

# Jaarverslag klachten en geschillen 2020

Vivens Begeleiding wil de best mogelijke begeleiding bieden aan haar zorgvragers. Toch kan het voorkomen dat zorgvragers of betrokkenen klachten hebben over Vivens Begeleiding of suggesties hebben om de begeleiding te verbeteren.

Wanneer mensen begeleiding ontvangen, kan het gebeuren dat dit niet volgens verwachting verloopt. Er kunnen communicatiestoornissen en gevoelens van onvrede ontstaan. Alle signalen van onvrede dienen serieus genomen te worden. Een klacht is immers een gratis advies.

Vaak liggen oorzaken van klachten in een verschil tussen de verwachting van de zorgvrager en de uitgevoerde begeleiding en dienstverlening. Dit verslag geeft een beeld van de aard en de omvang van de klachten en/of gevoelens van onvrede die in 2020 door zorgvragers en/of hun contactpersonen/relaties zijn uitgesproken en hoe de organisatie c.q. vertrouwenspersoon hiermee is omgegaan.

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. In alle gevallen wordt er bij klachten uiterst zorgvuldig omgegaan met de privacy van de zorgvrager en de persoon waartegen de klacht zich richt. Mails worden veilig verzonden.

Afhankelijk van de aard van de klacht, verwachten wij dat deze eerst besproken wordt met de betrokken begeleider(s), teamcoach of de directie. Vaak kan tijdens een persoonlijk gesprek, bij voorkeur met een belangrijke naaste, een oplossing worden gevonden.

De klachtenregeling is bedoeld voor situaties waarin klachten niet in onderling overleg of naar tevredenheid kunnen worden opgelost en afgehandeld. Met andere woorden; wanneer iemand die een klacht heeft zich niet tot de begeleider of directie kan/wil richten.

## **Doel klachtenafhandeling**

Wij vinden een open sfeer om feedback te durven geven en te willen ontvangen belangrijk. Het uiten van een klacht of ongenoegen draagt bij aan ons gemeenschappelijk doel om de zelfredzaamheid van onze zorgvragers te vergroten.

Als een zorgvrager of een vertegenwoordiger namens een zorgvrager een klacht heeft, is het doel om de begeleiding naar tevredenheid te herstellen.

Wij vinden het belangrijk als er ongenoegen is ervaren bij onze begeleiding, dit zo snel mogelijk wordt geuit. Op dat moment kunnen wij daar direct actie op ondernemen. Als dit niet (meer) mogelijk is of de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan contact worden opgenomen met de directie of een beroep worden gedaan op de onafhankelijke externe klachtencommissie.

### **Vertrouwenspersoon**

Indien er een klacht of ontevredenheid is en dit niet met de begeleider, de teamcoach of directie besproken kan worden, kan contact worden opgenomen met de vertrouwenspersoon. Deze kan eventueel (anoniem) ondersteunen bij het indienen van een klacht of bemiddelen. Meer informatie over de vertrouwenspersoon en contactgegevens via onze webpagina [www.vivens.nl/vertrouwenspersoon](http://www.vivens.nl/vertrouwenspersoon)

### **Interne Klachtenregeling**

In 2017 is een interne klachtenprocedure opgesteld voor zorgvragers van Vivens Nederland. Deze procedure is in december 2020 geëvalueerd. De interne procedure geeft weer hoe zorgvragers een klacht kunnen indienen en wat zij van de medewerkers en de organisatie mogen verwachten. Dit wordt in begrijpelijke taal weergegeven in de brochure "Welkom bij Vivens Begeleiding" welke zorgvragers bij aanvang van de zorg per e-mail ontvangen tezamen met de klachtenregeling en een flyer van de externe klachtencommissie. Ook wordt deze informatie vermeld op de website.

### **Klachtencommissie**

Het externe bureau 'Klachtenportaal Zorg' is door de directie benoemd als klachtenfunctionaris. Meer informatie via <https://klachtenportaalzorg.nl> Een overzicht van de ingediende klachten is als bijlage toegevoegd aan dit verslag.

Bij de start van het begeleidingstraject ontvangt iedere zorgvrager per e-mail twee documenten die van belang zijn wanneer men een klacht wenst in te dienen:

1. Flyer Klachtenportaal Zorg
2. Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg

Deze documenten worden tijdens het startgesprek, indien gewenst, nader toegelicht door de begeleider.

### **De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen is met ingang van 1 januari 2017 in werking getreden. Deze wet is niet van toepassing op zorg gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). In 2020 leverde Vivens Nederland alleen zorg vanuit de WMO.

