

**Klachtencommissie
Maatschappelijke Dienstverlening
Noord-, Zuid-Holland en Utrecht**

Verslag over de jaren 2022 en 2023

Inhoud

Voorwoord	02
1. Klachtencommissie	03
- <i>ontstaan en ontwikkelingen</i>	03
- <i>samenstelling</i>	03
- <i>taken</i>	03
2. Door de Klachtencommissie behandelde klachten	04
<i>Aantal klachten</i>	04
<i>Wijze van afhandeling</i>	04
<i>Uitspraken</i>	06
- klacht 1	06
- klacht 2	07
- klacht 3	08
- klacht 4	09
- klacht 5	11
<i>Reacties op de adviezen</i>	12
3. Door de instellingen behandelde klachten	13
<i>Aantal bemiddelingen</i>	13
<i>Aard van de bemiddelingen</i>	15
4. Analyse en conclusie	16
- <i>klachten</i>	16
- <i>bemiddelingen</i>	16
5. Algemene adviezen	17
Bijlage: aangesloten instellingen per 1-1-2024	17

Voorwoord

We starten dit verslag met gegevens over de Klachtencommissie (hoofdstuk 1).
In hoofdstuk 2 volgt informatie over de door de Commissie behandelde klachten.

Daarnaast heeft de Commissie de door de instellingen zelf behandelde klachten
(bemiddelingen) geïnventariseerd (hoofdstuk 3).

In hoofdstuk 4 volgen de analyse en conclusie; we eindigen met een aantal algemene adviezen
(hoofdstuk 5).

Haarlem, december 2024
mr. drs. M.S. Tuyt, voorzitter klachtencommissie

1. Klachtencommissie

Ontstaan en ontwikkelingen

Een aantal instellingen voor maatschappelijke dienstverlening uit Noord- en Zuid-Holland besloot in 2006 tot het instellen van een gezamenlijke klachtencommissie. Later is het lidmaatschap uitgebreid tot instellingen uit Utrecht.

Een en ander werd vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst en een klachtenreglement. Zowel de samenwerkingsovereenkomst als het reglement zijn met ingang van 1-1-2019 herzien.

Afgelopen periode heeft 1 instelling het lidmaatschap opgezegd; 8 instellingen hebben zich voor een lidmaatschap aangemeld.

De klachtencommissie heeft in de loop van 2024 een eigen website in gebruik genomen:
<https://klachtencommissiemd.nl>.

Samenstelling

De voorzitter van de Klachtencommissie is Mevrouw mr. drs. M.S. (Marjolijn) Tuyt. De leden zijn mevrouw K. (Karin) Keizer, mevrouw M.E. (Esther) Maas Msc en mevrouw T. Grapendaal.

De ambtelijk secretaris van de Commissie is de heer drs. A.N.M. (Ton) Appel. Het e-mailadres van het secretariaat is info@klachtencommissiemd.nl

Taken

De Klachtencommissie raadt de instellingen aan bij klachten eerst intern naar een oplossing te zoeken, voordat de klager zich tot de Klachtencommissie wendt. Indien de interne behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor de klager bevredigende oplossing, neemt de Commissie de klacht in behandeling.

Er kunnen omstandigheden zijn waarom een klager geen gebruik wenst te maken van de interne klachtenregeling. Hij/zij kan zich dan rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden.

De taken van de Klachtencommissie zijn:

- ◆ Te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- ◆ Te beslissen of een klacht al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond is;
- ◆ De beslissing van de Klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en de directie c.q. het bestuur van de betreffende instelling;
- ◆ Het geven van advies aan de directie c.q. het bestuur van de betrokken instelling over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.

2. Door de Klachtencommissie behandelde klachten

Aantal klachten

In de periode 2022-2023 ontving de Klachtencommissie van 19 personen klachten: in 2022 waren het 8 personen en in 2023 ging het om 11 personen (zie tabel hieronder). In 8 gevallen betrof het een klacht van een vrouw en in 11 een man.

Aantal klachten per instelling

Aantal klachten/ Instelling	Aantal personen 2022 die een klacht indiende	Aantal personen 2023 die een klacht indiende
Buurts		1
dnoDoen	1	
DOCK	1	2
GGMD	2	
Jeugdteam Zaanstad		1
Kwadraad	2	2
Sensa Zorg	2	1
Tom in de Buurt		1
Versa Welzijn		2
Voorschoten voor Elkaar		1
Totaal	8	11

Wijze van afhandeling

Van de 19 personen die een klacht indienden, was er 1 klacht niet ontvankelijk, werden 12 klagers terugverwezen naar de instelling voor bemiddeling, trok 1 klager zich terug tijdens behandeling van de klacht en werden de klachten van 5 klagers door de Klachtencommissie in behandeling genomen.

