



## Jaarrapportage 2015

## Ombudsvrouw Brentano Amstelveen



## Inleiding

Voor u ligt de jaarrapportage 2015 van de Ombudsvrouw van Brentano Amstelveen.

De klachtenbemiddeling wordt uitgevoerd door Marijke Levelink. Zij is in dienst van Quasir en gedetacheerd bij Brentano. In periodes van vakantie of afwezigheid van Marijke Levelink is er continuïteit middels waarneming door een collega van Quasir.

De ombudsvrouw werkt gemiddeld 8 uren per week voor alle locaties van Brentano Amstelveen en Brentano Beheer: Belmonte, 't Huis aan de Poel, Klaasje Zevenster, Nieuw Vredeveld. Onder Brentano Beheer vallen de aanleunwoningen Klaasje Zevenster en serviceflat De Seine. Ook klachten over de thuiszorg van Brentano worden in behandeling genomen.

In het jaar 2015 is het aantal kwesties gelijk gebleven ten opzichte van 2014. Mogelijk ligt hieraan ten grondslag de decentrale klachtenbehandeling (op de afdeling, met de medewerkers en leidinggevende) steeds beter functioneert. Daarnaast is mogelijk van invloed dat de conditie van cliënten langzaam aan het verslechteren is, waardoor het zelf bespreekbaar maken van klachten steeds minder voor de hand liggend is.

Er is een lichte toename van het aantal mantelzorgers dat de weg vindt naar de ombudsvrouw. Verwachting is dat deze toename de komende jaren verder zal plaatsvinden door de omschakeling van Brentano naar meer verpleeghuiszorg en de scheiding van wonen en zorg .

In het proces van het oplossen van klachten hebben ombudsvrouw, managers en medewerkers hun eigen rol, maar het doel is over het algemeen gelijk: het laagdrempelig oplossen van klachten en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening. De ombudsvrouw streeft waar mogelijk naar samenwerking met alle partijen op dit punt.

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht. Aanleiding voor andere wetgeving op gebied van klachtenrecht in de zorg is het feit dat de huidige klachtenwetgeving (gericht op formele klachtbehandeling door een klachtencommissie) onvoldoende in staat is gebleken om onvrede daadwerkelijk op te lossen. Het doel van de nieuwe wetgeving is dan ook het stimuleren van informele klachtafhandeling door de zorgaanbieder. In het eerste hoofdstuk wordt de veranderde wetgeving verder toegelicht.

Marijke Levelink  
Amstelveen, februari 2016

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: De Wkkgz	4
Hoofdstuk 2: Werkwijze ombudsvrouw	6
Hoofdstuk 3: Aantal klagers, klachten en kenmerken	9
Hoofdstuk 4: Aanbevelingen	14
Hoofdstuk 5: Voornemens en adviezen voor 2016	17
Bijlage 1: Doelstelling Klachtenbemiddeling Quasir	18

## Hoofdstuk 1: De wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz)

Op 6 oktober is de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) door de Eerste Kamer aangenomen. Deze wet komt in de plaats van (o.a.) de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Wkcz).

De huidige klachtenwetgeving (gericht op formele klachtbehandeling door een klachtencommissie) is onvoldoende in staat gebleken om onvrede op te lossen. De nieuwe wetgeving heeft tot doel de informele klachtafhandeling door de zorgaanbieder te stimuleren.

De Wkkgz is per 1 januari 2016 van kracht geworden. Zorgaanbieders hebben tot 1 januari 2017 de tijd om aan de wet te gaan voldoen. Belangrijkste wijzigingen op het gebied van klachten zijn:

- een zorgaanbieder moet iemand beschikbaar hebben voor onafhankelijke, laagdrempelige opvang en bemiddeling van klachten
- een zorgaanbieder is verplicht zich aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie, waar een klager zich toe kan wenden als hij/zij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de zorgaanbieder
- de verplichting om een klachtencommissie te hebben vervalt (handhaven mag wel)
- een zorgaanbieder is verplicht om binnen 6 (uiterlijk 10) weken een (schriftelijke) uitspraak te doen/beslissing te nemen n.a.v. een (schriftelijke) klacht
- bij ketenzorg is het aan de zorgaanbieder om ervoor te zorgen dat klachtafhandeling goed afgestemd wordt met zorgpartners
- de (nieuwe) klachtenregeling moet worden vastgesteld in overleg met (vertegenwoordigers van) cliënten en helder onder de aandacht van alle cliënten worden gebracht
- de zorgaanbieder hoeft niet meer aan de IGZ verslag te doen van hoe de klachtenregeling is uitgevoerd (geldt al per 1/1/2016)

Naast regelgeving op gebied van klachten wordt er in de Wkkgz ook het een en ander gezegd over:

- verplichte informatievoorziening aan cliënten na een incident
- de manier waarop de kwaliteit van zorgverleners geborgd wordt

In het kader van dit klachtenjaarverslag blijven deze onderwerpen verder buiten beschouwing.

Wat betekent dat voor Brentano?

