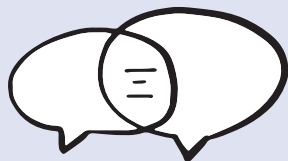


JIJ & IK



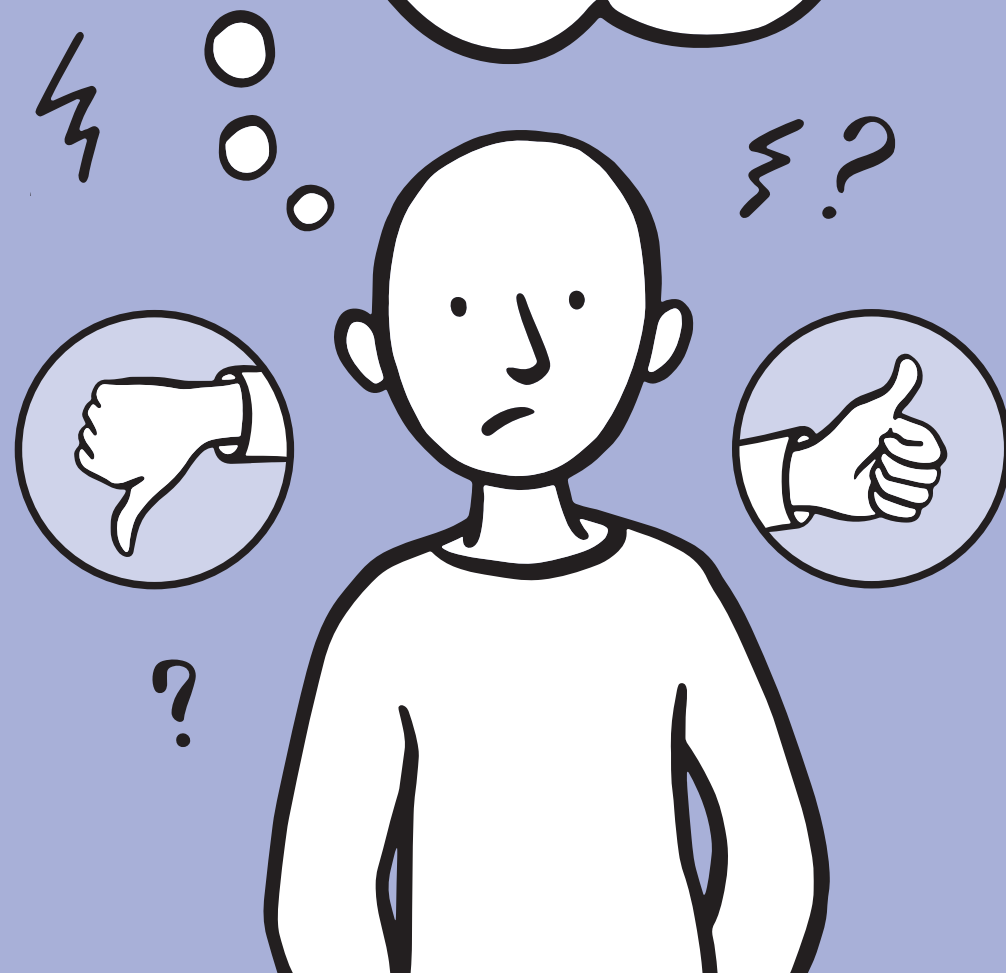
Dit verslag is geschreven voor de Raad van Bestuur, het Managementteam (MT), de Centrale Cliëntenraad (CCR) en de Centrale Familieraad (Cefara).

