

Jaarverslag
Klachten
2020



Inleiding

In dit jaarverslag over 2020, zijn alleen de klachten opgenomen waar ik als klachtenbemiddelaar bij betrokken ben geweest.

Van klachten wordt gezegd dat ze 'een cadeautje' zijn omdat het de organisatie de mogelijkheid biedt tot verbetering. Hoewel het een cadeau is dat medewerkers, gevoelsmatig, liever niet dan wel ontvangen, gaan de medewerkers hier over het algemeen goed mee om. In vrijwel elke casus is/zijn de medewerker(s) meewerkend, geduldig, open en eerlijk. Daarvoor mijn dank.

Samenvatting

Meldingen	Aantal	Opgelost	Niet opgelost
2020	56 ¹	39	16
2019	39	18	21

Er is, in tegenstelling tot voorgaande jaren, sprake van een toename van klachten met 43%. Ik heb voor deze toename geen verklaring.

In 2020 heb ik meer zaken tot een goed einde kunnen brengen. Daarvoor heb ik de volgende verklaring:

- Door het (verder) implementeren van de (gespreks)technieken die ik in de opleiding 'klachtmanagement in de zorg' heb geleerd;
- Ik ben vaker in een vroeger stadium betrokken bij de klacht. Uitgaande van de escalatieladder van Glasl; de partijen bevinden zich op dat moment nog in fase 1, de 'win – win' fase en dat is van significant belang;
- In 2019 is er vaker sprake geweest van klachten die niet oplosbaar waren door de psychosociale/psychiatrische problematiek van de cliënt.

Analyses en conclusie

Grondslag klachten

Het ontstaan van klachten is veelal terug te voeren op afstemming en communicatie. De oorzaak die het vaakst ten grondslag ligt aan het ontstaan van een klacht (25 keer), is dat – in de optiek van de cliënt – de begeleid(st)er zijn/haar afspraken niet of in onvoldoende mate, nakomt. Een andere veel voorkomende oorzaak (17 keer) is, dat de cliënt van mening is dat zijn/haar begeleid(st)er niet of in onvoldoende mate, luistert. De cliënt voelt zich daardoor niet serieus genomen en mist een stuk eigen regie.

Het is mijn bevinding, doordat ik de cliënt hier altijd op bevrage, dat een deel van de klachten kan worden voorkomen kan worden door methodisch(er) te werken en door (meer) de diepgang te zoeken aan de hand van de methodiek SB2.0. Daar waar mogelijk breng ik dat ter sprake tijdens de bemiddeling, maar dat is niet altijd mogelijk. Om die reden steun ik het voorgenomen besluit van de directie, om de komende jaren te investeren in de methodiek en alles daaromtrent, dan ook van harte.

Inzet klachtenbemiddelaar

Ten aanzien van het inzetten van de klachtenbemiddelaar is winst te boeken. De winst zit met name in:

- De kans van slagen. Hoe lager de partijen nog op de escalatieladder staan, hoe groter de kans dat de partijen in onderling overleg de zaak kunnen oplossen en een eventueel geschaad vertrouwen kan worden hersteld;
- Het feit dat de klachtenbemiddelaar specifiek is opgeleid om de basis voor bemiddeling te creëren en vervolgens om deze bemiddeling te leiden.

Conclusie

Om voorgaande redenen, is de conclusie gerechtvaardigd, dat het vroegtijdig inschakelen van de klachtenbemiddelaar als standaard werkwijze op te nemen moet worden in het klachtenreglement.

¹ Eén klacht is nog niet afgerond wegens revalidatie van de cliënt.

Voornemens

Bij het op orde brengen van de basis, hoort ook het klachtmanagement. Het huidige proces kan toegankelijker en laagdrempeliger. Het is mijn wens om in de loop van 2021 de volgende verbeteringen te realiseren:

- De procedure en alles daaromtrent, is eenvoudig terug te vinden op de website van LIMOR;
- De website biedt de mogelijkheid om een klacht direct in te dienen;
- Een helder klachtenreglement, taalkundig laagdrempelig en beschikbaar in meerdere talen;
- Een klachtenreglement dat eenvoudig te downloaden of te printen is via de website;

Daarnaast moet de informatie die uit klachten kan worden gedistilleerd, ook gebruikt gaan worden om onszelf verder te verbeteren. Om dit te bewerkstelligen, ben ik voornemens om elk tertiaal een rapportage aan te leveren (mits voldoende input) inclusief een analyse en, indien mogelijk, een advies.

