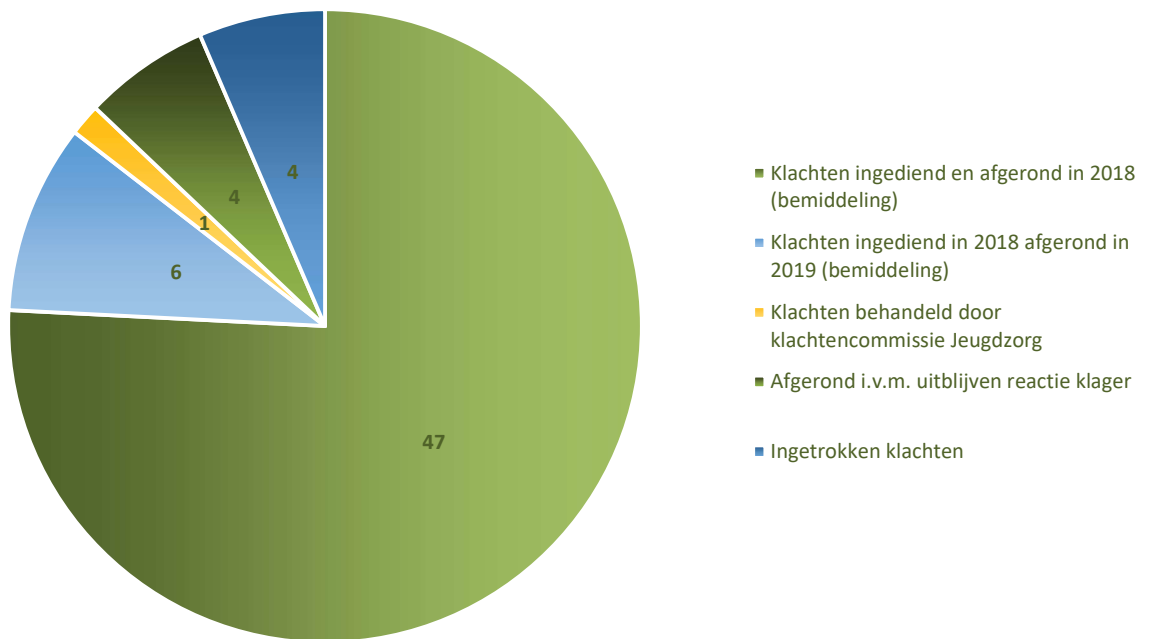
Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde ten allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

**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 2018 zijn 62 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure.

**Klachtenprocedures 2018**



Afb. 2



|  |           |
|--|-----------|
| Het totaal aantal in behandeling genomen klachten                                  | <b>62</b> |
| Het aantal klachtenprocedures dat is afgerond na bemiddeling                       | 53        |
| Het aantal klachtenprocedures dat is behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg | 1         |
| Het aantal procedures gesloten door uitblijven van een reactie van de klager       | 4         |
| Aantal ingetrokken klachten tijdens klachtenprocedure                              | 4         |

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

- Er is een gesprek geweest tussen de indiener van de klacht en de zorgaanbieder waarna de klacht is opgelost;
- De klacht bleek niet ontvankelijk, nadat de klachtenprocedure reeds was opgestart;
- De klager heeft besloten het hierbij te laten en wil het afsluiten;
- Er was een verzoek voor het crediteren van een factuur wat niet kon worden ingewilligd in overleg met de bewindvoerder, wie verantwoordelijk is voor de financiën van de cliënt.

## **Toegepaste klachtenprocedure**

Bij 61 klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject.