Op korte termijn hoeft er binnen Brentano geen actie ondernomen te worden om aan de eisen van de Wkkgz te voldoen. In de loop van 2016 zullen er een aantal wijzigingen moeten plaatsvinden:

- De huidige ombudsvrouw voorziet in de onafhankelijke klachtenopvang en – bemiddeling. Ondanks de voorgenomen veranderingen in de wijze van klachtenafhandeling, blijft Brentano ook in 2016 gebruikmaken van de onafhankelijke klachtenbemiddeling door Quasir.
- Brentano is op dit moment nog niet aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Dit zal in de loop van 2016 moeten plaatsvinden. Op dit moment zijn de mogelijkheden daartoe nog onvoldoende bekend.
- Brentano maakt gebruik van de klachtencommissie van de Sigra. De verwachting is dat de Sigra deze klachtencommissie zal opheffen.
- Het klachtenreglement zal in de loop van 2016 moeten worden aangepast. Op dit moment wordt door Actiz gewerkt aan een voorbeeldreglement. In de eerste

plannen daarvoor wordt door Actiz geopteerd voor een constructie, waarin de verplichting om een schriftelijke uitspraak binnen 6/10 weken te doen alleen geldt voor klachten die schriftelijk aan de Raad van Bestuur gericht zijn.

## Hoofdstuk 2: Werkwijze ombudsvrouw

### Klachtbemiddeling

#### Wijze van binnenkomst van klachten

Cliënten en hun vertegenwoordigers kunnen op verschillende manieren in contact komen met de ombudsvrouw:

1. Men ontmoet de ombudsvrouw tijdens de koffieochtend op één van de locaties;
2. Men vindt informatie over de bereikbaarheid via internet en schrijft een mail naar de ombudsvrouw of men neemt direct telefonisch contact op;
3. Men wordt verwezen door een medewerker van Brentano, b.v. de receptionist of een zorgmedewerker of de zorgmedewerker of teammanager betreft de ombudsvrouw bij een kwestie;
4. Men vindt informatie in een folder of poster op de locatie van Brentano;
5. In Klaasje Zevenster is het 4<sup>e</sup> kwartaal 2015 een pilot uitgevoerd met een flyer 'Is alles naar wens?'. Deze folder, is op verschillende plekken in Klaasje Zevenster (receptiebalie, via medewerkers, dagopvang, restaurant, ..) voor de cliënten en familie/mantelzorgers mee te nemen en in te vullen.

Men kan onvrede, wensen of complimenten melden via dit formulier. Zij worden hierop teruggebeld en klachten worden zo spoedig mogelijk opgepakt en opgelost. Ook vindt registratie plaats van de klachten die via deze weg zijn binnengekomen. De pilot is in de maand september voorbereid en van start gegaan op 1 oktober 2015. De pilot liep tot 1 januari 2016.

6. 21 Via de brievenbusjes van de ombudsvrouw die op de locaties 't Huis aan de Poel, Klaasje Zevenster en Nieuw Vredeveld beschikbaar zijn, kwamen nagenoeg geen klachten binnen. Deze zijn opgeheven in Nieuw Vredeveld en in Klaasje Zevenster. In 't Huis aan de Poel bestaat het brievenbusje nog. Hierin is alleen verkeerd gedeponeerde post gevonden in 2015, dus ook dit busje kan worden opgeheven.

#### Werkwijze

De ombudsvrouw heeft een rol, zoveel mogelijk tussen de partijen. Dat betekent dat zowel de cliënt en zijn mantelzorger/familie een klacht kan melden, als ook de medewerker van Brentano die de ombudsvrouw kan betrekken bij de oplossing van een klacht. Dit laatste wel met medeweten en toestemming van de cliënt.

De ombudsvrouw velt geen oordeel over de klacht. Zij zal pogen via bemiddeling de klacht tot een oplossing te brengen. Mocht de cliënt toch een oordeel willen over de inhoud van de klacht, dan kan hij/zij zich wenden tot de externe klachtencommissie die is ondergebracht bij de Sigra. Hoewel de klachtencommissie in het kader van de nieuwe wet Wkkgz niet meer verplicht is, zal de klachtencommissie naar verwachting tot eind 2016 actief zijn.

#### Kwestie via de cliënt

De ombudsvrouw werkt gemiddeld 8 uur per week voor Brentano. Zij houdt geen 'spreekuur', maar bezoekt maandelijks op een vaste ochtend de koffieochtend in het restaurant van alle locaties van Brentano. Doel van deze bezoeken is om te horen wat er speelt onder de aanwezigen, kennismaken met nieuwe mensen en het bestaan van de ombudsvrouw in herinnering brengen bij de cliënten en hun eventueel aanwezige naasten.