Frans Smeltekop
Klachtenbemiddelaar LIMOR

Klachten 2020

Aantal

In 2020 is er 56 keer een klacht ingediend bij de klachtenbemiddelaar. Daarvan zijn er 52 afgerond in 2020 en 3 in 2021. Er staat nog 1 klacht open. Ten opzichte van 2019, waarin 39 keer een klacht werd ingediend, betekent dat een stijging van 43%.

Termijn

Voor het afwikkelen van klachten zijn de kaders, vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, leidend. Een van die kaders is de termijn waarbinnen de organisatie met een inhoudelijk oordeel moet komen over de ingediende klacht; zes weken. Dat termijn is in de praktijk niet altijd haalbaar. In lijn met het advies van de beroepsvereniging voor klachtenfunctionarissen in de zorg, de VKIG, is de termijn een leidraad die wij nastreven, maar loslaten indien een melder meer tijd nodig heeft voor, bijvoorbeeld, een GGZ of ziekenhuisopname, een detox, revalidatie of anderszins. Dit gebeurt in overleg met alle betrokkenen. In 2020 zijn 47 van de 56 meldingen binnen het gestelde termijn van 6 weken, afgerond. In de overige gevallen is de melding afgerond buiten dit termijn. In alle gevallen was hierin de melder, regiehouder. In 2019 werden 33 van de 39 klachten binnen het termijn van 6 weken, afgerond.

Regio

Vanuit Zuid Holland, de grootste regio van LIMOR (in cliëntaantal), wordt het vaakst een beroep gedaan op de klachtenbemiddelaar. In 2020 was dat 38 keer. Vervolgens Friesland 13 keer, Groningen 4 keer en Overijssel 1 keer. Vanuit Drenthe zijn er in 2020 geen meldingen binnengekomen. In 2019 was de verhouding: Zuid Holland 22, Overijssel 8, Friesland 7, Groningen 2 en geen melding vanuit Drenthe.

Intra- versus extramuraal

Er is vrijwel geen onderscheid tussen intramuraal en extramuraal voor wat betreft het inschakelen van de klachtenbemiddelaar. In 2020 was de verhouding 30 (intramuraal) om 26 (extramuraal). In 2019 was de verhouding 17 om 22.

Contact

Contact zoeken met de klachtenbemiddelaar gebeurt via email en telefoon. De melder is over het algemeen de cliënt zelf. In 2020 kwam 47 keer de melding van de cliënt zelf, 4 keer van een ouder en 5 keer was er sprake van contact via een derde. In 2019 was die verhouding; 29 keer cliënt, 4 keer een ouder en 6 keer een derde.

Geboden ondersteuning

De inzet van de klachtenbemiddelaar is gericht op het scheppen van voorwaarden en omstandigheden, waarbinnen de betrokken partijen open en veilig kunnen praten. Desondanks behoudt de melder, in beginsel, de regie. Bemiddeling waarbij alle betrokkenen met elkaar om de tafel zitten onder leiding van de klachtenbemiddelaar, geniet de voorkeur. Dit is niet altijd mogelijk en soms ook niet altijd nodig. In 2020 is er 46 keer bemiddeld tussen de beide partijen. In 6 gevallen kon de melder zelfstandig verder na advies, 3 keer besloot de melder het bij het gesprek met de klachtbemiddelaar te houden. In 1 geval kreeg de klachtenbemiddelaar geen contact met de melder.

Onderwerp

In de meeste gevallen bestaat een klacht uit meerdere onderwerpen. Om te voorkomen dat een klacht herleidt kan worden tot een specifieke cliënt en/of locatie, worden de klachten gerubriceerd. De rubrieken zijn: attitude, begeleiding, bejegening, (intramuraal) wonen, organisatieregels, schending van de privacy, gedwongen uitplaatsing en overige.

Bij attitude gaat het om de gekozen benaderingswijze volgens de methodiek SB2.0. Past de keuze bij de cliënt, is die in voldoende mate met hem/haar afgestemd en, indien de medewerker hierin bepalend is, welke overweging(en) ligt/liggen daar aan ten grondslag.

Bij begeleiding gaat het er om hoe de cliënt de begeleiding ervaart. Het gaat dan om zaken als: gelijkwaardigheid, eigen inbreng, kunnen vertrouwen op de toezeggingen, afspraken en/of beloftes die de begeleider hem/haar doet. Maar ook over zaken als 'veilig voelen' om alles te kunnen delen of om over alles te kunnen praten. Overigens heeft de rubriek 'begeleiding' een sterke binding met de rubriek 'attitude'.

Bij (intramuraal) wonen gaat het over zaken als: gevoel van onveiligheid op de voorziening, overlast, doorstromen naar regulier wonen, gemis aan interventie/bemiddeling bij overlast of conflicten bij cliënten onderling en dergelijke.

