



**WOON
ZORG
NET**

Jaarrapportage 2024 | Klachtenfunctionaris

Renkum december 2024 | Ingrid Nauta, Klachtenfunctionaris Woonzorgnet

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Klachtenfunctionaris van Woonzorgnet, of preciezer het verslag tót december 2024. Vanaf 1 december 2024 is de klachtenopvang belegd bij CBKZ waar reeds de andere onderdelen van het overkoepelende Emeis gebruik van maken.

De onafhankelijke klachtenbemiddeling wordt uitgevoerd door extern klachtenfunctionaris Ingrid Nauta. Zij is beschikbaar voor advies, opvang en bemiddeling betreffende klachten van (vertegenwoordigers van) cliënten. De klachtprocedure zoals die binnen Woonzorgnet wordt gehanteerd is conform de Wkkgz.

Binnen Woonzorgnet bestaat een laagdrempelige klachtenopvang. De klachtenfunctionaris verzorgt de eerste opvang en probeert met behulp van hoor en wederhoor en bemiddeling dat cliënt en Woonzorgnet er samen goed uitkomen. Er wordt eerst gekeken welke stappen al in de lijn zijn genomen en hoe de klacht weer terug in de lijn kan worden gebracht. Alles met het doel van relatieherstel en verbeterde samenwerking voor cliënt en Woonzorgnet. Daarnaast zijn de inspanningen erop gericht klachten een structureel onderdeel te laten zijn van het kwaliteits- en veiligheidsbeleid.

In het proces van oplossen van klachten hebben klachtenfunctionaris, teamleiders en medewerkers hun eigen rol, maar met hetzelfde doel: het laagdrempelig oplossen van klachten en verbetering van zorg en dienstverlening. De klachtenfunctionaris streeft naar samenwerking met alle partijen.

Ingrid Nauta
December 2024

Inhoudsopgave

1. Werkwijze klachtenfunctionaris
 - Klachtbemiddeling
 - Wijze van binnenkomst klachten
 - Werkwijze
2. Aantal klachten, klagers en kenmerken
 - Afhandelingstermijn
3. Ter afsluiting

1. Werkwijze klachtenfunctionaris

Klachtbemiddeling

Het doel van de klachtenbemiddeling is:

- ✓ Het bijstaan van cliënten inzake problemen, ontevredenheid of conflicten.
- ✓ Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen cliënt en zorgverlener/zorgaanbieder
- ✓ Bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van zorg, op basis van informatie uit klachten, uitingen van ontevredenheid.
- ✓ Bevorderen kwaliteit klachtenmanagement; versterken van de rechtspositie van de individuele cliënt.

Woonzorgnet stimuleert klagers om hun onvrede kenbaar te maken aan degene die de onvrede veroorzaakt of aan diens leidinggevende. Als dit naar oordeel van de klager niet voldoende oplevert, of wanneer de klager om een andere reden niet in contact kan of wil komen met de betrokkene, kan de klager een beroep doen op de klachtenfunctionaris.

Door het systematisch verzamelen van klachten en signalen, kunnen fouten en tekortkomingen worden blootgelegd. Hierop kan vervolgens actie worden ondernomen, zodat de kwaliteit van de dienstverlening beter wordt.

Wijze van binnenkomst van klachten

Cliënten kunnen op verschillende manieren in contact komen met de klachtenfunctionaris:

1. Men vindt informatie over de bereikbaarheid via intranet/internet en schrijft een mail of belt naar de klachtenfunctionaris.
2. Men wordt verwezen door een medewerker van Woonzorgnet, b.v. de secretaresse, een persoonlijk begeleider of teamleider.
3. Men vindt informatie op de locaties van Woonzorgnet.
4. Men richt zich tot de Klachtencommissie en deze verwijst naar de klachtenfunctionaris.

Werkwijze

Indien een klacht of uiting van onvrede wordt gemeld, bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de toedracht van de klacht. Vervolgens kan de klager aangeven wat hij/zij met het indienen van de klacht wil bereiken. Daarna worden de mogelijkheden om dit te bereiken besproken.

Indien de klacht per mail binnenkomt, vraagt de klachtenfunctionaris eerst om het telefoonnummer van de klager. Als het mogelijk is de klacht mondeling (telefonisch of thuis) te bespreken maakt de klachtenfunctionaris hier gebruik van. Dit geeft vaak een duidelijker en genuanceerder beeld van de situatie dan slechts een schriftelijke weergave. Afhankelijk van de aard van de klacht of de wens van de cliënt bezoekt de klachtenfunctionaris de cliënt thuis of op een afgesproken locatie.

