

Jaarverslag 2021



Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
Wzd: een nieuwe klachtenregeling	3
Algemene voorwaarden en reglementen	3
Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg	4
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg	4
Aangesloten zorgaanbieders	4
Bekendheid en bereikbaarheid	4
Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg	5
De klachtenprocedure Wkkgz	5
De geschillenprocedure Wkkgz	5
De klachtenprocedure WMO	5
De klachtenprocedure Jeugdzorg	6
De klachtenprocedure Wzd	6
Klachten 2021 in cijfers	7
Ingediende klachten	7
Meldingen	7
Niet ontvankelijke klachten	8
In behandeling genomen klachten	9
Toegepaste klachtenprocedure	9
Indiener van de klacht	10
Zorgrelatie	10
Zorgaanbieders	11
Aard van de klacht	12
Duur van de klachtenprocedure	12
Geschillencommissie	13
Klachtencommissie Jeugdzorg	13
Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure	18
Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	19
Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder	19
Aandachtspunten	20
Tot slot	21

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 2021.

Wzd: een nieuwe klachtenregeling

Vanaf 1 januari 2021 is het verplicht voor zorgaanbieders om een klachtenregeling en klachtencommissie aan te bieden voor zorg binnen de nieuwe Wzd (Wet zorg en dwang). Vanaf die datum biedt Klachtenportaal Zorg de Wzd klachtenregeling. De klachtenregeling Wzd van Klachtenportaal Zorg is alleen af te nemen door reeds aangesloten zorgaanbieders.

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 middels een digitaal verzonden nieuwsbrief bericht dat de actuele en geldende documenten op de website staan en hiervan kunnen worden gedownload en dat de documenten ook via het eigen account worden gedownload.

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.

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:	7100
Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen:	1900

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.

Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg

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

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

De klachtenprocedure Wzd

Op 1 januari 2021 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden, als opvolger van de Wet Bopz. De Wet zorg en dwang is van toepassing op onvrijwillige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De kern van de wet is 'Nee, tenzij'; uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in de zorg voor ouderen en gehandicapten. Dat wil zeggen dat de zorgverlening aan cliënten zoveel mogelijk op vrijwillige basis moet plaatsvinden. Gevaarlijke situaties moeten altijd met vrijwillige zorg worden opgelost, ook bij ernstig probleemgedrag. Onvrijwillige zorg wordt alleen toegepast als het niet anders kan.

Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de klachtenregeling op basis van de Wkkgz volgens de wetgeving Wzd maar moeten worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Voorafgaand en gedurende de klachtenprocedure kan de cliënt of zijn vertegenwoordiger zich tot de cliëntvertrouwenspersoon wenden voor advies en bijstand. De externe klachtencommissie doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan eventueel, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Van uitspraken van de rechtbank kan in cassatie worden gegaan, zodat de Hoge Raad een oordeel kan geven over de klacht.

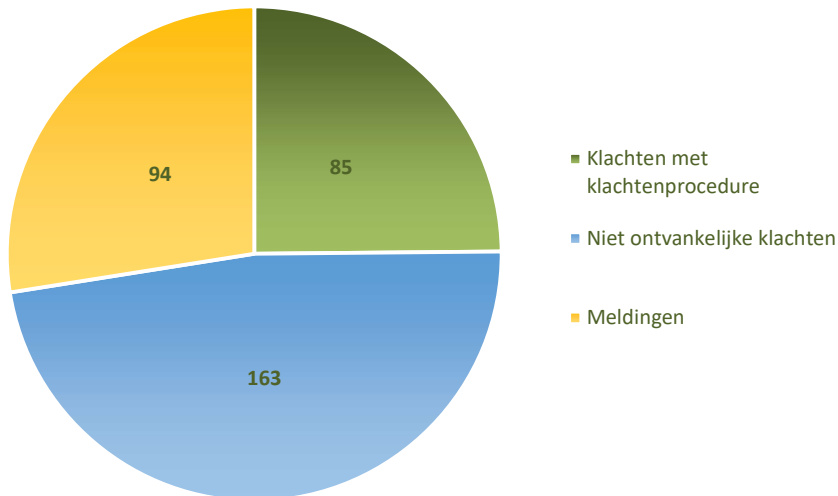
De datum waarop de klacht is ingediend geldt als aanvangsdatum van de klachtenprocedure vallend onder de Wzd, waarbij de termijn van 2 weken van kracht gaat. Na 2 weken doet de klachtencommissie uitspraak.