De ombudsvrouw bespreekt met de klager de toedracht van hetgeen tot de klacht heeft geleid (hoor). De klager wordt gevraagd wat hij met het indienen van de klacht wil bereiken. Indien de klacht per mail binnenkomt, vraagt de ombudsvrouw eerst om het telefoonnummer of het huisnummer van klager. Als het mogelijk is de klacht mondeling (telefonisch of thuis) te bespreken

maakt de ombudsvrouw hier gebruik van. Dit geeft vaak een duidelijker en genuanceerder beeld van de situatie dan een schriftelijke weergave.

Heeft de klager de zaak al zelf nog niet besproken met de betrokken medewerker of (team)manager, dan geeft de ombudsvrouw, indien aan de orde, advies hoe de klager dit alsnog kan doen. Zijn er omstandigheden dat de klager dit niet kan of wil, dan start de ombudsvrouw en de bemiddeling direct.

De ombudsvrouw zoekt contact met de medewerker in kwestie of verantwoordelijke (team)manager en bespreekt met hem of haar het verhaal van de klager (wederhoor). Dan komt ook de eventuele oplossing van het probleem aan de orde. De resultaten van dit gesprek worden teruggekoppeld aan de klager. Als de klager een mantelzorger is en indien de klacht betrekking heeft op een cliënt van Brentano, wordt altijd gecheckt of de betreffende cliënt bezwaar heeft tegen het bespreken of indienen van de kwestie.

Een persoonlijk gesprek kan weer leiden tot een bemiddelingsgesprek waarbij beide partijen, de klager en de medewerker of verantwoordelijke (team)manager, de zaak bespreken. Er worden afspraken gemaakt om het probleem op te lossen en herhaling te voorkomen. De ombudsvrouw maakt tijdens een dergelijk gesprek uitsluitend verslag van de gemaakte afspraken. Dit vergroot de kans op een open gesprek en verkleint de kans op woordenstrijd achteraf.

De klacht wordt afgerond, indien het probleem is opgelost, of indien is vastgesteld dat de organisatie niet aan de wensen van de klager tegemoet kan komen.

Bij het sluiten van het dossier worden de verschillende aspecten van de klachten geregistreerd.

### **Kwestie via de medewerker**

In 2015 is er een toename geweest van het aantal verzoeken aan de ombudsvrouw, om een gesprek te leiden tussen meestal familie / mantelzorger en de medewerkers van Brentano. Over het algemeen gaat dit om meer complexe klachten, waarbij een gesprek tussen de familie/mantelzorger en de medewerkers gewenst is. De ombudsvrouw is in een aantal van die situaties gevraagd om als onafhankelijke partij het gesprek voor te zitten en verslag te maken van de gemaakte afspraken. De ombudsvrouw houdt dan ook contact met beide partijen over de voortgang.

De familie / mantelzorger wordt om toestemming gevraagd voordat de ombudsvrouw wordt betrokken.

Er zijn ook voorkomende situaties geweest, waarin de ombudsvrouw medewerkers heeft geadviseerd in het tot oplossing brengen van onvrede.

### **Overleg**

Er is maandelijks overleg tussen de beide regiomanagers van Brentano en de ombudsvrouw.

Onderwerpen:

- alle relevante, lopende klachten worden besproken,
- acties naar klager of aangeklaagde worden afgestemd,
- signalen worden besproken en mogelijk vervolgd daarop wordt afgestemd,
- ontwikkelingen binnen Brentano en binnen de locaties worden besproken.

In 2015 heeft de ombudsvrouw incidenteel contact gehad met de voorzitter Raad van Bestuur over de inhoud van klachten.

De gegevens uit de registratie als aantal en aard van de kwesties per locatie, worden opgenomen in een kwartaalrapportage voor de Raad van Bestuur en managementteam. Hierin worden de

werkzaamheden en bevindingen beschreven en adviezen gegeven. Jaarlijks wordt er een jaarrapportage geschreven.

### **Deskundigheidsbevordering medewerkers**

De ombudsvrouw geeft, indien gewenst workshops aan (zorg)teams over het omgaan met klachten. Een voorbeeld: in een bijeenkomst van anderhalf tot twee uur wordt ingegaan op de definitie en betekenis van een klacht, er wordt een inlevingsoefening gedaan en er wordt gewerkt met een bejegeningspel, waarbij de ervaringen van de medewerkers met het omgaan met klachten en de samenwerking daarbij de hoofdrol spelen. Er worden (onderling) tips gegeven en goede ideeën uitgewisseld.

Een dergelijke workshop wordt op maat op verzoek, of na contact over complexe kwesties gegeven.



## Hoofdstuk 3: Aantal klagers, klachten en kenmerken

### Cliënten, kwesties en locaties

Het totaal aantal cliënten dat zich gemeld heeft bij de ombudsvrouw in 2015 is 68 met in totaal 85 kwesties. Deze kwesties omvatten vragen, klachten, uitingen van onvrede en klachten gemeld door het management bij de ombudsvrouw. Met de oplossing van klachten van het management heeft de ombudsvrouw verder geen bemoeienis gehad.

Zie tabel 1.

Tabel 1:

Totaal aantal cliënten /totaal aantal kwesties (vragen, klachten, uitingen van onvrede, managementklachten) van 2013, 2014, 2015.