Bij organisatieregels gaat het over zaken als: logés, huisdieren, ontvangen van visite, beleid t.a.v. blowen en dergelijke.

Bij schending privacy gaat over zaken als het (ongevraagd/onaangekondigd) betreden van een appartement (in afwezigheid van de bewoner), het delen van informatie zonder toestemming of zonder medeweten van de cliënt, mee kunnen luisteren met telefoongesprekken die begeleiders voeren, mee kunnen kijken op een pc waarachter een medewerker aan het werk is, men informatie kan lezen die op kantoor open en bloot ligt of ongevraagd worden geïnformeerd over andere cliënten en dergelijke.

De rubrieken 'gedwongen uitplaatsing' en 'overige' spreken voor zich.

Onderwerp klacht	2020	2019
Attitude	1	3
Bejegening	3	1
Begeleiding	26	25
(Intramuraal) wonen	16	19
Organisatieregels	3	8
Schending privacy	2	1
Gedwongen uitplaatsing	1	2
Overig	17	5

Toelichting 'overig'.

- Eenmaal:
 - o Leefgeld;
 - o Omgangsregeling kind;
 - o Officiële waarschuwing;
 - o Thuishulp;
 - o Verzekeringskwestie;
 - o Niet ontvangen zorg;
- Tweemaal:
 - o Onrust op de voorziening;
- Driemaal:
 - o Overlast.

Resultaat	2020	2019
Volledig opgelost	30	10
Opgelost middels een compromis	10	5
Niet opgelost	5	7
Indiener zet klacht niet verder door	7	5
Doorverwezen naar de klachtencommissie	1	5
Klachtbemiddeling gestaakt	1	1
Klacht niet in behandeling genomen	1	3
Nog in bemiddeling	1	3

Toelichting op 'niet opgelost'.

- LIMOR handhaaft haar standpunt wegens ernstige overlast. LIMOR achtte herstel van de zorgrelatie niet mogelijk.
- Tweemaal kan de klacht niet worden opgelost omdat de zorgrelatie door de cliënt wordt opgezegd. In beide gevallen is de betrokken cliënt van mening dat het vertrouwen tussen hem/haar en LIMOR onherstelbaar is beschadigd.
- Tweemaal handhaaft LIMOR haar standpunt dat zij niet de juiste zorg kan leveren. De beëindiging is tot stand gekomen in gezamenlijk overleg met de ketenpartners en de financier.

Toelichting op 'indiener zet de klacht niet door'.

- Tweemaal kan de klacht niet worden opgelost omdat de cliënt niet kan formuleren wat voor hem/haar de oplossing is of wat een aanvaardbare oplossing kan zijn. Nadat de cliënt daar enige tijd over na heeft gedacht, laat de cliënt weten dat de klacht wordt ingetrokken.
- Driemaal omdat de cliënt niet geloofd in een oplossing.
- Tweemaal is de reden onbekend omdat ik geen contact krijg met de indiener.

Toelichting op 'doorverwijzing klachtencommissie'.

- Na een korte bemiddeling is de zaak voorgelegd aan de klachtencommissie. Dit is gebeurd in overleg met cliënt en medewerkers gezien de aard van de klacht.

Toelichting op 'klachtbemiddeling gestaakt'.

- Ouders ontevreden over de begeleiding van hun kind. De cliënt is juist uitermate tevreden en wil geen gesprek met zijn ouders. De cliënt geeft ook LIMOR geen toestemming om het gesprek aan te gaan.

Toelichting op 'niet in behandeling genomen'.

- Klacht is binnengekomen bij de afdeling onderwijs van de gemeente. Gezien de aard van de klacht eerst contact opgenomen met de TR. Op grond van de informatie van de TR besloten geen contact op te nemen met de voormalig cliënt. Die beslissing is genomen op grond van:
 - o Het gegeven dat het een ex-client betreft met ernstige psychiatrische problematiek;
 - o De aard van de klacht gezien moet worden in het licht van die ernstige psychiatrische problematiek;
 - o De reeds geldende afspraken die met de financier en ketenpartners zijn gemaakt over de cliënt;
 - o Ná consultatie (geanonimiseerd) met een collega klachtenfunctionaris (interviewgenoot) en mijn teamleider.

Tot slot. Ik wil er graag op wijzen dat ook wanneer een oplossing niet mogelijk is, er toch goede resultaten kunnen worden geboekt. De bemiddeling kan namelijk ook gericht zijn op het totstand brengen van wederzijds begrip. Begrip kunnen hebben voor elkaanders wensen, behoeften, verlangens en belangen, is onontbeerlijk om (samen) verder te kunnen (gaan ondanks de verschillen).

F. Smeltekop