

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

**Verslag over de jaren 2020 en 2021**

## Inhoud

Voorwoord	2
1. Klachtencommissie	3
- <i>ontstaan en ontwikkelingen</i>	3
- <i>samenstelling</i>	3
- <i>taken</i>	3
2. Door de Klachtencommissie behandelde klachten	4
<i>Aantal klachten</i>	4
<i>Wijze van afhandeling</i>	4
<i>Uitspraken</i>	6
- klacht 1	6
- klacht 2	7
- klacht 3	9
<i>Reacties op de adviezen</i>	11
3. Door de instellingen behandelde klachten	12
<i>Aantal bemiddelingen</i>	12
<i>Bemiddelingen en werksoort</i>	14
<i>Aard van de bemiddelingen</i>	14
4. Analyse en conclusie	15
- <i>klachten</i>	15
- <i>bemiddelingen</i>	15
5. Algemene adviezen	16
Bijlage aangesloten instellingen per 1-1-2022	17

## **Voorwoord**

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

Daarnaast heeft de Klachtencommissie 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, augustus 2022  
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. 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; terwijl zich inmiddels ook instellingen uit Utrecht hadden aangesloten.

Afgelopen periode heeft een tweetal instellingen het lidmaatschap opgezegd, twee nieuwe instellingen hebben zich aangemeld.

N.B. Voor 2022 hebben zich 4 nieuwe instellingen gemeld en 1 instelling heeft aangekondigd zich terug te trekken.

De klachtencommissie zal eind 2022 een eigen website in gebruik hebben.

### *Samenstelling*

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

De ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie is de heer drs. A.N.M. (Ton) Appel. Het adres van het secretariaat is Krokusstraat 47, 2015 AE Haarlem.

N.B. Per 1-1-2022 heeft mevrouw Tineke Grapendaal de plaats ingenomen van mevrouw Henriëtte Hemels.

### *Taken*

De Klachtencommissie raadt de instellingen aan om bij klachten eerst intern naar een oplossing te zoeken, voordat de klager zich tot de Klachtencommissie wendt. Indien deze interne behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor de klager bevredigende oplossing, neemt de Klachtencommissie 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 2020-2021 ontving de Klachtencommissie van 6 personen klachten: in 2020: 2, in 2021 ging het om 4 personen (zie tabel hieronder).

In 1 geval betrof het een klacht van een vrouw en in 5 een man.

Daarnaast was er een “anonieme” klacht van omwonenden van een buitenspeelclub. Hoewel anonieme klachten niet in behandeling worden genomen, is deze klacht uit zorgvuldigheid doorgegeven aan de betreffende instelling.

### *Aantal klachten per instelling*

Aantal klachten/ Instelling	Aantal personen 2020 die een klacht indiende	Aantal personen 2021 die een klacht indiende
Sensa Zorg	1	
DOCK	1	
dnoDoen		1
Minters/Wijkteam Vlaardingen		1
Versa		1
Kwadraad		1
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

### *Wijze van afhandeling*

Van de 6 personen die een klacht indienden, was er 1 klacht niet ontvankelijk, werd 1 klager terugverwezen naar de instelling voor bemiddeling, trok 1 klager zich terug tijdens behandeling van de klacht en werden de klachten van 3 klagers door de Klachtencommissie behandeld tijdens een hoorzitting (zie tabel op de volgende bladzijde).

Wijze van afhandeling/ instelling	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk/ terugverwezen voor bemiddeling	Ontvankelijk zonder vervolg	Ontvankelijk/ behandeld door commissie
Sensa Zorg				1
DOCK		1		
dnoDoen				1
Minters/Wijkteams Vlaardingen				1
Versa			1	
Kwadraad	1			
<b>Totaal</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

*Niet ontvankelijk (1)*

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

In dit geval betrof het een vrijwilliger die een klacht had over beëindiging van zijn contract.

*Ontvankelijk en terugverwezen voor bemiddeling (1)*

De Klachtencommissie was van mening dat deze klager zich te snel tot haar had gewend.

De Commissie adviseerde instelling en klager eerst zelf met elkaar in contact te treden met als doel tot een oplossing te komen. De bemiddeling is gelukt.

