



Jaarverslag 2020
Klachtenfunctionarissen
Zuidwester

Jaarverslag 2020 klachtenfunctionarissen Zuidwester

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

Middelharnis, 16 februari 2021

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

Alex Hey

Klachtenfunctionaris

Inhoudsopgave

- 1 Inleiding
- 2 Samenstelling
- 3 Aantal vergaderingen
- 4 Klachten ontvangen en behandeld in 2020
- 5 Nog niet afgedane klachten in 2020
- 6 Doorgezette klachten naar de klachtencommissie Zuidwester/Ipse de Bruggen

1 Inleiding

Naar aanleiding van de Wet zorg en dwang zijn de klachtenregelingen herzien. De Wet zorg en dwang heeft zijn eigen (landelijk geregelde) klachtenregeling via de KCOZ. De regelingen van de Zvw, Wlz en Jeugdwet/Wmo zijn ook gelijk herzien en samengevoegd tot één regeling, omdat er geen verschillen zaten in de regelingen wat betreft route/klachtmogelijkheden. De regelingen zijn ook geëvalueerd met Ipse de Bruggen, omdat we samenwerken in het kader van de onafhankelijke klachtencommissie.

Tot slot is er een procesbeschrijving opgesteld in samenspraak met de klachtenfunctionarissen, omdat deze ontbrak, alsmede een uniforme werkwijze.

2 Samenstelling

In de samenstelling van de klachtenfunctionarissen, Alex Hey en Frits Nienkemper, is ten opzichte van 2019 niets veranderd.

De klachtenfunctionarissen worden administratief ondersteund door ambtelijk secretaris Sigrid Timmer.

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. Bij de bepaling van de onderverdeling speelt ook de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris een rol.

3 Aantal vergaderingen

In 2020 is er 2 keer overleg geweest. Er wordt gewerkt met een vaste agenda 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.

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.

In het laatste overleg is Jantien Nagtegaal, Strategisch Adviseur Zorgkwaliteit, aangesloten om de procesbeschrijving van de klachten te borgen, het profiel van de klachtenfunctionaris inclusief werving, de governance en de ondersteuning van de klachtenfunctionaris te bespreken. Dit proces zal in 2021 verder uitgewerkt worden.

4 Klachten ontvangen en behandeld in 2020

In 2020 zijn er 34 klachten binnengekomen. Dit betroffen 31 Wlz-klachten en 3 Wmo-klachten. Bij deze klachten heeft bemiddeling door de klachtenfunctionarissen niet tot een oplossing geleid waardoor deze als formele klachten zijn ingediend.

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

	Aantal klachten
Regio Goeree-Overflakkee	6
Regio Zeeland	3
Regio West-Brabant	2
Regio Voorne Putten	8
Regio Hoeksche Waard-Rotterdam	10
Expertise Centrum	2
Concern	0
Eigenz	3
Zuidwester voor Werk	0

Er is een divers beeld van klachten zoals die bij de klachtenfunctionarissen in 2020 zijn binnengekomen. In onderstaand overzicht wordt de aard van de klachten weergegeven. De meeste klachten betroffen bejegening/communicatie, zorg en begeleiding en communicatie.

Aard van de klachten:

Bejegening/communicatie	10
Zorg en begeleiding	7
Communicatie	4
Dagbesteding/veiligheid	1
Veiligheid	1
Facilitair	1
Geluidsoverlast	1
M&M/hulpvraag	1
Misbruik/procedure	1
Beleid	1
Hygiëne	1
Juridische status	1
Mishandeling/communicatie	1
Niet nakomen van afspraken	1
Behandeling door AVG	1
Afspraak met AVG	1

Klachten per regio/afdeling:

Regio Goeree-Overflakkee

Klacht m.b.t middelen, maatregelen en dreigingen hierover en/of beperkingen bij een hulpvraag. De klachtenfunctionaris heeft telefonisch contact gezocht. Een gemaakte belafsprak is niet nagekomen door klager. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht m.b.t. geluidsoverlast op locatie. De klachtenfunctionaris heeft telefonisch contact gezocht. Een gemaakte belafsprak is niet nagekomen door klager. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht m.b.t. de begeleidster van de dochter van klager. De dochter wil ook een andere mentor. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met de zorgmanager en heeft klager geadviseerd in te gaan op de uitnodiging voor het gesprek met de mentor omdat er alleen inhoudelijk kan worden gesproken in het bijzijn van de mentor. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t de temperatuur op de woning van de zoon van klagers, vooral 's nachts. De zorgmanager heeft gecommuniceerd naar de familie dat er een adviseur is geweest binnen de woningen m.b.t. het warmteprobleem. De installatie heeft geen koelsysteem. In januari 2021 zal het Masterplan airco's afgerond worden en getracht worden een grote slag te slaan met het aanbrengen van airco's mits dit financieel haalbaar is. De zorgmanager houdt iedereen op de hoogte.

Klacht m.b.t. bejegening en het niet nakomen van afspraken. Klager overweegt overplaatsing van haar zus naar een andere zorginstelling. De klacht loopt nog.

Klacht m.b.t. begeleidster. De klachtenfunctionaris heeft klager geadviseerd de klacht in eerste instantie te bespreken met zijn PB-er zodat er dan wellicht een gesprek plaats kan vinden met begeleidster. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. misbruik zoon van klager en bezwaar tegen de procedure en het vervolgtraject. De klachtenfunctionaris heeft klager gesproken en zij heeft inmiddels contact gehad met de zorgmanager. Alles is uitgesproken en er zijn afspraken gemaakt. De klacht is voor nu opgelost. Als zaken niet verlopen zoals met de zorgmanager is besproken, dan neemt klager weer contact op met de klachtenfunctionaris. De klacht is afgehandeld.

Regio Zeeland

Klacht m.b.t. beleid coronamaatregelen bij terugkeer zoon van klager op de woning. Klager had haar zoon in huis genomen. Omdat dit werd te zwaar werd, bracht klager hem weer terug naar de woning. Daarop moest haar zoon 14 dagen in quarantaine op zijn kamer. Daar was klager het niet mee eens. De klachtenfunctionaris heeft dit uitgezocht en geconcludeerd dat de medewerkers conform het protocol wat op de betreffende datum van toepassing was, hebben gehandeld. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht m.b.t. zorg en begeleiding aan de zoon van klager. Er is geen zorg, er is geen begeleiding. Zoon vervuult. Er is veel wisselend personeel. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met klager. Klacht is afgehandeld. De klachtenfunctionaris houdt wel vinger aan de pols.

Klacht m.b.t. het doorsturen van de post van de zoon van klagers door de woning en het aanvragen van een code voor het lezen van de rapportage. De zorgmanager heeft dit opgepakt. De code is aangevraagd maar is nog niet beschikbaar omdat dit een pilot is. De familie is geïnformeerd over de route van het Cliënt Verwant Portaal en de te verwachten invoering van het systeem begin 2021. De klacht is afgehandeld.

Regio West-Brabant

Zoon van klager heeft een aantal maanden bij Zuidwester gewoond. In die tijd zijn er rare dingen gebeurd. Cliënt is toen per direct vertrokken. Klager kwam niet verder bij de regiomanager. Klager heeft de Raad van Bestuur een brief gestuurd met de vraag om een onderzoek te starten naar de gegrondheid van hun klachten. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat er is afgesproken dat klager met de regiomanager een gesprek heeft na de coronaperiode. Het gesprek tussen de klager, regiomanager en de klachtenfunctionaris heeft plaatsgevonden. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. bejegening van klager door medecliënten. Er zijn goede gesprekken geweest met de regiomanager en de gedragsdeskundige. De klacht is afgehandeld.