1 klacht is na een bemiddelingstraject voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

De behandeling van de klachten door de klachtencommissie Jeugdzorg wordt uiteengezet in hoofdstuk 'Klachtencommissie Jeugdzorg' en zijn verder niet meegenomen in de volgende 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                      | 36 |
| Wettelijk vertegenwoordiger | 14 |
| Gemachtigde                 | 10 |
| 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**

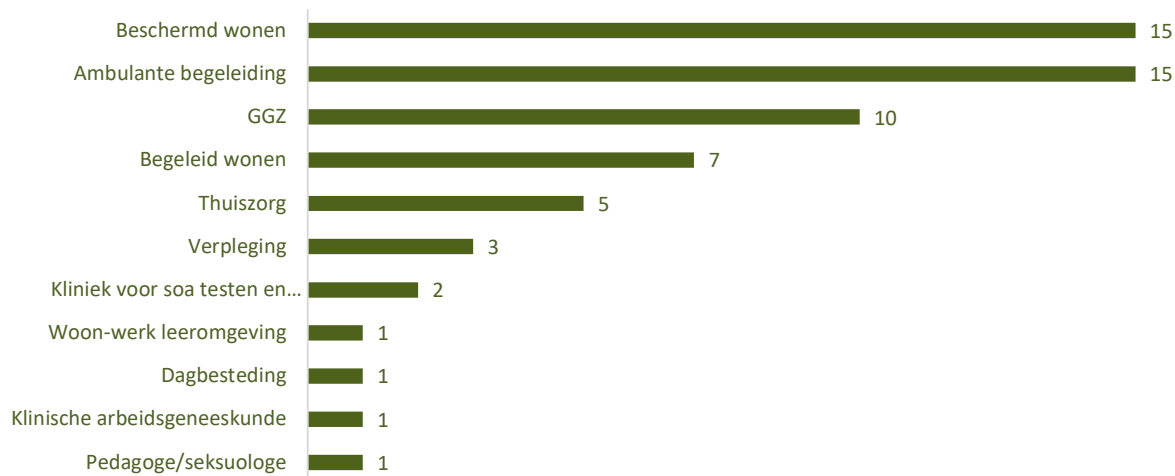
Bij 43 klachten (70%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing.

Bij 18 klachten (30%) 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 2018 waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb.3).

### Soort zorg

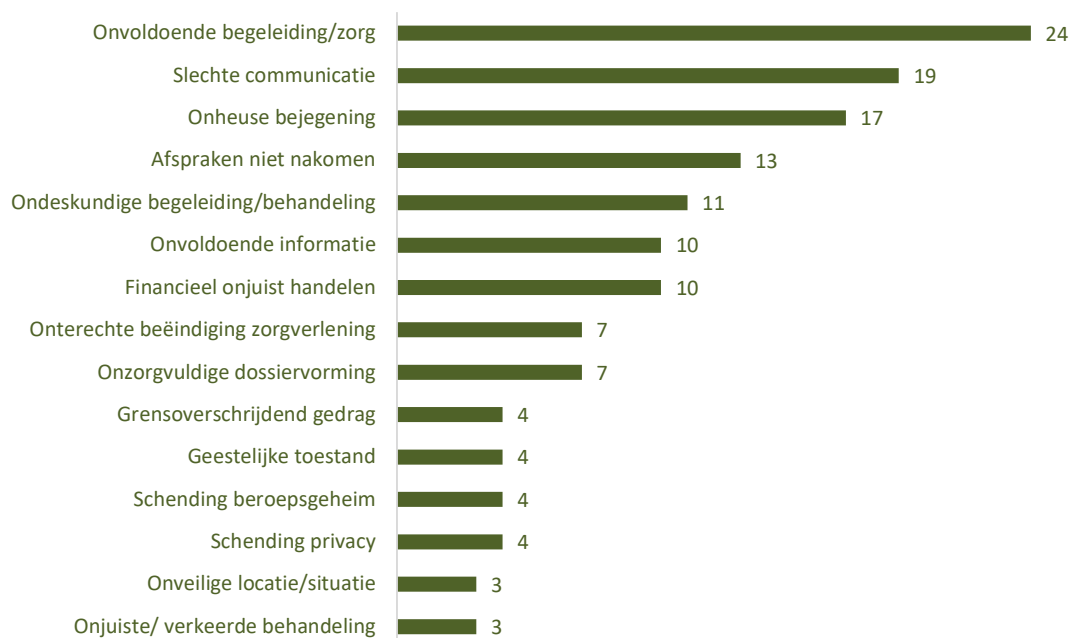


Afb.3

## Aard van de klacht

Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten hebben we deze onderverdeeld in categorieën. Veel klachten bevatten meerdere onderdelen en vallen dus onder meerdere categorieën. In onderstaande afbeelding (afb.4) een overzicht van de categorieën waarover in 2018 klachten zijn ingediend.