*Ontvankelijk zonder vervolg (1)*

In dit geval is de klacht door de Klachtencommissie uitgebreid in behandeling genomen, met schriftelijk hoor en wederhoor. Op een gegeven moment had de klager geen vertrouwen meer in de afhandeling van de klacht en kwam het ook niet tot een hoorzitting. Met als conclusie dat de Commissie om bovengenoemde redenen de klacht als ingetrokken heeft beschouwd.

Wel is uitgebreid verslag gedaan van het verloop van de klachtafhandeling.

*Ontvankelijk en behandeld door Klachtencommissie (3)*

De Klachtencommissie heeft de klachten van 3 personen behandeld waarbij gebruik gemaakt werd van een hoorzitting.

In verband met corona hebben 2 hoorzittingen later plaatsgevonden dan de termijnen die hiervoor in het klachtenreglement worden genoemd.

De door de Klachtencommissie behandelde klachten (3) bestonden uit meerdere klachtenonderdelen. In totaal ging het om 10 klachtenonderdelen waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan.  
Van de 10 klachtenonderdelen waren er 3 gegrond, 5 ongegrond en ten aanzien van 2 klachtenonderdelen kon de Commissie geen uitspraak doen (noch gegrond, noch ongegrond).

### ***Uitspraken***

Hieronder volgt samengevat de inhoud van de klachten, de besluiten en adviezen van de Klachtencommissie.

#### ***Klacht 1***

*Aanwezig bij hoorzitting:*

Klaagster, haar moeder en Sensa Zorg (SZ).

#### *Inhoud*

De klacht van de klaagster richt zich op:

- a) De wens een andere begeleider te krijgen;
- b) De melding bij Veilig Thuis.

#### Besluit

*De wens een andere begeleider te krijgen*

De Commissie kan zich voorstellen dat SZ de hulpvraag en de wijze van hulpvragen van klaagster als veeleisend heeft ervaren.

Het is echter aan de begeleiders met hun professionele kwaliteit om hiermee te kunnen omgaan.

Hoewel klager mogelijk onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat ze een andere ambulante begeleider wilde, heeft ze wel laten weten dat er geen vertrouwen meer was.

De Commissie is van mening dat het voor de hand had gelegen het signaal “een andere begeleider te willen” in een persoonlijk gesprek te bespreken. Nu leek het of er maar twee opties waren, te weten doorgaan met de huidige begeleider of stoppen met de hulpverlening. Er is niet gezocht naar alternatieven.

In dit licht bezien is de commissie van oordeel dat SZ in deze niet voldoende zorgvuldig heeft gehandeld.

*De Commissie achtte dit klachtonderdeel gegrond.*

N.B. Dat dit klachtonderdeel gegrond is betekent niet dat de ambulante begeleider niet getracht heeft de begeleiding zo zorgvuldig mogelijk en op maat te verlenen.

#### *De melding bij Veilig Thuis (VT)*

De Commissie vermoedt dat de melding bij VT het wantrouwen van klaagster ten aanzien van SZ versterkt heeft. Dit heeft mede geleid tot een verstoorde communicatie tussen klaagster en SZ.

Conform de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling heeft een instelling met betrekking tot het melden z'n eigen verantwoordelijkheid.

Voor SZ kan er dus inhoudelijk een reden zijn geweest om hun zorgen over de gezondheid/het welzijn van de dochter van klaagster te melden bij VT.

Door klaagster echter voorafgaand aan de melding niet te horen heeft het er de schijn van dat SZ niet zorgvuldig genoeg heeft gehandeld.

SZ voerde aan dat klaagster niet in gesprek wilde gaan (over de zorgen van SZ). In de ogen van de Commissie is dit niet c.q. onvoldoende aannemelijk gemaakt.

Samenvattend is de Commissie dan ook van mening dat de klaagster niet alleen vooraf geïnformeerd had moeten worden, maar dat SZ eveneens met haar in gesprek had moeten gaan over hun zorgen.

*De commissie achtte dit klachtonderdeel eveneens gegrond.*

#### *Adviezen*

De commissie adviseerde het management van SZ te evalueren welke procedures gelden als een cliënt een andere hulpverlener wil en wanneer een cliënt een klacht indient. Als dit zorgvuldiger was opgepakt, hadden cliënt en instelling er mogelijk samen uit kunnen komen.

Tijdens de hoorzitting werd duidelijk dat er binnen SZ (te) veel mensen betrokken zijn geweest bij deze casus. Dit lijkt de communicatie met de cliënt bemoeilijkt te hebben. Het advies van de Commissie was hier nog eens kritisch naar te kijken zodat in soortgelijke situaties de communicatie met de cliënt over minder schijven hoeft te gaan.