Zie de tabellen op de volgende bladzijden.

Wijze van afhandeling/ instelling	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk/ terugverwezen voor bemiddeling	Ontvankelijk zonder vervolg	Ontvankelijk/ behandeld door commissie
Buurts		1		
dnoDoen			1	
DOCK		3		
GGMD		2		
Jeugdteam Zaanstad		1		
Kwadraad		3		1
Sensa Zorg				3
Tom in de Buurt				1
Versa Welzijn	1	1		
Voorschoten voor Elkaar		1		
Totaal	1	12	1	5

Niet ontvankelijk (1)

Een klacht wordt in behandeling genomen indien deze is ingediend door een cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, zijn nabestaanden of door personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

In dit geval betrof het iemand uit de omgeving van de instelling.

Ontvankelijk en terugverwezen voor bemiddeling (12)

De Klachtencommissie was van mening dat deze klagers zich te snel tot haar hadden gewend. De Commissie adviseerde klager en instelling eerst zelf met elkaar in contact te treden met als doel tot een oplossing te komen. De bemiddelingen zijn allen gelukt.

Ontvankelijk zonder vervolg (1)

In dit geval is de klacht weliswaar in behandeling genomen, maar heeft de klager op een gegeven moment niets meer van zich laten horen. Met als conclusie dat de Commissie om bovengenoemde reden de klacht als ingetrokken heeft beschouwd.

Ontvankelijk en behandeld door Klachtencommissie (5)

De Commissie heeft de klachten van 5 personen behandeld waarbij in 3 gevallen gebruik gemaakt werd van een hoorzitting.

2 klachten werden in overleg schriftelijk afgehandeld.

De door de Klachtencommissie behandelde klachten (5) bestonden uit meerdere klachtonderdelen. In totaal ging het om 17 klachtonderdelen waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan.

Van de 17 waren er 6 gegrond, 7 ongegrond en over 4 klachtonderdelen kon de Commissie geen uitspraak doen.

Uitspraken

Hieronder volgen, samengevat, de inhoud van de klachten, de besluiten en de adviezen van de Commissie.

Klacht 1

In overleg met klaagster en Sensa Zorg (SZ) heeft er geen hoorzitting plaatsgevonden, de klacht is schriftelijk afgehandeld.

Inhoud

De klacht van de klaagster richtte zich op:

- a) Het ontbreken van een systemische aanpak;
- b) Informatieverstrekking aan de RvK;
- c) Zich niet gehoord weten;
- d) Geen inzage in dossier.

Besluit

Het ontbreken van een systemische aanpak

De Commissie was van mening dat klaagster terecht de verwachting mocht hebben dat er hulp geboden zou worden aan het gezin als geheel.

De begeleiders werden ingezet voor het ondersteunen van de ouders (los van elkaar) bij het maken van afspraken over omgang en veiligheid. Toen dit niet lukte, had SZ pro-actiever kunnen handelen om een verdere impasse te voorkomen, zowel in het belang van de jeugdige, de vader en de moeder.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel gegrond.

Informatieverstrekking aan de RvK

Het is de Commissie opgevallen dat de vragen van de RvK bijna altijd vragen waren die betrekking hadden op de ouders (in meervoud). SZ antwoordde vanuit het perspectief van de

vader. Op zich kan dit een juiste gang van zaken zijn en de Commissie gaat ervan uit dat de beantwoording zorgvuldig is gebeurd.

Het is de Commissie echter niet duidelijk geworden of het perspectief/de situatie van klaagster in haar rol als moeder voldoende bij de RvK naar voren is gebracht/aandacht heeft gekregen. Mogelijk had dit een de taak van de GGZ-hulpverlener kunnen zijn. In de stukken kwam echter onvoldoende terug of de RvK zich ook door de GGZ goed heeft laten informeren. Om die reden was het niet mogelijk om tot een uitspraak te komen betreffende dit klachtonderdeel.

Over dit klachtonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen..

