



*Zorg & Welzijn  
Arnhem*

# **Klachtenjaarverslag 2019 Zorg en Welzijn Arnhem**

## Inhoud

Inleiding Zorg en Welzijn Arnhem.....	3
Doel .....	3
Prestatie-indicator .....	3
Werkwijze en verantwoordelijkheden.....	3
Betrokkenen.....	4
Wmo-loket gemeente .....	5
Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen .....	5
Klachten 2019 .....	5
Informe klachten.....	6
Analyse informele klachten .....	6
Verbetermaatregelen .....	6

## Inleiding Zorg en Welzijn Arnhem

Zorg en Welzijn Arnhem doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure. Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt de Wkkgz niet. Echter bij Zorg en Welzijn Arnhem is deze klachtenprocedure eveneens van toepassing voor cliënten met zorg vanuit de Wmo.

### Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.

### Prestatie-indicator

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

## Werkwijze en verantwoordelijkheden

### Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier bij Zorg en Welzijn Arnhem ingediend worden via [info@zorgenwelzijnarnhem.nl](mailto:info@zorgenwelzijnarnhem.nl)
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorggeschil worden ingediend.
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

## Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Zorg en Welzijn Arnhem binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Zorg en Welzijn Arnhem bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorg(meldings)coördinator van het wijkteam bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgmanager of zorg(meldings)coördinator van het wijkteam.
4. De zorgmanager en/of zorg(meldings)coördinator analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen .

## De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een cliënt er onverhoopt met Zorg en Welzijn Arnhem niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling Zorggeschil waar Zorg en Welzijn Arnhem bij is aangesloten. Indien een klacht die is ingediend onder de Wet Langdurige Zorg of Zorgverzekeringswet, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## Wmo-loket gemeente

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met Zorg en Welzijn Arnhem niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

### Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- B. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- C. Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het MT Zorg en Welzijn Arnhem.
- D. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het dit klachtenjaarverslag van Zorg en Welzijn Arnhem.

## Informele Klachten

Informele klachten zijn klachten en/of opmerkingen die eenvoudig en snel naar volle tevredenheid van betrokken partijen worden opgelost, zonder dat daar een formele procedure voor noodzakelijk is. De cliënt maakt deze klacht bijvoorbeeld telefonisch kenbaar en de betreffende medewerker kan direct een oplossing bieden. Wanneer de informele klacht is opgelost, zal deze als afgehandeld worden beschouwd. Wij vinden het belangrijk deze klachten te registreren, omdat wij hiervan kunnen leren.

## Klachten 2019

Registratie van de klachten (en andere meldingen) vinden plaats in ons managementrapportage, een onderdeel van het digitale kwaliteitsmanagementsysteem, dat ons ondersteunt bij onze bedrijfsvoering. Vanuit dit systeem wordt de opvolging van de klachten en de evt. gekozen oplossing gemonitord. Elk kwartaal analyseren wij de klachten en nemen op basis van deze analyse verbetermaatregelen.

## Formele klachten

In 2019 zijn er geen klachten bij Zorg en Welzijn Arnhem gemeld, die door de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorggeschizijn behandeld.

## Informele klachten

In 2019 zijn er 4 informele klachten gemeld. De meeste van deze klachten / meldingen zijn telefonisch of bij een medewerker binnengekomen en door de betreffende medewerker afgehandeld, door hierover met de cliënt in gesprek te gaan en gezamenlijk te kijken naar een oplossing. De meeste klachten zijn binnen een termijn van 14 dagen behandeld.

De klachten worden ook in het werkoverleg van de afdelingen besproken, met als doel hiervan te leren en (aanvullende) maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen.

## Analyse informele klachten

Omdat er maar 4 informele klachten zijn binnengekomen die allemaal te maken hadden met een klik tussen de zorgverlener en de client is het niet nodig geweest dit verder te onderzoeken.

## Verbetermaatregelen

Onze intakegesprekken worden al nauwkeurig en volgens ons beleid gehouden maar het kan altijd voorkomen dat het tussen een zorgverlener en een client niet klikt.

In deze gevallen zullen we dan ook samen met de client naar een passende oplossing zoeken.

Zorg en Welzijn Arnhem

April 2020

Ozlem Gecol