#### **Klacht 2**

*Aanwezig bij hoorzitting:*

Klager, vertrouwenspersoon en Minters c.q. Wijkteams Vlaardingen.

#### *Inhoud*

De klacht van klager richt zich op:

- a) De bejegening;
- c) Het niet onderkennen van de ernst van de gezinssituatie;
- d) De aanwezigheid van een onjuist en onvolledig verslag;
- e) Stopzetting van de hulpverlening.

#### **Besluit**

##### *De bejegening*

Het Wijkteam zag dat klager zich als hulpverlener opstelde, naast die van hulpvrager/bezorgde vader. Klager heeft naar voren gebracht dat, hoewel hij misschien soms hulpverleningsjargon heeft gebruikt, hij bij het Wijkteam zat als hulpvrager/betrokken vader.

Zowel tijdens de hoorzitting als in zijn schriftelijke klacht is de Commissie gebleken dat klager een duidelijke visie heeft over de door hem gewenste hulpverlening.

Anderzijds kan de Commissie zich voorstellen dat het Wijkteam de hulpvraag en de wijze van hulpvragen van klager als veeleisend heeft ervaren.



Naar het oordeel van de Commissie heeft de situatie van èn hulpvrager/bezorgde vader zijn èn die van deskundige de hulpverlening extra complex gemaakt. Het is het Wijkteam noch klager helaas gelukt om deze complexiteit te ontwarren.

Over wat er precies is gezegd, in welke bewoordingen, verschillen klager en het Wijkteam van mening. Of klager onheus is bejegend zoals door hem in zijn klacht benoemd en tijdens de hoorzitting herhaald, heeft de Commissie niet kunnen vaststellen.

In die zin was het voor de Commissie niet mogelijk tot een uitspraak te komen betreffende dit klachtonderdeel.

*Dit klachtonderdeel is noch gegrond, noch ongegrond.*

#### *Het niet onderkennen van de ernst van de gezinssituatiesituatie*

Het Wijkteam gaf aan dat zij de problematiek eerst wilde onderzoeken alvorens besloten zou worden of de hulpverlening wel dan niet moest worden opgeschaald. Daarnaast werd de situatie door het Wijkteam in eerste instantie als positief/werkbaar ingeschat.

In de loop van de tijd is de situatie complexer geworden, met name omdat een aantal gezinsleden (ex-vrouw en zoon) afhaakten, waardoor systemisch werken niet mogelijk was.

Klager had graag gezien dat direct was gestart met “systeemtherapie” en dat het Wijkteam de gezinsleden hierbij had betrokken.

De Commissie begreep de wens van klager, maar naar haar mening was het niet reëel om van het Wijkteam te verwachten dat hun medewerkers gezinsleden hiertoe kunnen “dwingen”.

Bovendien is het begrijpelijk dat in een start-/oriëntatiefase niet direct wordt opgeschaald, maar dat eerst een verkenning van de situatie plaatsvindt.

*Dit klachtonderdeel achtte de Commissie ongegrond.*

#### *Een onjuist en onvolledig verslag*

Klager heeft inzage gehad in het ondersteuningsplan. Omdat hij zich hierin niet herkende, is hij in de gelegenheid gesteld dit aan te vullen; deze aanvulling is door het Wijkteam geaccepteerd.

Rectificatie van gegevens in een dossier is alleen mogelijk als er feitelijke onwaarheden in staan. Verschillende zienswijzen en/of interpretaties zijn geen feitelijke onwaarheden.

Het ondersteuningsplan is in de ijskast beland omdat niet alle gezinsleden wilden meewerken en het daardoor niet uitvoerbaar was.

Er is niet aangetoond c.q. aannemelijk gemaakt dat het ondersteuningsplan feitelijke onwaarheden bevatte.

*De Commissie achtte dit klachtonderdeel eveneens ongegrond.*

#### *Het stopzetten van de hulpverlening*

Het Wijkteam heeft naar voren gebracht dat (de aard van) de klacht de hulpverlening in de weg stond.

Klager gaf aan dat zijn ongenoegen geen klacht maar een vraag betrof.

De Commissie erkent dat er een verschil zit tussen een vraag (waarom duurt de hulpverlening zo lang) en een klacht. Om een uitspraak te doen over dit klachtonderdeel is dit onderscheid echter niet van belang.

