

JAARVERSLAG KLACHTEN 2024

ONS TWEEDE THUIS



Inhoud

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de klachtenfunctionarissen van Ons Tweede Thuis.

In paragraaf 1 vindt u een korte uitleg over de Wet kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg in de praktijk.

Paragraaf 2 bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten in 2024.

(Deze zijn, i.v.m. de nieuwe clusterindeling (2025) aangegeven in clusters i.p.v. regio's)

In paragraaf 3 zijn de adviezen en plannen voor 2025 omschreven. Paragraaf 4 bevat de doelen en resultaten van 2024.

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

Afkortingen

CCR	Centrale Cliëntenraad
Cefara	Centrale Familieraad
CVP	Cliëntvertrouwenspersoon
LM	Locatiemanager
LVB	Licht verstandelijke beperking
MT	Managementteam
NAH	Niet aangeboren hersenletsel
VKIG	Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de zorg
WKKGZ	Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg
WZD	Wet Zorg en Dwang

Hetty Siemeling, klachtbemiddelaar
30-05-25

1. Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in de praktijk

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

Laagdrempelige klachtbemiddeling

Laagdrempelige behandeling van klachten vraagt om onvrede in een vroeg stadium te herkennen en op te pakken.

Dit is een gedeelde taak van begeleiders, managers, gedragsdeskundigen en de klachtenfunctionarissen.

We doen het samen. JIJ&IK!

Bemiddelingsgesprek en rol Klachtenfunctionaris

Als de klager en aangeklaagde open staan voor een bemiddelingsgesprek, dan wordt dit door de Klachtenfunctionaris ingepland. Voordat een bemiddelingsgesprek plaatsvindt, spreekt de Klachtenfunctionaris eerst afzonderlijk met beide partijen. De Klachtenfunctionaris gaat op zoek naar de vraag achter de klacht.

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

Leren van klachten

Vier keer per jaar bespreken de Klachtenfunctionarissen samen met de bestuurder, hoofd behandeling en de beleidsmedewerker Kwaliteit de anonieme 'kwartaalcijfers klachten', eventuele signalen en mogelijke verbeteracties. Door de objectieve rol van de Klachtenfunctionarissen kunnen we met elkaar 'blinde vlekken' herkennen en zichtbaar maken. Zo kunnen klachten leiden tot verbetering van kwaliteit op drie niveaus: op cliënt-, locatie- en organisatieniveau. Deze anonieme kwartaalrapportages worden door de Raad van Bestuur besproken met de commissie "Kwaliteit en Veiligheid" van de Raad van Toezicht.

Deskundigheidsbevordering Klachtenfunctionarissen

- Landelijke intervisie voor klachtenfunctionarissen

De Klachtenfunctionarissen 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 3 tot 4 keer per jaar intervisie plaats tussen de Klachtenfunctionarissen van Ons Tweede Thuis en andere zorgorganisaties.

Hierin wordt anoniem gereflecteerd op knelpunten uit de dagelijkse praktijk.

2. Klachten 2024

Inleiding

In 2024 hebben 43 personen een klacht ingediend bij de Klachtenfunctionarissen. Een klein deel van de klachten betrof meerdere categorieën.

Afhankelijk van de soort tabel, zullen de totalen afwisselend 43 en 51 zijn.

De Klachtenfunctionarissen hebben ervoor gekozen om de data uit 2024 niet meer in regio's, maar in de nieuwe clusters aan te geven. Hierdoor is voorgesorteerd op de clusterindeling vanaf april 2025.

Opvallende zaken

1. Daling klachten t.o.v. 2023 (tabel 3)

Het aantal geregistreerde klachten is in 2024 gedaald ten opzichte van het jaar ervoor. Er kwamen 43 klachten binnen. In 2023 waren dit 62 en in 2022 kwamen 50 klachten bij de Klachtenfunctionarissen binnen. Er is geen directe oorzaak voor deze daling gevonden.

2. Toename klachten Q4 (tabel 1)

In kwartaal 4 is sprake van een toename van klachten ten opzichte van de voorgaande 3 kwartalen. Het aantal is echter te laag om hier een concrete duiding aan te kunnen geven.

3. Meeste klachten cluster Specialistische zorg (tabel 1)

Verreweg de meeste klachten (24) komen uit cluster 3: Specialistische zorg: doelgroep LVB+.

Dit is 56% van het totale aantal klachten die bij de KF binnenkwamen in 2024.

4. Bejegening | niet serieus genomen is het meest genoemd als klacht (tabel 2 en 4)

De categorie bejegening springt eruit als de meest voorkomende oorzaak van klachten met een stijgende lijn door de jaren heen.

Gedurende het jaar 2024 betreft de helft van deze klachten 'niet serieus genomen worden'.

