

Jaarverslag 2023

Klachtencommissie cliënten

LEVANTOgroep

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie cliënten van LEVANTOgroep bied ik u het jaarverslag 2023 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in haar activiteiten, in het aantal klachten dat zij ontving in 2023 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Cees de Boer, *voorzitter*

Sittard, 12 maart 2024

Inhoudsopgave

- | | |
|-----------------------|--------|
| 1. Over de klachten | blz. 4 |
| 2. Samenstelling | blz. 4 |
| 3. Klachten in 2023 | blz. 5 |
| 4. Wat opviel in 2023 | blz. 5 |

1 Over de klachtencommissie

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet (Jw) voorzien in een regeling ter afhandeling van klachten. LEVANTOgroep kiest ervoor om in dat kader een klachtencommissie in stand te houden.

De taak van de commissie is het behandelen van klachten van cliënten gericht tegen de Raad van Bestuur van LEVANTOgroep, en daarover te adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen aan de Raad van Bestuur ten behoeve van de algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van LEVANTOgroep. De commissie kan bij haar advies aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van LEVANTOgroep. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en LEVANTOgroep bevredigende oplossing.

De commissie heeft in 2023 gewerkt conform het reglement versie 2021.

2 Samenstelling

Conform reglement kan de commissie bestaan uit vijf leden, waaronder de voorzitter. Een voltallige commissie verdient ook de voorkeur. De commissie is een onafhankelijke commissie en dan ook samengesteld uit externen, die ervaring en/of affiniteit hebben met de zorgsector en/of klachtbehandeling. De ambtelijk secretaris is geen lid.

De samenstelling van de commissie in 2023 was als volgt:

Naam	Functie	Achtergrond	Zittingstermijn
De heer Cees de Boer	Voorzitter	Juridische dienstverlening	1 juni 2021 – 1 juni 2025
Mevrouw Nicole Mengelers	Lid	Geestelijke gezondheidszorg	1 juli 2019 – 1 juli 2023
De heer Giel Verhaegh	Lid	Maatschappelijke opvang	1 juli 2019 – 1 juli 2023
Mevrouw Barbara Bouman	Lid	Juridische dienstverlening	1 januari 2022 – 1 januari 2026
De heer Sieb de Ree	Lid	Gezondheidszorg en juridische dienstverlening	1 januari 2022 – 1 januari 2026

De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, mevrouw Eva van Ratingen.

3 Klachten in 2023

In totaal zijn er in 2023 door de commissie **3 klachten** ontvangen.

De eerste klacht was ontvankelijk verklaard maar behoefde concretisering. Klager is gewezen op de mogelijkheid het op informele wijze op te lossen maar tegelijkertijd de mogelijkheid geboden de klacht na concretisering voort te zetten. Geadviseerd is ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon te vragen. Klager heeft - na meerdere pogingen tot contact - uiteindelijk niet meer gereageerd. Deze klacht is om die reden niet inhoudelijk behandeld.

De tweede klacht leek aanvankelijk ontvankelijk maar gedurende de behandeling achtte de commissie het weinig zinvol om een hoorzitting te organiseren vanwege de focus van klager op de formeel-juridische relatie met de organisatie. De commissie heeft ervoor gekozen de klacht schriftelijk af te doen, waarbij zij heeft vastgesteld de klacht niet te kunnen beoordelen gelet op het gestelde in het reglement.

De derde klacht is ontvankelijk verklaard en conform reglement in behandeling genomen.

Overzicht klachten per regio

Regio Parkstad	2
Regio Westelijke Mijnstreek	
Regio Maastricht-Heuvelland	1

Inhoud van de klachten

- Vermeende diefstallen
- Schending van privacy
- Aannemen geschenk
- Aantal uren geleverde en in rekening gebrachte zorg niet in orde
- Relatie/communicatie

(On)gegrondheid van de klachten

- 3 klachtonderdelen gegrond
- 1 klachtonderdeel gedeeltelijk gegrond
- 3 klachtonderdelen ongegrond

Adviezen van de commissie en besluitvorming Raad van Bestuur

Advies	Zorgdragen dat er in het cliëntdossier (meer) aandacht komt voor de schil van de bij de cliënt betrokken derden en daarbij expliciet benoemen met welke van deze derde de situatie van een cliënt besproken mag worden.
Besluit	Bij aanvang zorg worden cliënten reeds gevraagd welke contactpersoon genoteerd mag worden in het dossier. Verder wordt met behulp van een toestemmingsverklaring vastgelegd met wie persoonsgegevens gedeeld mogen worden. Teammanagers zullen dit nogmaals onder de aandacht brengen.