De Commissie is van mening dat het indienen van een klacht niet automatisch mag en kan leiden tot het stopzetten van de hulpverlening. Cliënten hebben het recht een klacht in te dienen. Mocht een klacht betrekking hebben op de vertrouwensrelatie en ontbreekt een vertrouwensbasis voor het voortzetten van de hulpverlening, dan kan en mag dit onder omstandigheden leiden tot het stopzetten van de hulpverlening.

Volgens klager zei de hulpverlener “Als u een vraag heeft, dan heeft u een klacht”. En dat hij de klacht moest intrekken als hij de hulpverlening door wilde laten gaan. Minters heeft bovenstaande niet ontkend.

De Commissie vond een dergelijke werkwijze niet correct. Klager had een groot belang bij het voortzetten van de hulpverlening. De Commissie was dan ook van mening dat het Wijkteam in gesprek had moeten blijven met klager over hoe nu verder nadat laatstgenoemde zijn vraag/klacht bij het Wijkteam had neergelegd. *De Commissie achtte dit klachtonderdeel gegrond.*

#### *Advies*

Hoewel de klachten deels ongegrond zijn verklaard, adviseerde de Commissie Minters/ het Wijkteam deze casus te evalueren: wat te doen als een hulpvrager ook hulpverlener is, en hoe te handelen als een hulpvrager tijdens het hulpverleningstraject een “klacht” indient. Het idee is dat hiervan geleerd kan worden zodat een volgende keer hulpvrager en instelling er mogelijk samen uit kunnen komen.

### ***Klacht 3***

Aanwezig:

Klager, advocaat en dnoDoen (dD).

#### *Inhoud*

De klacht van klager richt zich op:

- a) Melding bij Veilig Thuis;
- b) Opleggen van waarschuwingen;
- c) Niet in overleg treden;
- d) Dreigen met op straat zetten, waaronder een minderjarig kind.

#### **Besluit**

##### *Melding bij Veilig Thuis (VT)*

De Commissie meent dat de aanwezigheid van een kind in de maatschappelijke opvang een ongewenste situatie is, die zoveel mogelijk voorkomen moet worden.

Van dD heeft de Commissie begrepen dat dit helaas wel vaker voorkomt.

De Commissie realiseert zich dat de melding bij VT een grote impact heeft gehad op klager en vermoedt dat de melding het wantrouwen van klager ten aanzien van dD heeft versterkt.

Conform de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling heeft een instelling met betrekking tot het melden een eigen verantwoordelijkheid.

Voor dD is er inhoudelijk een reden geweest om hun zorgen over de gezondheid/het welzijn van de dochter van klager te delen met VT. Op advies van VT is vervolgens een melding gedaan.

In de ogen van de Commissie heeft dD de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling gevolgd (er is overleg met VT geweest, er is met klager gesproken, enz.). In deze heeft dD voldoende zorgvuldig gehandeld.

Klager (en/of zijn advocaat) heeft niet aannemelijk kunnen maken dat dD alleen is afgegaan op signalen van medebewoners. Bij dD zelf waren er ook zorgen met betrekking tot de dochter van de klager.

Samenvattend was de Commissie dan ook van mening dat de melding bij VT dD niet verweten kan worden.

*De Commissie achtte dit klachtonderdeel ongegrond.*

#### *Het opleggen van waarschuwingen*

Het is de Commissie opgevallen dat partijen met name op dit klachtonderdeel elkaar tegenspraken c.q. er sprake was van tegenstrijdige informatie. Om die reden heeft de Commissie aan klager toestemming gevraagd een deel van het dossier op te vragen. De Commissie is van mening dat het dossier voldoende aanknopingspunten biedt om te kunnen concluderen dat afspraken regelmatig zijn afgezegd door klager (al of niet in verband met ziekte) en dD genoeg pogingen heeft ondernomen om in contact te blijven met hem. In deze contacten zijn zorgen geuit, is gevraagd gemaakte afspraken na te komen en heeft dD geprobeerd conflicten op te lossen. Uit het dossier blijkt dat klager voldoende is geweest op de consequenties bij het niet nakomen van de afspraken.

