



Jaarverslag 2023
Klachtenfunctionarissen
Zuidwester

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Samenstelling	3
Aantal vergaderingen	3
Klachten ontvangen en behandeld in 2023	3
Aard van de klachten	5
Ondersteuning en resultaat	6
Verbeterpunten	7
Aanbevelingen ten opzichte van inzet klachtenfunctionarissen	8
Aanbevelingen ten opzichte van Zuidwester	8

Inleiding

Ingevolge de klachtenregeling is de Klachtenfunctionaris gehouden een jaarverslag op te stellen.

Dit jaarverslag is gebaseerd op de klachten die zijn gemeld bij de Klachtenfunctionaris door cliënten en/of hun (wettelijk) vertegenwoordigers. Met dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in het aantal klachten dat per regio in 2023 is binnengekomen. Tevens worden in dit jaarverslag de aard en inhoud van de klachten weergegeven.

Daarnaast geven de klachtenfunctionarissen gevraagd en ongevraagd aanbevelingen aan de organisatie.

Samenstelling

De Klachtenfunctionarissen in 2023 zijn Linda Kok en Michelle Stolk.

Aan de hand van de binnengekomen klachten vindt er overleg plaats tussen de Klachtenfunctionarissen. In dit overleg wordt een onderverdeling gemaakt wie welke klacht afhandelt. Bij de bepaling van de onderverdeling speelt ook de onafhankelijkheid van de Klachtenfunctionaris een rol.

Aantal vergaderingen

In 2023 is er 5 keer overleg geweest waarvan 2 met Raad van Bestuur. Er wordt gewerkt met een vaste agenda en van het overleg worden notulen gemaakt.

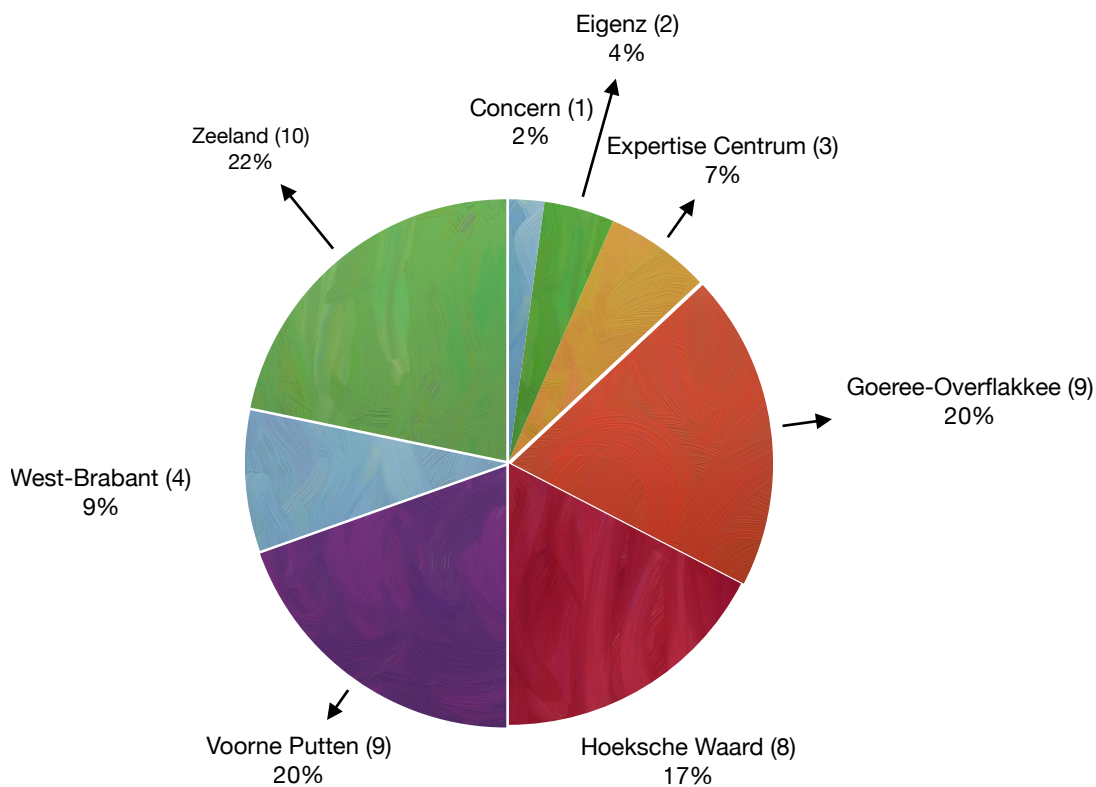
In het overleg wordt het proces omtrent de klachten en de procedure besproken en zo nodig bijgesteld. Ook wordt er stil gestaan bij de inhoud en de aard van de klachten.

Klachten ontvangen en behandeld in 2023

In 2023 zijn er 42 klachten binnengekomen. Daarnaast waren er nog 4 klachten in behandeling van 2022. Deze klachten vallen onder de WLZ (Wet Langdurige Zorg). Klachten betreffende WMO (Wet Maatschappelijke Zorg) en/of jeugdwetklachten vallen niet onder de klachtenfunctionarissen.

