



Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe

Klachtenfunctionaris

**Jaarverslag
1-1-2022 tot 1-1-2023**

Klachtenfunctionaris
Postbus 28
7990 AA Dwingeloo

Jaarverslag over 2022.

Klachtenfunctionaris Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD)

Algemeen.

Het Zorgcollectief Zuidwest-Drenthe (ZZWD) heeft voor de behandeling van klachten van bewoners(cliënten) in 2020 een nieuw klachtenreglement in het leven geroepen, toegespitst op de behandeling van klachten van cliënten door een externe klachtenfunctionaris. (Het klachtenreglement ZZWD).

De functie van externe klachtenfunctionaris is ingesteld per 1-10-2020. Voordien kende ZZWD een klachtencommissie. Deze commissie is per 1-10-2020 opgeheven.

Per 1-10-2022 is de heer mr. G. Wubs benoemd tot klachtenfunctionaris. Het bestuurssecretariaat ZZWD zorgt, in de persoon van mevrouw L. Veening, voor de administratieve ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

De taak van de klachtenfunctionaris kan als volgt worden weergegeven.

- a. Hij informeert bewoners, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
- b. Hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
- c. Hij helpt bewoners en hun vertegenwoordigers, dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.

Ontvangen klachten

juli 2022

In juli 2022 is een klacht ingediend over bejegening door het personeel van een cliënt, waarbij werd geklaagd over de verleende zorg.

In goed overleg tussen klachtenfunctionaris en instelling is deze zaak verder door het personeel afgehandeld.

Omdat verdere bemoeienis van de klachtenfunctionaris niet nodig was is besloten om dit niet als een officiële klacht te beschouwen.

Een hoorzitting evenals het uitbrengen van een officieel advies was in dit geval dus niet nodig.

De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

augustus/september 2022

in deze periode is een klacht ingediend over het aanbrengen van een nieuw zonnescerm.

In goed overleg tussen klachtenfunctionaris en instelling is deze zaak verder door het personeel afgehandeld.

Omdat verdere bemoeienis van de klachtenfunctionaris niet nodig was is besloten om dit niet als een officiële klacht te beschouwen.

Een hoorzitting evenals het uitbrengen van een officieel advies was in dit geval dus niet nodig.

De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

De klachtenfunctionaris,

mr. G. Wubs