*De Commissie achtte dit klachtonderdeel eveneens ongegrond.*

#### *Niet in overleg treden*

Het lijkt erop dat partijen op elkaar hebben zitten wachten toen de situatie op het punt stond te escaleren. dD heeft contact opgenomen met het kantoor van advocaat van klager naar aanleiding van een terugbelverzoek. Vervolgens is hierna door geen van de partijen nogmaals (telefonisch) contact gezocht.

De Commissie is van mening dat de advocaat voordat zij namens klager de klacht indiende nog een poging had kunnen doen om dD te bellen en de zaak te bespreken. Maar ook dD had pro-actiever kunnen zijn in het contact met de advocaat om verdere escalatie te voorkomen.

*De Commissie achtte dit klachtonderdeel noch gegrond noch ongegrond.*

#### *Dreigen met op straat zetten, waaronder een minderjarig kind*

Dit klachtonderdeel hangt nauw samen met de klachtonderdelen “melding bij VT” en “het opleggen van waarschuwingen”.

De Commissie begrijpt dat de mogelijkheid om op straat gezet te worden bij klager als bedreigend is overgekomen.

Hoewel dD heeft aangegeven dat de melding bij VT los heeft gestaan van de waarschuwingen en de mogelijke uithuiszetting, kan de Commissie zich voorstellen dat dit voor klager een samenhangend geheel was.

dD heeft echter voldoende aannemelijk gemaakt dat de waarschuwingen aan klager in eerste instantie als doel hadden hem weer in traject te krijgen en hem te wijzen op mogelijke consequenties bij het niet nakomen van afspraken.

Daarnaast heeft dD overtuigend naar voren gebracht dat cliënten, waaronder dus ook minderjarige kinderen, niet zomaar op straat worden gezet. Verder is er altijd sprake van een noodopvang.

*De Commissie achtte dit klachtonderdeel eveneens ongegrond.*

#### *Advies*

Ondanks dat de meeste klachtonderdelen ongegrond zijn verklaard, adviseerde de Commissie aan dD de procedures met betrekking tot het doen van waarschuwingen, het opzeggen van een begeleidingsovereenkomst en hoe om te gaan met klachten te evalueren. Waarbij specifiek wordt gekeken naar de communicatie met de cliënten en diens raadgevers/ondersteuners.

#### ***Reacties op de adviezen van de Commissie***

In 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 c.q. klager/klaagster te begeleiden naar hulp elders.

### **3. Door de instelling behandelde klachten**

De instellingen hanteren een interne regeling met betrekking tot 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 161 situaties bemiddeld: in 2020 80 maal en in 2021 81 keer. Deze bemiddelingen zijn verdeeld over 15 instellingen. Zie voor het overzicht de volgende bladzijde.

<b>Naam instelling</b>	<b>Aantal bemiddelingen 2020</b>	<b>Aantal bemiddelingen 2021</b>
<b>Noord-Holland</b>		
Bureau Discriminatiezaken ZW	Geen	Niet meer aangesloten bij KC
Coherente DnoDoen	Geen	Geen
	7	7
Meerwaarde	1	3
Participe Amstelland	5	Onbekend
Sensa Zorg	9	4
SMD ZW	2	2
Socius	1	1
Swazoom	Geen	Geen
Versa	9	7
Voorschoten voor Elkaar	Geen	Geen
<b>Zuid-Holland</b>		
B & A WMO-diensten	Geen	11
DOCK	14	15
Kwadraad	18	21
Mee/Vivenz	1	Niet meer aangesloten bij KC
Minters	6	1
Participe Alphen a/d Rijn	Geen	Onbekend
Participe Delft	1	Onbekend
Participe projecten	Geen	Onbekend
<b>Utrecht</b>		
GGMD	5	9
Tympaan – de Baat	1	Geen
<b>Totaal</b>	<b>80</b>	<b>81</b>

### ***Bemiddelingen en werksoort***

De indeling naar werksoorten verschilt per instelling aanzienlijk, wat het lastig maakt tot een verantwoorde indeling te komen.

Om die reden hebben we dit onderscheid voor de jaren 2020/21 laten vallen.