De verdeling van regio's/afdelingen is als volgt:

Regio of afdeling	Aantal klachten	Nog in behandeling
Concern	1	-
Eigenz	2	-
Expertise Centrum	3	1
Goeree-Overflakkee	9	4
Hoeksche Waard-Rotterdam	8	1
Voorne Putten	9	3
West-Brabant	4	1
Zeeland	10	7
Totaal	46	17



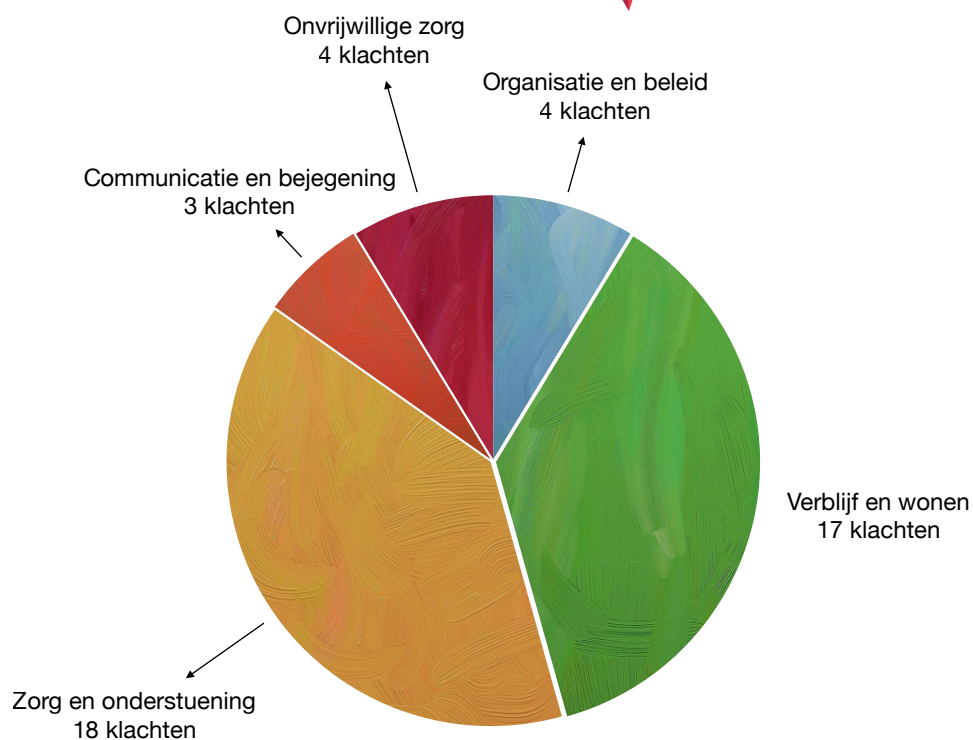
Aard van de klachten

Er is een divers beeld van klachten zoals die bij de Klachtenfunctionarissen in 2023 zijn binnengekomen. In onderstaand overzicht wordt de aard van de klachten weergegeven. De meeste klachten betreffen zorg, begeleiding, dienstverlening, verblijf en wonen (zoals gedwongen verhuizing).

De klachten worden onderverdeeld onder de volgende 5 hoofdpunten.

1. **Organisatie en beleid.** Meldingen die betrekking hebben op het functioneren van de organisatie, het beleid en de daaruit voortkomende regels.
2. **Verblijf en wonen.** Meldingen die te maken hebben met het praktisch gedeelte van het wonen bij Zuidwester.
3. **Zorg en ondersteuning.** Alle meldingen betreft de ontvangen zorg, begeleiding en ondersteuning.
4. **Communicatie en bejegening.** Hoe breng je een boodschap over, voelt de ander zich gehoord en gezien.
5. **Onvrijwillige zorg.** Meldingen met betrekking tot onvrijwillige zorg (zoals gedefinieerd in de WZD (Wet Zorg en Dwang). Klachten met betrekking tot de WZD worden behandeld door het LSR (Landelijk Steunpunt (mede)Zeggenschap).

