Jaarverslag 2024

Klachtenfunctionaris

BasicMe

Datum: 26 januari 2025

CBKZ

1. Inleiding

Het verslag van de klachtenfunctionaris biedt een helder overzicht van de activiteiten en bevindingen gedurende de verslagperiode. Het is een belangrijk instrument voor transparantie en verantwoording binnen uw zorgorganisatie. Het rapport geeft inzicht in de aard en het aantal ontvangen klachten, de wijze van afhandeling, en de aandachtspunten die hieruit voortvloeien. Het dient niet alleen als terugblik, maar ook als middel om trends te identificeren en aanbevelingen voor de toekomst te formuleren, met als doel de kwaliteit van zorg continu te verbeteren.

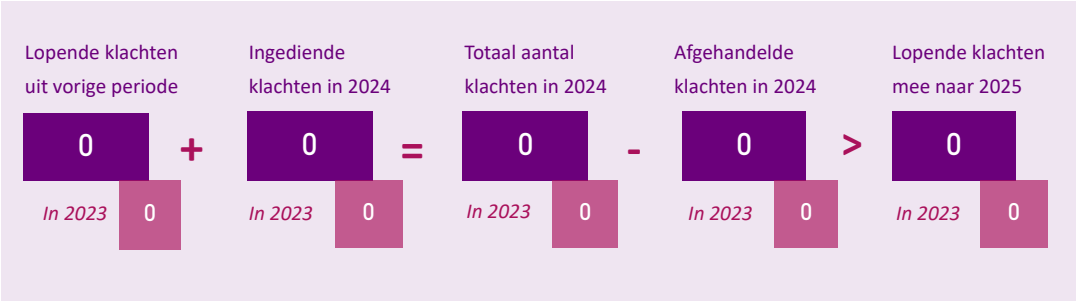
De klachtenfunctionaris fungeert als een onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar, met als doel klachten van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zorgvuldig, effectief en laagdrempelig te behandelen op een respectvolle manier. Conform het geldende klachtrecht in de zorg en de klachtenregeling van uw zorgorganisatie is de klachtenfunctionaris rechtstreeks bereikbaar voor klagers en zorgverleners, biedt de klachtenfunctionaris eerste opvang en wordt de klacht verkend. De klachtenfunctionaris informeert over klachtmogelijkheden, waarborgt vertrouwelijkheid, en ondersteunt bij het verhelderen en op schrift stellen van de klacht. Daarnaast bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen partijen en wordt het afhandelingsproces begeleid, waarbij de voortgang wordt bewaakt en betrokkenen op de hoogte worden gehouden.

Een geanonimiseerd overzicht van de in de verslagperiode behandelde klachten vindt u als bijlage toegevoegd bij dit verslag.

2. Klachten

De klachtenfunctionaris registreert de contactmomenten met cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden, evenals de ondernomen acties en de resultaten daarvan. De klachtenfunctionaris neemt altijd telefonisch contact op met de klager om de klacht te bespreken en te achterhalen wat de klager met de klacht wil bereiken. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht ook met de beklaagde en vraagt beide partijen naar hun wensen voor de afhandeling van de klacht.

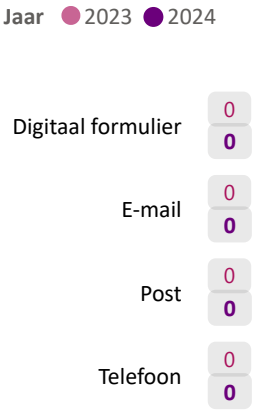
Figuur 1 - Overzicht van het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten



2.1 Wijze van indienen

Klachten kunnen op diverse manieren bij de klachtenfunctionaris worden ingediend: via de telefoon, e-mail, post of een digitaal formulier. Figuur 2 geeft een overzicht van de verschillende indieningswijzen van de klachten bij de klachtenfunctionaris. Het is van belang dat de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereikbaar is, zodat alle cliënten, ongeacht hun voorkeur of mogelijkheden, eenvoudig hun klachten kunnen indienen. Dit draagt bij aan een laagdrempelige en toegankelijke klachtbehandeling.