Hetty Siemeling en Nienke van Zanten, klachtbemiddelaars

April 2023

Ons Tweede Thuis
Jaarverslag klachten

2022



Inhoud

Voorwoord 4

Afkortingen 5

1. Terugblik 6

- Klachtbemiddeling
- Zichtbaarheid Klachtbemiddelaars binnen Ons Tweede Thuis

2. Wat doen de klachtbemiddelaars? 7

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

3. Klachten 2022 tabellen en cijfers 10

- Aantal klachten
- Door wie is er geklaagd
- Aantal keer bemiddeld
- Ontvangst van klacht

- Onderwerp klachten 2022 per kwartaal
- Klachten per regio en kwartaal
- Klachten en indicatie
- Vergelijking onderwerp klachten 2022 t.o.v. 2021/2020

4. Leren en verbeteren 14

- Bejegening en communicatie
- Onvoldoende kwaliteit van zorg / onveiligheid
- Inspraak / vrijheid / eigen regie

5. Behaalde doelen 2022 15

6. Aandachtspunten 17

- Terugkerende klachten (klaaggedrag)
- Klachten bejegening ZZP-ers
- Tijdig inschakelen klachtbemiddelaar

7. Toekomst 19

8. De Klachtenijsberg 20

- De klachtenijsberg en de 1000-100-10 regel



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2022, het derde jaarverslag op rij van de klachtbemiddelaars (KB).

Hierin blikken we in paragraaf 1 terug op de klachtbehandeling bij Ons Tweede Thuis in het jaar 2022. In paragraaf 2 wordt kort uitgelegd wat de werkwijze is van de klachtbemiddelaars.

Paragraaf 3 bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten in 2022.

Tenslotte kunt u in paragraaf 4 lezen welke doelen in 2022 zijn behaald, opgevolgd door adviezen en plannen voor 2023. De paragrafen 5, 6 en 7 bevatten respectievelijk informatie over behaalde doelen, aandachtspunten en de toekomst.

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

Hetty Siemeling en Nienke van Zanten,
klachtbemiddelaars
April 2023

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
NB	Nota bene: wat “vestig hier aandacht op” betekent

1. Terugblik



Klachtbemiddeling

Na twee jaar Corona konden we weer als vanouds naar locaties om cliënten en/of verwanten te bezoeken. De bemiddelingsgesprekken konden weer fysiek plaatsvinden. Dit is terug te zien in een toename van het aantal bemiddelingsgesprekken in 2022.



Zichtbaarheid Klachtbemiddelaars binnen Ons Tweede Thuis

In 2021 zijn de klachtenregeling, de procesbeschrijving en het bijbehorende stroomdiagram geoptimaliseerd.



In 2022 hebben de KB in samenwerking met de afdeling communicatie gewerkt aan het vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid van de klachtbemiddelaars. Dit heeft geresulteerd in:

- een aangepaste klachtfolder “Klachten cliënten”
- een aangepast filmpje “Klagen mag”
- een poster “Klagen mag” voor op alle locaties
- een zakboekje “Omgaan met onvrede” voor medewerkers

Alle locaties ontvingen een pakket met folders, posters en zakboekjes.

Deze middelen zijn daarnaast ook te vinden op het intranet, de website en op te vragen bij de KB.

2. 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, whatsapp 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 samen. 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.

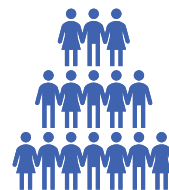


Leren van klachten

Vier keer per jaar bespreken de KB samen met bestuurder, 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.

Deze anonieme kwartaalrapportages worden tevens besproken met de commissie "Kwaliteit en Veiligheid" van de Raad van Toezicht



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.



- **Beroepsregister Registerplein**

KB zijn aangesloten bij Registerplein. Met een beroepsregister kun je als professional aantonen dat je voldoet aan de omschreven kwaliteitscriteria.



- **Regionale intervisie**

In de regio vindt twee keer per jaar intervisie plaats tussen de klachtenfunctionarissen van Ons Tweede Thuis en andere zorgorganisaties. Het bijwonen van deze intervisies leveren accreditatiepunten op voor de deelnemende klachtenfunctionarissen.