Zich niet gehoord weten

De Commissie merkte op dat de communicatie tussen SZ en klaagster stroef is verlopen. Zij heeft onnodig lang moeten wachten op antwoorden op de door haar gestelde vragen. Niet altijd kwam er een antwoord en soms bleek een antwoord niet juist te zijn.

De communicatie vanuit SZ heeft er tevens aan bijgedragen dat klaagster uiteindelijk naar de klachtencommissie is gestapt.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel gegrond.

Inzage in dossier

Het was in eerste instantie bij SZ onduidelijk of het dossier ter inzage kon worden gegeven en daarna duurde het ook lang voordat het dossier door SZ daadwerkelijk ter inzage is gegeven.

De Commissie was van mening dat klaagster zo spoedig mogelijk (na het schonen van het dossier) inzage had moeten krijgen in het dossier van haar dochter en niet pas nadat ze het AKJ had ingeschakeld.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel eveneens gegrond.

Advies

De Commissie adviseerde SZ in dit soort ingewikkelde gezinssituaties eerder te evalueren, zowel met de ouders, de betrokken samenwerkingspartners als met de opdrachtgever (in dit geval de gemeente). Waarbij er specifiek gekeken wordt of op basis van de voortgang bijsturing noodzakelijk is.

Klacht 2

Aanwezig bij hoorzitting

Klager en Sensa Zorg (SZ) waren aanwezig.

Inhoud

De klacht van klager richtte zich op:

- a) De uitvoering van de intensieve, ambulante gezinsbehandeling (IAG) en taken in het kader van de IAG;
- b) De eindrapportage.

Besluit

Uitvoering intensieve ambulante begeleiding en taken in het kader van de IAG

De Commissie realiseerde zich dat het voor SZ moeilijk is geweest om de beschikking (IAG) en de taken die hieruit voortkwamen handen en voeten te geven. Dit kwam onder andere door het conflict tussen de ouders alsmede door de opstelling van beide ouders naar SZ, waaronder het opzeggen van het vertrouwen in bepaalde hulpverleners. De Commissie gaf aan dat van SZ echter verwacht mag worden dat zij kan omgaan met dit soort ingewikkelde gezinssituaties en in staat is uit de strijd te blijven (of boven de partijen te staan). Vanuit de uitdrukkelijke wens de omgang tussen moeder en kind te realiseren heeft SZ, naar het oordeel van de Commissie, te lang gewacht om actie te ondernemen toen duidelijk werd dat de IAG niet conform de beschikking kon worden uitgevoerd.

De Commissie meende dat op basis van de beschikking en de voortgang van de uitvoering SZ eerder, bijvoorbeeld binnen 3 maanden, aan JBRA had terug moeten rapporteren wat de stand van zaken was. Op basis van een concrete uitwerking van de beschikking en vooraf afgesproken meetmomenten (wat moet wanneer bereikt zijn) zouden resultaten eerder zichtbaar geweest zijn en had SZ mogelijk een andere weg ingeslagen of de opdracht aan JBRA teruggegeven. De Commissie veronderstelde dat de lange periode van ‘trial en error’ juist heeft bijgedragen aan een steeds complexere situatie die ontstond.

Daarnaast was de Commissie van mening dat klager meer begeleiding/steun van SZ had kunnen/mogen ontvangen. Nu kwamen partijen tegenover elkaar te staan en werd het wantrouwen van klager naar SZ alleen maar versterkt, waardoor het nog moeilijker werd de beschikking op een juiste wijze uit te voeren.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel gegrond.

De eindrapportage

SZ heeft met betrekking tot het maken van een eindrapportage een eigen verantwoordelijkheid. Zij maakte zich zorgen over de ‘gezondheid’ van de dochter van klager. Naar het oordeel van de Commissie was het logischer geweest als SZ het hulpverleningstraject had afgesloten met een evaluatie met zowel de vader als de moeder en de bevindingen hieruit waren meegenomen in de eindrapportage. Of dat SZ de rapportage had voorgelegd aan ieder van de ouders en hen in de gelegenheid had gesteld de rapportage te laten corrigeren op feitelijke onjuistheden c.q. aan te vullen met een persoonlijke reactie. Door een dergelijke werkwijze was er mogelijk een meer evenwichtige eindrapportage ontstaan die (deels) ook de instemming van ieder van de ouders zou hebben gehad.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel eveneens gegrond.

