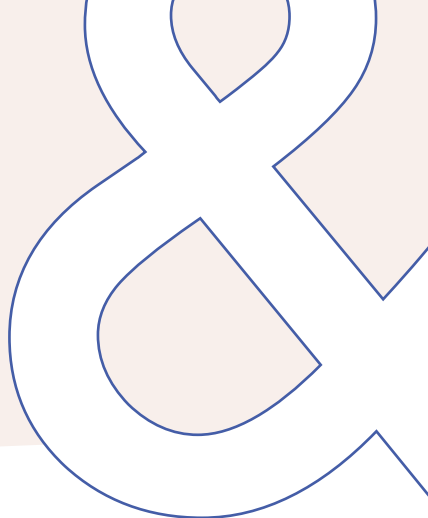




Ons Tweede Thuis  
Jaarverslag klachten



2021

# Inhoud

## Voorwoord 4

## Afkortingen 5

## Terugblik 6

- Klachtbemiddeling & Corona
- Documenten klachten geoptimaliseerd
- Klachtbemiddelaars Ons Tweede Thuis en Wet zorg en dwang (WzD)

## Wat doen de klachtbemiddelaars? 8

- Laagdrempelige klachtbemiddeling
- Bemiddelingsgesprek en rol KB
- Leren van klachten
- Deskundigheidsbevordering KB

## Klachten 2021 tabellen en cijfers 11

- 3.1 Aantal klachten
- 3.2 Door wie is er geklaagd
- 3.3 Aantal keer bemiddeld
- 3.4 Ontvangst van klacht
- 3.5 Onderwerp klachten 2021 per kwartaal
- 3.6 Klachten per regio en kwartaal
- 3.7 Klachten en indicatie
- 3.8 Vergelijking onderwerp klachten 2021 t.o.v. 2020

## Leren en verbeteren 14

- De klachtenijsberg en de 1000-100-10 regel

## Toekomst 16



## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2021, het tweede jaarverslag van de klachtbemiddelaars (KB).

Hierin blikken we terug op de klachtbehandeling bij Ons Tweede Thuis in het jaar 2021.

Dit doen we met cijfers en niet te herleiden quotes die de KB tijdens hun werk hebben geregistreerd.

In dit jaarverslag vindt u ook de plannen voor 2022.

Het aantal klachten is in 2021 praktisch gelijk gebleven aan 2020.

Opmerkelijk is dat er naar verhouding weinig corona-gerelateerde klachten zijn binnengekomen.

Dit verslag is geschreven voor de Raad van Bestuur, het Managementteam (MT), de Centrale Familieraad (Cefara) en de Centrale Cliëntenraad (CCR).

---

*Maart 2022*

Hetty Siemeling, klachtbemiddelaar  
Nienke van Zanten, klachtbemiddelaar

## Afkortingen

KB	Klachtbemiddelaars
MT	Managementteam
Cefara	Centrale Familieraad
CCR	Centrale Cliëntenraad
WZD	Wet Zorg en Dwang
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
VKIG	Vereniging van Klachtenfunctionarissen
LM	Locatiemanager

## Terugblik



### Klachtbemiddeling & Corona

We hadden de hoop dat 2021 een beter jaar zou worden op het gebied van coronabesmettingen. Helaas bleek het virus de gezondheidszorg nog steeds in haar greep te houden.

Met de nodige voorzichtigheid was het gelukkig mogelijk dat de KB cliënten en/of verwanten live konden treffen.



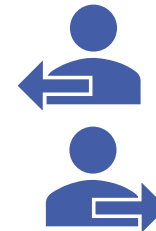
### Documenten klachten geoptimaliseerd

In 2021 zijn de klachtenregeling, de procesbeschrijving en het bijbehorende stroomdiagram geoptimaliseerd en akkoord bevonden binnen de diverse gremia van Ons Tweede Thuis. Deze zijn te vinden op het intranet en op te vragen bij de KB.