In kwartaal 4 zien we een opleving wat betreft bejegening klachten. De helft hiervan komt uit 1 voorziening uit het cluster Specialistische Zorg/LVB+.

5. Agressieve uitingen naar medewerkers vaker benoemd

Op basis van gesprekken met begeleiders, locatiemanagers, gedragsdeskundigen en receptiemedewerkers, komt naar voren dat agressieve en bedreigende uitingen van cliënten/vertegenwoordigers toeneemt.

Voorbeelden uit het cluster 'Specialistische Zorg' die genoemd werden: onacceptabel gedrag en bedreiging van medewerkers.

In het cluster 'Kind en Jeugd' werd agressief taalgebruik en respectloos gedrag genoemd n.a.v. grenzen van de locatie wat betreft (medische) behandeling en als gevolg van visieverschil t.a.v. behandeling en veiligheid kind.

6. Doorverwijzing naar Klachtenfunctionaris neemt toe

Steeds vaker wijzen locatiemanagers cliënten actief op hun recht om de klacht voor te leggen aan de Klachtenfunctionaris.

Tabel 1 Aantal klagers per cluster en kwartaal

Clusters	Q1 24	Q2 24	Q3 24	Q4 24	Totaal
1. Intensieve Zorg	0	0	0	1	1
2. Kind en Jeugd	0	0	0	2	2
3. Specialistische Zorg	1	6	6	11	24
4. MVB /LVB	1	3	2	2	8
5. NAH /LG	3	1	0	2	6
Overig	0	0	1	1	2
Totaal	5	10	9	19	43

Tabel 1 aantal klagers per cluster**Tabel 2 Categorie klachten*, inclusief deelklachten 2024 per kwartaal in aantallen**

	Q1 24	Q2 24	Q3 24	Q4 24	Totaal
Bejegening, niet serieus genomen	1	5	4	10	20
Kwaliteit van zorg, onveiligheid	0	0	3	4	7
Communicatie	1	1	1	3	6
Faciliteiten	2	0	0	1	3
Inspraak, vrijheid, eigen regie	1	2	2	1	6
Privacy	0	0	0	0	0
Medicatie	0	0	0	1	1
Kwaliteit begeleiding	0	0	1	1	2
Mishandeling /ongewenste intimiteiten	0	0	0	2	2
Cultuur, discriminatie	0	1	0	1	2
Driehoek	0	1	0	0	1
Ongewenste intimiteiten	0	0	0	1	1
Sub-klachten totaal	5	10	11	25	51

Vergelijking categorie (deel) klachten 2024 t.o.v. 2023, 2022 en 2021

In onderstaande tabel zijn de categorieën* aangegeven op basis van aantal klachten.

Categorieën die het meest genoemd werden in de afgelopen 4 jaren, staan bovenin de tabel.

*zie bijlage 1 voor de omschrijving van de categorieën.

Tabel 3 vergelijking categorieën klachten periode 2021-2024

Categorie	2024	2023	2022	2021	Totaal (4 jr)
Bejegening/ niet serieus genomen	20	26	15	2	63
Kwaliteit zorg	7	7	9	23	46
Communicatie	6	10	16	4	36
Inspraak / vrijheid / eigen regie	6	7	8	1	22
Kwaliteit begeleiding	2	7	0	0	9
Faciliteiten	3	5	0	0	8
Ongewenste intimiteiten/ mishandeling	2	0	0	0	2
Cultuur / discriminatie	2	0	0	0	2
Privacy	0	1	0	0	1
Bereikbaarheid	0	1	0	0	1
Vervoer	0	1	2	3	6
Medicatie	1	2	0	0	3
Driehoek	1	1	0	0	2
Ongewenste intimiteiten	1	0	0	0	1
Anders	0	2	0	3	5
Totaal	51	70	50	36	207

Tabel 4 klagers in 2024

Clënten	Verwanten/ vertegenwoordigers	Gemachtigden	Totaal
28	13	2	43

Klachtbehandeling

Naast afzonderlijke klachtgesprekken met klagers en beklaagden/betrokkenen heeft in 2024 één bemiddelingsgesprek plaatsgevonden.

Meermaals zijn beide partijen door de Klachtenfunctionaris (weer) met elkaar in verbinding gebracht en werd de klacht opgepakt en afgehandeld op de locatie.

Manier van ontvangst klacht

De meeste klachten kwamen binnen via mail en telefoon. Ook sturen cliënten of vertegenwoordigers een whatsapp-bericht naar de Klachtenfunctionaris om in contact te komen. Dit is laagdrempelige optie die via de website/klachten aangeboden wordt sinds 2024. Ook verwijzen locatiemanagers cliënten door naar de Klachtenfunctionaris. Verder ontvingen de Klachtenfunctionarissen klachten van cliënten via Stichting Zorgstem (vanaf 2025 Stemgever) namens cliënten.