### Aard van de klachten 2018

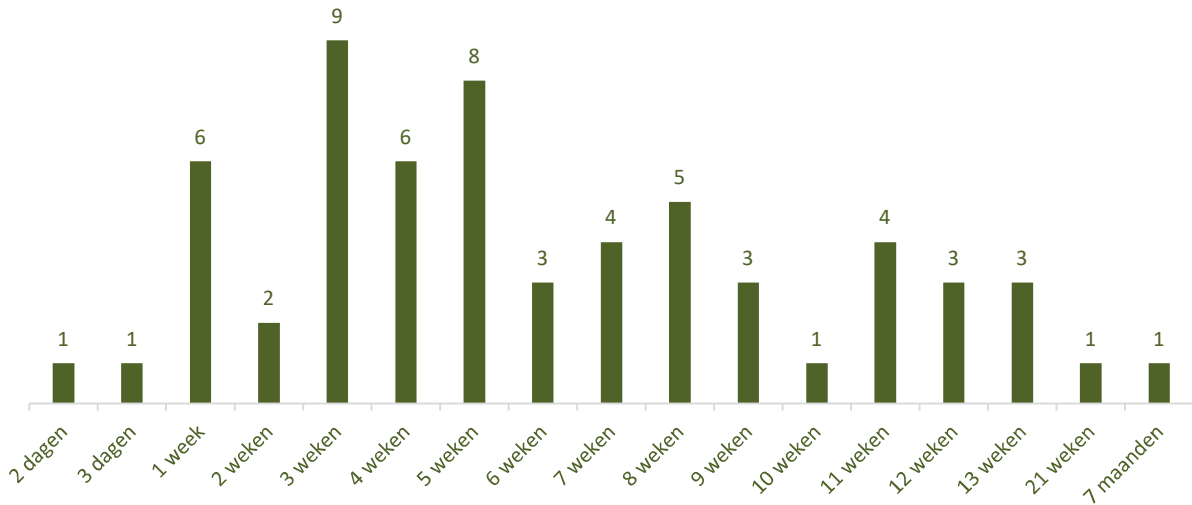


Afb.4

## Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2018 de duur van de klachtenprocedures weer. De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2018 was 6 weken.

### Duur klachtenprocedure 2018



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 2018 zijn 6 geschillen gemeld bij de geschillencommissie.

Hiervan zijn er 2 geschillen afgerond met een bindend advies en zijn er 2 ingetrokken voordat deze formeel in behandeling waren genomen. 1 Geschil is ingetrokken tijdens de procedure en 1 geschil bleek niet-ontvankelijk.

Hoe deze geschillen zijn behandeld is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2018 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

## Klachtencommissie Jeugdzorg

Er is in 2018 1 klacht voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg. Bij deze klacht is sprake geweest van een voortraject met bemiddeling alvorens de klacht werd voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

Hieronder een korte omschrijving van de klacht die in 2018 is behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg.

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

Geboden zorg: ambulante begeleiding van jongeren en jong volwassenen

Aard van de klacht:

afspraken niet nakomen; slechte communicatie; onvoldoende begeleiding/zorg; onzorgvuldige dossiervorming; onheuse bejegening; onvoldoende informatie; schending privacy

Uitspraak:

Commissie verklaart de klacht grotendeels ongegrond. De kern van het geschil ligt volgens de commissie in een verschil in visie en verwachtingen van partijen over en weer. De commissie beveelt aangeklaagde aan om in alle gevallen vanaf het eerste contact duidelijk te communiceren over de verwachtingen en helder aan te geven wat het exacte hulpverleningsaanbod van aangeklaagde en (dus) ook aan te geven wat zij niet doet. Daarnaast beveelt de commissie aangeklaagde aan zich juridisch te oriënteren, of juridisch advies in te winnen, op het gebied van privacywetgeving.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg\*:

12 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 2018 een aantal zaken geweest waarbij Klachtenportaal Zorg ondersteuning heeft geboden, met als doel het verbeteren van een zorgrelatie of situatie.

