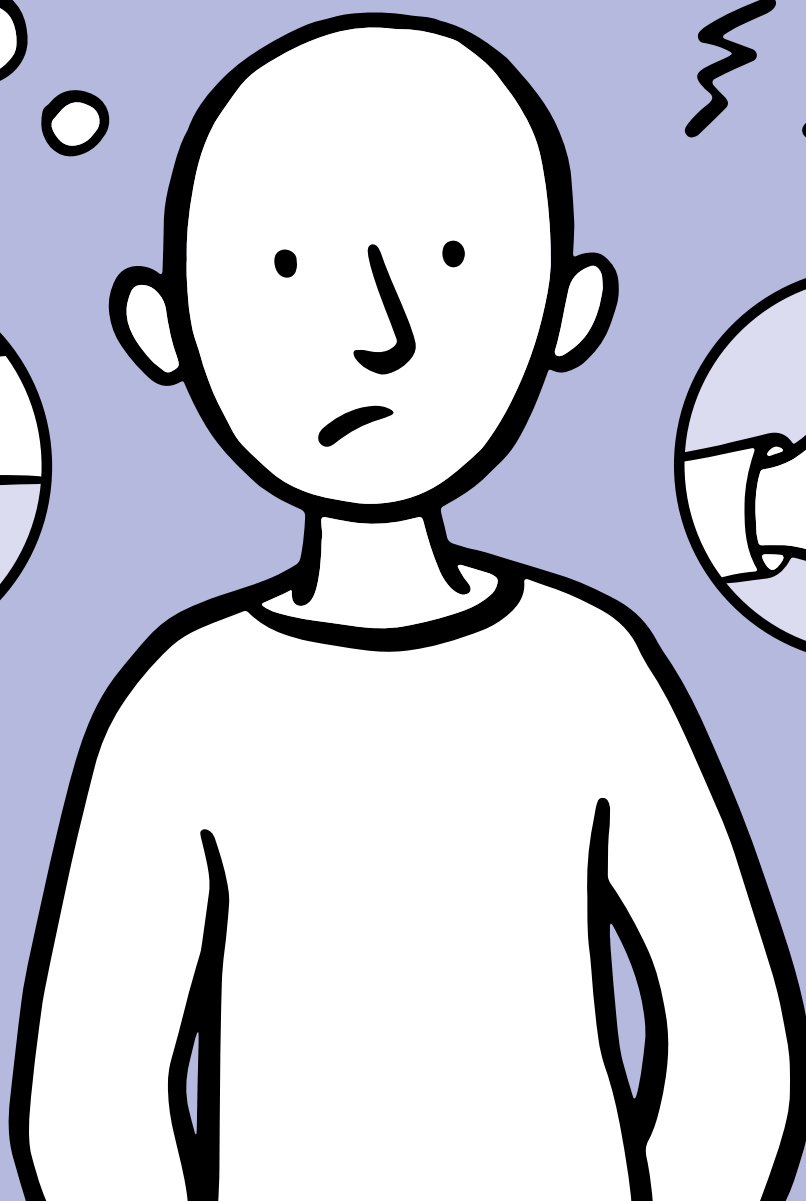
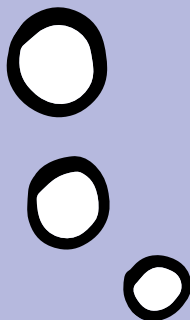
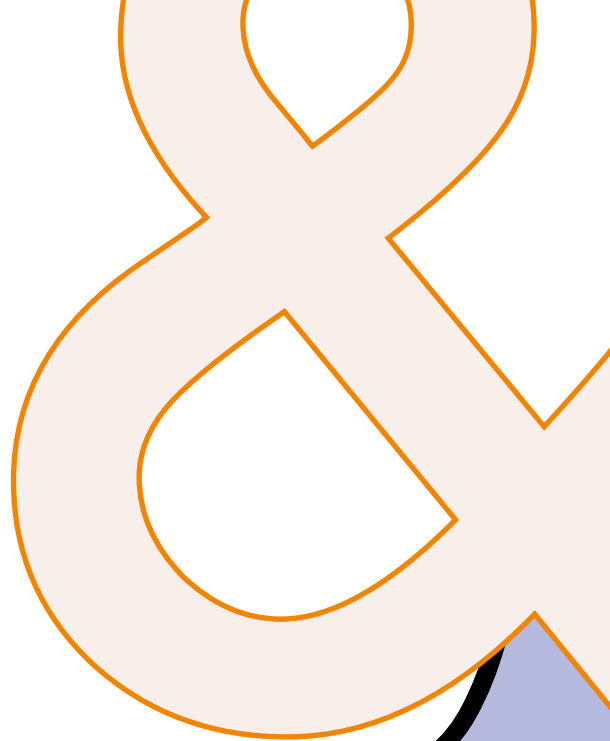
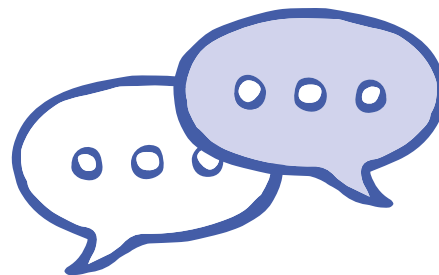