Advies	Erop toezien dat cliënten duidelijker worden geïnformeerd over de wijze waarop de voor een cliënt beschikbare uren worden ingezet en onderzoeken in hoeverre de wijze van inzet juridisch toegestaan is in het licht van recente jurisprudentie.
Besluit	Bij start zorg worden in het zorgplan afspraken gemaakt over de zorgverlening en daarmee ook de inzet van de beschikbare uren die volgen uit de beschikking. Dit moet altijd samen en in overleg, zodat dit duidelijk is voor de cliënt.

Advies	Opstellen van een protocol voor aannemen van geschenken, waarbij uitgangspunt is dat dit niet gebeurt, tenzij goed gekeken wordt of de schenking past bij de verhouding tussen schenker en ontvanger, waarbij dan ook sowieso overleg met een leidinggevende plaatsvindt.
Besluit	Er is reeds beleid over aannemen van geschenken door medewerkers. In het protocol ongewenste omgangsvormen staat: <i>de medewerker onthoudt zich van het aannemen van cadeaus of diensten van cliënten en/of het kopen van goederen of diensten van en voor cliënten.</i>

Advies	Er goed op toezien dat medewerkers een deugdelijke administratie aanleveren en dat deze grondig wordt gecheckt (4 ogen principe).
Besluit	(Het bijhouden van) een deugdelijke administratie staat hoog in het vaandel. Dit wordt nog eens onder de aandacht gebracht van de teammanagers.

Advies	Nader onderzoeken hoe medewerkers in de praktijk uitvoering geven aan “methodisch werken” en met name hoe intern “moeilijke casussen” als onderhavige worden besproken en opgepakt binnen de organisatie.
Besluit	Tijdens intervisiebijeenkomsten wordt casuïstiek en de aanpak daarin veelvuldig besproken en geëvalueerd. Teammanagers zullen hier meer aandacht voor hebben tijdens deze bijeenkomsten om zo knelpunten in zorgrelaties sneller te kunnen signaleren en zo nodig te kunnen opschalen.

Advies	Specifiek ten aanzien van gevallen waarbij medewerkers door cliënten van ernstige feiten worden beschuldigd, voorzien in protocol waarbij een aantal verschillende zaken die gelijktijdig aandacht verdienen worden geregeld. Het gaat dan om mogelijke formele kwesties, het regelen van ondersteuning voor betreffende medewerker en het voeren van gesprekken met cliënt over eventuele voortzetting van de zorgverlening.
Besluit	Raad van Bestuur ziet geen aanleiding om protocol op te stellen in reactie op gebeurtenis waarbij een cliënt aangifte tegen een medewerker doet, omdat er sprake is van een incident in plaats van een structureel voorkomende situatie. Op het moment dat zich dit (weer) zal voordoen, zal alsdan zorgvuldig bekeken moeten worden hoe met de situatie om te gaan en wat voor effect en invloed dit op de zorgrelatie heeft. Wat betreft ondersteuning voor medewerkers kan er een beroep worden gedaan op het Bedrijfsopvangteam (BOT).

Doorlooptijden

In het reglement van de commissie is bepaald dat de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling moet krijgen van LEVANTOgroep, waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel de procedure heeft geleid. Een eventuele verlenging van ten hoogste vier weken is mogelijk. De termijn van zes weken vangt aan zodra de schriftelijke klacht LEVANTOgroep heeft bereikt. Onder de doorlooptijd van een klacht kan worden verstaan het tijdstip van ontvangst van een klacht bij de Raad van Bestuur tot de datum van het besluit van de Raad van Bestuur.

Ontvangst	Hoorzitting	Advies	Besluit	Doorlooptijd
22 juni 2023	30 augustus 2023	16 oktober 2023	26 oktober 2023	18 weken

4 Wat opviel in 2023

Van twee leden liep de zittingstermijn op 1 juli 2023 af. Omdat de organisatie per 1 januari 2024 ging fuseren zijn deze leden aanvankelijk herbenoemd tot 1 januari 2024. Inmiddels is duidelijk hoe de organisatie de inzet van de klachtencommissie wenst voort te zetten. De leden staan positief tegenover een herbenoeming. Op het moment van schrijven zijn beide voorgenomen herbenoemingen conform reglement voorgelegd aan de cliëntenraad en is de organisatie in afwachting van het advies.