Aantal cliënten/ kwesties per jaar	2013	2014	2015
Aantal cliënten	78	62	68
Totaal aantal kwesties	102	76	85

In deze tabel wordt het volgende zichtbaar:

Het aantal cliënten was in 2015 ongeveer 10% hoger dan in 2014.

Van de 68 cliënten zijn er 21 mantelzorger (ruim 30% van het aantal klagers). Zij hebben gezamenlijk 32 kwesties (38% van het aantal kwesties) gemeld. De overige cliënten en kwesties zijn afkomstig van cliënten van Brentano of aanleunbewoners. Dit is een lichte toename ten opzichte van 2015 (resp. 27% en 37%).

In onderstaande tabel worden de kwesties onderscheiden in vragen, klachten, uitingen van onvrede en klachten gemeld door het management.

Tabel 2:

Totaal aantal kwesties/cliënten per locatie van 2012, 2013, 2014.

Totaal aantal kwesties per locatie	2013		2014		2015	
	Cliënten	Kwesties	Cliënten	Kwesties	Cliënten	Kwesties
Klaasje Zevenster	21	26	17	19	15	22
't Huis aan de Poel	22	29	9	12	10	11
Belmonte	10	12	6	7	3	4
Nieuw Vredeveld	11	15	17	24	21	24
Thuiszorg	5	8	4	4	6	10
Subtotaal Brentano Amstelveen	70	91	53	66	55	71
Subtotaal Brentano Beheer (aanleun Klaasje en Seine)	8	11	6	6	10	14
Totaal	78	102	62	76	65	85

Nieuw Vredeveld kreeg opnieuw het grootste aantal kwesties per locatie, gelijk aan het aantal kwesties in 2014. Oorzaak ligt mogelijk in de cultuurverandering die in 2015 is ingezet in Nieuw Vredeveld, maar nog niet is voltooid.

Bij de thuiszorg is een toename te zien en in Belmonte neemt het aantal klachten steeds verder af. In laatstgenoemde locatie krijgt de ombudsvrouw vooral complimenten over de zorgverlening te horen.

## Kwesties naar aard en locatie

Tabel 3:

Kwesties onderscheiden in vragen, klachten, uitingen van onvrede en klachten, van 2013, 2014, 2015

Kwesties/ cliënten naar aard kwestie	2013		2014		2015	
	cliënten	kwesties	cliënten	kwesties	cliënten	kwesties
Klachten	42	63	26	34	28	42
Uitingen van onvrede	18	20	16	17	22	24
Vragen	9	9	8	11	10	11
Klachten management	9	10	12	14	8	8
Totaal	78	102	62	76	68	85

In tabel 3 wordt zichtbaar dat het aantal kwesties per cliënt gemiddeld 1,5 bedraagt in 2015. Dit is iets meer dan in 2014 (1,2).

In de tabellen 4, 5, 6 en 7 worden de kwesties per locatie uitgewerkt in klachten, uitingen van onvrede, vragen en klachten management per locatie.

### Definitie klacht

De definitie van een klacht, zoals die wordt gehanteerd door de ombudsvrouw (afkomstig uit 'Klachtenafhandeling cliënten intern'): 'Elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of functioneren van een zorgaanbieder, komende van een gebruiker van deze zorgaanbieder.'

Een gebruiker: cliënt of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.

### Uiting van onvrede

Het onderscheid tussen klachten en uitingen van onvrede:

Klachten zijn kwesties waarvoor de ombudsvrouw is benaderd door de cliënt of diens vertegenwoordiger. Uitingen van onvrede zijn door de ombudsvrouw zelf 'opgespoord' door aan te schuiven aan de koffietafel of cliënten te spreken in de wandelgangen.

Daarnaast zijn er klachten gericht aan management geregistreerd en vragen die zijn gesteld.

Tabel 4:

Klachten ombudsvrouw per locatie over de jaren 2013, 2014, 2015

Klachten Ombudsvrouw per locatie	2013		2014		2015	
	cliënten	kwesties	cliënten	kwesties	cliënten	kwesties
Klaasje Zevenster	13	17	6	7	9	14
't Huis aan de Poel	14	21	6	8	3	4
Belmonte	3	5	0	0	0	0
Nieuw Vredeveld	4	6	9	14	7	9
Thuiszorg	4	7	2	2	5	9
Subtotaal Brentano Amstelveen	38	56		31	24	36
Subtotaal Brentano Beheer (aanleun Klaasje en Seine)	4	7	2	2	4	6
Totaal	42	63	26	34	28	42

Uit tabel 4 blijkt dat het totaal aantal klachten iets verhoogd is (met 24%) ten opzichte van 2014, terwijl het aantal cliënten ongeveer gelijk is gebleven. Dit geeft aan dat de complexiteit van de klachten is toegenomen..