Advies

De Commissie adviseerde SZ in dit soort ingewikkelde gezinssituatie eerder te evalueren, zowel met betrokken ouders, interne collega’s als met de opdrachtgever (in dit geval de JBRA), waarbij er specifiek gekeken wordt of er op basis van de voortgang bijsturing noodzakelijk is.

Daarnaast werd geadviseerd bij het maken van een eindrapportage (ongeacht wat het doel van een dergelijke rapportage is) altijd de ouders en/of andere belanghebbenden te betrekken.

Klacht 3

Er heeft geen hoorzitting plaatsgevonden omdat klager niet wilde verschijnen en Kwadraad de voorkeur had voor een schriftelijk afhandeling.

Inhoud

De klacht van klager richtte zich op:

- a) Het verloop van de hulpverleningscontacten;
- b) De beëindiging van de hulpverleningscontacten;
- c) De bekwaamheid van het management.

Besluit

Het verloop van de hulpverleningscontacten

De Commissie was van mening dat Kwadraad meerdere pogingen heeft ondernomen om de hulpverlening aan klager in goede banen te leiden. Bovendien was klager voldoende duidelijk gemaakt dat zijn uitlatingen als ongepast en beledigend werden ervaren. Klager leek zich niet te realiseren wat het effect was van zijn gedrag (uitlatingen) op mensen van wie hij ondersteuning wenste. Het verloop van de hulpverleningscontacten kon Kwadraad niet worden verweten.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel ongegrond.

Beëindiging van de hulpverlening

Klager heeft niet ontkend dat hij de bewoordingen heeft gebruikt zoals naar voren gebracht door Kwadraad. Maar hij vindt dat hij in zijn recht stond (en staat) om zich op deze wijze te uiten en de betreffende bewoordingen te gebruiken. Kwadraad heeft zowel de waarschuwing als het besluit om de hulpverlening te beëindigen conform het beleid aangekondigd en uitgevoerd. Dit beleid sluit aan bij hoe andere instellingen omgaan met incidenten en agressie. Kwadraad heeft, naar het oordeel van de Commissie, op goede gronden de hulpverlening aan klager mogen beëindigen. Ook voor een cliënt gelden regels betreffende zijn/haar gedrag.

Dit klachtonderdeel achtte de Commissie eveneens ongegrond.

Bekwaamheid management

Het is de Commissie opgevallen dat klager met name spreekt over bekwaamheid in relatie tot het in zijn ogen verkeerd schrijven van zijn naam. Verder stelde klager dat hij te woord wil worden gestaan door academisch geschoolden. Afgezien hiervan diende de klacht betrekking te hebben op de hulpverlening die de klager heeft gekregen van Kwadraad.

Over dit klachtonderdeel kan geen uitspraak worden gedaan.

Advies

De Commissie adviseerde Kwadraad in dit soort ingewikkelde kwesties waarin de hulpverleningsrelatie niet tot stand komt c.q. er sprake is van een verstoorde hulpverleningsrelatie, om vanuit het management direct een gesprek met de cliënt aan te gaan.

Klacht 4

Aanwezig bij hoorzitting

Klager, ambulant begeleider (AB), leidinggevende van Sensa Zorg (SZ) en een tolk.

Inhoud

De klacht van klager richtte zich op:

- a) Het pesten door de AB
- b) Informatie/advies aan klager
- c) Het aantal uren begeleiding en informatievoorziening
- d) Bedreiging van klager

Besluit

Pesten door de AB

Voor de Commissie was niet komen vast te staan dat klager door de AB werd gepest. Mogelijk heeft klager het feit dat niet altijd op zijn wensen kon worden ingegaan, ervaren als pesten. Eerder lijkt sprake van een bovenmatige inzet van de AB. In die zin is er voldoende zorgvuldig gehandeld.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel ongegrond.

Informatie/advies

Naar de mening van de Commissie was het niet aan de AB om informatie te verstrekken over juridische kwesties. Het was beter geweest als klager voor advies was verwezen naar zijn advocaat (klager had tenslotte contact met een advocaat) of naar het sociaal raadsliedenwerk. Het belangrijkste echter in de overwegingen van de Commissie was dat klager zich met zijn "juridische" vragen rechtstreeks had moeten wenden tot zijn advocaat in plaats van tot de AB.

Dit klachtonderdeel achtte de Commissie eveneens ongegrond.

Aantal uren begeleiding en informatievoorziening

De Commissie was van mening dat de AB voldoende tijd in de begeleiding van klager heeft gestoken. Eerder te veel, dan te weinig.