3. Adviezen en plannen 2025

Adviezen 2025

1. Aantal klachten over bejegening in 2022, 2023 en 2024

Tijdsdruk en tekort aan vaste begeleiders zijn mogelijke oorzaken voor ontevredenheid over bejegening.

Besteed voldoende aandacht aan het inwerken, informeren en bijscholen van tijdelijke krachten en invalkrachten rondom de gewenste bejegening van cliënten en hun naasten.

Zorg ervoor dat ook deze medewerkers op de hoogte zijn van de gedragscode en de doelgroep specifieke methodieken zoals bijvoorbeeld Triple C, de Driehoek, Hooi op je vork.

2. Formuleer helder grenzen t.a.v. onacceptabel / grensoverschrijdend gedrag

Meermaals werd aangegeven dat cliënten, maar ook verwanten zich onacceptabel uitlaten naar begeleiders, managers, gedragsdeskundigen en naar receptionisten.

- Overweeg om met een systeem van waarschuwingen te werken in locaties waarin dit gedrag een onacceptabele impact heeft op medebewoners en medewerkers.
- Onderzoek en evalueer de huidige Algemene Voorwaarden en herformuleer die als blijkt dat deze niet langer voldoen aan de huidige doelgroepen en ontwikkelingen binnen Ons Tweede Thuis.
- Bied receptionistes een training 'omgaan met agressieve klanten aan de telefoon en balie'.
- Bied medewerkers en ondersteuningsteam op de werkvloer voldoende handvatten en helderheid t.a.v. mogelijkheden op het gebied van eenzijdige beëindiging van de ZDO.

3. Uitspraken verminderd/geen vertrouwen handeling in goede bedoelingen van management

Onderzoek of deze uitspraken ook uit andere informatiebronnen naar voren komt. Bijvoorbeeld uit tevredenheidsonderzoeken, bij interne vertrouwenspersonen, bij locatieraden en verwantenraden. Probeer te achterhalen waar dit verminderde vertrouwen vandaan komt en formuleer acties om dit vertrouwen te herstellen.

Plannen 2025

1. Werkbezoeken LVB-locaties om uitleg te geven over rol en taak van de Klachtenfunctionarissen.
3^{de} en 4^{de} kwartaal 2025
2. Online workshops organiseren voor medewerkers.
juni 2025
3. Minimaal 1 x per jaar communicatiematerialen over klachten evalueren en herzien.
juni 2025
4. Jaarlijks overleg/contact Cefara.
najaar 2025
5. Jaarlijks overleg/contact CCR.
Januari 2025
6. Minimaal twee keer per jaar communiceren over doel en effect van klachtbemiddeling via intranet en internet.
juni en december 2025
7. Uitleg geven over klachtbehandeling aan locatiemanagers en gedragsdeskundigen.
maart 2025
8. Aansluiten bij cluster-overleggen om signalen/vragen en wensen te inventariseren.
3^{de} en 4^{de} kwartaal 2025
9. Bijdrage leveren aan een efficiënt en professioneel Klachtenregistratiesysteem.
2^{de} en 3^{de} kwartaal 2025
10. Plaatsen animatiefilmpjes klachten.
2^{de} en 3^{de} kwartaal 2025
12. Klachtenreglement aanpassen/concretiseren.
3^{de} en 4^{de} kwartaal 2025
13. Inrichten van Klachtenregistratiesysteem in samenwerking met de afdeling Beleid en Kwaliteit / Zenya

4. Doelen 2024 en resultaat

Aanpassing informatie en toegankelijkheid website en intranet

Website

De website is aangepast om de toegankelijkheid van informatie te verbeteren. Er is een WhatsApp-knop toegevoegd die direct linkt naar de telefoons van de Klachtenfunctionarissen, waardoor het contact leggen voor cliënten eenvoudiger wordt.

Intranet

De poster met daarop informatie over de Klachtenfunctionarissen heeft een update gehad en is uitgevoerd in de nieuwe huisstijl. Deze is digitaal verspreid naar de locaties van Ons Tweede Thuis en is te vinden op het intranet. Geconstateerd wordt dat de digitale poster niet in elke locatie uitgeprint en opgehangen wordt.

Overleg receptionistes, OTTO en secretaresse bestuurder zorg

De Klachtenfunctionaris heeft een overleg gepland met de receptionistes van het dienstencentrum, de afdeling OTTO en de secretaresse van de Bestuurder Zorg. Hierbij is aandacht besteed aan toenemende situaties waarin zij telefonisch geconfronteerd worden met boze en verbaal agressieve klagers. Dit leidt soms tot ongewenste situaties, zoals medewerkers die uitgescholden worden of geen controle kunnen krijgen over het gesprek.