Regio Voorne-Putten

Klacht m.b.t. de opnameprocedure door zorgbemiddeling en behandeling op de woning. Er zijn 2 gesprekken geweest waarvan 1 met de zorgmanager en 1 met zorgbemiddeling. Klaagster ziet af van verdere gesprekken. De procedure en zorgovereenkomst is nagekeken. Er is contact geweest met de gedragsdeskundige van de locatie. Er blijken al veel gesprekken te zijn geweest over het onderwerp. Klaagster is via mail op de hoogte gebracht van de bevindingen. Zij is gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij klachtencommissie. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht betreft bejegening. Het is nog geen officiële klacht. Dit is opgepakt door de projectmanager. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. hygiëne door fruitvliegjes op woning van zoon van klager. Zorgmanager en regiomanager zijn hier druk mee bezig geweest. Klager heeft een geschil ingediend bij de geschillencommissie en eist geld. Dit is door de regiomanager opgepakt. De geschillencommissie heeft in oktober 2020 uitspraak gedaan. De klacht is hiermee afgehandeld.

Klacht omdat zoon van klager niet op de goede plek zit. De communicatie met de woning loopt niet goed. De klachtenfunctionaris is langs geweest op de woning. Deze klacht loopt nog.

Klacht m.b.t. problemen op de woning. De klachtenfunctionaris heeft gesproken met de regiomanager, de woning en klager. Het was een goed gesprek. Klager heeft aangegeven dat het allemaal niet in één dag ten goede zal veranderen, maar de noodzaak tot veranderen wel wordt ingezien. Verandering zal in elk geval wel in gang gezet worden. Klager wil het hierbij voorlopig laten en de woning de kans geven om orde op zaken te stellen. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. het niet nakomen van afspraken. Deze klacht loopt nog.

Klager is het niet eens met de aanvraag van een Rechterlijke Machtiging. De klachtenfunctionaris heeft aangegeven dat de beslissing hierover niet bij Zuidwester ligt maar bij de burgemeester en de politie. Daar kan klager tegen in beroep gaan. De klacht is voor hier afgehandeld.

Regio Hoeksche Waard-Rotterdam

Klacht van een cliënt over een conflict met zijn begeleidster. Het is voor cliënt onduidelijk welke zaken hij met de begeleiding mag bespreken en welke met zijn PB-er. Klager heeft last van roken van andere cliënten en ervaart ook geluidsoverlast van de toegangsdeur. De zorgmanager heeft een gesprek gehad met klager. Dit is onder omstandigheden prima verlopen. Vervolgafspraken zijn gemaakt. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. bejegening van medewerkers.

In het MDO is veel besproken. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt en een aantal zaken zijn al positief opgepakt.

Klager heeft nog steeds een verhuismwens en zal waarschijnlijk ook gaan verhuizen. Het lijkt in deze casus moeilijk om de "valse start" zoals klager deze heeft ervaren recht te trekken. Er is een vervolg-MDO geweest. De zorgmanager heeft een gesprek gehad met klager. Dit is onder omstandigheden prima verlopen. Er zijn vervolgafspraken gemaakt. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. bejegening door medewerkers. De zorgmanager heeft een gesprek gehad met klager. Dit is onder omstandigheden prima verlopen. Vervolgafspraken zijn gemaakt. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. het al 3 jaar geen goede dagbesteding krijgen en een klacht met andere verwanten dat er geen nachtdienst is. Wat betreft de nacht-/woonsituatie onderhoudt de zorgmanager contact met klager. De klacht is nog niet opgelost, klager gaat nog 1 keer met zorgmanagers in gesprek, als dit geen gewenst resultaat oplevert dan overweegt klager de route naar de externe klachtencommissie.

M.b.t. dagbesteding wordt door de klachtenfunctionaris met zorgadvies gekeken naar een goed alternatief. Er volgt nog een gesprek met de zorgmanager.

De klacht is voor nu afgehandeld.

