

Jaarverslag cliëntklachten 2024 - versie 1.0

Vastgesteld door de Raad van Bestuur op 13 maart 2025

Onze medewerkers zetten zich in om de ondersteuning en zorg aan onze cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet tevreden is en een klacht indient.

Deze rapportage betreft het jaarverslag cliëntklachten 2024 van Santé Partners. Het jaarverslag cliëntklachten is gebaseerd op de verschillende vereisten, die aan klachten jaarverslagen gesteld worden. Het jaarverslag cliëntklachten geeft een beeld hoe de ondersteuning en zorg worden ervaren door onze cliënten en/of hun mantelzorgers. De informatie vanuit klachten wordt gebruikt om onze ondersteuning en zorg te verbeteren.

Klachten

Een cliëntklacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de zorg en ondersteuning van Santé Partners in het algemeen, of de behandeling, communicatie of bejegening die door de cliënt als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Santé Partners doet haar uiterste best om klachten op een goede manier af te handelen. Een klacht zien we als een signaal waarmee het beleid, de zorg of ondersteuning aan onze cliënten verbeterd kan worden.

Procedure

Wanneer een cliënt ontevreden is, bespreekt de cliënt dit zo mogelijk en bij voorkeur in eerste instantie met de betrokken zorgverlener(s). Uiteraard is het ook mogelijk om de onvrede direct met de leidinggevende van de zorgverlener(s) of de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken. De cliëntvertrouwenspersoon kan bemiddelen om een oplossing voor de onvrede of voor de klacht te vinden waar alle partijen tevreden over zijn. Ook kan de cliëntvertrouwenspersoon de cliënt informeren over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen en de cliënt ondersteunen bij het formuleren van de klacht.

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier kan via de website ingevuld worden. Er is een vaste procedure voor het afhandelen van klachten. Cliënten worden daarover geïnformeerd tijdens het intakegesprek. Ook is op de website informatie te vinden over het indienen van een klacht en de afhandeling van klachten.

Alle ontvangen klachtenformulieren worden geregistreerd in ons klachtenregistratiesysteem en aan de leidinggevende van het team dat de klacht betreft, gekoppeld. De betreffende leidinggevende pakt de klacht op en neemt met klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft, ook wel beklaagde genoemd, contact op. Klachten worden binnen zes weken na indiëning afgehandeld. Het uitgangspunt is het bereiken van een voor de klager, beklaagde en organisatie bevredigende oplossing.

De klager en beklaagde worden geïnformeerd over de uitkomst van de klachtafhandeling. Ook wordt door de leidinggevende de uitkomst van de klachtafhandeling geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem.

Aantal en soort klachten 2024

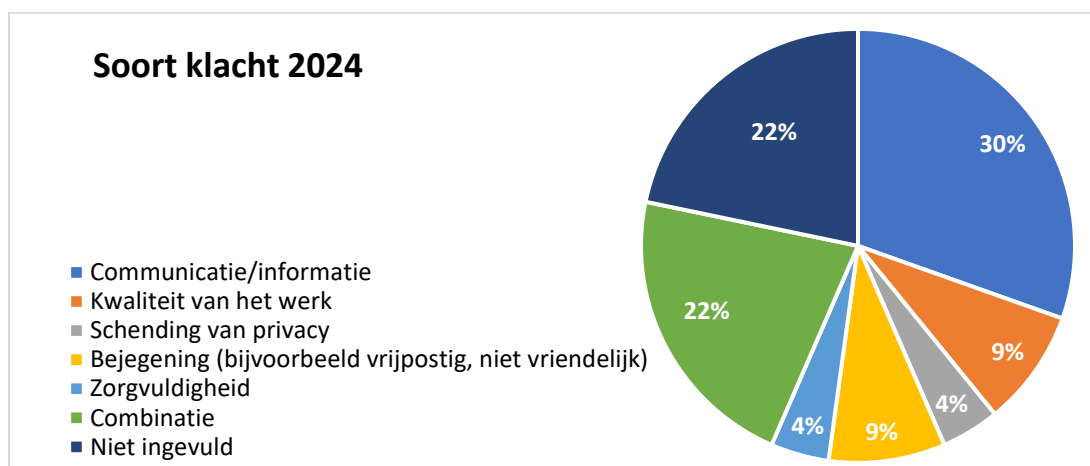
In 2024 hadden we 15.571 unieke cliëntcontacten. Via het klachtenformulier zijn er 23 klachten ingediend. Dit waren minder klachten dan er in 2023 werden ingediend (29 klachten). Het aantal klachten in 2024 is verdeeld over de verschillende organisatieonderdelen en verschillende teams. Er zijn twee teams, die twee klachten hebben ontvangen in 2024.

Organisatie onderdeel	Aantal
Wijkverpleging	17
Sociaal domein	4
Algemeen maatschappelijk werk (AMW)	3
Begeleiding thuis	1
Jeugdgezondheidszorg	1
Wonen en behandeling	-
Service organisatie	1
Totaal	23

Tabel 1: verdeling klachten 2024 over organisatie onderdelen

De klachten zijn divers van aard. Dit varieert van ontevredenheid over de planning van zorg, tot ontevredenheid over een gebrek aan communicatie of ontevredenheid over het handelen van een medewerker. Ongeveer 60% van de klachten betrof ontevredenheid over het handelen van een medewerker en 30% van de klachten betrof de geleverde zorg of ondersteuning. De overige klachten gingen over ontevredenheid over de organisatie.

Als verder wordt ingezoomd op de klachten gaat de grootste groep klachten over communicatie en informatie (30%). Of er is sprake van een combinatie van factoren (22%) bijvoorbeeld een klacht die gaat over bejegening door een medewerker in combinatie met ontevredenheid over de deskundigheid van de medewerker.