### ***Aard van de bemiddelingen***

De interne klachten hadden betrekking op:

#### **Aanbod en kwaliteit van dienst-/hulpverlening (58 %)**

Voorbeelden:

*Cliënt is boos omdat de biljarttafel is weggehaald zonder overleg.*

*Cliënt vindt dat medewerker niet juist handelt in gezamenlijk traject met ex-partner.*

*Cliënt geeft aan dat de open houding die hij voorheen zag bij de gezinsondersteuner, verdwenen is. Hij meent dat dit te wijten is aan de inmenging van Veilig Thuis.*

#### **Bejegening (13%)**

Voorbeelden:

*Cliënt wil een andere contactpersoon omdat medewerker niet voldoende en snel antwoordde op vragen en zij eveneens niet geïnformeerd was over zijn vakantie.*

*Client heeft kritiek op de werkhouding van de begeleider.*

#### **Informatie en communicatie, waaronder verslaglegging (9 %)**

Voorbeeld:

*Cliënt krijgt geen inzage in welke (persoons)gegevens zijn vastgelegd in het dossier.*

#### **Privacy (5 %)**

*Geen goed voorbeeld beschikbaar.*

#### **Coronamaatregelen (5 %)**

*Cliënt was het niet eens met de coronaregels binnen de instelling (dragen van een mondkapje).*

#### **Kosten/financiën (2 %)**

*Client is het niet eens met de betalingen aan het Centraal Administratiekantoor. Er zou geen begeleiding hebben plaatsgevonden tijdens het verblijf.*

#### **Onbekend (8 %)**

## 4. Analyse en conclusie

### *Klachten*

Het aantal klagers dat zich tot de Klachtencommissie wendde betrof over de jaren 2020-2021: 6 personen. In vergelijking met de vorige periode (2018-2019) is er sprake van een daling.

Deze daling betrof ook het aantal klachten waarin er door de Commissie een uitspraak werd gedaan (10 klachtonderdelen van respectievelijk 3 klagers).

Vaker dan in de vorige periode werd een klachtonderdeel ongegrond verklaard (5),

### *Bemiddelingen*

Het aantal klachtenbemiddelingen dat door de instellingen is gedaan betrof in deze periode: 161. In vergelijking met de vorige periode (2018-2019) is het aantal bemiddelingen gestegen.

2 instellingen (DOCK en Kwadraad) meldden verhoudingsgewijs meer intern behandelde klachten dan de overige instellingen. Ook zijn er instellingen waarbij er geen bemiddelingen zijn geweest of het niet bekend was.

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 de Klachtencommissie. In de diverse opsommingen zijn deze dan ook weggelaten.

Om die reden is het zinvol om de begripsomschrijving van klager uit het klachtenreglement hier nog een keer naar voren te halen.

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 wederom 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 zorg.

Het feit dat sommige instellingen meer (interne) klachten hebben, wordt door de commissie absoluut 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 Commissie een drietal adviezen geven.

- *Wensen van cliënten*  
Cliënten weten steeds vaker wat ze willen, waar ze recht op hebben. Dit kan gaan over een andere hulpverlener tot een aangepast hulpaanbod.  
Het verdient de uitdrukkelijke voorkeur om hier vanuit de instellingen aandacht aan te besteden: welk beleid hebben we in deze, wat zijn onze grenzen, hoe communiceren we dit en kunnen we hiermee conflicten voorkomen?  
Met als doel de wens van de cliënt serieus te nemen.
- *Complexe hulpverleningssituaties*  
Hulpverleners lijken in toenemende mate met ingewikkelde hulpverleningssituaties te maken te krijgen waarin besluiten moeten worden genomen die grote gevolgen kunnen hebben voor cliënten, bijvoorbeeld meldingen bij Veilig Thuis.  
De Commissie pleit voor voldoende ondersteuning door middel van bijvoorbeeld intervisie en supervisie.
- *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.

## **Bijlage aangesloten instellingen per 1-1-2022**

### ***Noord-Holland***

Participe Amstelland te Amstelveen

Sensa Zorg te Amsterdam

Stichting Coherente te Ouderkerk aan de Amstel

Stichting DnoDoen (begeleiding, opvang, wonen) te Alkmaar

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek/ Waterland te Zaandam

Stichting Meerwaarde te Hoofddorp

Stichting Swazoom te Amsterdam

Stichting Versa Welzijn te Hilversum

WelschapSocius te Beverwijk

### ***Zuid-Holland***

B & A WMO-diensten te Den Haag

Kwadraad Maatschappelijk Werk te Gouda

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 (vanaf 1-5-2020)

Voorschoten Voor Elkaar (vanaf 1-9-2020)

***Utrecht***

Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening (GGMD) voor  
Doven en Slechthorenden te Utrecht

Stichting Servicepunt & Tympaan - De Baat te Mijdrecht