

JAARVERSLAG KLACHTEN 2022

INLEIDING

Driestroom vindt het belangrijk dat mensen tevreden zijn over de zorg en dienstverlening die ze ontvangen. Voor Driestroom is het waardevol om te blijven leren en vindt het belangrijk dat er ruimte is voor mensen die we ondersteunen, ouders of vertegenwoordigers om hun klachten en signalen te melden of hun suggesties te delen met de organisatie.

INHOUD

1. Werkwijze
2. Klachten Driestroom
3. Klachtencommissie Pluryn/Geschillencommissie Zorg
4. Signalen
5. Analyse klachten

1. WERKWIJZE

Driestroom heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris. De klachten komen via verschillende kanalen terecht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt de wensen en behoeften van de klager. Zij kijkt vanuit het wettelijk kader welke mogelijkheden er zijn. Dit kan bestaan uit een gezamenlijk gesprek, informatieoverdracht, een terugkoppeling of in sommige gevallen het bieden van een luisterend oor aan de klager.

Het doel van de klachtenbemiddeling is:

- o individuele genoegdoening (het wegnemen van onvrede bij de klager, bijvoorbeeld ook familie)
- o herstel van de relatie tussen klager en de beklagde
- o het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg en behandeling (door het registreren van klachten om mogelijke knelpunten in de organisatie te kunnen signaleren)

Bij niet-ontvankelijke klachten probeert de klachtenfunctionaris ook te bemiddelen. Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk ontevredenheid weg te nemen.

Bekendheid klachtenregeling

Bij de start van zorg- en dienstverlening wijst Driestroom op de klachtenregeling. Driestroom gaat er vanuit dat het klachtrecht voldoende bekend is bij mensen die we ondersteunen/wettelijk vertegenwoordigers. Daarnaast is de klachtenfolder op de website van Driestroom te vinden.

Klachtencommissie

Wanneer de klager niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

Sinds 1 januari 2019 is Driestroom aangesloten bij de Klachtencommissie Pluryn. Bij deze klachtencommissie zijn verschillende zorginstellingen aangesloten. Als de klager na het oordeel van de Klachtencommissie nog steeds ontevreden is, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Zorg of bij de Burgerlijke rechter. Dit is ook het geval wanneer de klacht de wens voor een schadevergoeding betreft.

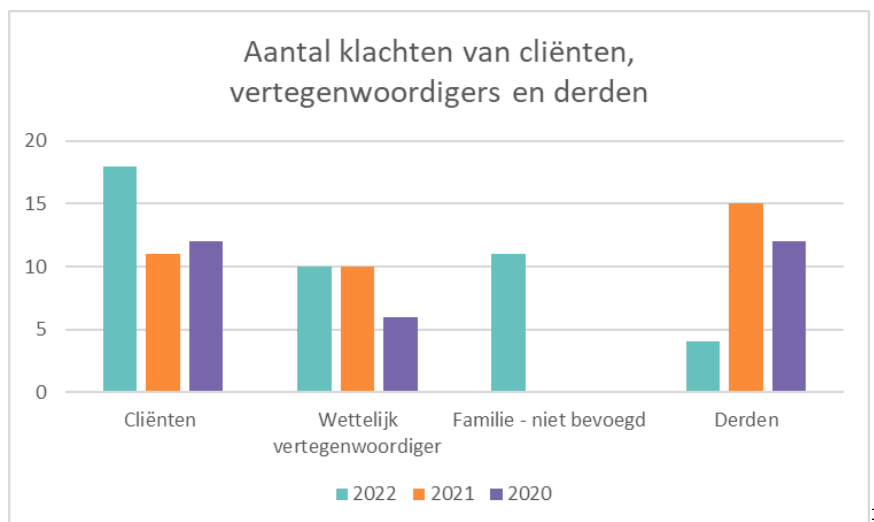
De klachtenfunctionaris is niet bevoegd om klachten te behandelen vanuit de Wzd. Wzd-klachten worden behandeld door de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

2. KLACHTEN DRIESTROOM

	Totaal 2022	Stichting 2022	Franchise 2022	Totaal 2021	Stichting 2021	Franchise 2021
Klachten	46	27	19	36	21	15
Behandeld	30	17	14	15	14	1
Niet-ontvankelijk	15	9	5	14	5	9
Ingetrokken	1	1	0	7	2	5
Aantal klagers	43	24	19	29		
Aantal klachten per klager (gemiddeld)	1,07	1,13	1,00	1,24		
Aantal klachten per cliënt (gemiddeld)	1,47%	1,37%	1,63%	1,17%		