Het grootst aantal klachten (33%) is afkomstig van Klaasje Zevenster, gevolgd door thuiszorg en Nieuw Vredeveld (21%). In Klaasje Zevenster hebben de klachten o.a. betrekking op de bereikbaarheid (o.a. via alarm) van de zorg, met name buiten kantooruren. Ook is er geklaagd over de bejegening en maaltijdvoorziening in het restaurant.

Tabel 5:

Uitingen van onvrede ombudsvrouw per locatie over de jaren 2013, 2014, 2015

Uitingen van onvrede Ombudsvrouw per locatie	2013		2014		2015	
	Cliënten	kwesties	Cliënten	kwesties	Cliënten	kwesties
Klaasje Zevenster	3	3	3	3	3	3
't Huis aan de Poel	2	2	0	0	3	3
Belmonte	7	7	6	7	3	4
Nieuw Vredeveld	6	8	6	6	9	10
Thuiszorg	0	0	0	0	1	1
Subtotaal Brentano Amstelveen	18	20	15	16	19	21
Subtotaal Brentano Beheer (aanleun Klaasje en Seine)	0	0	0	0	3	3
Sociaal plan			1	1		
Totaal	18	20	16	17	22	24

De uitingen van onvrede zijn vooral afkomstig van Nieuw Vredeveld. Tijdens de koffieochtenden wordt de meeste onvrede geuit, met name door aanleunbewoners. Onvrede betreft met name de faciliteiten in het restaurant en het onderhoud en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes van de aanleunwoningen.

Tabel 6:

Vragen ombudsvrouw per locatie over de jaren 2013, 2014, 2015

Vragen Ombudsvrouw per locatie	2013		2014		2015	
	Cliënten	kwesties	Cliënten	kwesties	Cliënten	kwesties
Klaasje Zevenster	3	4	5	6	3	4
't Huis aan de Poel	4	4	2	3	2	2
Belmonte	0	0	0	0	0	0
Nieuw Vredeveld	1	1	0	0	4	4
Thuiszorg	1	1	0	0	0	0
Subtotaal Brentano Amstelveen	9	10	7	9	9	10
Subtotaal Brentano Beheer (aanleun Klaasje en Seine)	0	0	0	0	1	1
Sociaal plan			1	2		
Totaal	9	10	8	11	10	11

In tabel 6 wordt zichtbaar dat het aantal vragen in 2015 is gelijk gebleven aan 2014.

Tabel 7:

Klachten management per locatie over de jaren 2013, 2014, 2015

Klachten management / per locatie	2013		2014		2015	
	Cliënten	kwesties	Cliënten	kwesties	Cliënten	kwesties
Klaasje Zevenster	2	2	3	3	1	1

't Huis aan de Poel	2	2	1	1	2	2
Belmonte	0	0	0	0	0	0
Nieuw Vredeveld	0	0	2	4	1	1
Thuiszorg	0	0	2	2	0	0
Subtotaal Brentano Amstelveen	5	5	8	10	4	4
Subtotaal Brentano Beheer (aanleun Klaasje en Seine)	4	4	4	4	4	4
Totaal	9	9	12	14	8	8

Uit tabel 7 blijkt dat het aantal klachten dat gemeld is bij de ombudsvrouw door het management is is verminderd in 2015.

## Aard van de kwesties en de ondersteuning

De aard van de kwesties is onder te verdelen naar verschillende bedrijfsonderdelen.

Tabel 8:

Klachten en uitingen van onvrede per bedrijfsonderdeel over de jaren 2013, 2014, 2015

Klachten en uitingen van onvrede per bedrijfsonderdeel	2013	2014	2015
	Kwesties	Kwesties	Kwesties
Zorg	34 - 37%	18 - 28%	28 - 38%
Dienstverlening	42 - 45%	24 - 38%	26 - 35%
Huisvesting	5 - 5%	8 - 13%	15 - 20%
Administratie/financiën	10 - 11%	7 - 11%	2 - 3%
Overig	2 - 2%	6 - 10%	3 - 4%
Totaal	93 - 100%	63 - 100%	74 - 100%

In tabel 8 worden de kwesties (klachten en uitingen van onvrede) opgesplitst naar bedrijfsonderdeel. Het grootste aantal kwesties heeft betrekking op de zorg, op de voet gevolgd door de dienstverlening.

Kwesties rond administratie/financiën zijn duidelijk afgenomen. Dit jaar zijn onder ander door het management geen kwesties gemeld die betrekking hebben op de afrekening van de gas- en elektrarekeningen.