3. Klachten 2022

Aantal klachten

In 2022 zijn er 50 klachten geregistreerd door de KB.



Door wie is er geklaagd

32 cliënten

18 verwanten

Aantal keer bemiddeld

Naast de klachtgesprekken hebben er 26 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.

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. Ook ontvangen we klachten via Stichting Zorgstem namens cliënten. Hieruit kunnen we concluderen dat zowel cliënten als verwanten de KB weten te vinden.

Onderwerp klachten 2022 per kwartaal

Onderwerp	1	2	3	4	Totaal
Bejegening	5	3	5	2	15
Communicatie	3	4	4	5	16
Ongewenste intimiteiten	-	-	-	-	-
Cultuur/discriminatie	-	-	-	-	-
Privacy	-	-	-	-	-
Bereikbaarheid	-	-	-	-	-
Inspraak/vrijheid/eigen regie	3	1	2	2	8
Faciliteiten	-	-	-	-	-
Onvoldoende kwaliteit van zorg/onveiligheid	2	2	3	2	9
Vervoer	-	-	1	1	2
Totaal 2022	13	10	15	12	50

Klachten per regio en kwartaal

Regio	1	2	3	4	Totaal
Amstelveen, Aalsmeer, De Kwakel, Kudelstaart, Nes a/d Amstel, Ouderkerk a/d Amstel	4	7	6	5	22
Amsterdam, Haarlem, Diemen	6	2	4	4	16
Badhoevedorp, Hoofddorp, Nieuw-Vennep, Zwanenburg	4	-	5	3	12
Totaal	14	9	15	12	50

Klachten 2022 en indicatie

Regio	1	2	3	4	Totaal
WLZ	12	7	13	10	42
WMO	2	1	2	1	6
Jeugdwet	-	1	-	1	2
				Totaal	50

Vergelijking onderwerp klachten 2022 t.o.v. 2021/2020

Onderwerp	2022	2021	2020
Bejegening	15	2	17
Communicatie	16	4	16
Ongewenste intimiteiten	-	-	-
Cultuur/discriminatie	-	-	-
Privacy	-	-	-
Bereikbaarheid	-	-	-
Inspraak/vrijheid/eigen regie	8	1	1
Faciliteiten	-	-	-
Onvoldoende kwaliteit van zorg/onveiligheid	9	23	6
Vervoer	2	3	-
Anders		3	4
Totaal	50	36	44

N.B.

De jaren zijn niet goed met elkaar te vergelijken vanwege het feit dat er niet eenduidig door de klachtenfunctionarissen is geregistreerd qua categorie als gevolg van het ontbreken van een klachtregistratie systeem. Een nieuw klachtregistratiesysteem staat voor 2023 als actie op de planning bij de klachtenfunctionarissen.

4. Leren en verbeteren

Het aantal geregistreerde klachten is in 2022 (50) gestegen t.o.v. 2021 (34). In het jaar 2022 is de zichtbaarheid van de klachtbemiddelaars en de bekendheid met de omgang met klachten in het algemeen vergroot. Dit zou voor een deel de stijging van het aantal klachten kunnen verklaren.

Bejegening en communicatie

De meeste klachten gaan over bejegening en communicatie. Klagers noemen hierbij met name ZZP-ers en ook een aantal keer locatiemanagers.

Onvoldoende kwaliteit van zorg / onveiligheid

Het aantal klachten over kwaliteit van zorg en onveiligheid zijn t.o.v. het jaar 2021 afgenomen. (van 23 in 2021 naar 15 in 2022).



Kwantiteit zegt niets over de kwaliteit.

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

Inspraak / vrijheid / eigen regie

Het niet honoreren van de wens om te verhuizen, werd in 2022 opvallend vaak genoemd door cliënten/verwanten. Hierbij gaat het met name over de wens van de cliënt met een licht verstandelijke beperking (LVB) om zelfstandiger te wonen.