Klachten 2021 in cijfers

Ingediende klachten

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

Ingediende klachten 2021



Afb.1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2021 **342**

Ontvangen klachten niet in behandeling genomen **257**

 Niet ontvankelijk **163**

 Melding **94**

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

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten **85**

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2021 94 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 doel van de klacht past niet in een klachtenprocedure (bijvoorbeeld ingrijpen of onderzoek);
- De klager wordt geadviseerd de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie Jeugd;
- De klager wil geen klachtenprocedure starten maar wil KPZ wel op de hoogte stellen van de situatie.

Niet-ontvankelijke klachten

Elke klacht welke ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2021 zijn 163 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. De klacht moet worden geformuleerd en toegelicht.
8. De klacht is voorzien van de datum van het ontstaan hiervan;
9. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal, te zijn ondertekend of met een naam bevestigd en voorzien te zijn van contactgegevens van de indiener van de klacht;
10. De aard van de klacht is 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. Voor dezelfde klacht is niet eerder een klachtenprocedure afgerond;
13. 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 2021 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, gingen er 116 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 de reden dat de klager niet de cliënt of diens vertegenwoordiger is; de klacht niet zorg gerelateerd is of dat de zorgaanbieder nog niet bij KPZ was aangesloten toen de klacht ontstond.

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 2021 zijn 85 klachten in behandeling genomen middels het starten van een klachtenprocedure. Hieronder het aantal in 2021 gestarte klachtenprocedures op een rij:

Klachten ingediend en afgerond in 2021 (bemiddeling)	56
Klachten ingediend in 2021, afgerond in 2022 (uitkomst bekend)	1
Klachten ingediend in 2021, nog af te ronden in 2022	1
Klachten voorgelegd aan klachtencommissie Jeugdzorg in 2021, uitspraak in 2022	8
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie en uitspraak in 2021	8
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie in 2021, wacht op uitspraak	2
Ingetrokken klachten klachtencommissie	1
Afgerond i.v.m. uitblijven reactie klager	4
Op initiatief KPZ afgerond	2
Ingetrokken klachten	2
Totaal	85

Afb. 2

Zoals in bovenstaande tabel is aangegeven zijn er 2 klachten geweest die zijn ingetrokken nadat de klachtenprocedure was opgestart omdat beide klachten inmiddels waren opgelost.

2 Klachtenprocedures zijn op initiatief van Klachtenportaal Zorg beëindigd. In 1 geval is de reden daarvan dat de klager een oordeel wenste alsmede een sanctie wilde laten opleggen: dit is niet mogelijk middels een bemiddelingsprocedure. In het andere geval wilde de zorgaanbieder niet in gesprek en werd er onvoldoende meegewerkt door de zorgaanbieder om de klachtenprocedure goed te laten verlopen.

We gaan in het jaarverslag 2021 in op het aantal van 70 klachten.

Dit zijn klachten waarvan de uitkomst van de klachtenprocedure (waarbij sprake is van bemiddeling) bekend is op het moment van de totstandkoming van dit verslag, alsmede 5 klachten die in 2020 zijn ingediend en waarvan de uitkomst van de klachtenprocedure (met bemiddeling) nog niet bekend was tijdens de totstandkoming van het jaarverslag 2020.

Toegepaste klachtenprocedure

De toegepaste klachtenprocedure van de in behandeling genomen klachten zijn:

WKKGZ	47 klachten
WMO	15 klachten
Jeugdzorg	11 klachten

Bij 70 klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject. Hiervan zijn er 11 klachten geweest welke onder Jeugdzorg vallen.