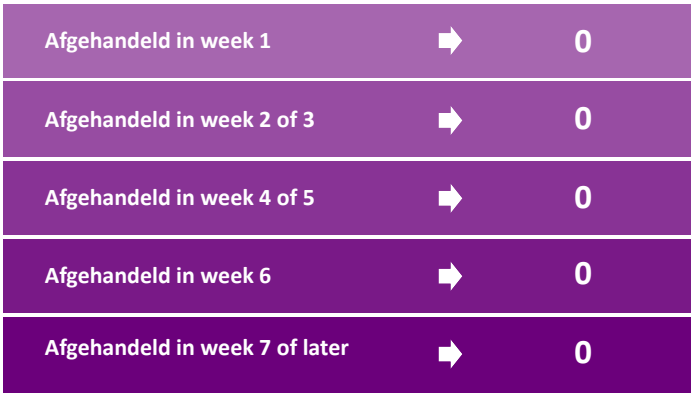
Figuur 2 - Wijze waarop de nieuwe klachten in de verslagperiode zijn ingediend



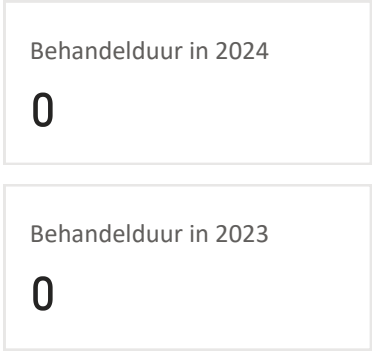
2.2 Duur van de klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris streeft ernaar dat klachten voortvarend worden behandeld en neemt binnen enkele werkdagen telefonisch contact op met de klager. Figuren 3 en 4 geven een overzicht weer van de duur van de klachtbehandeling. Als de klager een schriftelijke reactie van de zorgaanbieder verlangt, geldt er een wettelijke termijn van zes weken voor de afhandeling van de klacht. De wettelijke termijn bij een schriftelijke reactie kan eenmalig met vier weken worden verlengd. Bij sommige klachten is een schriftelijke reactie overbodig; een gesprek kan dan volstaan om tot een oplossing van de klacht te komen. Als partijen nog in gesprek zijn en er overeenstemming bestaat om de klachtbehandeling te laten voortduren kan er sprake zijn van een verlenging van de behandeltermijn.

Figuur 3 - Duur klachtbehandeling in weken



Figuur 4 - Gemiddelde duur van klachtbehandeling in dagen



2.3 Soort zorg

Afhankelijk van de zorg die klagers ontvangen is specifieke klachtwetgeving van toepassing. Zo is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing op Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw). De Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kennen eigen regels op het gebied van klachtrecht.

De klachtenfunctionaris streeft ernaar inzicht te geven op grond van welke wetgeving de klager zorg ontvangt of heeft ontvangen. Figuur 5 geeft een overzicht van de verschillende soorten zorg. Het kan echter voorkomen dat hier geen duidelijkheid over gegeven kan worden. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer de klager hier zelf niet van op de hoogte is en er geen contact is geweest met de zorgaanbieder. Ook kan het gebeuren dat de klager na het indienen van de klacht geen verdere reactie meer geeft, waardoor het niet mogelijk is om de soort zorg na te gaan.

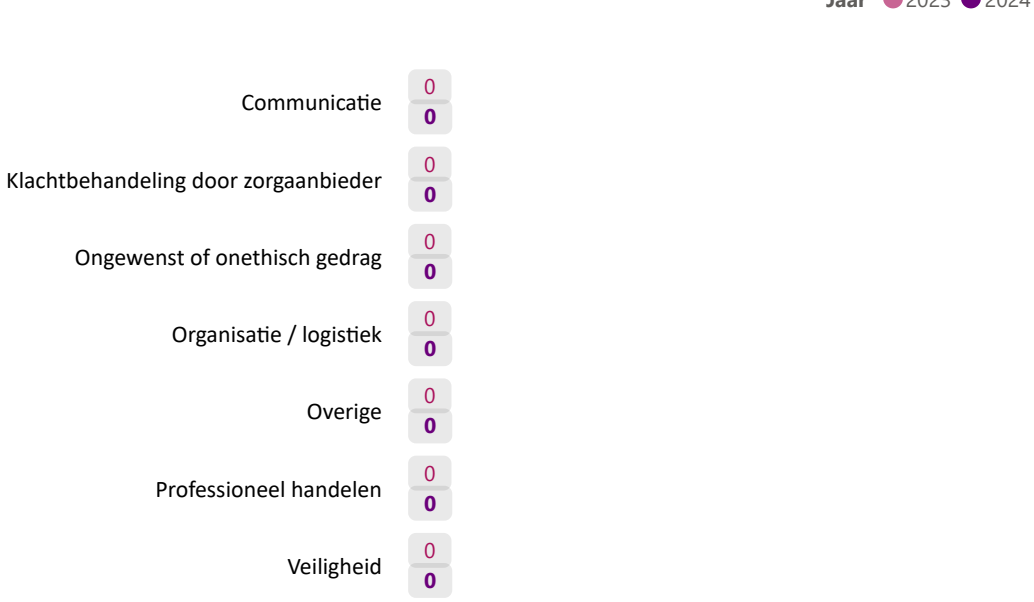
Figuur 5 - Soort zorg



2.4 Aard van de klacht

Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) heeft klachten onderverdeeld in zeven hoofdcategorieën. De klachtenfunctionaris houdt voor deze rapportage dezelfde onderverdeling aan. Figuur 6 geeft een overzicht van de klachten gerangschikt per categorie. Een klacht kan in meerdere categorieën vallen.

