



Jaarverslag 2019
Klachtenfunctionarissen
Stichting Zuidwester

Jaarverslag 2019 klachtenfunctionarissen Stichting Zuidwester

Opgesteld door klachtenfunctionaris Alex Heij in overleg met klachtenfunctionaris Frits Nienkemper en ambtelijk secretaris Sigrid Timmer.

Middelharnis, 12 februari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. Heij', with a long horizontal stroke extending to the right.

Alex Heij

Klachtenfunctionaris

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Samenstelling
3. Aantal vergaderingen
4. Doorgezette klachten klachtencommissie St. Zuidwester/lpse de Bruggen
5. Nog niet afgedane klachten 2019
6. Klachten ontvangen en behandeld in 2019
7. Scholing

1 Inleiding

Vanwege de invoering van de nieuwe Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorginstellingen (Wkkgz) per 1 januari 2016, heeft er per 1 januari 2017 een aanpassing van de klachtenregeling voor stichting Zuidwester plaatsgevonden.

2 Samenstelling

In de samenstelling van de klachtenfunctionarissen, Alex Heij en Frits Nienkemper, is ten opzichte van 2018 niets veranderd.

De klachtenfunctionarissen worden administratief ondersteund door ambtelijk secretaris Sigrid Timmer.

3 Aantal vergaderingen

In 2019 is er 2 keer overleg geweest. Het overleg is geagendeerd en van het overleg worden notulen gemaakt. Aanwezig bij deze overleggen zijn de voorzitter van de Raad van Bestuur, de twee klachtenfunctionarissen en de ambtelijk secretaris.

Er wordt gewerkt met een vaste agenda.

In het overleg wordt de manier van doen omtrent de klachten en de procedure besproken en zo nodig bijgesteld.

Aan de hand van de binnengekomen klachten vindt er overleg plaats tussen de klachtenfunctionaris en zijn directe vervanger. In dit overleg wordt een onderverdeling gemaakt wie welke klacht afhandelt.

4 Doorgezette klachten klachtencommissie Zuidwester /Ipse de Bruggen

In 2019 zijn er van het totale aantal van 28 klachten zoals die bij de klachtenfunctionaris gemeld zijn 2 doorgezet naar de klachtencommissie zoals die is geformeerd samen met Ipse de Bruggen.

De Raad van Bestuur van Stichting Zuidwester heeft alle door de commissie gedane aanbevelingen overgenomen.

5 Nog niet afgedane klachten uit 2019

In 2019 zijn er 4 klachten nog niet afgehandeld. Deze gaan door naar 2020.

6 Klachten ontvangen en behandeld in 2019

In 2019 zijn er 28 klachten binnengekomen. Dit betroffen 27 WLZ-klachten en 1 WMO. De verdeling van regio/afdeling is als volgt:

	Aantal klachten
Regio Goeree-Overflakkee	7
Regio Zeeland	1
Regio West-Brabant	5
Regio Voorne Putten	6
Regio Hoeksche Waard-Rotterdam	7
Expertise Centrum	1
Concern	0
Eigenz	1
Zuidwester voor Werk	0

Er is een divers beeld van klachten zoals die bij de klachtenfunctionarissen in 2019 zijn binnengekomen. Het totaal aantal klachten per regio geeft geen zuiver beeld. Immers de grote van de verschillende regio's verschillen nogal. De klachten betroffen o.a. de zorg, begeleiding, communicatie, facilitaire zaken, bejegening en veiligheid. Een aantal klachten die een regio betrof, zijn door de Raad van Bestuur overgenomen en afgehandeld.

6.1

Klacht m.b.t. lekkage op woning. De klachtenfunctionaris heeft dit besproken met de regiomanager. Het pand is oud en vergt veel onderhoud. Men is ermee bezig. Dit is aan klager teruggekoppeld. Tevens is aangegeven dat klager niet kan verwachten dat medewerkers het dak op gaan. De klacht is afgehandeld.

6.2

Klacht betrof inhoudelijk het niet meewerken door begeleiding betreffende een conflict tussen twee cliënten aangaande uitgeleende spullen en het teruggeven daarvan. De begeleiding heeft dit opgepakt en toegegeven dat ze inderdaad eerder de twee cliënten bij elkaar hadden moeten zetten om eruit te komen. Klager heeft aangegeven dat de zaak is opgelost. De klacht is afgehandeld.

6.3

Klacht m.b.t. schimmel badkamer woning. Klager is tijdelijk elders gaan wonen omdat ze ziek werd van de schimmel. De klachtenfunctionaris heeft dit besproken met de begeleiding. Klacht is afgehandeld.

6.4

Klacht m.b.t. het door begeleiding niet willen betrekken van de mentor zonder toestemming van de cliënt. De klachtenfunctionaris heeft hierover gesproken met de begeleiding. De klacht is afgehandeld.

6.5

Klacht m.b.t. begeleiding woning. Klager is inmiddels verhuisd. De klacht is naar tevredenheid opgelost.

6.6

Klacht m.b.t. onrustige instabiele situatie op de woning en het gebrek aan veiligheid. De klacht is ook bij de Raad van Bestuur en regiomanager binnengekomen. De regiomanager en zorgmanager hebben dit opgepakt. De klacht is afgehandeld.

6.7

Klacht m.b.t. een niet gezellige kamergenoot die bijna geen contact maakt. Ook wil klager graag op zichzelf wonen. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met klager. De klacht is inmiddels opgelost.

