

1. Inleiding

Zoals met MKDV Citykids afgesproken, is de klachtenfunctionaris gehouden een jaarverslag op te maken. Met dit jaarverslag krijgt uw organisatie inzicht in het aantal klachten dat in de verslagperiode is binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Tevens wordt in dit jaarverslag de aard en inhoud van de klachten weergegeven. In het verslag wordt ook een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris mogelijk gesignaleerde structurele knelpunten.

Volgens het wettelijk kader zijn de belangrijkste taken van de klachtenfunctionaris als volgt:

- a) Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b) Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c) Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d) Advies over eventuele andere klachtenprocedures;
- e) Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene(n) anderzijds.

2. Overzicht van de klachten

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de klachten die in de verslagperiode zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan in een beveiligde omgeving.

2.1 Aantal klachten

0 Werkvoorraad uit vorige periode	0 Binnengekomen in periode	0 Totaal aantal in periode
0 Afgehandeld in periode	Formeel 0 Informeel 0	0 Werkvoorraad volgende periode

Mocht een klacht worden ingediend dan neemt de klachtenfunctionaris altijd telefonisch contact op met een klager om na te gaan met welk doel klager zich tot hem wendt en op welke wijze hij de klacht behandeld wenst te zien. Indien de klachtenfunctionaris samen met klager vaststelt dat het een formele klacht betreft, wordt deze op schrift gesteld (voor zover dit nog niet is gebeurd). Zodra klager de formele, schriftelijke klacht heeft ingediend bij de klachtenfunctionaris vangt de wettelijke termijn van 6 weken aan.

2.2 Wijze van indiening

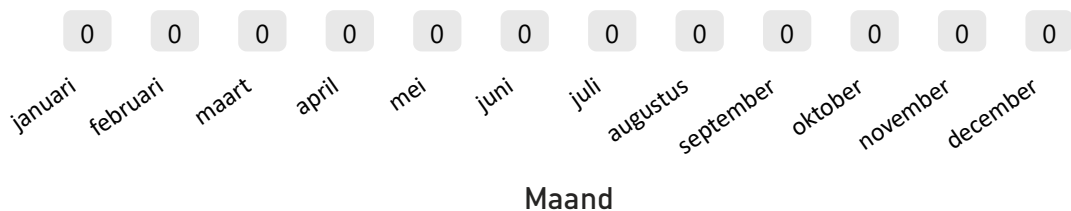
Klachten kunnen op verschillende manieren bij de klachtenfunctionaris aan de orde worden gesteld: telefonisch, digitaal (per e-mail) of per post. In tabel 1 staat op welke wijze de klachten zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Tabel 1 – wijze waarop de nieuwe klachten in verslagperiode zijn ingediend

Wijze van indienen	Digitaal formulier	0
	E-mail	0
	Post	0
	Telefoon	0

2.3 Moment van indiening

Tabel 2 – moment van indiening



2.4 Duur klachtenbehandeling

De klachtenfunctionaris vindt het belangrijk dat klachten voortvarend worden behandeld. De klachtenfunctionaris streeft er daarom naar binnen enkele (werk)dagen telefonisch contact op te nemen met een klager. De informele klachten kunnen ofwel op zeer korte termijn worden afgehandeld ofwel ze kennen een lang(er) traject alvorens er een afsluitbericht kan worden verzonden. Zodra er sprake is van een formele klacht geldt er een wettelijke termijn van zes weken (eenmalig eenzijdig door de zorgaanbieder te verlengen met vier weken).