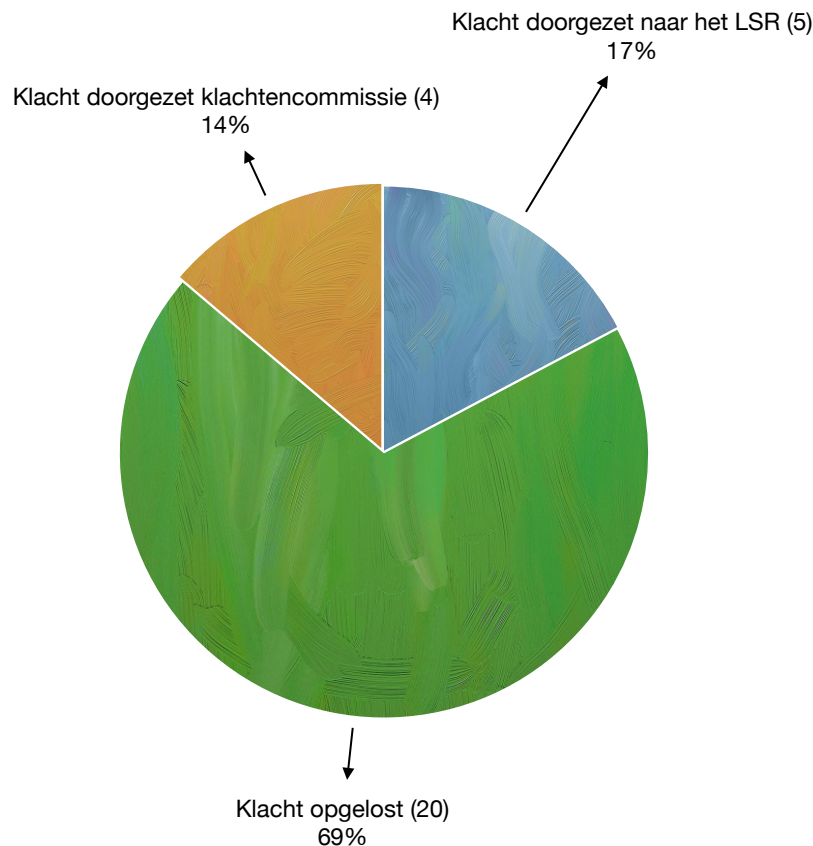
Aard van de klacht	Aantal
Organisatie en beleid	4
Verblijf en wonen	17
Zorg en ondersteuning	18
Communicatie en bejegening	3
Onvrijwillige zorg	4
Totaal	46



Ondersteuning en resultaat

Hieronder treft u een beschrijving aan van de genomen acties door de klachtenfunctionaris en het resultaat hiervan.

Ondersteuning / resultaat	Aantal
Onvrijwillige zorg/klacht doorgezet naar het LSR	5
Klacht naar tevredenheid opgelost	20
Klacht bij blijvende ontevredenheid doorgezet naar de externe klachtencommissie	4
Totaal	29



Verbeterpunten

- In 2023 is de klachtenregeling aangepast volgens wet en regelgeving - Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg (Wkkgz).
- Er is een flyer uitgegeven ter bekendheid en informatie aan de cliënten en wettelijk vertegenwoordigers.
- De klachtenfunctionarissen hebben bijscholing gevolgd ter bevordering van de deskundigheid te weten, Klachtenmanagement in de zorg & Klachtenmanagement in de zorg-verdiepingstraining.
- Klachtenfunctionarissen zijn aanwezig geweest bij het symposium Kracht & Onmacht te Nijkerk. Veel kennis opgedaan betreffende de grenzen tussen de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet Zorg en Dwang (WZD).
- Klachtenfunctionarissen zijn aangesloten bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg (VKIG). De VKIG wordt beschouwd als *het* kennisinstituut van het vak klachtenfunctionarissen. Ze leveren scholing, contacten, kennis en houden de beroepscode/profiel op orde.

Aanbevelingen ten opzichte van inzet klachtenfunctionarissen

- Actief inzetten op netwerken en intercollegiaal overleg door middel van intervisie om dermate de kennis en professionaliteit te vergroten/intervisie met behulp van het VKIG.
- Op regelmatige basis aansluiten bij de cliëntenraden in alle regio's om bekendheid te verwerven.
- Voorlichting/informatie geven binnen woningen en teams ter bevordering van bekendheid.
- Samenwerking met het LSR (Landelijk Steunpunt (mede) zeggenschap) versterken door op regelmatige basis overleg te organiseren.
- Duidelijke afspraken hoe we als 2 samenwerkende partners een klacht benaderen/behandelen rekening houdend met elkaars positie/rol.

Aanbevelingen ten opzichte van Zuidwester

- Zuidwester zou er goed aan doen om de communicatie binnen de driehoek trachten te versterken. Betrek de cliënt en wettelijk vertegenwoordiger eerder bij besluitvorming waar mogelijk en deel informatie.
- Een signaal is dat de kennis over de Wet Zorg en dwang bij zorgmanagers en medewerkers nog niet optimaal is. Kennis vergroten lijkt hierbij van belang.
- Klachten komen met regelmaat voor uit miscommunicatie. Dit lijkt samen te vallen met gebrek aan vaste begeleiding. Door het werven en houden van vaste medewerkers zou dit mogelijk kunnen dalen.
- Gezien de krapte op de arbeidsmarkt adviseren wij om in te zetten op de huidige begeleiding. Exitgesprekken worden niet in alle gevallen aangeboden, biedt perspectief in roosters. Communiceer over de onvrede waardoor mensen vertrekken. Signalen die wij krijgen is dat mensen zich niet gehoord en gezien voelen.