Tabel 1; klachtenoverzicht

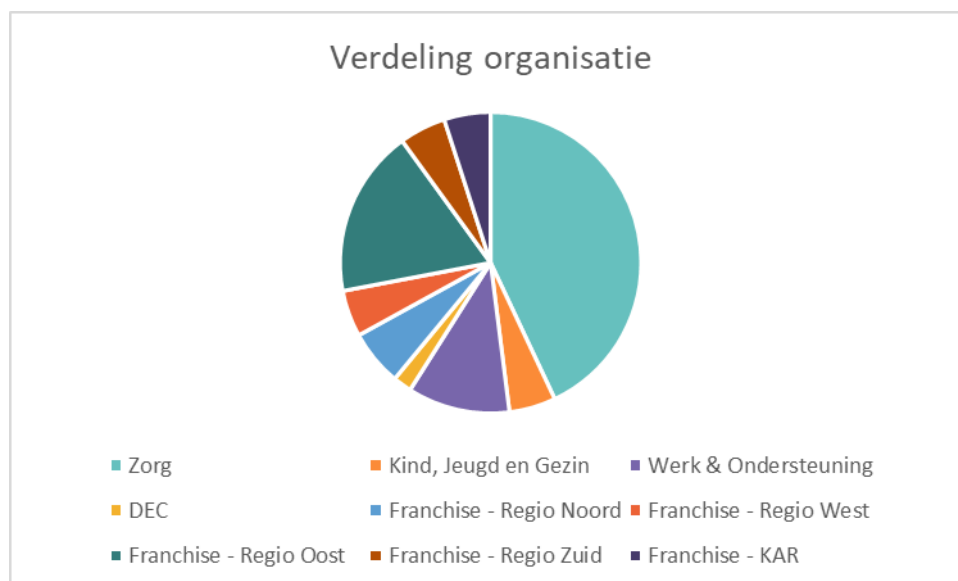
Het aantal klachten is toegenomen tov 2021. En daarmee zet de stijgende lijn door die in 2021 al was ingezet (het aantal klachten in 2020 was 30, in 2019 31).



Tabel 2

¹Wettelijk vertegenwoordigers; ouders en voogden
 Familie, niet bevoegd; ouders van meerderjarigen, ouders zonder gezag
 Derden; externen als burens, vrienden

In tabel 2 staat de verdeling per categorie klagers. Vanaf 2022 is de groep familie, niet bevoegd als aparte categorie toegevoegd. Veel klachten komen van deze groep, door deze apart te benoemen wordt dat beter zichtbaar.



Tabel 3; verdeling in organisatieonderdelen

De meeste klachten zijn ingediend over locaties in de kolom zorg. Hierbij gaan 7 klachten over 1 locatie, deze klachten zijn ingediend door 3 klagers. Van één andere locatie zijn 3 klachten ingediend, door 3 klagers.

Ook binnen de Franchise – regio Oost zien we dat één locatie verantwoordelijk is voor een groot deel van de klachten. Over een Driestroomhuis zijn 5 klachten (en 1 signaal) ingediend.

Top 5 Klachtonderwerpen per jaar

Klachtcategorieën	2022	2021	2020
Bejegening	18	6	11
Realiseren afspraken	18	10	8
Uitvoering begeleiding	16	11	11
Communicatie	14	8	10
Veiligheid	5	2	-

Tabel 4 Top 5 Klachtonderwerpen per jaar

Opvallend in de klachtonderwerpen is dat de categorieën waar de afgelopen jaar het meeste klachten worden ingediend ook dit de categorieën blijven waarin de meeste klachten voorkomen. Wel is het aantal klachten over deze onderwerpen fors is toegenomen. Daarnaast valt op dat categorie veiligheid waar tot 2 jaar geleden eigenlijk geen klachten over werden ingediend, nu in de top 5 staat. Het gaat hier vooral over onveilig voelen ivm overlast van medebewoners. Dit betreft een aantal woonvormen in de kolom zorg.