Klachtenportaal Zorg biedt bij ontvangst van een klacht ten eerste aan om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten. Bij deze 11 klachten die onder Jeugdzorg vallen, is sprake geweest van een bemiddelingstraject, deze klachten zijn niet voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

18 Klachten zijn voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg, deze klachten zijn direct voorgelegd voor de klachtencommissie zonder een voortraject met bemiddeling. 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	51
Wettelijk vertegenwoordiger	9
Gemachtigde	8
Nabestaande	2

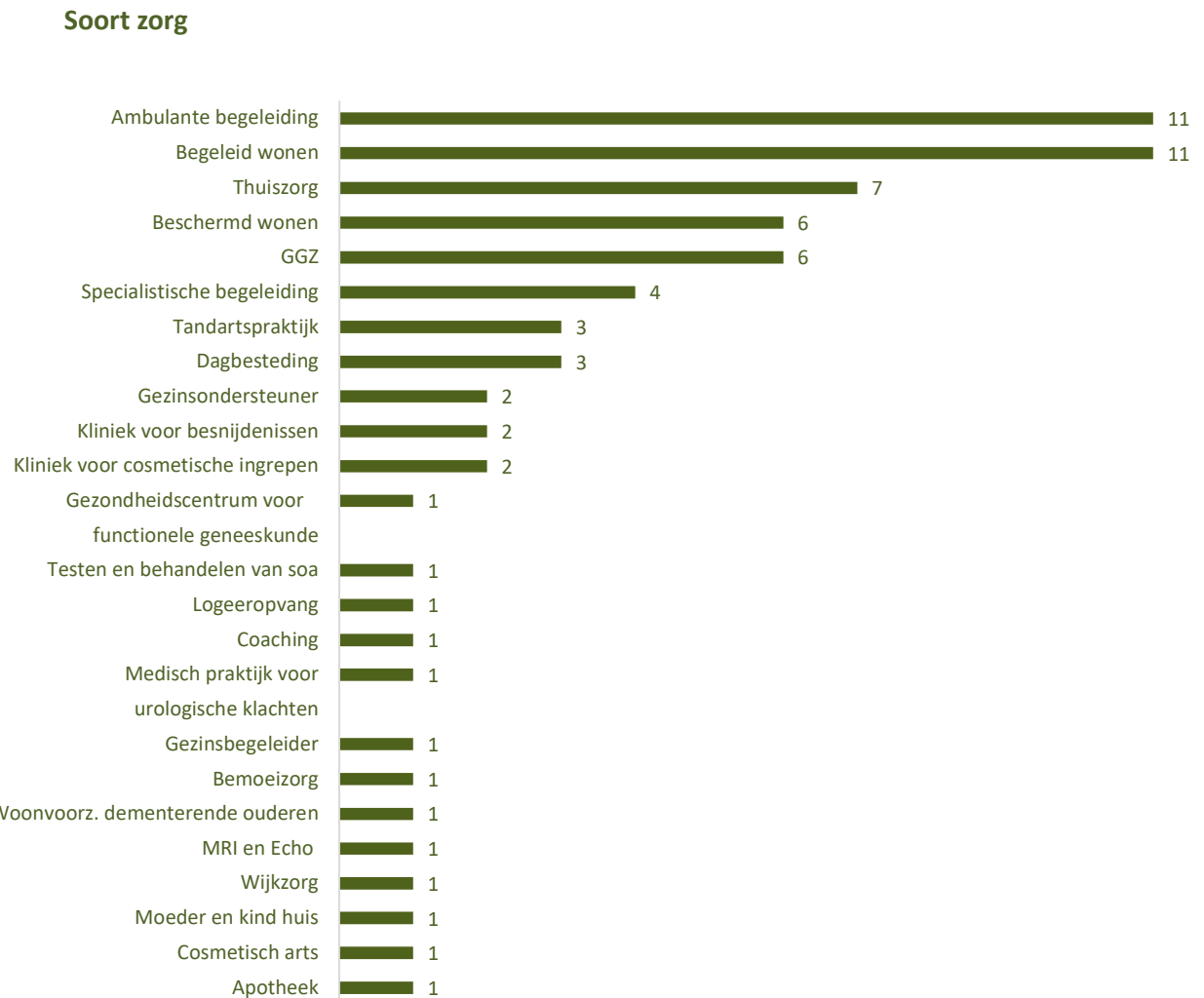
Wanneer een klacht is ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is/zijn document(en) aangetoond waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Zorgrelatie