Klager heeft niet kunnen aantonen dat hij onvoldoende begeleiding (in uren) heeft gekregen. Eveneens is niet komen vast te staan dat klager onvoldoende werd geïnformeerd over wat de AB deed c.q. aan het doen was voor hem. Er was frequent contact en er werd verder gecommuniceerd via e-mails en WhatsApp.

Zowel het aantal ingezette uren als de informatievoorziening hebben volgens de Commissie niet geleid tot enig nadeel voor klager.

Dit klachtonderdeel achtte de Commissie eveneens ongegrond.

Bedreiging

Het was voor de Commissie niet duidelijk hoe de bedreigingen tussen klager en de AB over en weer zijn verlopen (en de volgorde daarin).

De Commissie kan zich voorstellen dat de AB zich bedreigd heeft gevoeld door klager en als reactie daarop ook dreigende uitlatingen heeft gedaan. Emoties spelen in dit soort zaken een grote rol. Maar het was verstandiger geweest deze niet te uiten.

Bovendien heeft de AB de bedreiging richting klager erkend.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel gegrond.

Advies

De Commissie was van mening dat in het schriftelijk verweer van SZ onvoldoende werd ingegaan op de klachten. In het verweer stond weliswaar veel informatie, maar deze was niet altijd relevant voor de klachten.

De Commissie adviseerde SZ bij het schrijven van een verweer zo objectief mogelijk in te gaan op de naar voren gebrachte klachten.

Klacht 5

Aanwezig bij hoorzitting

Klaagster, wijkcoach en stafmedewerkers van Tom in de Buurt (TidB).

Inhoud

De klacht van klaagster richtte zich op:

- a) De opleiding en expertise van de wijkcoaches
- b) Het in twijfel trekken van de diagnose over echtgenoot
- c) Onveiligheid en dwang binnen de ondersteuning
- d) Advies met betrekking tot scheiding

Besluit

Opleiding en expertise wijkcoaches

Het is gebruikelijk dat binnen instellingen als TidB mbo- en hbo- geschoolden de gewenste ondersteuning bieden. De wijkcoaches hebben voor zover bij de Commissie bekend gewerkt volgens de procedures en protocollen van de instelling.

Niet onvermeld mag blijven dat klaagster zelf hulpverlener (psycholoog) is, hetgeen betekent dat zij extra alert is geweest op de verleende hulp en hier ook een mening over heeft. Mogelijk heeft dit ook geleid tot ambivalente gevoelens over de (gewenste) ondersteuning.

De Commissie achtte dit klachtonderdeel ongegrond.

Diagnose over echtgenoot klaagster

Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij van haar coach had begrepen dat de coach van haar echtgenoot het niet eens zou zijn geweest met de diagnose die de GGZ over haar echtgenoot had gesteld. Zij heeft dit dus niet direct van de coach van haar echtgenoot vernomen.

TidB heeft naar voren gebracht dat degene die de intake doet zelf geen diagnoses stelt, dat de wijkcoach ook niet in het bezit was van de diagnose over de echtgenoot en deze dus ook niet in twijfel heeft kunnen trekken of ontkennen.

In de overwegingen van de Commissie speelde deze laatste motivering een doorslaggevende rol.

Dit klachtonderdeel achtte de Commissie eveneens ongegrond.

Gevoelens van onveiligheid en dwang

Het is de Commissie opgevallen dat klaagster bekend was met een aantal feiten uit het privéleven van de wijkcoach. Het is in de ogen van de Commissie belangrijk dat een hulpverlener een juist evenwicht weet te vinden tussen afstand en nabijheid.

Klaagster heeft achteraf geconstateerd dat de ondersteuning overging in psychosociale hulpverlening en dat een vrouwelijke coach beter bij haar en haar problematiek had gepast. De Commissie erkende dat een en ander bij klaagster tot gevoelens van onveiligheid kan hebben geleid doch dat er geen sprake lijkt te zijn geweest van dwang (van ondersteuning naar hulpverlening).

De coach had naar de mening van de Commissie tussentijds kunnen evalueren of hij met de ondersteuning van klaagster op de goede weg zat en of de coach nog paste.

Over dit klachtonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen.

Advies met betrekking tot scheiding

Het was voor de commissie niet duidelijk hoe er tussen de coach en klaagster over een mogelijke scheiding tussen klaagster en haar echtgenoot is gesproken.