Ons Tweede Thuis
Jaarverslag klachten

2023



Inhoud



Voorwoord & Afkortingen	3
1. Terugblik	3
• Klachtbemiddeling	
2. Wat doen de klachtbemiddelaars?	4
• Laagdrempelige klachtbemiddeling	
• Bemiddelingsgesprek en rol KB	
• Deskundigheidsbevordering KB	
3. Klachten 2023 tabellen en cijfers	5
• Aantal klachten	
• Door wie is er geklaagd	
• Aantal keer bemiddeld	
• Ontvangst van klacht	
• Thema / categorieën klachten	
• Onderwerp klachten 2023 per kwartaal	
• Klachten en indicatie	
• Klachten per regio en kwartaal	
• Vergelijking onderwerp klachten 2023 t.o.v. 2022/2021	
4. Leren en verbeteren	9
• Opvallend	
• Successen/verbeteringen	
• Knelpunten	
5. Doelen 2023 en resultaat	10
6. Adviezen/plannen voor 2024	11
• Procesniveau	
• Inhoudelijk niveau	
• Plannen 2024 KB	
7. De Klachtenijsberg	12

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de klachtbemiddelaars (KB).

Hierin blikken we in paragraaf 1 terug op de klachtbehandeling bij Ons Tweede Thuis in het jaar 2023.

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 2023.

Tenslotte kunt u in paragraaf 4 lezen welke doelen in 2023 zijn behaald, opgevolgd door adviezen en plannen voor 2024.

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

Johan van der Linden en Hetty Siemeling, klachtbemiddelaars

07-05-24

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



1. Terugblik

Klachtbemiddeling

In 2023 heeft Ons Tweede Thuis een aantal maanden een klachtbemiddelaar ingehuurd via Quasir i.v.m. ziekte van een van de KB en vanwege het vertrek van de andere KB. Quasir is een expertisecentrum Klachten en Calamiteiten Zorg.

In de maand september is een nieuwe KB gestart.

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 melden, 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 de 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 2023

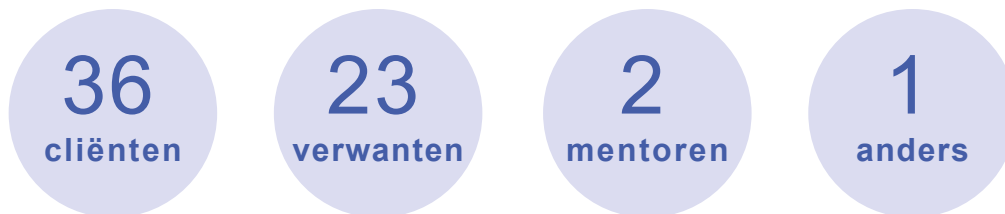
Aantal klachten

In 2023 hebben 62 personen een klacht ingediend bij de KB. Een klein deel van de klachten betrof meerdere categorieën.

Afhankelijk van de soort tabel, zullen de totalen afwisselend 62 en 70 zijn.



Door wie is er geklaagd



Aantal keer bemiddeld

Naast de klachtgesprekken hebben er 11 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 via mail en telefoon. Een enkele keer stuurt een cliënt een whatsapp-bericht naar de KB om in contact te komen. Ook ontvangen we klachten via Stichting Zorgstern namens cliënten. Hieruit kunnen we concluderen dat zowel cliënten als verwanten de KB weten te vinden.



