

Jaarverslag 2021

Klachtencommissie cliënten LEVANTOgroep

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie cliënten van LEVANTOgroep bied ik u het jaarverslag 2021 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in haar activiteiten, in het aantal klachten dat zij ontving in 2021 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Cees de Boer, *voorzitter*

Maastricht, 2 maart 2022

Inhoudsopgave

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. Over de klachtencommissie | blz. 4 |
| 2. Samenstelling | blz. 4 |
| 3. Klachten | blz. 5 |
| 4. Wat opviel in 2021 | blz. 6 |

1 Over de klachtencommissie

De commissie is ingesteld krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. De taak van de commissie is het behandelen van klachten van cliënten, gericht tegen de Raad van Bestuur van LEVANTOgroep, en daarover te adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen aan de Raad van Bestuur ten behoeve van de algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van LEVANTOgroep. De commissie kan bij het advies aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van LEVANTOgroep. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en LEVANTOgroep bevredigende oplossing.

De commissie heeft in 2021 gewerkt conform het reglement versie 2017 en vanaf 1 augustus 2021 met het reglement versie 2021.

2 Samenstelling

Conform reglement kan de commissie bestaan uit vijf leden, waaronder de voorzitter. De commissie is een onafhankelijke commissie en dan ook samengesteld uit externen, die ervaring of affiniteit hebben met de zorgsector en/of klachtbehandeling. De ambtelijk secretaris is geen lid. De samenstelling van de commissie was in 2021 als volgt:

Begin 2021 bestond de commissie uit drie leden. De commissie heeft de voorkeur om voltallig te zijn, zodat te allen tijde voldoende leden beschikbaar zijn voor de behandeling van een klacht. In goed overleg met de Raad van Bestuur en cliëntenraad, is in 2021 een procedure gestart om nieuwe leden voor de commissie te werven. En met een positief resultaat.

Er zijn twee nieuwe leden geworven. Na een positief advies van de cliëntenraad zijn mevrouw B. Bouman en de heer S. de Ree benoemd als lid. De nieuwe samenstelling van de commissie eind 2021 is als volgt:

- De heer mr. C. de Boer voorzitter – advocaat
- Mevrouw N. Mengelers lid – geestelijke gezondheidszorg
- De heer G. Verhaegh lid – maatschappelijke opvang
- Mevrouw B. Bouman lid – jurist
- De heer S. de Ree lid – gepensioneerd huisarts en jurist

De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris, mevrouw mr. E. van Ratingen.

3 Klachten

In totaal zijn er in 2021 door de commissie **vier** klachten ontvangen. Eén klacht is niet-ontvankelijk verklaard en derhalve niet in behandeling genomen. Drie klachten zijn ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Voor deze drie klachten heeft er een hoorzitting plaatsgevonden.

Overzicht klachten per regio

Regio Parkstad	2
Regio Westelijke Mijnstreek	0
Regio Maastricht-Heuvelland	2

Inhoud van de klachten

- Rookoverlast
- Bejegening en uitlatingen van personeel
- Niet eens met schriftelijke waarschuwing
- Onvoldoende rekening gehouden met fysieke beperkingen
- Onvoldoende rekening gehouden met dieetvoorschriften
- Eigen bijdrage zou onterecht betaald zijn
- Niet geïnformeerd
- Het recht van opvang onterecht geweigerd, zonder schriftelijk besluit

(On)gegrondheid

Van de in totaal 9 klachtonderdelen waren er naar het oordeel van de commissie 2 gegrond en 7 ongegrond.

Adviezen van de commissie

- Beter optreden tegen rookoverlast in de woning, beter toezien op handhaving van de regels en onderzoeken in hoeverre met technische middelen rookoverlast zou kunnen worden beperkt.
- Onderzoeken of er voortaan schriftelijke besluiten over het recht van opvang kunnen worden verkregen, en zo nodig ter zake met de gemeente(n) in contact treden.
- Onderzoeken of het niet mogelijk is om eerst, op verzoek, rekening te houden met dieetwensen en daarin al te voorzien in afwachting van de gevraagde schriftelijke bewijzen.

- Onderzoeken of de gegevensuitwisseling met de gemeente niet in strijd is met wet- en regelgeving (AVG) en om, indien dit strijdig blijkt, de afspraken met de gemeente te herzien.

Besluitvorming van de raad van bestuur

De Raad van Bestuur heeft ten aanzien van alle door de commissie gegeven adviezen besloten deze op te volgen en maatregelen te nemen.

4 Wat opviel in 2021

Digitale hoorzittingen

Ook 2021 heeft in het teken gestaan van de pandemie. Alle hoorzittingen hebben digitaal moeten plaatsvinden.

Nieuwe klachtenprocedure en reglement

In 2021 is de gehele klachtenprocedure voor cliënten herzien. Er is een nieuw reglement in werking getreden op 1 augustus 2021, er is een procesbeschrijving opgemaakt met bijbehorende standaardbrieven, een klachtroute beschreven en de informatie op de website is toegankelijker geschreven.

Evaluatieformulier

Onderdeel van de nieuwe procedure is dat de klager na afloop van het doorlopen van het klachttraject, een evaluatieformulier krijgt toegestuurd. De klager kan hier zijn of haar oordeel over de klachtbehandeling geven en suggesties meegeven. Op dit moment is van de twee evaluatieformulieren, er één ingevuld teruggekomen. Deze was positief.

Betrokkenheid cliëntvertrouwenspersoon

Ook dit jaar ziet de commissie dat er door klagers gebruik is gemaakt van bijstand van de cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Tijdens alle drie de klachtprocedures heeft zij klagers bijgestaan en is zij ter ondersteuning tijdens de hoorzittingen aanwezig geweest.