Bij 36 klachten (51%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing. Bij 34 klachten (49%) 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 2021, waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb.3).

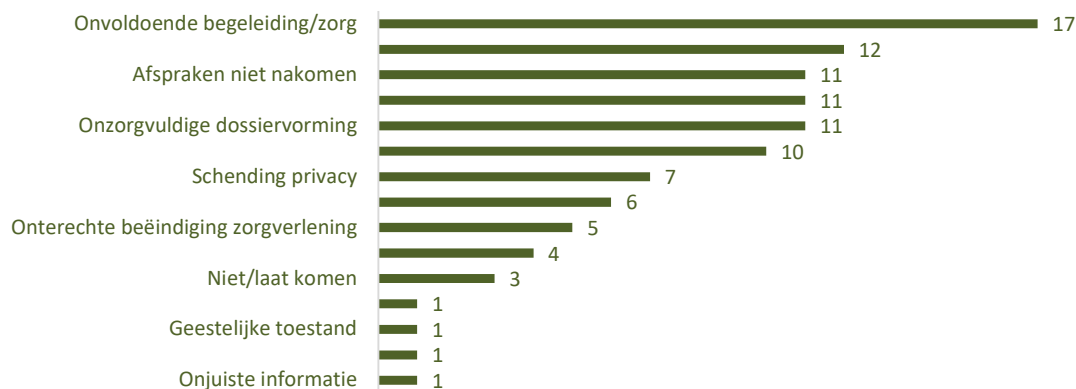


Afb.3

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 2021 klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2021

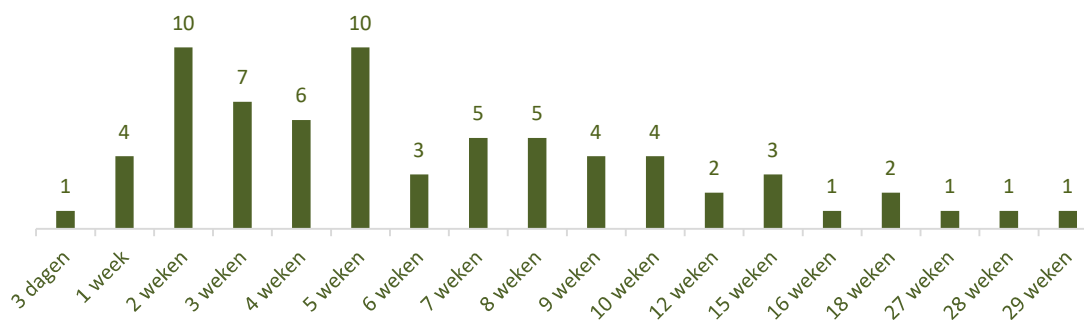


Afb.4

Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft betreffende de klachten die zijn ingediend in 2021 de duur van de klachtenprocedures weer. De gemiddelde duur van de klachtenprocedures in 2021 was 7 weken.

Duur klachtenprocedure 2021



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.

De Corona pandemie heeft er in 2021 ook voor gezorgd dat afspraken niet door konden gaan en/of verplaatst moesten worden. De klachtenprocedures hebben hierdoor veelal langer geduurd dan de wettelijke duur van de klachtenprocedure.

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 KPZ

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

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

In 2021 zijn in totaal veertien geschillen ingediend bij de commissie.