### Klachtbemiddelaars Ons Tweede Thuis en Wet zorg en dwang (WZD)



In januari 2021 startte een nieuwe KB voor acht uur bij Ons Tweede Thuis. Deze KB maakte kennis met de diverse gremia waaronder de Centrale Familieraad (Cefara) en de Centrale Cliëntenraad (CCR).



De twee vertrouwenspersonen die eerder betrokken waren bij de klachtbehandeling vonden een andere baan. Gedurende het verslagjaar was er grotendeels maar een KB voor 8 uur beschikbaar. Vanaf oktober is het team versterkt met een KB voor 12 uur.

Beide klachtenfunctionarissen zijn geschoold bij Quasir en staan geregistreerd in het kwaliteitsregister van Registerplein.



Klachten die te maken hebben met het beperken van vrijheid (WZD) werden, conform de Wet Zorg en Dwang, in behandeling genomen door de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) van Zorgstem. In 2021 waren de klachtbemiddelaars nog zoekende naar een betere onderlinge samenwerking en taakverdeling met Zorgstem.

## Wat doen de klachtbemiddelaars?



De WKKGZ (wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) is het wettelijk kader van waaruit de KB van Ons Tweede Thuis werken. Laagdrempelige klachtbehandeling staat in deze wet centraal. Dit uitgangspunt sluit naadloos aan bij de visie van Ons Tweede Thuis.



### Laagdrempelige klachtbemiddeling

De KB reageren proactief op klachten: telefonisch, per mail en door op bezoek te gaan bij de cliënt/verwant.



Laagdrempelige behandeling van klachten vraagt om onvrede in een vroeg stadium te herkennen en op te pakken. Hier ligt een taak voor de KB en daarnaast wordt hiervoor ook een beroep gedaan op cliënten, verwanten en de medewerkers van Ons Tweede Thuis.

We doen het met zijn allen. JIJ&IK!



### Bemiddelingsgesprek en rol KB

Als de klager en aangeklaagde open staan voor een bemiddelingsgesprek wordt dit door de KB ingepland.



Voordat een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, spreekt de KB eerst afzonderlijk met beide partijen. De KB gaat op zoek naar de vraag achter de klacht.

Hierbij heeft de KB de rol van onafhankelijke procesbegeleider. De KB zorgt ervoor dat beide partijen hun verhaal kunnen vertellen en helpt hen bij het samen vinden van een passende oplossing. De KB is meervoudig partijdig, neutraal en onafhankelijk.

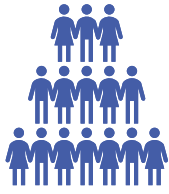


### Leren van klachten

Vier keer per jaar bespreken de KB samen met bestuurder, regiomanagers, hoofd behandeling en de beleidsmedewerker Kwaliteit de anonieme 'kwartaalcijfers klachten', eventuele signalen en mogelijke verbeteracties.

Door de objectieve rol van de KB kunnen we met elkaar 'blinde vlekken' herkennen en zichtbaar maken. Zo kan een klacht leiden tot verbetering van kwaliteit op drie niveaus: op cliënt-, locatie- en organisatieniveau.

## Deskundigheidsbevordering KB



- **Landelijke intervisie voor klachtenfunctionarissen**

De KB van Ons Tweede Thuis zijn aangesloten bij de VKIG, de vereniging van klachtenfunctionarissen in de gezondheidszorg. De VKIG organiseert twee keer per jaar intervisie en twee landelijke themabijeenkomsten voor klachtenfunctionarissen.



- **Regionale intervisie**

In de regio vindt twee keer per jaar intervisie plaats tussen de klachtenfunctionarissen van de Hartekampgroep, Nieuw Unicum, Heliomare en Ons Tweede Thuis.



Het bijwonen van deze intervisies leveren accreditatiepunten op voor de deelnemende klachtenfunctionarissen.

## Klachten 2021

### 3.1 Aantal klachten

In 2021 zijn er 34 klachten geregistreerd. Sommige van deze klachten bestonden uit deelklachten. Hierdoor komen in sommige tabellen de cijfers boven de 35 uit.