Behandeltermijnen	2022	2021	2020
Totaal aantal klachten	46	36	30
Behandeling tot 6 weken	33	33	21
Behandeling tussen 6-10 weken	5	3	4
Behandeling langer dan 10 weken	4	0	2
Lopende klachten	3	0	3

Tabel 5 Behandeltermijnen voor Stichting en Franchise

3. KLACHTENCOMMISSIE PLURYN/ GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

Driestroom is aangesloten bij de Klachtencommissie Pluryn en de Geschillencommissie Zorg. In 2022 zijn er drie klachten ingediend bij de Klachtencommissie. Twee klachten zijn volledig ongegrond verklaard door de klachtencommissie. Bij beide klachten is Driestroom nog in gesprek met klagers. De derde klacht is op vijf punten ongegrond verklaard en op één punt gegrond. Dit betrof het eenmalig niet goed uitvoeren van de bezoeksregeling door het gezinshuis. Deze laatste uitspraak is pas eind januari 2023 gedaan door de klachtencommissie, hier moet door Driestroom nog een vervolg voor bepaald worden.

Bij de Geschillencommissie zorg zijn geen klachten ingediend.

4. SIGNALLEN

Driestroom krijgt ook meldingen die niet als klacht behandeld kunnen worden. Dit kan zijn doordat er melding is gedaan door een externe (buurtbewoner, externe begeleider e.d.), doordat deze anoniem is ingediend of doordat deze door iemand is ingediend die geen wettelijk vertegenwoordiger is, bijvoorbeeld een ouder zonder gezag. Deze meldingen worden als signaal geregistreerd. Dit is ook het geval wanneer iemand een klacht meldt, maar verder geen klachtenbehandeling wenst. Deze signalen worden geregistreerd om trends waar te nemen en te kijken of hierin verbeteringen kunnen worden getroffen. Omdat Driestroom zoveel mogelijk ontevredenheid wil oplossen kunnen als hier aanleiding voor is, ook signalen leiden tot bemiddeling.

	Totaal 2022	Stichting 2022	Franchise 2022	Totaal 2021	Stichting 2021	Franchise 2021
Signalen	14 ²	9	4	9	5	4

Tabel 6 aantal signalen

² Bij 1 signaal is locatie onbekend

Top 5 Onderwerpen signalen per jaar

Klachtcategorieën	2022 ³	2021	2020
Uitvoering begeleiding	1	14	6
Bejegening	1	12	8
Communicatie	2	12	7
Realiseren Afspraken	1	8	6
Overlast	2	2	-

Tabel 7 onderwerpen signalen

5. ANALYSE KLACHTEN

In deze paragraaf is aandacht voor trends en zaken die opvallen op basis van de klachtenanalyse. Hierdoor kunnen aandachtspunten en verbeterpunten voor de organisatie worden geformuleerd.

Het aantal klachten en het aantal signalen is gestegen in 2022. Deels is de stijging te verklaren door de klachten van 2 locaties. Op een locatie (kolom zorg) zien we dat mensen bij ontevredenheid snel de stap naar de klachtenfunctionaris zetten en niet eerst met de persoonlijk begeleider of teamleider hun ontevredenheid bespreken. 1 bewoner van deze locatie heeft 3 klachten ingediend in 2022.

Bij een Driestroomhuis zijn door verschillende ouders 4 klachten en 1 signaal ingediend. Dit gezinshuis is inmiddels gestopt.

Opvallend is dat klachten soms al lang lopen voordat de klager bij de klachtenfunctionaris terecht komt. Vaak is er dan bij klager maar ook bij team, teamleider en franchisenemer al irritatie ontstaan. Hierdoor is er regelmatig relatief veel inzet nodig om de situatie opgelost te krijgen. Het is aan te bevelen om in een vroegtijdig stadium voldoende aandacht te besteden aan klager en klacht om te voorkomen dat dit onnodig hoog oploopt. Dit moet onder de aandacht gebracht worden van teamleiders en franchisenemers.

Los van vorengaande analyse is het - vanwege het uitvallen van de klachtenfunctionaris in het najaar van 2022 - lastig een verdere inhoudelijke analyse van de klachten te geven.

³ Vanaf 2022 is er andere telling gehanteerd voor de onderwerpen van de signalen. Daarom wijken de aantallen af van 2021.