

# **Klachtencommissie cliënten**

LEVANTOgroep

Jaarverslag 2020

## **Woord vooraf**

Namens de klachtencommissie cliënten van LEVANTOgroep bied ik u het jaarverslag 2020 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in het aantal klachten die zij ontving in 2020 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Ook de klachtencommissie heeft in 2020 te maken gehad met de uitbraak van het coronavirus en de diensgevolge genomen maatregelen. De voornaamste daarvan was dat er geen fysieke hoorzittingen meer mogelijk waren. Dat was zeer te betreuren. Dit niet alleen omdat de persoonlijk gegeven toelichtingen van klagers vaak belangrijk waren bij de afhandeling van de klacht. Maar ook de persoonlijke interactie tussen de klager en de direct betrokken medewerker van de instelling ter zitting bood vaak een opening om weer met elkaar in gesprek te komen. Die interactie kan maar ten dele door digitale zittingen worden vervangen. De klachtencommissie hoopt dan ook dat er snel weer persoonlijke zittingen mogelijk zullen zijn.

Hoewel geen volledig substituut, bieden de digitale zittingen toch een voldoende alternatief. De instelling is ter zake de technische aspecten zeer behulpzaam gebleken ten einde dit voor de klagers te faciliteren. Een woord van dank gaat dan ook uit naar de verantwoordelijke voor de ICT.

De klachtencommissie ziet ook een verdere toename van bijstand door de cliëntvertrouwenspersoon. Er gaat dan ook een woord uit naar hen die de klagers bijstaan bij het indienen van hun klacht en de behandeling ter zitting. Het werk van de klachtencommissie wordt hierdoor goed geholpen.

Cees de Boer, *voorzitter*

Maastricht, 16 maart 2021

## **Inhoudsopgave**

1. Over de klachtencommissie	blz. 4
2. Samenstelling	blz. 4
3. Klachten	blz. 4
4. Wat opviel in 2020	blz. 5
5. Actiepunten 2021	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 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 2020 gewerkt conform het reglement, versie 2017.

## 2 Samenstelling

De commissie is een onafhankelijke commissie. De commissie is samengesteld uit externen die ervaring of affiniteit hebben met de zorgsector en/of klachtbehandeling. Conform reglement bestaat de commissie uit maximaal vijf leden. Haar samenstelling was in 2020 als volgt:

- De heer mr. C. de Boer                      voorzitter – advocaat
- Mevrouw N. Mengelers                    lid – geestelijke gezondheidszorg
- De heer G. Verhaegh                      lid – maatschappelijke opvang

De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris:

- Mevrouw mr. E. van Ratingen    bedrijfsjurist LEVANTOgroep

## 3 Klachten

### *Inleidende opmerkingen*

In totaal zijn er in 2020 door de commissie **vier** klachten ontvangen. Eén klacht is niet-ontvankelijk verklaard en derhalve niet in behandeling genomen. Eén klacht is door de klager ingetrokken. Twee klachten zijn ontvankelijk verklaard en in behandeling genomen. Voor deze twee klachten heeft er een hoorzitting plaatsgevonden.

### *Overzicht klachten per regio*

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

#### *Kern van de klachten*

- Niet eens met beleid
- Wijze van bejegening
- Oneens met een gegeven officiële waarschuwing
- Gebrek aan hoor- en wederhoor
- Niet nakomen van de zorgplicht

#### *(On)gegrondheid*

- Eén klacht is door de commissie gegrond verklaard
- Van één klacht werden klachtonderdelen door de commissie gegrond alsook ongegrond bevonden

#### *Adviezen en aanbevelingen*

- Handelen volgens protocol alvorens een officiële waarschuwing op te leggen. Daarbij hoor- en wederhoor toepassen. Voor zover het protocol voor bepaalde gevallen onvoldoende ruimte biedt om 'passend' te handelen, dan zal het protocol geëvalueerd moeten worden en mogelijk moeten worden aangepast.

## **4 Wat opviel in 2020**

#### *Meerdere klachten afkomstig van eenzelfde cliënt*

De commissie merkt op dat in 2020 twee cliënten twee klachten hebben ingediend. Eén van de twee cliënten heeft ook in 2019 een klacht ingediend.

#### *Betrokkenheid cliëntvertrouwenspersoon*

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

## **5 Actiepunten 2021**

#### *Update reglement*

Actiepunt voor 2021 is het herschrijven van het reglement en het opmaken van een toegankelijke procesbeschrijving. De voorzitter en de ambtelijk secretaris hebben dit inmiddels opgepakt.

#### *Vacatures*

De commissie telt vijf zetels, waarvan er momenteel drie ingevuld zijn. Het heeft de voorkeur voltallig te zijn, zodat te allen tijde voldoende leden beschikbaar zijn voor een eventuele klachtbehandeling. Er zullen in 2021 dan ook twee nieuwe leden worden geworven. De ambtelijk secretaris heeft dit inmiddels opgepakt.