Tabel 9:

Totaal aantal (niet) afgehandelde, opgeloste klachten, aard dan de ondersteuning per locatie in 2015

Totaal aantal kwesties 2015 (vr.+ kl.+ uvo)	Klaasje Zevenster	't Huis a/d Poel	Belmonte	Nieuw Vredeveld	Thuiszorg	SBB <sup>1</sup> (Seine en aanleun KZ)	Totaal
Ontvangen kwesties*	22	11	4	24	10	14	85
Lopende kwesties	0	0	0	2	0	1	3
Afgehandelde kwesties	22	11	4	22	10	13	82
Niet opgeloste kwesties	2	2	2	4	0	2	12
Verwijzing externe klachtencommissie	0	0	0	0	0	0	0

<sup>1</sup> Stichting Brentano Beheer

<b>Aard van de ondersteuning* ombudsvrouw (kl+uvo) totaal 2015</b>							
Aanhoren beleving		2		2	1	1	6
Bemiddeling	18	5	4	18	7	9	61
Informatie – advies				1			1
Bemiddelingsgesprek	3	2		2	2		9
Verwijzing							

(\* vraag, klacht, uiting van onvrede)

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er van de 76 kwesties 12 niet oplosbaar waren. In 2014 waren dit er 5. Dit gaat om de kwaliteit van de maaltijden die naar de wens van de cliënt niet of onvoldoende verbeterd (4 x), maaltijden in het restaurant die naar de wens van cliënten te lang duren, het tijdstip van de kerkdienst dat niet aan wensen voldoet, wens van familie om andere bezoektijden, verzoek om vrijwilliger om mee te wandelen, overlast door jonge bewoners aanleunwoningen.

### **Externe klachtencommissie**

Brentano is aangesloten bij de externe klachtencommissie van de Sigrà.

In 2015 zijn er opnieuw geen klachten ingediend bij deze klachtencommissie. Eenmaal heeft de secretaris van de klachtencommissie een klacht ingediend bij de klachtencommissie ter bemiddeling voorgelegd aan de ombudsvrouw. De bemiddeling is geslaagd.

## Hoofdstuk 4: Bevindingen en aanbevelingen

### Maaltijden / restaurants

#### Bevindingen

- Maaltijden blijven een aandachtspunt. Harde groentes en taai vlees blijven onderwerp van onvrede, met name in Belmonte. Bijzonder is dat daar de roep om 'het oude systeem' van vooraf opgeven wat men wil eten, weer terugkomt. Cliënten denken hiermee zekerder te zijn van het gewenste eten, dat nu soms op is als zij aan de beurt zijn. Op de andere locaties komt dit onderwerp minder vaak aan de orde.
- Men klaagt over eenzijdigheid van het menu: veel kool en heel veel kip. Men mist de frisse sla. Beleving is dat het eten zonder aandacht en liefde is gemaakt. Het verzoek kwam van een bewoner uit een aanleunwoning, om te kunnen zien wat het menu is in het restaurant om zodoende de keus te kunnen maken al dan niet in het restaurant te eten. Aan deze (persoonlijke) wens is tegemoet gekomen.
- Een aantal klachten had betrekking op de dienstverlening in de restaurants. Klachten over de maaltijden en over de bejegening.
- Over het algemeen worden de restaurants tijdens de koffiemomenten steeds minder bezocht door cliënten. Dit heeft uiteraard alles te maken met de overgang van verzorgingshuis naar verpleeghuis. Om die reden bezocht de ombudsvrouw meermalen verschillende huiskamers.

#### Aanbevelingen

- De folder 'Is alles naar wens' heeft een vijftal reacties opgeleverd. Dit blijken kwesties te zijn die al bekend zijn bij medewerkers van Brentano, langer lopende, niet altijd goed oplosbare kwesties. Na dit eerste vijftal is er gedurende twee maanden één folder in de bus gedeponneerd. De folder lijkt om die reden niet te voorzien in een grote behoefte op dit moment in Klaasje Zevenster. Mogelijk worden veel klachten laagdrempelig geuit bij de receptie die daar nog aanwezig is. Vraag is of er meer behoefte is aan dit kanaal om onvrede te melden, op de locaties waar geen receptie aanwezig is. Hoewel deze overweging op basis van de ervaringen van Klaasje Zevenster niet voor de hand ligt, zou het de moeite waard kunnen zijn de pilot voor 3 maanden uit te breiden naar een andere locatie.
- Vervoer naar de restaurants vanuit de aanleunwoningen is nog niet duidelijk en toegankelijk georganiseerd. Cliënten kunnen tegen betaling van een vergoeding gehaald worden voor de maaltijd, maar dit is niet voor iedereen haalbaar. Eventueel kan er gekeken worden of deze dienst via de indicatie kan worden geregeld. Aanbeveling is om op dit punt tot heldere afspraken te komen.
- Aandacht voor de maaltijden. Neemt de kwaliteit daadwerkelijk af? Een van de bewoners uit de aanleunwoning is uitgenodigd om mee te gaan naar Langerhuize. Mogelijk heeft haar feedback effect? -> gerealiseerd
- In deze periode regelmatig verse sla op het menu. -> gerealiseerd
- Mogelijkheid bieden aan alle aanleunbewoners op alle locaties om van tevoren te zien welke maaltijd in het restaurant wordt aangeboden, zodat men kan kiezen al dan niet het restaurant te bezoeken. B.v. op bord in de hal van aanleunbewoners? -> (deels?) gerealiseerd

## **Communicatie**

### ***Bevinding***

- Communicatie blijft de basis voor het voorkomen van klachten en onvrede. Zo ook na overlijden blijkt door omstandigheden van feestdagen dat familie onvoldoende is geïnformeerd over procedures van ontruimen van de woning. Dit leidt tot onvrede, zelfs op meerdere punten.