Een belangrijk punt is altijd de vraag of de klager de zaak zelf al besproken heeft met de betrokken medewerker of teamleider. Als dit niet zo blijkt te zijn, bespreekt de klachtenfunctionaris hoe de klager dit alsnog kan doen. Zijn er omstandigheden dat de klager dit niet kan of wil, dan start de klachtenfunctionaris de bemiddeling direct.

Na toestemming van de klager zoekt de klachtenfunctionaris contact met de medewerker in kwestie en eventueel met de verantwoordelijke teamleider en past wederhoor toe. Bespreekt met hem of haar het verhaal van de klager. Dan komt ook de eventuele oplossing van het probleem aan de orde en welke rol de klachtenfunctionaris hierin kan spelen. Dit wordt teruggekoppeld aan de klager.

Wanneer beide partijen het willen kan men kiezen voor een bemiddelingsgesprek waarbij de klager en/of medewerker of verantwoordelijke teamleider, de zaak bespreken en oplossingen onderzoeken onder leiding van de klachtenfunctionaris. Het kan ook zó zijn dat, nu het contact met beide partijen door de klachtenfunctionaris gelegd is, klager en medewerker eerst proberen er samen uit te komen, zonder klachtenfunctionaris.

Een bemiddelingsgesprek leidt in veel gevallen tot afspraken over hoe beide partijen in de toekomst met elkaar om zullen gaan en welke eventuele acties er uitgevoerd moeten worden. Dit om te voorkomen dat een herhaling van het gebeurde optreedt.

De klachtenfunctionaris maakt soms een kort gespreksverslag, met daarin de gemaakte afspraken en stuurt dit naar klager en betreffende medewerker/teamleider.

De klacht wordt afgerond, indien de kwestie is afgerond, afspraken zijn nagekomen, of indien is vastgesteld dat de organisatie niet aan de wensen van de klager tegemoet kan komen. Dit wordt aan beide partijen doorgegeven.

Indien bemiddeling naar de mening van de klager onvoldoende resultaat heeft of als klachtenbemiddeling wordt afgewezen, kan de klacht voorgelegd worden aan de Klachtencommissie. Bij het sluiten van het dossier worden de verschillende aspecten van de klachten geregistreerd.

2.Aantal klachten, klagers en kenmerken

Aantal klachten

Aantal klagers/ kwesties per jaar	2024 (tot december)
Aantal meldingen	17
Aantal kwesties	26
Aantal klagers	17

De klachten

Aard van de klacht	Aantal	Strekking	Actie en bijzonderheden	Status
1. Kwaliteit behandeling/zorg	8	1. wil verhoging medicijn maar wil psychiater niet doen	hoor & doorverwezen	Afgesloten
		2. wil geen injecties	hoor & wederhoor	Geen verder gesprek. Afgesloten
		3. afspraken rondom familielid	Hoor & doorverwezen	doorverwezen naar teamleider
		4. te weinig begeleiding; belemmerd in herstel	gehoord; kwam niet tot gesprek	Door klager niet meer opgepakt
		5. te weinig begeleiding; belemmerd in herstel	gehoord; kwam niet tot gesprek	Door klager niet meer opgepakt
		6. te weinig begeleiding; belemmerd in herstel	gehoord; kwam niet tot gesprek	Door klager niet meer opgepakt
		7. kreeg gevraagde medicijnen niet	hoor & wederhoor	Positief afgerond
		8. klachten over sommige begeleiders	hoor & wederhoor; bemiddeling	Positief afgerond
2. Veiligheid	4	1. onveiligheid door alcohol en drugsgebruik medebewoners	Door klager on hold gezet	Niet meer op terug gekomen door klager
		2. onveiligheid door alcohol en drugsgebruik medebewoners	Door klager on hold gezet	Niet meer op terug gekomen door klager
		3. onveiligheid door alcohol en drugsgebruik medebewoners	Door klager on hold gezet	Niet meer op terug gekomen door klager
		4. onveiligheid (pesten en agressie) door medebewoner	Hoor& wederhoor & bemiddeling	Heeft aandacht van teamleider