Vijf geschillen daarvan zijn door verzoekers initieel ingediend maar niet voortgezet, zodat deze geschillen niet formeel in behandeling werden genomen.

Zeven geschillen zijn in 2021 afgerond met een bindend advies.

Twee geschillen zullen in 2022 worden afgerond.

Daarnaast is in 2021 een geschil met een bindend advies afgerond dat in 2020 was ingediend.

In 2019 werden in totaal zes geschillen ingediend; in 2020 veertien geschillen.

Hoe deze geschillen zijn behandeld is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2021 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

Klachtencommissie Jeugdzorg

Ingediende klachten:	18
Ingediend en afgerond in 2021	8
Ingediend in 2021, uitspraak in 2022	2
Ingediend in 2021, wacht nog op uitspraak	8
Ingetrokken	1
Ingediend in 2020 uitspraak in 2021	1

De 18 klachten die in 2021 zijn voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg, zijn direct voorgelegd zonder een voortraject met bemiddeling.

Klachtenportaal Zorg biedt bij ontvangst van een klacht ten eerste aan om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten. 10 Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg zijn in eerste instantie aan een klachtenfunctionaris overgedragen waarna na het eerste gesprek, of tijdens de voorbereiding van de klachtenprocedure, is gebleken dat de klacht voorgelegd diende te worden aan de klachtencommissie Jeugdzorg. 8 Klachten zijn direct voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

Bij de klacht voorgelegd in 2020, is eerst sprake geweest van een bemiddelingstraject.

Alle klachten vallend onder Jeugdzorg waarbij een bemiddelingstraject is doorlopen, zijn daarna niet voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugd. Deze klachten staan derhalve niet in dit hoofdstuk genoemd en beschreven, maar zijn omschreven in het hoofdstuk "Toegepaste klachtenprocedure".

8 Klachten zijn nog niet afgehandeld in 2021 en worden in het jaarverslag van 2022 verder omschreven. Hieronder een kort overzicht van de 8 klachten die in 2021 volledig zijn behandeld door de klachtencommissie Jeugdzorg en de klacht uit 2020 waarbij in 2021 uitspraak is gedaan.

Klacht 1 (ingediend in 2020, uitspraak in 2021)

Indiener van de klacht:

moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind

Geboden zorg:

onderzoek en diagnosestelling op het gebied van ADHD

Aard van de klacht:

onjuiste/ verkeerde behandeling; onzorgvuldige dossiervorming; onheuse bejegening

Uitspraak:

De klachtencommissie kan geen oordeel geven over de klachten gericht op de bejegening door de betrokken hulpverlener. De klacht met betrekking tot de verslagen wordt gegrond beoordeeld: verslagen dienen op verzoek te worden afgegeven. De commissie beoordeelt de tweede klacht als ongegrond: het diagnoseproces is nooit afgemaakt. Daarom zijn slechts hypothesen gedaan. Er kan niet worden gesteld dat vanuit aannames wordt gewerkt. De manier waarop klaagster over haar klachten is gehoord, is volgens de commissie ontoereikend geweest. Deze klacht verklaart de commissie dan ook gegrond. De commissie doet de jeugdhulpzorgverlener voornamelijk aanbevelingen met betrekking tot de communicatie richting cliënten.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 50 weken

Klacht 2

Indiener van de klacht:

moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind

Geboden zorg:

begeleiden van omgangsregeling

Aard van de klacht:

afspraken niet nakomen; onjuiste en onvolledige verslaglegging; slechte communicatie

Uitspraak:

de klachtencommissie beoordeelt de klachtonderdelen als ongegrond, gegrond en gedeeltelijk gegrond. Het is de commissie gebleken dat de communicatie niet goed is verlopen en dat onduidelijkheid is ontstaan over de gemaakte afspraken en de werkwijze van de jeugdhulpzorgverlener. De verslaglegging en bespreking van verslagen had volgens de commissie beter moeten. De commissie beveelt de jeugdhulpzorgverlener aan de werkwijze helder vast te leggen en hierover met cliënten te communiceren. Ook doet de jeugdhulpzorgverlener er goed aan om specifieke op casusniveau gemaakte afspraken goed vast te leggen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 21 weken