Thema / categorieën klachten

Bejegening / niet serieus genomen

Onheus | negeren | onprofessioneel

Communicatie

Onvoldoende | niet op tijd | te ingewikkeld | niet compleet

Ongewenste intimiteiten

(Medewerker richting cliënt)

Seksueel getinte opmerkingen | grensoverschrijdende/seksuele aanrakingen

Cultuur/discriminatie

Niet openstaan voor andere cultuur | anders behandeld worden op basis van beperking, gaardheid, 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 ipv door of met cliënt

Faciliteiten

Onveilige hulpmiddelen | alarmering werkt niet goed | onveilige situaties/apparaten in gebouw

Vervoer

Klachten over vervoer worden doorverwezen

Kwaliteit begeleiding

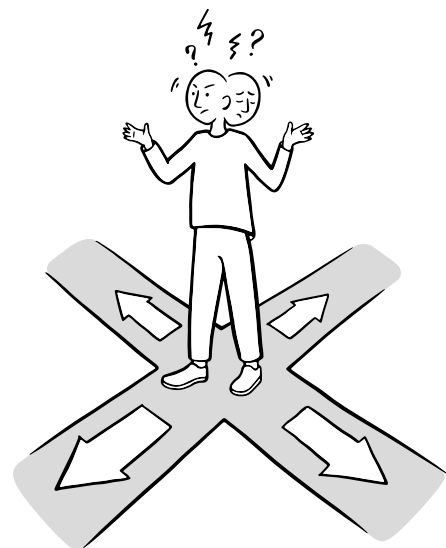
Onvoldoende deskundig | niet goed ingewerkt | afspraken niet nakomen

Medicatie

Structurele fouten medicatie: -vergeten -te laat – verkeerde medicatie

Anders

Klachten met andere thema's



Onderwerp klachten 2023 per kwartaal

Onderwerp	1	2	3	4	Totaal
Bejegening	4	4	14	4	26
Communicatie	5	-	1	4	10
Ongewenste intimiteiten	-	-	-	-	-
Cultuur/discriminatie	-	-	-	-	-
Privacy	1	-	-	-	1
Bereikbaarheid	-	-	1	-	1
Inspraak/vrijheid/eigen regie	3	2	1	1	7
Faciliteiten	-	3	1	1	5
Onvoldoende kwaliteit van zorg/onveiligheid	-	4	1	2	7
Vervoer	-	-	1	-	1
Kwaliteit begeleiding	-	6	-	1	7
Medicatie	-	2	-	-	2
Driehoek	-	1	-	-	1
Anders	-	-	2	-	2
Totaal 2023	13	22	22	13	70

Klachten 2023 en indicatie

Indicatie	1	2	3	4	Totaal
WLZ	11	13	14	12	50
WMO	3	3	4	-	10
Jeugdwet	-	1	1	-	2
Totaal					62

Klachten per regio en kwartaal

Regio	1	2	3	4	Totaal
Amstelveen, Aalsmeer, De Kwakel, Kudelstaart, Nes a/d Amstel, Ouderkerk a/d Amstel	7	7	7	7	28
Amsterdam, Diemen	2	3	3	-	8
Badhoevedorp, Hoofddorp, Nieuw-Vennep, Zwanenburg, Haarlem	5	7	10	4	26
Totaal	14	17	20	11	62

Vergelijking onderwerp klachten 2023 t.o.v. 2022/2021

Onderwerp	2023	2022	2021	Totaal 21-23
Bejegening	26	15	2	43
Communicatie	10	16	4	30
Ongewenste intimiteiten	0	0	0	0
Cultuur/discriminatie	0	0	0	0
Privacy	1	0	0	1
Bereikbaarheid	1	0	0	1
Inpraak/vrijheid/eigen regie	7	8	1	16
Faciliteiten (*)	5	n.v.t.	n.v.t.	5
Onvoldoende kwaliteit zorg	7	9	23	39
Vervoer	1	2	3	6
Kwaliteit begeleiding (*)	7	n.v.t.	n.v.t.	7
Medicatie (*)	2	n.v.t.	n.v.t.	2
Driehoek (*)	1	n.v.t.	n.v.t.	1
Anders	2	0	3	5
Totaal	70	50	36	156

(*) = nieuwe categorie

4. Leren en verbeteren

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

In 2023 hebben de KB het aantal onderwerpen van klachten iets verder gespecificeerd. Doel hiervan is het nog specifiekere kunnen duiden van de klachten. Het helpt tevens om de adviezen qua kwaliteitsverbetering nog beter te kunnen formuleren.