Aard van de klacht	Aantal	Strekking	Actie en bijzonderheden	Status
3. Communicatie (bejegening, informatievoorziening; dossiervoering)	5	1. mededeling dat client op korte termijn moet vertrekken 2. medewerker van schoonmaakbedrijf roddelt en doet onbeschoft 3. communicatie en samenwerking met begeleiding loopt niet goed 4. nieuwe regels zijn niet duidelijk, geen inspraak 5. manier van communiceren door begeleiding niet prettig	Hoor & wederhoor Geen bemiddeling Teruggelegd in de lijn Hoor & wederhoor Terug in de lijn Hoor & wederhoor In de lijn opgepakt Hoor, maar cliënt wil niet in gesprek	Client ontevreden Afgesloten Afgesloten Positief afgesloten Afgesloten
4. Ongewenst of onethisch gedrag	4	1. buitenproportionele straf gekregen na agressie 2. WZN mag sleutel appartement niet geven aan psych. verpleegkundige 3. agressie en vernielingen medebewoner 4. Wil niet aangeraakt worden, maar gebeurt toch	Hoor & wederhoor Opgepakt in de lijn Hoor & wederhoor Hoor & wederhoor Hoor, maar client wil verder niet in gesprek	Positief afgerond Afspraken in dossier gezet Positief afgerond Afgerond
5. Organisatie/logistiek	1	krijgt niet de uren ambulante begeleiding waar client recht op heeft	Hoor & wederhoor & bemiddeling	Positief afgerond
6. Facilitair	3	3 klachten over lekkages in accommodatie	On hold gezet door klagers;	Geen contact meer mee gekregen
7. Overig	1	klacht over weigeren bezoek	In de lijn opgepakt	Positief afgerond

Klagers per locatie

Locatie	Aantal melders
Rheden Haverweg, ambulans	0
Nunspeet Het Kodal	1
Silvolde De Heuve	2
Renkum De Keijenberg	2
Renkum Redichem	5
Arnhem Van Muijlwijk	0
Nijmegen Achter de bank	2
Nijmegen ambulans	1
Nijmegen Bloesem	2
Geffen	1
Reek	1

Afhandelingstermijn

Met alle klagers is binnen 1 of 2 dagen contact opgenomen, via de mail of telefonisch. Wanneer dat aan de orde was is vervolgens ook binnen 1 of 2 dagen contact opgenomen met de begeleider of teamleider. Een bemiddelingsgesprek op locatie vond meestal binnen 2 weken plaats. In een enkel geval heeft de afhandeling langer geduurd, vanwege verschillende vakantieperiodes van betrokkenen.

In 1 geval hebben 3 klagers een gezamenlijke uitgebreide email gestuurd met verschillende kwesties. Klagers wilden (nog) niet met de teamleider in gesprek over hun klachten, maar wilden eerst hun verhaal doen aan de klachtenfunctionaris. Door verschillende omstandigheden bij de klagers is het hen niet gelukt om tot een afspraak te komen. In overleg met klagers heeft de klachtenfunctionaris na verloop van tijd de klacht beëindigd, met de afspraak om die eventueel na de zomervakantie weer te openen, indien klagers dat wensten. Dit is niet gebeurd.

3. Ter afsluiting

Deze rapportage is in de eerste plaats bedoeld voor het management van Woonzorgnet.

De klachtenfunctionaris is op uitnodiging van de Cliëntenraad aanwezig geweest bij de vergadering in juli. Het jaarverslag 2023 is besproken en in het bijzonder het onderwerp pesten en agressie door

(mede-) bewoners. Volgens de leden van de cliëntenraad zijn er geregeld incidenten met agressie jegens medebewoners, wat een gevoel van onveiligheid veroorzaakt. De klachtenfunctionaris heeft dit jaar 5 meldingen gehad, die onveiligheid en/of agressie of vernielingen van medebewoners betroffen. Besproken is dat bij incidenten waar ook personeel bij betrokken is, het geregeld zó is dat er wél voor opvang van personeel wordt gezorgd maar dat er te weinig aandacht is voor de gevolgen van het incident voor de bewoners. De impact van een incident op bewoners kan groot zijn, ook als zij niet zelf het doelwit waren van agressie.

Aandachtspunten

1. Bij agressie/ pesten of vernielingen door (mede-) bewoners is het belangrijk dat er meer aandacht is voor de slachtoffers van de agressie, en ook voor degenen die er getuige van waren. Teamleiders kunnen ook naar slachtofferhulp verwijzen.

Op verzoek zal ik mijn jaarverslag graag toelichten aan bestuurder, MT en Cliëntenraad.