Uit hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren kwam is gebleken dat de wijkcoach wel onderzoeksvragen heeft gesteld over het huwelijk, maar dat hierover helaas niets staat gerapporteerd in het dossier.

Er kon dus door de Commissie niet worden vastgesteld of de coach ook daadwerkelijk een advies omtrent scheiding aan klaagster had gegeven.

De Commissie kon over dit klachtonderdeel eveneens geen uitspraak doen.

Advies

De Commissie adviseerde de interne klachtenprocedure te evalueren en zo nodig aan te passen. Eveneens werd geadviseerd om de kennis en vaardigheden over hoe klachten af te handelen zo breed mogelijk binnen de eigen instelling uit te dragen.

Daarnaast raadde de Commissie aan de dossiervorming te verbeteren.

De klaagster werd het advies gegeven om alsnog gebruik te maken van “de verdeeltafel” (1 huishouden, 1 plan, 1 regisseur) en daarmee de hulpverlening aan het gezin te stroomlijnen.

Reacties op de adviezen van de Commissie

In bijna alle gevallen kreeg de Commissie een reactie van de instellingen en werden de adviezen door hen gebruikt om beleid aan te passen c.q. aan te scherpen of om de klager/klaagster alsnog een alternatief aanbod te doen of te begeleiden naar hulp elders.

3. Door de instelling behandelde klachten

De instellingen hanteren een interne regeling voor klachtenbemiddelingen (artikel 6 van de samenwerkingsovereenkomst). Conform artikel 7 houden de instellingen een registratie bij van alle door de instelling zelf behandelde klachten (bemiddelingen) en stellen deze ter beschikking van de Commissie.

Aantal bemiddelingen

Hieronder staat een overzicht van het aantal klachten dat intern is behandeld.

In een periode van twee jaar is er in 253 situaties bemiddeld: in 2022 88 maal en in 2023 165 keer. Deze bemiddelingen zijn verdeeld over 26 instellingen.

Zie voor het overzicht de volgende bladzijde.

Naam instelling	Aantal bemiddelingen 2022	Aantal bemiddelingen 2023
Noord-Holland		
Buurts	----	Vanaf 1/1 aangesloten; geen info beschikbaar.
Coherente	2	0
DnoDoen	4	9
Jeugdteam Zaanstad	Vanaf 1/10 aangesloten; geen info beschikbaar.	8
Meerwaarde	2	2
Participe Amstelland	Geen info beschikbaar	0
Sensa Zorg	4	12
SMD ZW	3	6
Venzo & Swazoom Welzijn	5	1
Versa Welzijn	7	23
Zuid-Holland		
B & A WMO-diensten	0	0
DOCK	22	14
Kwadraad	23	21
Mevis	----	21
Minters	4	2
MO Wassenaar	Vanaf 1/3 aangesloten; geen info beschikbaar.	1
Nieuwlander	Geen info beschikbaar	0
Participe Alphen a/d Rijn	Geen info beschikbaar	0
Participe Delft	Geen info beschikbaar	0
Participe Projecten	Geen info beschikbaar	0
Tom in de Buurt	----	Vanaf 1/6 aangesloten; 23
Voor ieder 1	Vanaf 1/6 aangesloten; geen info beschikbaar.	4
Voorschoten voor elkaar	0	3
Welzijn Alblasserwaard	0	0
Utrecht		
GGMD	12	15
Tympaan – de Baat	0	0
Totaal	88	165

Aard van de bemiddelingen

De interne klachten hadden betrekking op:

Aanbod/organisatie en kwaliteit van dienst-/hulpverlening (50%)

Bejegening (20%)

Informatie en communicatie, waaronder verslaglegging (13 %)

Privacy (5 %)

Kosten/financiën (2 %)

Overig (10 %)

4. Analyse en conclusie

Klachten

Het aantal klagers dat zich tot de Klachtencommissie wendde betrof over de jaren 2022-2023: 19 personen. Een stijging in vergelijking met de vorige periode (2020-2021).

Deze stijging betrof ook het aantal klachten waarin er door de Commissie een uitspraak werd gedaan (17 klachtonderdelen van respectievelijk 5 klagers).

Een meerderheid van de klachtonderdelen (11) is ongegrond of er kon geen uitspraak over worden gedaan.

Bemiddelingen

Het aantal bemiddelingen dat door de instellingen zelf is gedaan betrof in deze periode: 253. In vergelijking met de vorige periode (2020-2021: 161) is het aantal bemiddelingen flink gestegen. Wij wijten deze stijging vooral aan de toename van het aantal instellingen dat lid van de klachtencommissie is geworden en aan een verbetering van de interne registratie.

