Jaarrapportage meldingen klachtenfunctionaris
Cliënten Zorggroep ’t Zicht 2022

Esseline McKenzie
e.mckenzie@upcmail.nl
06-33870706

Inleiding

Sinds januari 2017 was Esseline McKenzie extern vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris voor de cliënten van Zorggroep t Zicht. Intussen is duidelijk dat deze combinatie niet wenselijk is. Zij is nu alleen klachtenfunctionaris.

In 2022 zijn er 12 meldingen binnen gekomen. 1 hiervan kon niet in behandeling worden genomen omdat melder niet meer bereikbaar was. 1 melding was Niet Ontvankelijk en 4 meldingen konden door client zelf verder worden opgepakt na ondersteuning en het wijzen van de weg.
In 2021 zijn er 17 meldingen binnen gekomen, waarvan 2 als klacht opgepakt en 15 als vertrouwenspersoon.
In 2020 waren er 15 meldingen waarvan ook 2 als klacht behandeld.

De klachtenfunctionaris heeft een meerzijdig partijdige houding en staat neutraal tegenover de klacht. Zij werkt met hoor en wederhoor, waarna eventueel een bemiddelingsgesprek volgt. Het doel is relatieherstel tussen client(systeem) en t Zicht zodat men weer beter samen verder kan.

Indien er behoefte is aan zowel een klachtenfunctionaris als ook de ondersteuning vanuit een vertrouwenspersoon, wordt de vaste vervanger vanuit Woonzorgnet ook ingezet. Waar passend wordt de vertrouwenspersoon WzD ingeschakeld.

Meldingen 2022

WMO	WLZ	Strekking melding	Acties/bijzonderheden	Resultaat
x		-Organisatie van de begeleiding niet goed, waardoor geen vertrouwen	Hoor en wederhoor Stuk erkenning werd gegeven Melder had ook te veel op het bordje	Goed opgepakt in de lijn/positief afgesloten
	x	Kwaliteit begeleiding niet goed waardoor geen vertrouwen	Hoor en wederhoor Veel bleek gebrek communicatie te zijn	Goed opgepakt in de lijn/positief afgesloten
	x	Kwaliteit en organisatie begeleiding niet goed, oa medicatie niet op orde	Hoor en wederhoor Erkenning en lering getrokken uit situatie	Goed opgepakt in de lijn/positief afgesloten
	x	Last van wisseling van begeleiders	Aangehoord en geordend	Melder gaf aan nu zelf beter verder te kunnen
	x	Last van wisseling begeleiding/ last van mede client	Aangehoord en aanwezig bij gesprek met PB-er	Melder gaf aan nu zelf beter verder te kunnen
	x	Niet eens met toepassen van bepaalde regels	Aangehoord, verwoord en geordend	Melder heeft zelf probleem met regels goed kunnen bespreken en kon weer verder
	x	Kwaliteit en organisatie begeleiding door oa veel wisselingen	Aangehoord en verwoord en bij gesprek aanwezig	Melder gaf aan nu zelf beter verder te kunnen

x		Onduidelijke melding / contact niet meer te leggen	Proberen contact te krijgen	NVT
	x	Zowel de kwaliteit, organisatie en communicatie laten langdurig ernstig te wensen over	Div hoor en wederhoor. Aanwezig bij overleggen, afstemming over wel- niet opschalen of extern gaan Afstemming met div overig betrokkenen	In afrondende fase. Evaluatie volgt
x		Melding over gebrekkige communicatie/ te veel wisselingen personeel/ niet consequent handelen	Aangehoord en verwoord en bij gesprek aanwezig geweest	Melder gaf aan weer zelf beter verder te kunnen
x		div. opgestapelde klachten over jaren, met actuele aanleiding	Hoor en wederhoor. Bemiddelingsgesprek moet nog gaan plaatsvinden	loopt
	x	Complexe plaatsing waar verwachtingen niet uitkomen en elke dag te lang duurt	Diverse gesprekken en verduidelijking gehaald voor ouder van client, waarna terug in de lijn.	Terug in de lijn, open eind
4	8			Tevreden 8 Loopt 3 Nvt 1

Cijfermatige verantwoording

Het aantal klachten lijkt flink toegenomen vergeleken met vorige jaren. Dit mag echter gezien worden als een vertekening tussen wat nu is 'preventief ondersteunen ter voorkoming van een klacht of andere escalatie' en zoals in voorgaande rapportage deze acties als vertrouwenswerk werden geregistreerd.

Hoe kan er in algemene zin van geleerd worden

Eventuele hints/aandachtspunten naar de werkorganisatie voor verbetering.

Vanuit de verschillende meldingen komen een aantal brede aandachtspunten naar voren welke belangrijk lijken om herhaling van vergelijkbare situaties te voorkomen.

- Aandacht voor de driehoek (ouder/ client/ organisatie) bij de intake.
  Vaak zijn ouders zeer intensief betrokken tot aan plaatsing. Hebben zij veel moeten opvangen en rechttrekken in voorgaande jaren. Zij kennen hun volwassen kind vaak door en door.
  Er zit een groot spanningsveld tussen de wet op de privacy en het belang van samenwerken en afstemmen met ouders.
  Soms mag er geen informatie gegeven worden omdat client dit niet wil en even later is er een calamiteit die dan alleen met de ouder kan worden opgelost.
  Advies: bespreek in de intake het belang van samenwerken en het spanningsveld. Zoek naar passende en helpende ruimte binnen dit spanningsveld door bv afspraken te maken die afdekken dat niet pas bij crisis de ouder wordt ingeschakeld. Het is het proberen waard en sowieso goed om helder te benoemen dat hier een moeilijkheid zit. Wat er uiteindelijk ook uit komt.
- Communicatie oa organisatieveranderingen en bv personeelsproblemen
  Veel klachten konden positief worden afgesloten na het delen van informatie.
  Advies: wees je altijd bewust van de 'onwetendheid' van cliënten en familie rond organisatie veranderingen en de impact daarvan. Neem vast- en los personeel zoveel mogelijk mee in alle veranderingen zodat deze dit weer actief kunnen doorzetten naar cliënten. Tijdige en schriftelijke informatie (leuk of niet leuk) helpt en geeft duidelijkheid en vertrouwen! Ook bv inzet van veel flexkrachten kan minder onrust geven als de communicatie niet alleen praktisch is, maar ook begripvol en met uitleg.
- Erkenning en reële eerlijke verwachting bij bespreken klachten
  Vaak is erkenning al genoeg om een goed klachtgesprek te voeren. Dit sluit aan bij het vorige punt over communicatie. Als er zaken niet goed zijn gegaan of anders dan bedoeld of voor client niet prettig, dan doet het er niet toe hoe t Zicht naar deze situatie kijkt. Het begint bij het oprecht erkennen dat dit zo is voor (familie van) client. Dat je dit liever anders had gewild voor client.
  Advies: Erken wat (achteraf) anders had gemoeten. Maak het niet mooier dan het is. Geef niet meer hoop dan realistisch is. Benadruk dat je anders zou willen maar ook eerlijk moet zijn.

Ter afsluiting

Op verzoek zal ik graag mijn jaarverslag komen toelichten aan directie, MT en CR