



Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe

Klachtencommissie

Jaarverslag 2020

Klachtencommissie
Postbus 28
7990 AA Dwingeloo

Jaarverslag Klachtencommissie Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD)

Het in december 2017 vastgestelde Klachtenreglement bepaalt in artikel 34 dat de Klachtencommissie jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden uitbrengt aan de Raad van Bestuur.

“De commissie beschrijft daarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. “

De klachtencommissie Zorgcollectief Zuidwest Drenthe beëindigt haar werkzaamheden op verzoek van de Bestuurder van ZZWD, in verband met een andere wijze van klachtenbehandeling per 1 oktober 2020. Dit verslag heeft betrekking op de periode van 1 januari 2020 tot 1 oktober 2020.

Commissie

De Klachtencommissie heeft vijf leden, waaronder de voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

De leden zijn benoemd op voordracht van:

- De Raad van Bestuur van het Zorgcollectief;
- De Ondernemingsraad;
- De Cliëntenraad De Priensenije (Ruinen);
- De Cliëntenraad De Weyert (Dwingeloo);
- De Cliëntenraad De Molenhof (Havelte).

De samenstelling van de Klachtencommissie is in 2020,, op voordracht van, als volgt:

- De Raad van Bestuur van het Zorgcollectief: mevrouw mr. H.J. Frantzen-Boeve, voorzitter, benoemd in 2009;
- De Ondernemingsraad: mevrouw G. Dol-Donker, lid, benoemd in 2009;
- De Cliëntenraad De Priensenije: mevrouw G. Donker, lid benoemd in 2019
- De Cliëntenraad De Weyert: vacature
- De Cliëntenraad De Molenhof: mevrouw R.J.E. van der Klauw, lid, benoemd in 2010.

Het ambtelijk secretariaat wordt verzorgd door mevrouw mr. S.A. Nauta. Zij is formeel geen lid van de klachtencommissie.

In 2020 is geen plaatsvervangend voorzitter benoemd.

Het bestuurssecretariaat ZZWD zorgt voor de administratieve ondersteuning van de commissie.

Ontvangen Klachten

Eind 2019 kwam er een klacht binnen, die in 2020 is afgehandeld.

In 2020 ontving de klachtencommissie drie klachten.

Klacht 2019 01.

Klacht van dochter en schoonzoon over onvoldoende toezicht op de PGafdeling in de avond, nadat vier cliënten na een bezoek aan een koorconcert bij terugkomst de afdeling hebben verlaten en naar het centrum van Ruinen zijn gewandeld, waarna één cliënt is gevallen en met een gebroken duim en mogelijke hoofdletsel naar het ziekenhuis werd gebracht.

Na schriftelijk verweer, dossieronderzoek en hoorzitting besloot de klachtencommissie de klacht ongegrond te verklaren. De commissie constateert dat de medewerkers en de klagers het ongezien naar buitengaan betreuren. Klagers klagen niet specifiek over het gebeurde, maar meer over de communicatie met de familie na het incident. De Klachtencommissie beveelt ZZWD aan om na een incident de toedracht met de client en/of familie te evalueren. Tevens heeft zij de suggesties van de familie als aanbeveling meegegeven aan de bestuurder van ZZWD.

Klacht 2020 01

Cliënte van de Weyert dient een klacht in over het onvoldoende serieus genomen worden voor de medewerkers van ZZWD

Na telefonisch contact met klaagster is in gezamenlijk overleg besloten deze klacht met de verantwoordelijke leidinggevende te bespreken. Ondanks het feit dat klaagster niet tevreden was over de uitkomsten van deze gesprekken, is door haar besloten deze klacht niet verder door de klachtencommissie te laten behandelen en is de klacht gesloten.

Klacht 2020 02

Klacht van dochter over onvoldoende zorg voor haar moeder. Na telefonisch contact is in gezamenlijk overleg besloten eerst een gesprek met de leidinggevende te hebben. Dit gesprek is voor klaagster naar tevredenheid verlopen. De afdeling heeft maatregelen genomen, waardoor wordt geprobeerd de situatie waarin haar moeder was gekomen te vermijden. Omdat de moeder inmiddels was overleden, waarbij overigens geen verband bestaat met de klacht, overlegde de klaagster met haar familie. Zij besloten de klacht voor afgehandeld te beschouwen.

Klacht 2020 03.

Klacht van dochter namens de familie over onvoldoende zorg voor ouders in de Weijert te Dwingeloo, met name over de inzet van uitzendkrachten en de gevolgen van de reorganisatie per oktober 2019.

Na telefonisch contact met klaagster wordt in gezamenlijk overleg besloten de klachtenfunctionaris te vragen de familie te assisteren met het concretiseren van hun klacht. Op grond van art.10 lid 1 van het klachtenreglement (als de klachtenfunctionaris de klacht in behandeling neemt, neemt de commissie die niet in behandeling) is de klacht in de wacht gezet. Helaas hebben verschillende pogingen van de voorzitter van de klachtencommissie om duidelijkheid te verkrijgen over de voortgang van deze klacht, niet tot een uitkomst geleid. De afhandeling van de klacht loopt nog.

Aldus vastgesteld in de vergadering van de Klachtencommissie op 1 oktober 2020 te Dwingeloo,

Namens de Klachtencommissie,

Mr. H. J. Frantzen-Boeve

