

Jaarrapportage 2019

Klachtenfunctionaris Woonzorgnet

*Deventer, januari 2020
Marian Leferink*

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de klachtenfunctionaris van Woonzorgnet.

In het verslagjaar is Ans Winkel als klachtenfunctionaris op freelance basis werkzaam voor Woonzorgnet tot eind augustus, daarna is het overgenomen door Marian Leferink.

De werkzaamheden in 2019 bestond uit hoor en wederhoor toepassen en het bemiddelen van klachten tussen bewoners en medewerkers van Woonzorgnet. Qua zichtbaarheid in de organisatie is in overleg met de directie van Woonzorgnet er voor gekozen om geen locaties te bezoeken, dit is minder effectief en tijdrovend. In plaats daarvan is de klachtenfunctionaris een paar keer per jaar digitaal “in zicht” in de Nieuwsflits.

In het proces van het oplossen van klachten hebben klachtenfunctionaris, managers en medewerkers hun eigen rol, maar het doel is over het algemeen gelijk: het laagdrempelig oplossen van klachten en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De klachtenfunctionaris streeft waar mogelijk naar samenwerking met alle partijen op dit punt.

Januari 2020, Marian Leferink

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Werkwijze klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 2: Aantal klagers, klachten en kenmerken

Hoofdstuk 3: Slotbeschouwing

Hoofdstuk 1: Werkwijze klachtenfunctionaris

Klachtbemiddeling

Het doel van de klachtenbemiddeling is:

- Het bijstaan van cliënten inzake problemen, ontevredenheid of conflicten.
- Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen cliënt, en zorgverlener/zorgaanbieder.
- Bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van zorg, op basis van informatie uit klachten, uitingen van ontevredenheid.
- Bevorderen kwaliteit klachtenmanagement; versterken van de rechtspositie van de individuele cliënt.

Woonzorgnet stimuleert klagers om hun onvrede kenbaar te maken aan degene die de onvrede veroorzaakt of aan diens leidinggevende. Als dit naar oordeel van de klager niet voldoende oplevert, of wanneer de klager om een andere reden niet in contact kan of wil komen met de betrokkene, kan de klager een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Wijze van binnenkomst van klachten

Cliënten kunnen op verschillende manieren in contact komen met de klachtenfunctionaris:

1. Men vindt informatie over de bereikbaarheid via intranet/internet en schrijft een mail naar de klachtenfunctionaris.
2. Men wordt verwezen door een medewerker van Woonzorgnet, b.v. de secretaresse een persoonlijk begeleider of teamleider.
3. Men vindt informatie op de locaties van Woonzorgnet
4. Men richt zich tot de Klachtencommissie en zij verwijst naar de klachtenfunctionaris.

Naast het zoeken van oplossingen voor onvrede, stelt de klachtenbemiddeling zich ten doel een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

Werkwijze

Indien een klacht of uiting van onvrede wordt gemeld, bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de toedracht van de klacht. Vervolgens kan de klager aangeven wat hij/zij met het indienen van de klacht wil bereiken. Daarna worden de mogelijkheden om dit te bereiken besproken. Indien de klacht per mail binnenkomt, vraagt de klachtenfunctionaris eerst om het telefoonnummer van de klager. Als het mogelijk is de klacht mondeling (telefonisch of thuis) te bespreken maakt de klachtenfunctionaris hier gebruik van. Dit geeft vaak een duidelijker en genuanceerder beeld van de situatie dan een schriftelijke weergave. Afhankelijk van de aard van de klacht bezoekt de klachtenfunctionaris de cliënt thuis of op een afgesproken locatie.

Een belangrijk punt is altijd de vraag of de klager de zaak al zelf besproken heeft met de betrokken medewerker of (team)manager. Als dit niet zo blijkt te zijn geeft de klachtenfunctionaris, indien aan de orde, advies hoe de klager dit alsnog kan doen. Zijn er omstandigheden dat de klager dit niet kan of wil, dan start de klachtenfunctionaris de bemiddeling direct.

De klachtenfunctionaris zoekt contact met de medewerker in kwestie en eventueel met de verantwoordelijke (team)manager en past wederhoor toe. Bespreekt met hem of haar het verhaal van de klager (na toestemming klager). Dan komt ook de eventuele oplossing van het probleem aan de orde en welke rol de klachtenfunctionaris hierin kan spelen. Dit wordt dan uiteraard teruggekoppeld aan de klager.