5. Behaalde doelen 2022

1

Laagdrempelige klachtafhandeling en ondersteuning die leidt tot verbetering van de kwaliteit van leven/zorg.

Resultaat:

We zien dat er in 2022 minder klachten zijn wat betreft de kwaliteit van zorg. Kwantiteit zegt niks over kwaliteit, minder klachten is niet automatisch iets positiefs. Laagdrempelige klachtbehandeling kan leiden tot verminderen van escalaties. Daarom zal laagdrempelig omgaan met klachten een blijvend aandachtspunt zijn vanuit de KB.

2

De KB werken aan verdere profilering van hun functie en het proces van klachtbehandeling binnen Ons Tweede Thuis.

Resultaat:

De bekendheid van de KB is vergroot. Ook dit zal een blijvend aandachtspunt moeten zijn.

3

De bekendheid van de KB en hun functie en taken vergroten binnen de organisatie en bij cliënten en verwanten.

Resultaat:

In december was 1 van de KB te gast bij de vergadering van de Cefara.

4

De folder klachten actualiseren.

Resultaat:

Dit is gerealiseerd.

5

Een workshop omgaan met klachten ontwikkelen voor medewerkers.

Resultaat:

Dit doel is niet behaald en zal in 2023 opgepakt worden.

6

Optimaliseren samenwerking met cliëntvertrouwenspersonen van Zorgstem.

Resultaat:

Dit is een blijvend aandachtspunt.

6. Aandachtspunten

1. Terugkerende klachten (klaaggedrag)

Als KB merken we dat de mensen met een LVB zowel ons als de interne en externe vertrouwenspersonen goed weten te vinden. Dat is een goede ontwikkeling gezien de wetgeving en onze visie.

Tegelijkertijd krijgen KB van teams terug dat het contacten met de verschillende functionarissen (KB, interne vertrouwenspersonen, externe vertrouwenspersonen zoals Zorgstem) vaak niet helpend zijn voor cliënten.

Advies

- In driehoek de samenwerking tussen pb-er, gedragsdeskundige en casemanager vinden en houden;
- Duidelijkheid aan cliënten, verwanten en medewerkers verschaffen over de rollen van de verschillende vertrouwenspersonen.
- Uitleg door KB op woonlocaties aan mensen met een LVB, over wat wel en wat niet te doen in geval van een klacht.

2. Klachten bejegening ZZP-ers

Als gevolg van de personeelskrapte is het aandeel ZZP-ers binnen Ons Tweede Thuis flink toegenomen.

Advies

- Onderzoeken of ZZP-ers voldoende ingewerkt zijn/kunnen worden op de gewenste manier van communicatie en omgang met cliënten en verwanten, waaronder werken in de driehoek.

3. Tijdig inschakelen klachtbemiddelaar

In het afgelopen jaar werd de KB meermaals ingeschakeld op het moment dat de klacht al ver was geëscaleerd.

Advies

- Teams stimuleren om zelf actief de KB te betrekken bij onvrede van een cliënt. Cliënt voelt zich dan gehoord en serieus genomen en door de neutrale en onafhankelijke rol van de KB, wordt de kans op een welles/nietes verhaal kleiner.