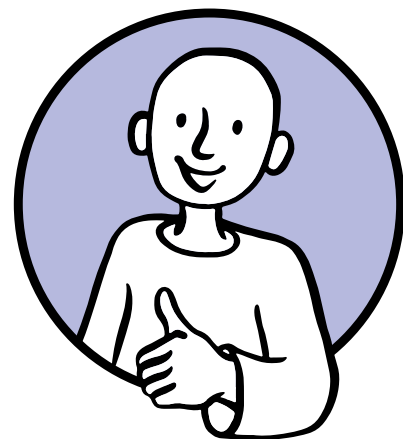
Dit zorgt ervoor dat er een verschuiving van klachten is waardoor er geen 'eerlijk' vergelijk mogelijk is in historische zin. Opvallend is wel dat er op het thema "kwaliteit van zorg" een duidelijke afname van klachten zichtbaar is. Deze klachten zijn waarschijnlijk wel doorgeloeid naar andere thema('s) zoals bijvoorbeeld communicatie en bejegening.

Opvallend

- Het aantal geregistreerde klachten is in 2023 (62) gestegen t.o.v. 2022 (50).
- In het jaar 2023 is de zichtbaarheid van de klachtbemiddelaars en de bekendheid met de omgang met klachten verder gestegen. Dit zou voor een deel de stijging van het aantal klachten kunnen verklaren.
- De meeste klachten gaan over bejegening, met een piek in kwartaal 3; de klachten hierover zijn dan bijna 4 maal zo groot als in de andere kwartalen. Hier is geen directe oorzaak voor aan te wijzen n.a.v. gesprekken die KB met klagers hebben gevoerd.
- De minste klachten komen uit de regio Amsterdam.
- Aantal klachten in kwartaal 2 en 3 is bijna 2x zo hoog als in kwartaal 1 en 4.
- Toename complexere klachten; o.a. na eenzijdige beëindigingen overeenkomst Ons Tweede Thuis en daling in vertrouwen handelen en goede bedoeling management.
- Nieuw zijn meldingen via mentoren.

Successen/verbeteringen

- Verbetering vindbaarheid.
- Steeds meer locatiemanagers wijzen cliënten op hun recht om de klacht voor te leggen aan de klachtbemiddelaars.
- De samenwerking met Zorgstem (WZD-klachten) is door wederzijdse inspanningen verbeterd en verloopt nu naar tevredenheid.
- In 2023 hebben de klachtbemiddelaars de klachtonderwerpen verder gespecificeerd na intercollegiaal overleg met collega-instellingen.



Knelpunten

- Ontbreken van een geautomatiseerd registratiesysteem.
- Onvoldoende helderheid voor cliënten wie wat precies doet binnen het klachtenveld (KF, interne VP, Zorgstem, HRM).



Kwantiteit zegt niets over de kwaliteit.
Met andere woorden; hoe meer klachten er geuit worden, hoe meer er geleerd kan worden door de organisatie.

5. Doelen 2023 en resultaat

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.
De ideeën zijn aanwezig de uitvoering hiervan start in 2024.

2 Klachtenregistratiesysteem met kwaliteitsdashboard ontwikkelen in samenwerking met afdelingen Beleid en Kwaliteit en ICT.

In 2023 is Ons Tweede thuis een traject gestart om een advies te krijgen rondom kwaliteit en beleid. Omdat hierin ook een kwaliteitsregistratiesysteem mogelijk aan de orde is, is er ook voor gekozen om nu geen keuze te maken voor een klachtenregistratiesysteem. Dit omdat deze dan in een later stadium mogelijk weer omgezet moet worden om binnen een mogelijk nieuw kwaliteitsmanagementsysteem te kunnen werken.

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

Het afgelopen jaar hebben er diverse overleggen plaatsgevonden om het proces van klachtbehandeling te stroomlijnen. Hieruit zijn diverse voorstellen gekomen die op zeer korte termijn effectief zullen worden en op het intra- en internet op een makkelijke manier toegankelijk zullen zijn.

4 De bekendheid van de KB en hun functie en taken vergroten binnen de organisatie en bij cliënten en verwanten.
Cliënten en verwanten weten de KB te vinden. KB ervaren dat sommige LM cliënten ook wijzen op hun recht om de klacht voor te leggen aan de KB. Dat is een mooie ontwikkeling.

