



Jaarverslag 2022

Klachtencommissie cliënten LEVANTOgroep

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie cliënten van LEVANTOgroep bied ik u het jaarverslag 2022 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in haar activiteiten, in het aantal klachten dat zij ontving in 2022 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Cees de Boer, *voorzitter*

Maastricht, 26 januari 2023

Inhoudsopgave

- | | |
|------------------------------|--------|
| 1. Over de klachtencommissie | blz. 4 |
| 2. Samenstelling | blz. 4 |
| 3. Klachten | blz. 4 |
| 4. Wat opviel in 2022 | blz. 5 |
| 5. Vooruitblik 2023 | blz. 5 |

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 2022 gewerkt conform 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 2022 als volgt:

Naam	Functie	Achtergrond	Zittingstermijn
De heer Cees de Boer	Voorzitter	Juridische dienstverlening	1 juni 2021 - 1 juni 2025
Mevrouw Nicole Mengelers	Lid	Geestelijke gezondheidszorg	1 juli 2019 - 1 juli 2023
De heer Giel Verhaegh	Lid	Maatschappelijke opvang	1 juli 2019 - 1 juli 2023
Mevrouw Barbara Bouman	Lid	Juridische dienstverlening	1 januari 2022 — 1 januari 2026
De heer Sieb de Ree	Lid	Gezondheidszorg en juridische dienstverlening	1 januari 2022 — 1 januari 2026

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

3. Klachten

In totaal zijn er in 2022 door de commissie 2 klachten ontvangen. Eén klacht is ontvankelijk verklaard en voor de behandeling is een hoorzitting gepland. De klager zag uiteindelijk af van verdere behandeling van de klacht. Ten aanzien van de andere klacht was de commissie voornemens deze ontvankelijk te verklaren, maar verlangde zij een verduidelijking van de klacht voor een betere behandeling en verweermogelijkheid. Klager heeft, na meerdere pogingen om contact te krijgen, niet meer gereageerd. Derhalve zijn beide klachten uiteindelijk inhoudelijk niet behandeld.

Overzicht klachten per regio

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

Inhoud van de klachten

- a. Kamercontroles zonder bijzijn van klager
- b. Onterecht einde zorg en ontruiming
- c. Discriminatie

(On)gegrondheid

Niet aan de orde geweest.

Adviezen van de commissie

Niet aan de orde geweest.

Besluitvorming van de Raad van Bestuur

Niet aan de orde geweest.

4. Wat opviel in 2022

Wat opviel in het afgelopen jaar was dat beide klagers af hebben gezien van verdere behandeling van de klacht. Eén klager heeft uiteindelijk niets meer van zich laten horen en de andere klager zag af van verdere behandeling omdat naar het idee van klager de procedure toch geen nut zou hebben. Ook na telefonisch contact tussen klager en ambtelijk secretaris heeft klager alsnog besloten zijn klacht in te trekken.

5. Vooruitblik 2023

Sinds 2021 heeft de commissie twee nieuwe leden mogen verwelkomen. De

commissie is verheugd dat klachten in 2023 (en daarna) nog sneller op zitting kunnen komen. Omdat in 2022 beide klachtenprocedures uiteindelijk geen doorgang hebben kunnen vinden zal de commissie in elk geval in 2023 een samenkomst organiseren.

Ook loopt de zittingstermijn van twee leden af per 1 juli 2023. Er moet worden bezien of leden herbenoemd gaan worden of dat er een tweetal vacatures uit zal moeten gaan.