### 3.2 Door wie is er geklaagd

15  
cliënten

19  
verwanten

### 3.3 Aantal keer bemiddeld

Naast de klachtgesprekken hebben er 17 bemiddelingsgesprekken plaatsgevonden. Bij de andere klachten zijn door de KB signalen doorgegeven aan de locatiemanager (LM) en is de kwestie laagdrempelig opgepakt en afgehandeld op de locatie. De LM geeft in alle gevallen een terugkoppeling aan de KB.



### 3.4 Ontvangst van klacht

De meeste klachten kwamen binnen per telefoon of per mail. Een enkele keer stuurt een cliënt een whatsapp-bericht naar de KB om in contact te komen. Hieruit kunnen we concluderen dat zowel cliënten als verwanten de KB weten te vinden.



### 3.5 Onderwerp klachten 2021 per kwartaal

Onderwerp	1	2	3	4	Totaal
Bejegening	1			1	2
Communicatie			2	2	4
Veiligheid	1			5	6
Zorg / ondersteuning	2	3	6	6	17
Corona		1	1	2	4
Vervoer		1	2		3
Vrijheidsbeperking			1		1
Anders	2			1	3
Totaal 2021	6	5	12	17	40*

\* een aantal klachten bestaat uit deelklachten, hierdoor is het aantal klachten in bovenstaande staande tabel hoger dan het gemiddelde genoemd in paragraaf 3.1



#### Kwantiteit zegt niets over de kwaliteit.

Met andere woorden; hoe meer klachten er geuit worden, hoe meer er geleerd kan worden door de organisatie.

### 3.6 Klachten per regio en kwartaal

Regio	1	2	3	4	Totaal
Amstelveen, Aalsmeer, De Kwakel, Kudelstaart, Nes a/d Amstel, Ouderkerk a/d Amstel	1	2	1	7	11
Amsterdam, Haarlem, Diemen	3	2	5	0	10
Badhoevedorp, Hoofddorp, Nieuw-Vennep, Zwanenburg	2	3	4	4	13
Totaal	6	7	10	11	34

### 3.7 Klachten en indicatie

WLZ	25
WMO	7
Jeugdwet	1
Anoniem	1
Totaal	34

### 3.8 Vergelijking onderwerp klachten 2021 t.o.v. 2020

Onderwerp	2021	2020
Bejegening	2	17
Communicatie	4	16
Veiligheid	6	6
Zorg/ondersteuning	17	8
Corona	4	3
Vervoer	3	-
Vrijheidsbeperking	1	-
Anders	3	4



## Leren en verbeteren

Het aantal geregistreerde klachten is in 2021 gelijk aan het jaar 2020 (34).

Opvallend is de verschuiving in het onderwerp van de klachten in 2021 t.o.v. 2020.

De meeste geregistreerde klachten in 2021 gingen over de zorg en ondersteuning (17). Vergeleken met 2020 is dit meer dan een verdubbeling en daarmee een belangrijk signaal.

In 2020 gingen de meeste klachten over bejegening (17) en communicatie (16). Opvallend is de sterke daling van het aantal geregistreerde klachten t.a.v. deze onderwerpen, respectievelijk 2 en 4 klachten.

De KB hebben 34 klachten geregistreerd en behandeld in 2021. Op de pagina hiernaast ziet u 'de klachtenijsberg en de 1000-100-10-regel'.

De KB zien het topje van de ijsberg, van gevoelens en onvrede, dat boven water uitsteekt.