6.8

Klacht/verzoek m.b.t. inzage en correctierecht op het gehele dossier. De zorgmanager heeft met klager zaken opgehelderd en afspraken gemaakt. De klacht is afgehandeld.

6.9

Anonieme klacht m.b.t. een woning. De klachtenfunctionaris heeft telefonisch contact gehad met klager. De klacht is afgehandeld.

6.10

Klacht m.b.t. het niet gehoord en juist behandeld voelen door de regiomanager na een ernstig conflict met een medebewoner. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met klager op locatie. Na dit gesprek is de klacht afgehandeld.

6.11

Klacht m.b.t. zorg aan zoon. Zoon zit op een crisisplek. In overleg met de zorgmanager en de regiomanager is de klacht afgehandeld.

6.12

Klacht m.b.t. het niet kunnen omzetten van de indicatie. De klachtenfunctionaris heeft telefonisch contact gehad met klager. De klacht is afgehandeld.

6.13

Diverse klachten inzake verblijf zoon op een locatie. Deze klacht is doorgestuurd naar de klachtencommissie St. Zuidwester/Ipse de Bruggen. De KC heeft een aantal klachten ongegrond verklaard, een aantal klachten gegrond en 1 klacht gedeeltelijk gegrond. Het advies aan de RvB is vanzelfsprekende transparante afstemming in gesprekken met verwanten en het zorgvuldiger uitvoering geven aan de geldende MIC-procedure. De Raad van Bestuur heeft de adviezen overgenomen.

6.14

Klacht m.b.t. schimmelvorming badkamer broer. De regiomanager heeft aangegeven veelvuldig overleg te hebben gehad met de installateur om de oorzaak te kunnen achterhalen. De regio is hier nog steeds druk mee bezig.

6.15

Klacht m.b.t. overlast nieuwe medebewoonster. De klachtenfunctionaris heeft navraag gedaan op de locatie. Het wordt herkend maar niet als overlast. De klachtenfunctionaris heeft klager met de locatie in contact gebracht. De klacht is afgehandeld.

6.16

Klacht m.b.t. verplichte overplaatsing broer. De klacht is inmiddels afgehandeld.

6.17

Klacht m.b.t. fouten management/steun dochter. Er is overleg geweest met de regiomanager en zorgmanager. De klacht is afgehandeld.

6.18

Klacht m.b.t. het misbruiken van de facebookaccount van dochter. Vader is niet juridisch bevoegd. De klachtenfunctionaris heeft vader doorverwezen naar de voogd. De klachtenfunctionaris heeft ook de voogd hierover geïnformeerd. De klacht is afgehandeld.

6.19

Klacht m.b.t. incident op een woning. Er was geen personeel aanwezig/veiligheid. Deze klacht is doorgestuurd naar de klachtencommissie St. Zuidwester/lpse de Bruggen.

De klachtencommissie heeft de klacht gegrond verklaard. Het advies aan de Raad van Bestuur m.b.t. oplossing voor problemen in het controlesysteem voor aanwezigheid van medewerkers wordt overgenomen. Ook de aanbeveling op vragen van aandacht bij leidinggevendenden om te controleren waar er wordt uitgeluisterd of dit ook in het zorgplan is opgenomen als M&M, wordt door de RvB overgenomen.

6.20

Klacht m.b.t zorg aan zoon. Er is overleg geweest met de gedragsdeskundige en zorgmanager. De klacht afgehandeld.

6.21

Klacht m.b.t. de zorg die klager krijgt van Eigenz. Er is overleg geweest met de zorgmanager. De klacht is afgehandeld.

6.22

Klacht m.b.t. communicatie, verloop personeel, veiligheid, basiszorg op woning dochter. Er is contact geweest met de zorgmanager en regiomanager. De klacht is afgehandeld.

6.23

Klacht m.b.t. de begeleiding. Klager reageert niet op telefoon/voicemail. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met een medewerker van de woning. Ze waren bekend met de klacht en zijn hierover in gesprek.

6.24

Klacht m.b.t. doktersbezoek van verwant. De klacht is onder de aandacht gebracht en verder opgepakt door het Expertisecentrum. De klacht is afgehandeld.

6.25

klacht m.b.t. verhuizing zoon naar een andere woning waar de zoon zich niet veilig voelt. De klachtenfunctionaris heeft met klager gesproken en de situatie onder de aandacht gebracht van de locatie. Klager wil verder geen bemiddeling. De klacht is afgehandeld.

6.26

Klacht m.b.t. sluiten woning en onjuiste bejegening richting cliënten. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met klagers. De klacht is overgenomen door de zorgmanager. De klacht loopt nog.

6.27

Klacht m.b.t. zorgbegeleiding aan zoon. Er is contact geweest en in een MDO is het onderwerp besproken. De klacht is afgehandeld.

6.28

Klacht m.b.t. brand stichten door een medecliënt van dochter. Klager maakt zich zorgen om de veiligheid van dochter. De klacht is met de zorgmanager besproken. Daarna is er een gesprek geweest met klager. Klager is nog niet tevreden.

7 **Scholing**

In 2019 heeft de klachtenfunctionaris 4 bijeenkomsten bezocht zoals die georganiseerd worden door het INVK. Aan de hand van workshops en casussen wordt er aandacht besteed aan de werkwijze van klachtenfunctionarissen van ziekenhuizen, woningbouwverenigingen etc.