## **Zorgkwesties**

### ***Bevindingen***

- Er is driemaal klachten binnengekomen over bereikbaarheid (van de receptie / zorg) bij Klaasje. Uit gesprek met de zorg blijkt dat het systeem niet altijd goed werkt. Zij hebben gevraagd om een mobiel nummer om dit probleem op te lossen. Daarnaast heeft tot 2 x toe de alarmering niet goed gewerkt. Eenmaal was de stekker uit het stopcontact en de 2e maal deed het alarm het inderdaad niet.
- Opvallend is het relatief grote aantal klachten dat afkomstig is van mantelzorgers. De ombudsvrouw heeft 9 bemiddelingsgesprekken gevoerd in 2015, allemaal met mantelzorgers. Veelal gaat het om bezorgde mantelzorgers die de zorg en aandacht onvoldoende vinden. De indruk die ontstaat is dat de zorgteams nog niet altijd volledig toegerust waren op het verzorgen van de cliënten met hoge zzp's en de problematiek die zich daarbij voordoet met mantelzorgers die dicht bij de zorg betrokken zijn. In de bemiddelingsgesprekken wordt de houding van de zorgcoördinatoren / teammanagers als heel constructief ervaren.

### ***Aanbevelingen***

- Aanbeveling is opnieuw aandacht te hebben voor de bereikbaarheid van Klaasje Zevenster, zeker buiten de tijden dat de receptie aanwezig is. Evenals de bereikbaarheid via de alarmering. Aanbevelingen
- Mobiele telefoon voor zorg in Klaasje om bereikbaarheid te vergroten.
- Het goed toerusten van de medewerkers op het omgaan met mantelzorgers die te maken hebben met erg zieke ouders, die achteruit gaan. Hierbij gaat het vooral om het vroegsignaleren van onvrede en hierop inspelen. Vaak werkt het erg goed als met ontevreden mantelzorgers een periode regelmatig contact is, waarbij het initiatief ligt bij de zorg. Een wekelijks gesprekje is een investering, maar levert zich op, omdat er vroegtijdig kan worden gereageerd en escalatie wordt voorkomen.

## **Overig**

### ***Bevindingen***

- Er is een gedoogsituatie rond het afleveren van medicijnen door de apotheek bij de receptie van Klaasje Zevenster. Dit leidt tot verwarring: de thuiszorg stuurt de medicijnen terug naar de apotheek als de cliënt niet zelf kan komen halen door opname in ziekenhuis. Thuiszorgmedewerkers mogen niet de medicatie naar de cliënt brengen. Dit terwijl de familie van de cliënt verwacht dat de medicijnen bij de receptie liggen. Formeel moet de apotheek de medicatie bij de cliënt zelf afleveren en kan Klaasje Zevenster geen verantwoordelijkheid dragen voor medicijnen. Anderzijds is het voor veel cliënten gemakkelijk dat zij niet thuis hoeven te blijven voor de apotheek en op eigen tijdstip de levering kunnen halen.
- De combinatie van oudere bewoners en jonge bewoners in de aanleunappartementen levert voor enkele oorspronkelijke bewoners irritatie op: de fietsenstalling is te vol, scooters nemen teveel plaats in, er wordt lawaai gemaakt in de nacht bij thuiskomst na het uitgaan. Het lijkt niet gemakkelijk te zijn om de verschillende gewoontes te combineren.

### ***Aanbevelingen***

- De gedoogsituatie rond medicatie die door de apotheek wordt afgeleverd bij de receptie kan beter worden aangepakt: medicatie door de apotheek direct bij de cliënt laten afleveren. Er ligt nu een onterechte verantwoordelijkheid bij de receptie. Dit kan leiden tot verwarring (en risico).
- De ombudsvrouw heeft de beschikking over een quickscan klachtenmanagement. Dit is een vragenlijst die inzicht geeft in de aard het klachtenmanagement van Brentano. Verschillende onderwerpen worden hierin onder de loep genomen: visie van de organisatie op klachten, leiderschap, de klachtcultuur in de organisatie, het proces van klachtenafhandeling, de mentaliteit rond klachten en of er wordt geleerd van klachten. De ombudsvrouw adviseert om deze quickscan als nulmeting in te zetten in Brentano om daarna een plan van aanpak te maken voor verdere ontwikkeling van het klachtenmanagement.
- De ombudsvrouw is beschikbaar voor het ondersteunen van teams in het omgaan met onvrede en het verhogen van cliënttevredenheid via workshops, aanwezigheid in teamvergaderingen, concrete vragen over lopende kwesties.