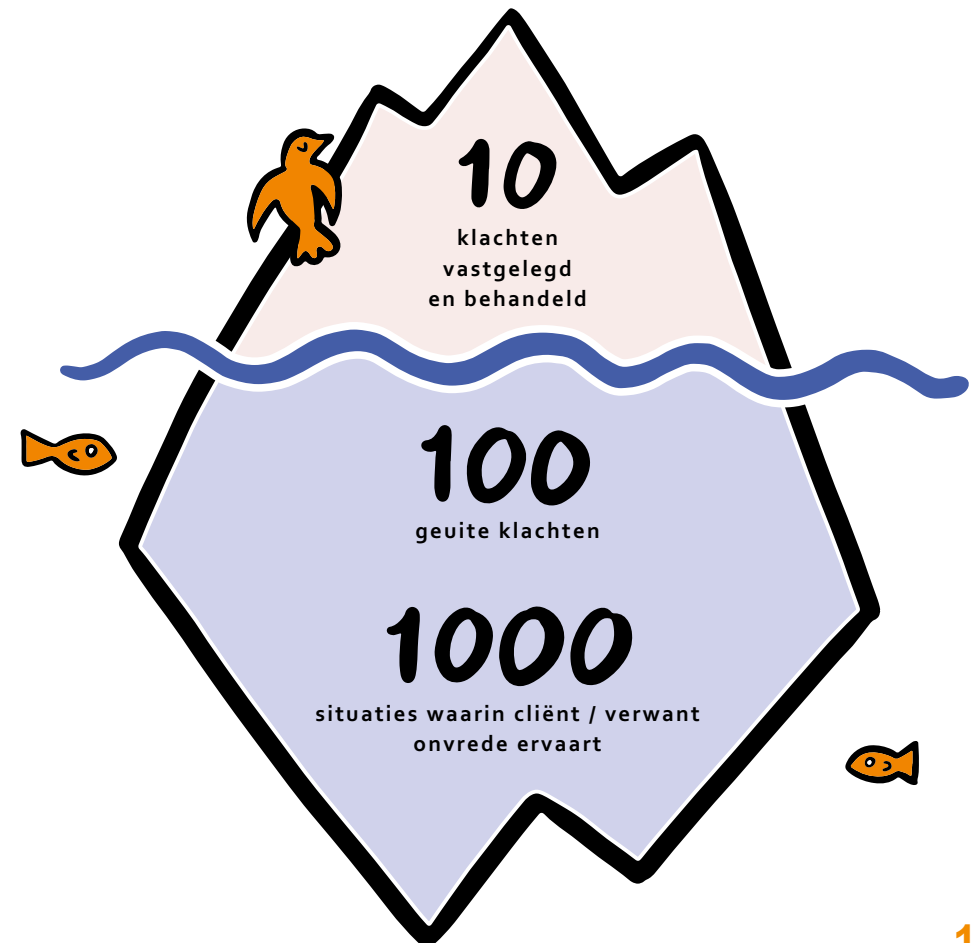
Onder iedere geuite klacht zit een veelvoud aan ongenoegens die onder de oppervlakte blijven. Bewustwording hiervan bij medewerkers kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

De klachtenijsberg helpt om scherp(er) te focussen op signalen van onvrede en hierover in gesprek te gaan.

Om samen te onderzoeken wat de vraag is achter de klacht. De meeste klachten worden bij Ons Tweede Thuis opgelost binnen de locatie.

Klachten/cliëntervaringen helpen om de kwaliteit van zorg en ondersteuning te verbeteren. Op cliëntniveau, locatieniveau en organisatieniveau.

### De klachtenijsberg en de 1000-100-10 regel







## Toekomst

Op basis van de analyse van de kwartaalrapportages en het jaaroverzicht 2021 staan onderstaande actiepunten/verbeterpunten voor 2022 op de agenda van de KB.

- Laagdrempelige klachtafhandeling en ondersteuning die leidt tot verbetering van de kwaliteit van leven/zorg.
- De KB werken aan verdere profilering van hun functie en het proces van klachtbehandeling binnen Ons Tweede Thuis.
- De bekendheid van de KB en hun functie en taken vergroten binnen de organisatie en bij cliënten en verwanten
- De folder klachten actualiseren
- Een workshop omgaan met klachten ontwikkelen voor medewerkers.
- Optimaliseren samenwerking met cliëntvertrouwenspersonen van Zorgstem