De ene instelling meldt verhoudingsgewijs meer intern behandelde klachten dan de andere instelling. Ook zijn er instellingen waarbij er geen bemiddelingen zijn geweest of er was geen informatie beschikbaar.

Soms werden klachten van vrijwilligers of van /tegen andere organisaties gemeld. Het is uiteraard belangrijk deze klachten binnen de instelling goed af te handelen, maar ze vallen buiten het aandachtsgebied van deze klachtencommissie (waarbij het gaat over klachten van cliënten). In de opsommingen zijn deze klachten dan ook gecorrigeerd.

Om bovengenoemde reden herhaalt de Commissie de omschrijving van het begrip “klager”:

Een klager is: een cliënt in relatie staand tot de organisatie (diens vertegenwoordiger of nabestaande), die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie.

De Commissie concludeert opnieuw dat de interne behandeling van de klachten over het algemeen goed is maar dat nog niet alle instellingen een zorgvuldige registratie bijhouden van de klachtenbemiddelingen.

Een goede registratie blijft van belang omdat hierdoor verbeterpunten gegenereerd kunnen worden, wat leidt tot een betere kwaliteit van de maatschappelijke dienstverlening.

Het feit dat sommige instellingen meer (interne) klachten hebben, wordt door de commissie niet gezien als een gebrek aan kwaliteit van de hulp- en dienstverlening. Maar juist als een teken dat onvrede van cliënten op een zorgvuldige manier binnen de instelling wordt opgepakt.

Hun interne klachtenprocedure zal daar medeverantwoordelijk voor zijn.

5. Algemene adviezen

Op basis van de afgelopen periode wil de Klachtencommissie een drietal adviezen geven.

- *Interne klachtenregistratie*
Een aantal instellingen heeft z'n interne klachtenregistratie niet op orde.
Naar de mening van de Commissie verdient dit een hoge prioriteit.
Instellingen die hierop kunnen verbeteren, kunnen te rade gaan bij instellingen die vooroplopen.
- *Hoe om te gaan met klachten*
Ga bij klachten in een zo vroeg mogelijk stadium met de klager/klaagster in gesprek, kijk naar de klacht met voldoende afstand (objectief) en probeer (in overleg) de hulpverlening voort te zetten. Probeer er samen uit te komen.
- *Complexe situaties*
Hulp-/dienstverleners krijgen binnen hun werk in toenemende mate met ingewikkelde situaties te maken waarin besluiten moeten worden genomen die grote gevolgen kunnen hebben voor cliënten.
De Commissie pleit voor tussentijdse evaluaties en bijsturing waar nodig. De instelling en het management dienen hen hierin faciliteren.

Bijlage aangesloten instellingen per 1-1-2024

Noord-Holland

Buurts te Haarlem
Participe Amstelland te Amstelveen
Sensa Zorg te Amsterdam
Stichting Coherente te Ouderkerk aan de Amstel
Stichting DnoDoen (begeleiding, opvang, wonen) te Alkmaar
Stichting Jeugdteam Zaanstad
Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek/ Waterland te Zaandam
Stichting Meerwaarde te Hoofddorp
Stichting Venzo & Swazoom te Amsterdam
Stichting Versa Welzijn te Gooise Meren

Zuid-Holland

B & A WMO-diensten te Den Haag (opzegging per 16-4-24)
Kwadraad Maatschappelijk Werk te Gouda
Maatschappelijke ondersteuning Wassenaar
Mevis te Vlaardingen
Minters, dienstverleners in welzijn te Vlaardingen
Participe Alphen aan de Rijn te Alphen aan de Rijn
Participe Delft te Delft
Participe Projecten te Alphen aan de Rijn
Stichting DOCK te Rotterdam (DOCK heeft z'n werkzaamheden in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht)
Stichting Nieuwlander te Rotterdam
Stichting Welzijn Alblasserwaard
Tom in de Buurt te Alphen aan de Rijn
Voor ieder 1 Bollenstreek
Voorschoten Voor Elkaar
Welzijn Rijswijk

Utrecht

Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening (GGMD) voor Doven en Slechthorenden te Utrecht
Stichting Servicepunt & Tympaan - De Baat te Mijdrecht
Stichting Jeugd-Punt te Utrecht