## **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ongenoegen. Het te kennen geven van ontevredenheid, misnoegen over iets. Een klacht is pas een klacht zodra deze is geuit. Niet-geuite klachten bestaan wel, maar kun je zien als ontevredenheid.

Er zijn ruwweg drie vormen van klachtreacties te onderscheiden:

### **1. Klachten**

Er is onvrede en het vertrouwen is geschaad. De klant ('klager') heeft mogelijk niet gekregen wat hij verwachtte en heeft nadrukkelijk aandacht gevraagd voor het probleem. De klant wil herstel van vertrouwen en genoegdoening, ondanks dat 'ruilen' onmogelijk is zoals bij een niet functionerend product. Genoegdoening en herstel moeten dan ook in een andere vorm plaatsvinden.

### **2. Opmerkingen en suggesties**

Er is sprake van een uiting waarin de klant wil aangeven dat zaken beter zouden kunnen, zonder dat er sprake is van ontevredenheid. Indien wij daar niet op reageren, kan dit aanleiding vormen voor ontevredenheid. De klant zal tevreden zijn zodra op de juiste wijze wordt omgegaan met een opmerking of suggestie en daarvoor wordt bedankt en zal zich positief betrokken voelen waardoor hij of zij een advies uitbrengt ter verbetering.

### **3. Complimenten**

Een positieve uiting waarin de klant de tevredenheid en waardering uit. Koester ze, en deel ze opdat anderen kunnen meegenieten.

## **Uitgangspunten klachtenbehandeling**

Het belangrijkste doel richting de zorgvrager is: herstel en mogelijke verbetering van de klanttevredenheid. Een klacht is een herkansing die door de klant wordt geboden en die kan leiden tot verbetering van de kwaliteit in het algemeen.

Doelen rondom klachtenbeleid:

- Herstel klanttevredenheid
- Voorkomen dat meer (of vergelijkbare) klachten ontstaan
- Lage drempel om ongenoegen of klacht te uiten
- Hoge klanttevredenheid/-loyaliteit
- Goed inzicht in klachten, tekortkomingen en fouten
- Op peil houden van kwaliteit, verminderen van de kans op fouten in de toekomst
- Bescherming organisatie tegen claims en aanspraken
- Bescherming goede naam organisatie

## **Registratie van klachten**

Het kan lastig zijn om (niet officiële) klachten te registreren, omdat deze kunnen worden geuit tijdens de dienstverlening. Zodra een klacht wordt geuit en de ontvanger kan hier adequaat op inspelen, is de klacht al afgewikkeld nog voordat deze is geregistreerd.

Er dient dan ook een tweedeling te zijn in de registratie:

1. Officiële klachten
2. Interne klachten

### **Officiële klachten:**

Officiële klachten van zorgvragers worden ingediend bij het 'Klachtportaal Zorg'. Jaarlijks ontvang de directie een overzicht van ingediende (indien deze niet met de directie zijn besproken) en afgehandelde klachten. Deze worden besproken met de werkgroep Kwaliteit.

### **Interne klachten:**

Interne klachten zijn een uiting van ongenoegen van zorgvragers of betrokkenen, klachten van begeleiders, feedback, etc. Deze worden vastgelegd door het online meldingsformulier 'Interne Klachten' in te vullen. Begeleiders vullen dit in zodra een zorgvrager een klacht of ongenoegen uit, ook indien deze reeds is afgehandeld, of indien zij zelf een klacht hebben. Ook indien deze in overleg met de collega begeleider of directie reeds is besproken, dient deze geregistreerd te worden opdat de werkgroep Kwaliteit hier een analyse van kan maken en advies over kan uitbrengen.

## **Doelen**

De volgende doelstellingen stelt Vivens Begeleiding rondom klachten:

### **Laagdrempelige klachtenafhandeling**

Te meten middels:

1. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en intern tevredenheidsonderzoek (ITO)
2. Aantal klachten

### **Klacht naar tevredenheid opgelost**

Te meten middels:

1. Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) en intern tevredenheidsonderzoek (ITO)
2. Klachtenafhandeling (na maand terugkoppeling)

### **Verzamelen en koppelen van informatie t.b.v. analyse en verbetering**

1. Jaarlijks overleg directie met werkgroep Kwaliteit
2. Aantal klachten externe commissie

## **Afhandeling van ingediende klachten**

In het belang van de zorgvrager en de organisatie is het belangrijk zo snel mogelijk actie te ondernemen. De klacht wordt door de Klachtenfunctionaris geanalyseerd. Onderzocht wordt hoe de klacht is ontstaan, welke omstandigheden direct en/of indirect een rol speelden, wat er al ondernomen is om de klacht op te lossen en waarom dit (nog) niet is gelukt. De Klachtenfunctionaris informeert bij betrokken medewerkers en neemt kennis van relevante schriftelijke informatie.