## Hoofdstuk 5: Voornemens en adviezen voor 2016

In 2016 zullen er wijzigingen plaatsvinden in de wijze waarop het proces van klachtenafhandeling bij Brentano wordt ingericht. Deze wijzigingen worden ingegeven door:

- De inwerkingtreding van van de Wkkgz (zie hoofdstuk 1)
- Het aangekondigde vertrek van de huidige ombudsvrouw
- De veranderingen in zorgorganisatie onder andere naar zelforganiserende teams

De huidige ombudsvrouw heeft gemeld dat zij het voornemen heeft haar werkzaamheden in 2016 wil overdragen aan een collega van Quasir. Dit heeft er toe geleid dat Brentano heeft besloten het proces van klachtenafhandeling versneld op een andere manier te gaan inrichten.

Bij zelforganiserende teams is het voor de hand liggend dat zij niet alleen de zorg zelf organiseren, maar ook de (potentiële) onvrede van cliënten en mantelzorgers in goede banen leiden.

Daarnaast vindt Brentano het van belang de klachtenbemiddeling, zoals de wet voorschrijft, onafhankelijk en laagdrempelig te organiseren.

Dit heeft geleid tot voornemens, die de komende maanden verder worden uitgewerkt:

1. De formele klachtenbemiddeling (onafhankelijk klachtenfunctionaris) blijft bij Quasir, via het zogenaamde abonnement. De klager is vrij om, indien hij of zij dit wenst zelf contact te leggen met de klachtenfunctionaris (telefonisch of per mail). Deze klachtenbemiddelaar op afstand onderzoekt met de klager de wensen en mogelijkheden om tot oplossing van de klacht te komen:
  - De klager legt alsnog de klacht voor bij de medewerker, de team- of regiomanager van Brentano;
  - De klachtenbemiddelaar neemt voor bemiddeling per telefoon of mail contact op met de medewerker of manager en informeert de klager over de uitkomsten;
  - De klager wenst een bemiddelingsgesprek. Dan wordt een vaste klachtenbemiddelaar van Quasir ingeschakeld die hoor en wederhoor toepast en een bemiddelingsgesprek organiseert.
2. Enkele (staf)medewerkers van Quasir gaan een deel van de rol van de huidige ombudsvrouw overnemen. Dit wordt de komende tijd in een separaat plan uitgewerkt. Onderdeel van dit plan:
  - a. De organisatie kiest voor het ondersteunen van de teams bij het voorkomen en opvangen van onvrede door het organiseren van scholing, onder andere gebruikmakend van 'Het goede gesprek. Het signaleren en omgaan met onvrede zal hiervan onderdeel uitmaken.
  - b. Brentano gaan in maart 2016 starten met een aantal spiegelgesprekken met verschillende groepen: cliënten, familieleden en vrijwilliger. Doel is om zichzelf een spiegel voor te houden, tevredenheid van de doelgroepen te toetsen en hierop verbeterplannen te maken.

De ombudsvrouw adviseert op bovenstaande voornemens en ook op het doen van een nulmeting, met behulp van de quickscan van Quasir. Deze quickscan toetst de stand van het klachtenmanagement in de organisatie en toont daarmee verbeterpunten op dit onderwerp.

## Bijlage 1

### Doelstelling Quasir

De doelstelling van Quasir is als volgt geformuleerd:

- individuele genoegdoening: het wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht bij de cliënt
- herstel van de relatie tussen klager en aangeklaagde
- het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de kwaliteit van de zorg en behandeling. Dit gebeurt door het systematisch verzamelen van klachten om in de organisatie fouten en tekortkomingen bloot te leggen om zo beter in te kunnen spelen op de behoeften van de cliënt en de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Bij klachtenbemiddeling wordt er geen oordeel over de klacht gegeven. De procedure is gebaseerd op het beginsel van hoor en wederhoor waarbij in goed overleg oplossingen gezocht worden voor gerezen klachten en problemen.

### Uitgangspunten van de klachtenbemiddeling

#### *Wat is een klacht?*

Een klacht is een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de betrokkene als onjuist of onterecht wordt ervaren. Het gaat in deze om een subjectieve beleving van de cliënt, los van de vraag of er objectief gezien sprake is van falende zorg.

#### *De procedure*

De onafhankelijkheid van de klachtenprocedure is van groot belang, daarom is bewust gekozen voor een ombudsvrouw die geen werknemersrelatie heeft met Brentano.

De wijze waarop de ombudsvrouw vorm geeft aan de bemiddeling is sterk afhankelijk van de wens van de klager. Wat wil de cliënt bereiken met zijn klacht? Afhankelijk daarvan zal de ombudsvrouw samen met de klager kiezen voor een bepaalde aanpak.

Zo kan zij contact opnemen met de betrokken medewerker of de en met hem of haar de klacht bespreken. Ook kan de ombudsvrouw de klager behulpzaam zijn met het op papier zetten van de klacht of kan zij de cliënt verwijzen naar andere mogelijkheden om de klacht behandeld te krijgen, intern of extern. Voor alle gevallen geldt dat de ombudsvrouw slechts actie onderneemt met toestemming van de klager.

Alle klachten worden door de ombudsvrouw geregistreerd.

Zie voor meer informatie over Quasir: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).