Figuur 1: soort klachten 2024

Behandeling klachten

In 70% van de klachten is er telefonisch contact geweest tussen de klager en de leidinggevende of er heeft een fysiek gesprek plaatsgevonden tussen betrokkenen. Bij deze gesprekken was diverse keren op verzoek van een van de betrokkenen de cliëntvertrouwenspersoon aanwezig. Een aantal klachten is op verzoek per mail afgehandeld.

De meeste klachten zijn in overleg en naar tevredenheid van alle partijen (klager, beklagde en organisatie) binnen zes weken opgelost. In drie gevallen was dat helaas niet mogelijk omdat het bij een klacht niet lukte om contact te krijgen met de klager. Er is op meerdere momenten en manieren (telefonisch en per e-mail) geprobeerd contact te krijgen. Deze klacht is zodoende verder niet behandeld en is na zes weken gesloten. Een klacht is niet ontvankelijk verklaard omdat de klacht was ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd was. Dit is met de klager besproken.

De oplossing van de klachten was bij meerdere klachten gelegen in het aangaan van een gesprek tussen betrokkenen waarin open over de onvrede gesproken werd en de zaken die niet goed gegaan waren. Verwachtingen werden met elkaar gedeeld en besproken. Ook zijn bij een aantal klachten aanvullende, nieuwe afspraken tussen betrokkenen gemaakt of is de zorg in overleg overgedragen aan een andere collega, ander team of andere organisatie.

Aandachtspunten en verbeterpunten

Klachten leveren ons altijd aanknopingspunten voor verbetering van de zorg of ondersteuning op. De klachten zijn zodoende geanonimiseerd en op hoofdlijnen in het teamoverleg van het betrokken team besproken met als doel ervan te leren en waar mogelijk maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. Tevens zijn de klachten organisatie breed iedere vier maanden geanalyseerd door de incidentencommissie waarbij er waar relevant verbetervoorstellen zijn gedaan om breder in de organisatie te leren en te verbeteren.

De zorg staat onder druk door de groeiende zorgvraag, vergrijzing en personeelsschaarste. Dit heeft effect op Santé Partners, onze medewerkers en onze cliënten. Onze focus ligt op het bieden van ondersteuning en zorg bij cliënten thuis. We sturen daarbij op maximale regie door de cliënt en zijn omgeving. We proberen zwaardere of intensievere ondersteuning en zorg af te bouwen, te voorkomen of uit te stellen. Dat doen we door te laten zien en ervaren wat cliënten zelf, en samen met hun omgeving, kunnen. Wij helpen en trainen zo nodig. Op deze manier kunnen we zoveel mogelijk cliënten helpen én dragen we bij aan het toegankelijk en betaalbaar houden van ondersteuning en zorg.

Wat is opgepakt in 2024?

Een belangrijk aandachtspunt naar aanleiding van cliëntklachten in 2023 was om tijdig met cliënten in gesprek te gaan en gezamenlijk te kijken naar de (on)mogelijkheden. Dit hebben we in 2024 opgepakt. Het jaar 2024 stond in het teken van de transformatie van zorg. Om mee te kunnen in de transformatie van zorg hebben we het Santé Kompas geïntroduceerd. Het Santé Kompas is de leidraad voor hoe we nu en in de toekomst werken. We doen dit niet alleen, maar samen met cliënten, naasten, verwijzers en andere ketenpartners. We kijken samen naar het leven en niet alleen naar de zorgvraag. Wat vindt iemand zelf belangrijk? En hoe zorgen we ervoor dat iemand het leven zo fijn en zelfstandig mogelijk kan leiden en zelf keuzes kan maken?

Soms betekent de beste ondersteuning een stapje opzij doen. Niet meteen in de zorgmodus springen maar verder kijken. Wat is nog meer mogelijk? Waar heeft iemand echt baat bij? En wie kan daarbij helpen? Soms betekent onze stap opzij een grote stap vooruit voor onze cliënt.

Om ons deze manier van werken eigen te maken heeft een afvaardiging uit ieder team de training 'werken volgens het kompas' gevolgd. Ook hebben we materialen ontwikkeld, die ondersteunend zijn bij het gesprek tussen medewerkers en cliënten en hun naasten. Op onze website staat onze manier van werken uitgelegd en er zijn folders gemaakt voor cliënten en verwijzers. Door onder andere casuïstiekbesprekingen en werkplek leren wordt het werken volgens het Santé Kompas steeds meer eigen.

Continu verbeteren

We hebben in 2024 ervaren dat het werken volgens het Santé Kompas soms zorgt voor spanning in de relatie tussen een cliënt en medewerkers. Niet alleen wensen en behoeften ten aanzien van de leefvraag van cliënten spelen een rol maar ook wensen en behoeften in de verhouding tot elkaar. Voor het aangaan en voeren van een open gesprek wanneer er sprake is van spanning of weerstand, is aanvullende scholing en begeleiding benodigd. Dit pakken we op door dit op te nemen in ons leeraanbod voor medewerkers.

In 2024 hebben we de klachtenprocedure geëvalueerd in samenwerking met de cliëntenraad en professionele raad. Er zijn twee aandachtspunten uit de evaluatie van de klachtenprocedure gekomen waaronder het goed betrekken van de beklaagde (medewerker) bij de klacht. Deze punten pakken we op door het aanstellen van een klachtenfunctionaris, die specifiek is opgeleid op het gebied van klachtafhandeling, mediation, gespreksvoering en conflicthantering. Daarnaast nemen we in de leerroute voor leidinggevenden scholing op over het omgaan met klachten en het afhandelen van klachten.