Klacht 3

Indiener van de klacht:

Cliënte en moeder (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind

Geboden zorg:

begeleiding met het herstellen van communicatie tussen cliënte en haar ex-partner, de biologische vader van haar kind, en begeleiding met de omgangsregeling tussen haar kind en zijn biologische vader

Aard van de klacht:

onvoldoende informatie; ondeskundige begeleiding/behandeling

Uitspraak:

De commissie beoordeelt alle klachtonderdelen als ongegrond: de werkwijzen waren duidelijk, de behandelaar kan geen gebrek aan neutraliteit worden verweten en de jeugdhulpzorgverlener heeft altijd tot doel gesteld om tot een aanmelding te komen. Klaagster had volgens de commissie wel actiever geïnformeerd kunnen worden over informatie die op de website van de jeugdhulpzorgverlener staat en de schriftelijke communicatie had beter gekund, zodat miscommunicatie kon worden voorkomen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 17 weken

Klacht 4

Indiener van de klacht:

cliënte

Geboden zorg:

begeleiding bij het verbeteren van de relatie tussen cliënte en de biologische vader van haar zoon

Aard van de klacht:

ondeskundige begeleiding; onjuiste dossiervorming; onheuse bejegening

Uitspraak:

De klachtencommissie ziet geen grond in een gegrondverklaring op het eerste klachtonderdeel, maar is wel van mening dat bij klaagster op basis van uitlatingen van de behandeling de indruk is gewekt dat de behandelaar niet neutraal zou zijn. Over de brief aan de Raad voor de Kinderbescherming kan volgens de commissie niet gesteld worden dat deze niet objectief was of onwaarheden bevatte. De jeugdhulpzorgverlener is niet adequaat genoeg omgegaan met de klachten van klaagster. De behandelaar zelf is ook onvoldoende door de directeur over de klachten ingelicht. Daarmee heeft de jeugdhulpzorgverlener een klachtenprocedure gehanteerd die onvoldoende passend was. De stelling van klaagster dat onvoldoende antwoord is gegeven op haar vragen, volgt de commissie echter niet. De jeugdhulpzorgverlener wordt aanbevolen de klachtenprocedure te verbeteren en de behandelaar wordt aanbevolen haar eigen methode strikter te volgen en cliënten over haar methode in kennis te stellen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 29 weken

Klacht 5

Indiener van de klacht:

moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind

Geboden zorg:

begeleid wonen

Aard van de klacht:

schending privacy; onjuiste behandeling; onvoldoende begeleiding/zorg

Uitspraak:

De klachtencommissie is van oordeel dat de jeugdhulpzorgverlener veel in het werk heeft gesteld om het verblijf te laten slagen. Samenwerkingspartners hebben steken laten vallen, maar de jeugdhulpzorgverlener had meer verantwoordelijkheid moeten nemen en in overleg moeten treden met de gemeente. De commissie vertrouwt erop dat de klacht heeft bijgedragen aan dit besef. Verder adviseert de commissie om binnen de organisatie alle medewerkers beschikking te geven over een systeem voor beveiligd e-mailen en zal de jeugdhulpzorgverlener in de toekomst goed moeten bezien met welke personen informatie wordt gedeeld. De commissie beoordeelt twee van de drie klachtonderdelen als gegrond.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 27 weken

Klacht 6

Indiener van de klacht:

vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind

Geboden zorg:

begeleiding bij de omgang tussen klager en zijn kinderen

Aard van de klacht:

onvoldoende kwaliteit van de rapportages; ondeskundige begeleiding; afspraken niet nakomen

Uitspraak:

De klachtencommissie oordeelt dat de jeugdhulpzorgverlener onvoldoende aandacht heeft besteed aan verslaglegging en dossiervorming. Dat de gestelde doelen niet zijn behaald, is volgens de commissie niet aan de jeugdhulpzorgverlener te wijten. Gedurende het traject is op basis van kindsignalen de meldcode toegepast en is afgeweken van het behalen van de doelen. Klager is hier wel onvoldoende over geïnformeerd en heeft geruime tijd in een onzekere positie verkeerd. Over de neutraliteit van de betrokken hulpverlener oordeelt de commissie dat niet getwijfeld wordt aan de oprecht goede intenties van de hulpverlener, maar dat direct na de intake wel kritischer had moeten worden gekeken naar de vraag of de jeugdhulpzorgverlener de juiste partij was. Specialistische hulp was volgens de commissie aangewezen. De commissie geeft de jeugdhulpzorgverlener aanbevelingen mee met betrekking tot de verslaglegging en de aard van de hulpvraag.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 18 weken

Klacht 7

Indiener van de klacht:

moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van 2 minderjarige kinderen

Geboden zorg:

begeleiding bij het verbeteren van de relatie tussen vader en de kinderen en met ouders werken aan parallel ouderschap

Aard van de klacht:

onheuse bejegening; onjuiste en ondeskundige behandeling;

Uitspraak:

volgens de klachtencommissie heeft de betrokken behandelaar niet onprofessioneel gehandeld, maar had de jeugdhulpzorgverlener op verzoek van klaagster wel een andere of meerdere behandelaar(s) in moeten zetten. Dit onderdeel beoordeelt de commissie dan ook als ongegrond. De jeugdhulpzorgverlener heeft wel te weinig aandacht gehad voor de klachten van klaagster, waardoor de klacht over de niet gevolgde klachtenprocedure als gegrond wordt beoordeeld.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 21 weken

Klacht 8

Indiener van de klacht:

moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van 3 kinderen waarvan de oudste bij haar woont en de andere twee bij haar ex-partner

Geboden zorg:

het opstarten van begeleide omgangsmomenten tussen de twee zusjes en omgangsmomenten tussen de oudste dochter en haar vader

Aard van de klacht:

onzorgvuldige dossiervorming; ondeskundige begeleiding; onjuiste informatie

Uitspraak:

het is de commissie gebleken dat de jeugdhulpzorgverlener zich afhankelijk heeft opgesteld van de verwijzende instantie. Dat is de relatie tussen de jeugdhulpzorgverlener en klaagster niet ten goede gekomen en heeft geleid tot niet behalen van de gestelde doelen. Volgens de commissie is klaagster onvoldoende in de gelegenheid gesteld haar zienswijze te geven op verslagen en rapportages. Voorts is onzorgvuldig met de omgangsmomenten omgegaan. De klachtencommissie beoordeelt twee klachtonderdelen als ongegrond en één klachtonderdeel als gegrond, maar geeft de jeugdhulpzorgverlener wel enkele aanbevelingen mee.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 19 weken

Klacht 9

Indiener van de klacht:

ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van cliënte

Geboden zorg:

dagbesteding en logeeropvang

Aard van de klacht:

ondeskundige behandeling; onterecht weigeren van zorg

Uitspraak:

de klachtencommissie beoordeelt het eerste klachtonderdeel als ongegrond, omdat klagers na het desbetreffende WhatsApp-bericht zelf de zorg hebben stopgezet en het niet voldoende blijkt dat uit het WhatsApp-bericht van de jeugdhulpzorgverlener zou moeten worden afgeleid dat de zorg werd geweigerd. In de berichten werd juist om aanvullende uitleg gevraagd. Het tweede klachtonderdeel beoordeelt de commissie als gedeeltelijk gegrond: de jeugdhulpzorgverlener heeft door het coronaprotocol te volgen niet onzorgvuldig gehandeld, maar had in de communicatie zich professioneler moeten opstellen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*: 9 weken

*gerekend vanaf datum van binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie Jeugdzorg tot de datum van uitspraak. In 2021 zijn veel zittingen (een aantal keer) uitgesteld vanwege de coronapandemie waardoor de meeste klachtenprocedures van langere duur zijn geweest en van 8 klachtenprocedures er nog geen zitting heeft plaatsgevonden.