Tabel 3 – duur klachtenbehandeling

	0	0	0
	Week 1	Week 2 en 3	Week 4 en 5
Gemiddelde duur van klachtenbehandeling (dagen)	0	0	
	Week 6	Week 7 of langer	

2.5 Ketenklacht

Tabel 4 – Ketenklacht ja/nee

Ketenzorg	Ja	0
	Nee	0

2.6 Soort zorg

Tabel 5 – soort zorg

Soort zorg	Jeugdwet	0
	Overig	0
	Wlz	0
	Wmo	0
	Zvw	0

2.7 Wijze van afhandeling

De klachtenfunctionaris bekijkt samen met de klager op welke wijze de klacht het beste behandeld kan worden. Sommige klachten kan de klachtenfunctionaris niet in behandeling nemen. Zo kunnen er geen anonieme klachten worden ingediend of een klacht namens een ander zonder machtiging van de cliënt. Ook kan een klacht niet in behandeling worden genomen als de klacht geen betrekking heeft op een gebeurtenis die onder verantwoordelijkheid van uw organisatie valt of als de klacht reeds is behandeld.

Een deel van de klachten kan zich lenen voor advies en informatieverstrekking en voor een snelle interventie. In dat laatste geval probeert de klachtenfunctionaris door directe tussenkomst het probleem op te lossen door een gesprek tussen klager en beklaagde op gang te brengen dan wel door de beklaagde om een schriftelijke reactie op de klacht te vragen.

In voorkomende gevallen kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen partijen onder leiding van de klachtenfunctionaris. Een dergelijk gesprek is gericht op het herstel van de relatie. Er kunnen ook zaken zijn waarbij de klachtbehandeling tussentijds wordt beëindigd. De redenen hiervoor kunnen verschillen, bijvoorbeeld als de klager niets meer van zich laat horen. Iedere klachtbehandeling sluit de klachtenfunctionaris af met een afsluitbericht. Tabel 6 beschrijft op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

Tabel 6 – afhandeling van de klachten in de verslagperiode

Wijze van afhandeling	Advies / informatie	0
	Bemiddeling	0
	Ingetrokken	0
	Interventie	0
	Niet in behandeling genomen	0
	Opvang	0
	Procesbegeleiding en voortgangsbewaking	0
	Tussentijds beëindigd	0

2.8 Aard van de klachten

Conform de categorisering van het Landelijk Meldpunt Zorg kunnen klachten worden onderverdeeld in zeven hoofdcategorieën. In tabel 7 staan de klachten (met uitzondering van de klachten die niet in behandeling zijn genomen) samengevat in categorieën. Hieronder worden deze beschreven:

- **Professioneel handelen** bevat klachten die bijvoorbeeld gaan over het professioneel handelen van de zorgverlener of maatschappelijk werker, zoals bijvoorbeeld het oneens zijn met het medisch handelen van de zorgverlener, gemiste diagnoses of hulp bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL).
- **Veiligheid** omvat klachten over bijvoorbeeld medicatie, medische hulpmiddelen of hygiëne.
- Klachten over **communicatie** hebben betrekking op onder meer bejegening, informatievoorziening en dossiervoering.
- **Ongewenst of onethisch gedrag** bevat klachten over seksueel misbruik, mishandeling, dwang- en drangmaatregelen of fraude.
- Klachten over personeel, wachtlijsten of wachttijden vallen onder de categorie **organisatie/logistiek**.
- Klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder of klachtencommissie ingediende klachten afhandelt worden gebundeld onder de hoofdcategorie **klachtbehandeling door zorgaanbieder**.
- Tot slot bevat de hoofdcategorie **overige** klachten over bijvoorbeeld financiële aspecten van zorg en wetgeving.

Tabel 7- aantal ingediende klachten per categorie in de verslagperiode
(klachten kunnen in meerdere categorieën vallen)

Betrekking op	Communicatie	0
	Klachtbehandeling door zorgaanbieder	0
	Ongewenst of onethisch gedrag	0
	Organisatie / logistiek	0
	Overige	0
	Professioneel handelen	0
	Veiligheid	0

3. Structurele knelpunten

Er zijn in deze verslagperiode geen structurele knelpunten gesignaleerd.

Gorinchem, 11 januari 2022

Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)

Molenstraat 30
4201 CX Gorinchem
t. 0183 - 68 28 29
e. info@cbkz.nl