Klacht m.b.t. medewerkster i.v.m. weigering bezoek klager aan cliënt i.v.m. de coronamaatregelen. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met de medewerkster. De medewerkster heeft zich aan de richtlijnen van het RIVM gehouden en klager gewezen op de risico's op bezoek aan cliënt. De klachtenfunctionaris heeft klager gevraagd om begrip en verwezen naar de verordeningen. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. mishandeling broer. Er zijn gesprekken geweest met de zorgmanager en klager. De klacht is afgehandeld.

Klacht m.b.t. het naleven van de coronaregels door Zuidwester. De klachtenfunctionaris heeft dit onder de aandacht gebracht van de zorgmanager.

De zorgmanager is e.e.a. nagegaan, heeft actie ondernomen en klager geïnformeerd. De klacht is afgehandeld.

klacht m.b.t. verhuizing van cliënt naar een andere woning. De klacht is doorgestuurd naar de klachtencommissie. Er is nog geen uitspraak van de klachtencommissie.

Klacht m.b.t. mishandeling door begeleider en meldingsverzuim door begeleiders en managers van Zuidwester. De klacht is doorgestuurd naar de klachtencommissie. Er is nog geen uitspraak van de klachtencommissie.

Klacht m.b.t. het nieuwe woonprofiel waarin met de zorgen van klager geen rekening is gehouden. Daarnaast staan er in dit woonprofiel weer nieuwe meldingen in, die niet kloppen. De klacht is doorgestuurd naar de klachtencommissie. Er is nog geen uitspraak van de klachtencommissie.

ECZ-Expertisecentrum

Klacht m.b.t. het maken van een afspraak met de AVG-arts door begeleiders van zoon. De klachtenfunctionaris heeft de vraag bij klager neergelegd of de PB-er e.e.a. al onder de aandacht heeft gebracht heeft bij de aan Zuidwester verbonden AVG arts. De klacht is na bemiddeling van de zorgmanager opgelost.

Klacht m.b.t. nalatigheid in de behandeling en anamnese van de AVG-arts bij een valincident van cliënt. Klager is de mentor van de cliënt. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met de mentor en aangegeven dat Zuidwester gezien de ernst en aard van het valincident een Prisma onderzoek is gestart en dat de klachtenfunctionaris de gang van zaken blijft volgen.

Eigenz

Klacht regio Zeeland

Cliënt woont samen en krijgt begeleiding. Hij heeft geen vertrouwen meer in de begeleiding en wil ergens anders gaan wonen.

Een en ander is nagegaan bij de betrokken medewerkster. Klager is via mail op de hoogte gesteld van de bevindingen. De klacht is afgehandeld.

Klacht regio Zeeland

Klager is ontevreden over haar begeleiding welke zich niet aan de afspraken houdt. Zij is het vertrouwen in haar begeleider kwijt. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad met klager welke claimt nu helemaal geen begeleiding meer te krijgen. De vraag is bij de zorgmanager neergelegd of zij een stand van zaken kan geven en wellicht wat de vervolgspraken zijn. De klacht loopt nog.

Klacht regio Voorne-Putten

Klacht m.b.t. begeleiding. Klager heeft al drie weken geen begeleiding meer gehad. De klachtenfunctionaris heeft contact gehad hierover met de zorgmanager en klager. De klacht is inmiddels afgehandeld.

5 Nog niet afgedane klachten in 2020

In 2020 zijn er 9 klachten nog niet afgehandeld. Deze gaan door naar 2021.

6 Doorgezette klachten naar de klachtencommissie Zuidwester/Ipse de Bruggen

In 2020 zijn er van het totale aantal van 34 klachten zoals die bij de klachtenfunctionaris gemeld zijn 3 doorgezet naar de klachtencommissie zoals die is geformeerd samen met Ipse de Bruggen. Deze 3 klachten waren van dezelfde klager. Eind 2020 waren er nog geen uitspraken van de klachtencommissie over deze klachten.