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 2021 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: 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Ervoor zorgdragen dat cliënt en zorgaanbieder met elkaar in contact komen, zodat een oplossing wordt bewerkstelligd.
5. Op verzoek van een zorgaanbieder heeft er mediation plaatsgevonden, waarbij de klachtenfunctionaris tevens als gespreksleider heeft opgetreden, met als doel een beëindigde zorgrelatie goed te kunnen afronden.

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 opgelost met bemiddeling door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Er is 1 klacht niet naar tevredenheid afgehandeld omdat de klager andere verwachtingen had van de klachtenprocedure, ondanks de uitleg van de klachtenfunctionaris. De klager wilde dat de zorgaanbieder een boete opgelegd zou krijgen. Dat is echter niet een bemiddelingsprocedure opgenomen.

Aantal klachten behandeld en afgerond na bemiddeling	66
Aantal klachten naar tevredenheid behandeld	65
Aantal klachten niet naar tevredenheid behandeld	1

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 weerstand ervaren en bieden bij het ontvangen van een klacht. Dit kan voortkomen uit gevoel van onrecht, of het zich persoonlijk aangevallen voelen. Over het algemeen lukt het met informeren en het bieden van ondersteuning door de klachtenfunctionaris wel om de zorgaanbieder zich te laten openstellen om op een professionele wijze om te gaan met de klachtenprocedure.

In een enkele situatie biedt een zorgaanbieder helemaal geen medewerking en vertoont zelfs een escalerende houding ten opzichte van de klager en klacht. Het komen tot een klachtenprocedure met gewenst resultaat is dan onmogelijk.

Gelukkig zijn zorgaanbieders in het algemeen betrokken mensen die zich inzetten om een klacht te begrijpen en op te lossen.

Volgens de klagers zijn er door de zorgaanbieder 18 van de 70 klachtenprocedures niet naar tevredenheid gevoerd of tot het gewenste resultaat gekomen.

Het valt op dat klagers regelmatig een andere verwachting hebben van een klachtenprocedure dan wat daarin mogelijk is, zoals bijvoorbeeld het opleggen van sancties of ingrijpen in een situatie.

Hoewel bij aanvang de klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris uitgebreid wordt besproken met de klager, waarbij ook wordt uitgelegd wat er wel en niet mogelijk is in een klachtenprocedure, bleken de verwachtingen toch anders te zijn dan mogelijk.

Een andere verklaring van de ontevredenheid kan liggen in de maatregelen tegen de Corona pandemie. Bij Klachtenportaal Zorg merkten we op dat er veel corona gerelateerde zorg klachten zijn ingediend. De onmacht van alle betrokkenen is als groot ervaren. Over het algemeen hebben we ervaren dat net als in 2020, in 2021 de “lontjes korter waren” en het vermogen zich te verplaatsen in de ander wat kleiner.

We mogen dit vaststellen als gevolg van de periode die voor iedereen zwaar valt en met name voor zorgverleners en de mensen die zorg ontvangen en betrokkenen.

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 viermaal 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.

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.

2021 Was een ingrijpend jaar, met onzekerheid, angst, werkdruk en beperkende maatregelen door de Corona pandemie. Dit heeft een enorme invloed gehad op de zorg in alle aspecten. We hebben dit terug gezien in de klachten, emoties die erbij komen kijken en gelukkig ook in alle initiatieven en creativiteit om er te zijn voor elkaar.

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.

Klachtenportaal Zorg ondersteund graag in het komen tot een oplossing. Soms hoeven we alleen een luisterend oor te bieden en soms wordt de gehele klachtenprocedure en geschillenprocedure gevoerd. We bieden hierin graag wat “nodig”, is en hebben tot doel dat er antwoorden komen, wederzijds begrip en vertrouwen in de zorg.