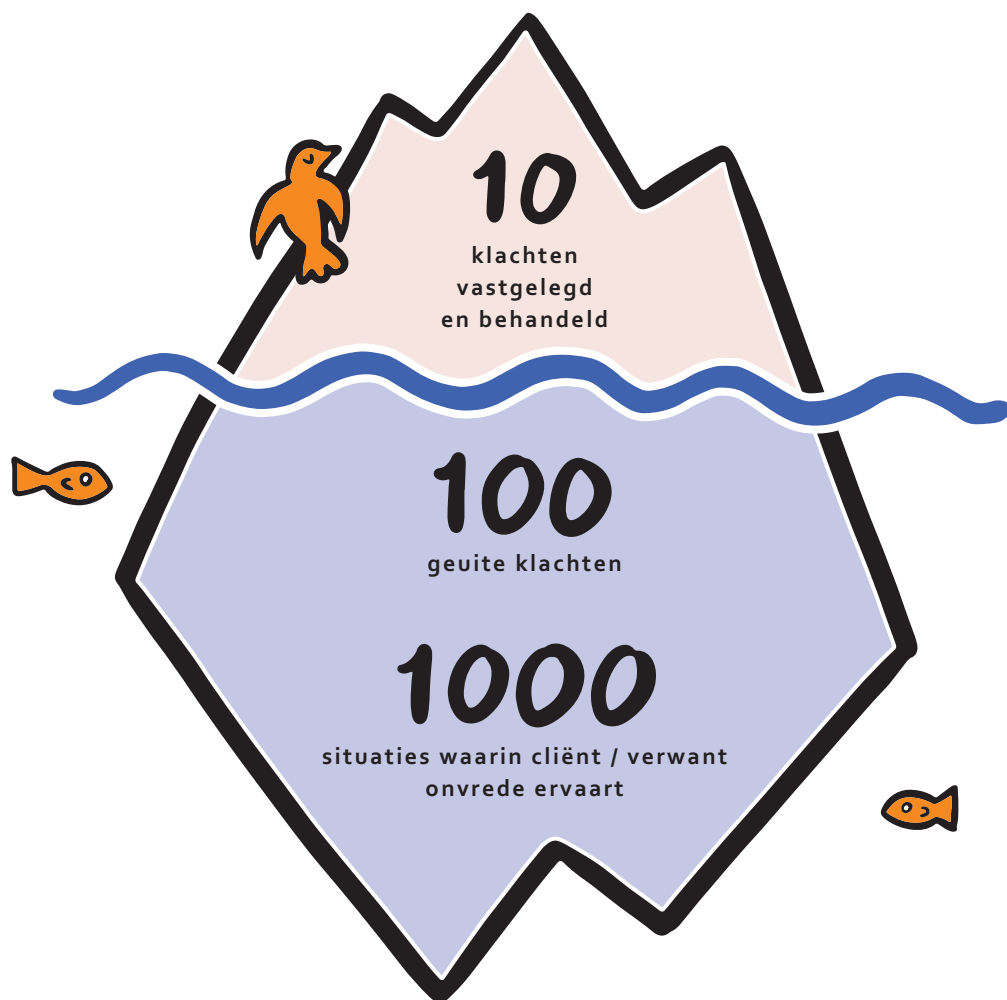
7. Toekomst

Op basis van de analyse van de kwartaalrapportages en het jaaroverzicht 2022 staan onderstaande actiepunten/verbeterpunten voor 2023 op de agenda van de KB.

- 1 In afstemming met afdeling communicatie een passende/structurele manier vinden om de omgang met klachten, de waarde ervan, tips en valkuilen, blijvend onder de aandacht te brengen.
- 2 Klachtenregistratiesysteem met kwaliteitsdashboard ontwikkelen in samenwerking met afdelingen Beleid en Kwaliteit en ICT.
- 3 De KB werken aan verdere profilering van hun functie en het proces van klachtbehandeling binnen Ons Tweede Thuis.
- 4 De bekendheid van de KB en hun functie en taken vergroten binnen de organisatie en bij cliënten en verwanten.
- 5 Signalen van onvrede in een vroeg stadium signaleren en oppakken. Hiervoor een (online) workshop ontwikkelen voor omgaan met klachten voor medewerkers.
- 6 Optimaliseren samenwerking met cliëntvertrouwenspersonen van Zorgstem.

7. De klachtenijsberg

en de 1000-100-10 regel



De klachtenijsberg en de 1000-100-10-regel

Op de pagina hiernaast zie je '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 ongenoemens 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 laagdrempelig in gesprek te gaan.