Om meer inzicht te krijgen in de frequentie van deze incidenten, wordt deze geregistreerd en gemeld aan de Klachtenfunctionaris. Op basis hiervan zal gekeken worden welke oplossingen of interventies nodig zijn om deze situaties beter te hanteren.

Deskundigheidsbevordering

VKIG-bijeenkomst Moreel Beraad

Er heeft een VKIG-bijeenkomst plaatsgevonden waarin Klachtenfunctionarissen uit de regio stilstonden bij morele dilemma's binnen het klachtenproces. Een waardevolle sessie met focus op het belang van continue reflectie op ethische aspecten van klachtenafhandeling.

Communicatie

Regiomail

In de regiomail voor medewerkers van december werden medewerkers geïnformeerd over klachten en klachtenmanagement.

Column

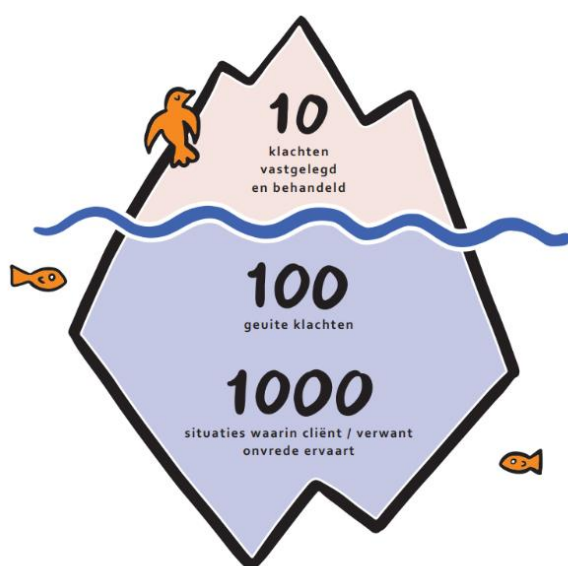
Er is een column op het intranet geplaatst door de Klachtenfunctionarissen. Doel hiervan was duidelijk maken dat Klachtenfunctionarissen ook kunnen helpen/benaderd kunnen worden voordat onvrede een klacht wordt.

Workshop

Er is een script gemaakt voor een workshop over het (proactief) omgaan met onvrede en het omgaan met klachten.

Animatiefilmpjes

Er is gestart met het maken van korte animatiefilmpjes. Het doel is om cliënten met LVB en NAH op een toegankelijke en begrijpelijke manier uit te leggen hoe zij een klacht kunnen indienen en hoe de stappen daarna lopen. Het eerste filmpje is klaar en zal in 2025 gebruikt worden.



De klachtenijsberg en de 1000-100-10 regel

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

De Klachtenfunctionarissen 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 laagdrempelig in gesprek te gaan.

BIJLAGE 1 Omschrijving klachtcategorieën Ons Tweede Thuis

Categorie	Omschrijving
Bejegening / niet serieus genomen	Onheus negeren onprofessioneel
Communicatie	Onvoldoende niet op tijd te ingewikkeld niet compleet
Mishandeling / ongewenste intimiteiten	(Medewerker richting cliënt) Seksueel getinte opmerkingen grensoverschrijdende/seksuele aanrakingen fysiek geweld verbaal geweld
Cultuur/discriminatie	Niet openstaan voor andere cultuur anders behandeld worden op basis van beperking, geaardheid, ras, huidskleur, afkomst, geloofsovertuiging, politieke overtuiging
Privacy	Onzorgvuldig omgaan met persoonlijke gegevens onnodig privacygevoelige informatie delen
Bereikbaarheid	Medewerker is structureel niet bereikbaar volgens afspraak
Inspraak / vrijheid / eigen regie	Te weinig inspraak beperkingen in vrijheid (Wzd) beslissingen nemen vóór cliënt i.p.v. door of met cliënt
Faciliteiten	Onveilige hulpmiddelen alarmering werkt niet goed onveilige situaties/apparaten in gebouw
Kwaliteit zorg / onveiligheid	Afgesproken zorg (ECD) wordt niet geleverd zorg wordt onvoldoende geleverd zorg wordt te laat geleverd onveilige situaties door afwezigheid medewerker
Vervoer	Klachten over vervoer worden niet opgepakt
Kwaliteit begeleiding	Onvoldoende deskundig niet goed ingewerkt afspraken niet nakomen
Medicatie	Structurele fouten medicatie: -vergeten -te laat – verkeerde medicatie
Driehoek	Cliënt of vertegenwoordiger onvoldoende betrokken geen overleg met cliënt/ouder te weinig overleg
Anders	Andere categorieën dan hierboven vermeld

Tabel 5 omschrijving categorieën