Ook het feit dat omwonenden ons weten te vinden en hun onvrede uiten over bepaalde situaties is een mooi signaal over de zichtbaarheid van ons als KB. Dit soort meldingen worden overigens niet meegenomen in de tellingen die hierboven staan omdat deze volgens de (W)et (K)waliteit (K)lachten en (G)eschillen in de (Z)org niet door ons behandeld mogen worden. Wel nemen we deze mee als signaal en zullen we deze altijd melden bij betreffende LM.

5 Signalen van onvrede in een vroeg stadium signaleren en oppakken. Hiervoor een (online) workshop ontwikkelen voor omgaan met klachten voor medewerkers.
Deze workshop zal in 2024 aangeboden worden binnen de organisatie.

6 Optimaliseren samenwerking met cliëntvertrouwenspersonen van Zorgstem Dit doel is behaald; de samenwerking verloopt voor beide partijen naar tevredenheid.

"De folder die op de website staat, bij zijn moeilijker woorden in die ik niet begrijp en ben best wel daarin op hoog niveau. Maar echt begrijpen doe ik het niet, laat staan voor anderen."

appje cliënt met een LVB aan KB

6. Adviezen/plannen voor 2024

Adviezen

Procesniveau

1. Samen met afdeling Beleid en Kwaliteit de route voor cliënten/vertegenwoordigers t.a.v. klachten, interne vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersonen verhelderen.
Bijvoorbeeld door:
 - Helder overzicht "Bij wie moet ik zijn met mijn onvrede/klacht";
2. Klachtenregistratiesysteem met kwaliteitsdashboard ontwikkelen in samenwerking met afdelingen Beleid en Kwaliteit en ICT. Hier zijn in 2023 reeds gesprekken over gevoerd en is in ontwikkeling.

Inhoudelijk niveau

1. Toename klachten over bejegening in 2022 en 2023

Tijdsdruk en toename van ZZP-ers zijn mogelijke oorzaken voor ontevredenheid over bejegening.

- Het bundelen van uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken, cliëntplan-evaluaties op dit thema, is aan te bevelen om een completer beeld te krijgen.
- Zoek een manier om ZZP-ers beter aan te (kunnen) laten sluiten bij de gewenste manier van communicatie, omgang en bejegening met cliënten, verwanten en vertegenwoordigers (driehoek).

2. Achterblijven aantal geuite klachten bij KB in regio Amsterdam

Onderzoek de oorzaak van het achterblijven van het aantal geuite klachten bij de KB in de regio Amsterdam t.o.v. de andere regio's. Hieronder een aantal vragen die hierbij wellicht helpend kunnen zijn:

- Zijn er minder klachten?
- Is er sprake van een hoger percentage klachten dat op de locatie opgelost wordt?
- Zijn cliënten en vertegenwoordigers meer tevreden? Mogelijk geven de cijfers van cliënttevredenheidsonderzoek hier antwoord op.
- Is de klachtenprocedure (voldoende) bekend?
- Hoe zit het met de meldcultuur?

3. Eenzijdige beëindiging ZDO

Check de Algemene Voorwaarden op helderheid op het punt van eenzijdige beëindiging ZDO.

Communiqueer bij de start van de ZDO over de gronden van deze beëindiging op locaties waar dit zou kunnen spelen. Hierbij valt te denken aan:

- Onacceptabel gedrag op locaties voor mensen met een LVB
- Locaties voor kinderen/cliënten met (toenemende) vraag om specialistische medische ondersteuning.

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

Onderzoek of deze uitspraken uit andere informatiebronnen naar voren komt. Bijvoorbeeld uit tevredenheidsonderzoeken, thema's waar interne vertrouwenspersonen mee te maken hebben.

5. Negatieve opstelling cliëntenvertegenwoordigers naar aangeklaagden

- Verwachtingen managen door (BT) bij onrealistische wensen/eisen van vertegenwoordigers
- Grensoverschrijdende uitspraken, gedrag van zowel cliënten als vertegenwoordigers bespreken en begrenzen.

Plannen 2024 KB

- Werkbezoeken LVB-locaties om uitleg te geven over rol en taak van KB versus pb-er en Begeleidingsteam (pb-er, locatiemanager en gedragsdeskundige).
- Jaarlijks overleg/contact Cefara (Centrale Familieraad) en CCR (Centrale Cliëntenraad)
- Minimaal twee keer per jaar communiceren over doel en effect van klachtbemiddeling via intranet en internet (omgang met klachten, de waarde ervan, tips en valkuilen)
- Workshop omgaan met klachten voor locatiemanagers en begeleiders aanbieden.

7. 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 laagdrempelig in gesprek te gaan.