Wanneer beide partijen het willen kan men kiezen voor een bemiddelingsgesprek waarbij beide partijen, de klager en/of medewerker of verantwoordelijke (team)manager, de zaak bespreken en oplossingen onderzoeken.

Dit kan leiden tot afspraken over hoe beide partijen in de toekomst met elkaar om zullen gaan en welke eventuele acties er uitgevoerd moeten worden. Dit om te voorkomen dat een herhaling van het gebeurde optreedt.

De klacht wordt afgerond, indien de kwestie is afgerond, afspraken zijn nagekomen, of indien is vastgesteld dat de organisatie niet aan de wensen van de klager tegemoet kan komen. Dit wordt aan beide partijen doorgegeven.

Indien bemiddeling naar de mening van de klager onvoldoende resultaat heeft of als klachtenbemiddeling wordt afgewezen, kan de klacht voorgelegd worden aan de Klachtencommissie.

Bij het sluiten van het dossier worden de verschillende aspecten van de klachten geregistreerd.

Hoofdstuk 2: Aantal klagers, klachten en kenmerken

Verhouding aantal klagers en klachten

Het aantal klachten kan hoger zijn dan het aantal klagers. Het volgende voorbeeld maakt dit duidelijk. **Voorbeeld:** Een klager komt met een klacht of melding over het feit dat een afspraak niet nagekomen is

Bovendien vindt dezelfde klager dat hij/zij niet vriendelijk te woord is gestaan. Het betreft hier dus **één** klager en **twee** klachten.

Aantal cliënten/ kwesties per jaar	2019
Aantal klagers	10
Totaal aantal kwesties	11

Aantallen per locatie	Klagers/melders	Klachten
Rheden Haverweg	2	2
Nunspeet Het Kodal		
Silvolde De Heuve	1	1
Renkum De Keijenberg		
Renkum Redichem	2	2
Arnhem Van Muijlwijk	2	2
Nijmegen Achter de bank	2	3
Zevenaar, ambulans	1	1
Totaal	10	11

Klachten	Aantal	Locatie
Bejegening	3	Zevenaar, Silvolde, Renkum
Behandeling/zorg	3	Renkum, Nijmegen, Arnhem
Communicatie	4	Nijmegen, Arnhem, Nunspeet, Rheden
Organisatie	1	Rheden
Totaal aantal	11	

Korte beschrijving van de klachten over 2019

3 bewoners van verschillende locaties voelen zich onprettig/niet veilig bij een mede bewoner. De klacht is gericht naar de begeleiding omdat zij zich niet gehoord voelen in deze en dat de afspraken die er gemaakt zijn niet worden nageleefd, met name wat betreft gebruik middelen.

2 bewoner hebben een klacht ingediend, na telefonische gesprekken met de klachtenfunctionaris zijn deze door bewoners zelf besproken met begeleiding en opgelost.

Ouders van een bewoner hebben een klacht ingediend, bemiddelingsgesprek geweest en afgerond.

1 ex-cliënt heeft een klacht ingediend over bejegening van een begeleider.

2 cliënten hebben een klacht ingediend omdat zij dermate veel overlast ervaren, beide zijn verhuisd.

1 cliënt betrof klacht uit 2018, in verslagjaar besproken met kf en afgerond.

Hoofdstuk 3: slotbeschouwing

Dit jaarverslag is in de eerste plaats bedoeld voor de directie van Woonzorgnet.

De contacten met de medewerkers verloopt soepel. Over het algemeen zijn zij zeer bereid om mee te werken aan de oplossing van een klacht. Een enkele keer wordt opgemerkt: 'Jammer dat de klacht via de klachtenfunctionaris komt'. Uiteraard is het heel prettig als cliënten de weg weten te vinden naar de decentrale klachtbehandeling (op de plek waar het probleem is ontstaan). Toch is het voor cliënten soms iets gemakkelijker een klacht te uiten tegen iemand die wat verder weg staat van de zorg of dienstverlening.

Bij klachtenbemiddeling wordt geen uitspraak gedaan over de gegrondheid van een klacht. Het is dan ook niet mogelijk om vergaande conclusies te trekken op basis van deze klachten.