Situaties buiten de klachtenprocedure waarbij een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg heeft ondersteund zijn bijvoorbeeld:

1. Een klacht die niet ontvankelijk is omdat de klacht een privé situatie behelst en heeft geen betrekking op de zorgrelatie. In deze situatie ervaart de moeder van de cliënt grensoverschrijdend gedrag door een medewerker van de zorgaanbieder. Om te kunnen

- bijdragen in relatieherstel, dan wel het nemen van besluiten heeft de klachtenfunctionaris ondersteund in de onderlinge correspondentie en was zij bij een gesprek aanwezig waarna de klachtenprocedure is gesloten.
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 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.
  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.

98% Van de afgeronde klachten is naar tevredenheid behandeld door middel van bemiddeling door een klachtenfunctionaris.

Bij 1 klacht moest de klachtenprocedure op verzoek van de klager worden gesloten omdat de klager van mening was dat bemiddeling door Klachtenportaal Zorg niet het gewenste resultaat had opgeleverd.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Aantal klachten behandeld en afgerond na bemiddeling</b> | <b>53</b> |
| Aantal klachten naar tevredenheid behandeld                 | 52        |
| Aantal klachten niet naar tevredenheid behandeld            | 1         |

## 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.

In een geval was de klacht niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht afgehandeld, omdat de zorgaanbieder geen gesprek wilde met de gemachtigde, maar alleen met de cliënte zelf. De zorgaanbieder heeft ook geen schriftelijke reactie op de klacht te geven.

In een ander geval wenste de klager geen gesprek meer met de zorgaanbieder, nadat eerder een gesprek had plaatsgevonden. Hierdoor kon de klacht niet meer worden opgelost middels bemiddeling.

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:

- Het komt veelvuldig voor dat zorgaanbieders geen duidelijk beeld hebben van de klachtenregeling, waar en waarom ze de klachtenregeling hebben.
- Klachtenprocedures worden vaak onjuist weergegeven op de site van de zorgaanbieder. Denk aan verplichte klachtroutes, met extra opgenomen stappen. Dit heeft geen behulpzame werking.
- Klachten voor de datum van aansluiting waarbij de zorgaanbieder niet besluit deze te laten behandelen, vallen tussen wal en schip in de Wkkgz.
- Er zijn klagers die ver gaan, onredelijk zijn of zelfs agressief. Door de manier waarop de wet is opgesteld kunnen zorgaanbieders zich hier slecht tegen verweren.
- Klachtenportaal Zorg heeft 2 keer melding gedaan bij de IGJ. Dit wordt door Klachtenportaal Zorg gedaan op het moment dat een situatie en/of de houding van de zorgaanbieder zo verontrustend is, dat we het nodig achten dat de toezichthoudende instantie onderzoekt of een organisatie op de juiste wijze zorg verleent.
- Zorgaanbieders dienen wijzigingen in aantal werkzame personen en bijvoorbeeld adres gegevens door te geven aan Klachtenportaal Zorg, om de aansluiting juist te houden en ervoor te zorgen dat een klacht snel in behandeling genomen kan worden. Ondanks dat KPZ leden hier meerdere malen per jaar aan herinnert, blijkt dat wijzigingen vaak niet worden doorgegeven.

## Tot slot

Ondanks het feit dat Klachtenportaal Zorg zich enkel bezighoudt met de onvrede over zorgaanbieders hebben we een zeer positief beeld over de zorg en de zorgaanbieders.

Uitzonderingen daar gelaten. Zorgaanbieders zetten zich in om de zorg naar beste kunnen te verlenen en doen dit met hart en ziel. Ook met beperkingen door werkdruk, personeel tekort en wet- en regelgeving.

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.