Figuur 6 - Aantal afgehandelde klachten per categorie in de verslagperiode



Klachtcategorieën (geformuleerd door LMZ)

- Klachten over **communicatie** hebben betrekking op onder meer bejegening, informatievoorziening en dossiervoering.
- Klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder of klachtencommissie ingediende klachten afhandelt worden gebundeld onder de hoofdcategorie **klachtbehandeling door zorgaanbieder.**
- **Ongewenst of onethisch gedrag** bevat klachten over seksueel misbruik, mishandeling, dwang- en drangmaatregelen of fraude.
- Klachten over personeel, wachtlijsten of wachttijden vallen onder de categorie **organisatie/logistiek**.
- De hoofdcategorie **overige** bevat klachten over bijvoorbeeld financiële aspecten van zorg en wetgeving.
- **Professioneel handelen** bevat klachten die bijvoorbeeld gaan over het professioneel handelen van de zorgverlener of maatschappelijk werker, zoals bijvoorbeeld het oneens zijn met het medisch handelen van de zorgverlener, gemiste diagnoses of hulp bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL).
- **Veiligheid** omvat klachten over bijvoorbeeld medicatie, medische hulpmiddelen of hygiëne.

2.5 Wijze van afhandeling

De klachtenfunctionaris bespreekt met de klager en de beklaagde hoe de klacht kan worden behandeld en zet zich in om tot een oplossing van de klacht te komen. Dit kan bijvoorbeeld door een gesprek tussen de klager en de beklaagde, eventueel in aanwezigheid van de klachtenfunctionaris. Wanneer de klager dit wenst kan de klachtenfunctionaris de beklaagde verzoeken een schriftelijke reactie te geven op de klacht.

Figuur 7 - Wijze van afhandeling



Wijze van afhandeling

- **Advies/informatie:** Er is informatie verstrekt aan de klager over de procedure van de klachtbehandeling.
- **Bemiddeling:** Gesprekken door de klachtenfunctionaris met de cliënt en de beklaagde, een schriftelijke reactie en/of bemiddelingsgesprek.
- **Ingetrokken:** Wanneer de klager aangeeft dat hij/zij niet verder wil gaan met de klachtbehandeling.
- **Niet in behandeling genomen:** De klager c.q. de klacht voldoet niet aan de voorwaarden van de klachtenregeling.
- **Opvang:** Wanneer de klager de klacht indient bij de klachtenfunctionaris, maar aangeeft eerst in gesprek te willen gaan met de beklaagde, is er voor de klachtenfunctionaris geen taak weggelegd.
- **Procesbegeleiding en voortgangsbewaking:** De klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang van de procedure en zorgt ervoor dat het verloop van de klachtbehandeling in goede banen wordt geleid.
- **Tussentijds beëindigd:** De klager reageert niet meer op de communicatie vanuit de klachtenfunctionaris.

3. Aandachtspunten en aanbevelingen

Als klachtenfunctionaris is het belangrijk om aandachtspunten en structurele knelpunten te signaleren. De klachtenfunctionaris bespreekt eventuele aandachtspunten met betrekking tot de inhoud van de klacht met de beklaagde. Indien de klachtenfunctionaris aandachtspunten over de procedure van de klachtbehandeling constateert worden deze aan de organisatie gemeld. Het benoemen van aandachtspunten bevordert een cultuur van continue verbetering. De klachtenfunctionaris zal aan de hand daarvan en ook op basis van eigen observaties, mogelijke structurele knelpunten beschrijven en zo nodig aanbevelingen formuleren voor de zorgorganisatie.

3.1 Structurele knelpunten

Er zijn in de verslagperiode geen structurele knelpunten geconstateerd.

4. Tot slot

Het is mogelijk om wanneer gewenst verder in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris over het jaarverslag. Laat het ons vooral weten als hier behoefte aan is. In dat geval nemen we contact met u op om een afspraak in te plannen.

Gorinchem, 26 januari 2025

Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)

Molenstraat 30
4201 CX Gorinchem
t. 0183 - 68 28 29
e. info@cbkz.nl