Meestal is een bemiddelingsgesprek gewenst om wederzijds begrip te doen ontstaan, waardoor de relatie van de klager met Vivens Begeleiding geen verdere schade oploopt. De Klachtenfunctionaris begeleidt deze gesprekken, waaraan de klager, de betrokken medewerker(s) en de teamcoach meewerken. Alle stappen worden in nauw overleg met de klager genomen.

Als de klacht behandeld is, neemt de Klachtenfunctionaris contact op met de klager met de vraag of alles naar tevredenheid is verlopen.

## **Aantal klachten en klantsignalen**

Er zijn geen interne klachten of suggesties ontvangen. Er is 1 klacht ingediend via de externe klachtencommissie. Deze klacht is vooraf kenbaar gemaakt bij de begeleider zelf. "Na het afronden van de procedure is het verschil in standpunt over het onderwerp van onvrede nog gelijk en zijn klager en aanbieder niet nader tot elkaar gekomen<sup>1</sup>." Het begeleidingstraject was ten tijde van de uiting reeds afgesloten.

Zorgvrager uitte een klacht over dat er niet tijdig genoeg begeleiding beschikbaar zou zijn geweest, er door de begeleider informatie zou zijn uitgewisseld met de huisarts en over de afgegeven beschikking door de gemeente.

Zorgvrager heeft zich tijdens de zomerperiode van 2020 aangemeld. Er is bij aanmelding aangegeven dat we (1) om direct te starten een tijdelijke begeleider konden aanbieden en na de zomer een andere begeleider zou starten die plek had in haar caseload of (2) wachten tot de begeleider in kwestie terug zou zijn van vakantie. Zorgvrager koos voor de laatste optie, waarvan de bewijsstukken per e-mail bij de functionaris zijn aangeleverd. Er is niet zonder toestemming contact geweest met de huisarts. Dit is niet mogelijk omdat zowel huisartsen als wij met een toestemmingsverklaring werken. Zorgvrager had deze niet ondertekend waardoor het niet mogelijk zou zijn geweest informatie uit te wisselen met de huisarts. De klacht over de beschikking vanuit de gemeente is onontvankelijk aangezien wij daar geen invloed op hebben.

Het aantal klachten is een gelijke trend met voorgaande jaren en past bij ambulante begeleiding in de thuissituatie, waarbij een zorgvrager de vrijheid heeft om een andere aanbieder te kiezen wanneer wij niet naar tevredenheid werken of klachten oplossen. Het feit dat er slechts 1 klacht is ingediend, het tevredenheidsonderzoek 2020 een 8,6 als uitslag geeft en de output uit de exit-enquêtes welke zorgvragers ontvangen

---

<sup>1</sup> E-mail Klachtenportaal Zorg 17-5-2021

(tevredenheid bij uitstroom tevens een 8,6), bevestigt de directie dat er sprake is van een laagdrempelige manier van zorg verlenen en eventueel ongenoegen met begeleiders wordt opgelost. De directie ziet op dit moment geen verbeterpunten om de tevredenheid te vergroten.

Psychische/psychiatrische klachten van de zorgvrager zullen naar verwachting veelal ten grondslag liggen aan een klacht.

### **Externe vertrouwenspersoon en Inspectie op Volksgezondheid**

In 2020 is er geen klacht gemeld bij de externe vertrouwenspersoon, de inspectie of GGD.

## **Overzicht klachten**

### **Externe klachten: 1**

<b>Afhandelingstermijn</b>	<b>Wijze van afhandeling</b>	<b>Wijze van communicatie</b>	<b>Opvolging</b>	<b>Verbetermaatregelen</b>
2,5 week	Klachten-functionaris	Telefonisch & per e-mail	Geen	Geen

### **Interne klachten: 0**

<b>Afhandelingstermijn</b>	<b>Wijze van afhandeling</b>	<b>Wijze van communicatie</b>	<b>Opvolging</b>	<b>Verbetermaatregelen</b>

### **Vertrouwenspersoon: 0**

<b>Afhandelingstermijn</b>	<b>Wijze van afhandeling</b>	<b>Wijze van communicatie</b>	<b>Opvolging</b>	<b>Verbetermaatregelen</b>