

Wij zijn **Zuid
wester**

**KLACHTENCOMMISSIE
STICHTING ZUIDWESTER**

JAARVERSLAG 2010

JAARVERSLAG 2010 KLACHTENCOMMISSIE STICHTING ZUIDWESTER

Opgesteld door de secretaris in overleg met de leden. Het verslag is vervolgens door ondertekening door de voorzitter vastgesteld.

Middelharnis, 16 februari 2011


Mr. C. N. Schuring

Inhoudsopgave

1. Samenstelling van de commissie	pagina 3
2. Aantal vergaderingen van de commissie	pagina 3
3. Het werk van de commissie in cijfers	pagina 4
4. Nog niet afgedane klachten uit 2009	pagina 5
5. Klachten ontvangen en behandeld in 2010	pagina 6
6. Nog niet afgedane klachten uit 2010	pagina 12
7. Klachtbemiddeling	pagina 12
8. Raad van bestuur	pagina 12
9. Cliëntvertrouwenspersoon	pagina 13
10. Diversen	pagina 13
11. Tenslotte	pagina 14

1. Samenstelling van de commissie

Mr. C.N. Schuring	(onafhankelijk)	voorzitter
A. van Vliet	(centrale cliëntenraad)	wnd. secretaris
Mevr. M. Hofstra	(namens dagbesteding)	lid
Mevr. M. Verolme	(namens woondienst)	lid
Mevr. S. Kamp	(PPD)	lid
E. Klapwijk	(arts)	lid
L. van Winkelhof	(centrale cliëntenraad)	lid vanaf 1 juni 2010
Mevr. I. Koole		ambtelijk secretaris tot 15 november 2010
Vacature		idem, vanaf 15 november 2010

Uitsluitend ten behoeve van de behandeling van klachten voor Stichting Zuidwester voor werk is de commissie per 1 juli 2010 uitgebreid met:

H. Blanken	(Zuidwester voor Werk)	lid
Mevr. G. Jansen	(Zuidwester voor Werk)	plv. lid
Mevr. A. Troost	(Zuidwester voor Werk)	ambtelijk secretaris

2. Aantal vergaderingen van de commissie

De commissie heeft in 2010 vier maal voltallig vergaderd. Daarnaast is door subcommissies naar aanleiding van de ingediende klachten een aantal gesprekken gevoerd met klagers en aangeklaagden.

Verder is er, zoals dat past in deze tijd, veel onderling overleg geweest via de e-mail.

3. Het werk van de commissie in cijfers

2009 2010

Aantal ontvangen verzoeken om informatie c.q. bemiddeling

1 1

Aantal nog niet afgedane klachten uit het vorige jaar

7 2

Aantal in verslagjaar ontvangen klachten

19 20

Totaal aantal in verslagjaar te behandelen klachten

26 22

De behandeling heeft geleid tot:

* Doorzending naar een andere instantie

0 1

* Niet in behandeling nemen/voor kennisgeving aannemen

6 4

* Ongegrond bevinden

5 1

* (Gedeeltelijk) gegrond bevinden

6 5

* Afhandeling zonder formele uitspraak van de commissie *)

7 9

Totaal aantal afgedane klachten

24 20

Nog niet afgehandeld

2 2

Aantal uitspraken waarbij een aanbeveling is gedaan door de commissie

6 2

*) Indien de commissie ook voor deze klachten tot een formele uitspraak was gekomen, zouden er vermoedelijk drie (gedeeltelijk) gegrond zijn verklaard.

4. Nog niet afgedane klachten uit 2009

4.1. Klacht over het ten onrechte in rekening brengen van vervoerskosten

Door een ouder is geklaagd over het feit dat bij zijn zoon ten onrechte taxikosten in rekening worden gebracht. Het betrof in dit geval vervoer naar en van de dagactiviteiten. Dat soort kosten komen ten laste van de AWBZ en mogen dus niet bij cliënten in rekening worden gebracht. Klager geeft ook aan van mening te zijn dat de zorgaanbieder een oneigenlijk gebruik maakt van de WMO- toewijzing van het taxivervoer door de gemeente door AWBZ-ritten onder het regime van de WMO te laten vallen. Ook stelt hij dat cliënten, waarvoor de zorgaanbieder de administratie voert, ten onrechte teveel betalen voor het taxivervoer doordat aan hen ook kosten voor AWBZ- ritten in rekening worden gebracht.

Uit de beschikbaar gekomen informatie is de klachtencommissie gebleken dat binnen de regio zowel het vervoer op grond van de AWBZ als het vervoer op grond van de WMO door dezelfde vervoerder plaats vindt. Conform gemaakte afspraken met de vervoerder hoort deze de kosten voor het AWBZ- vervoer in rekening te brengen bij de zorgaanbieder. De eigen bijdragen van de cliënt bij het WMO- vervoer komen uiteraard voor diens rekening. Met de vervoerder is afgesproken dat voor deze kosten een maandelijks overzicht wordt gestuurd aan de woning van de cliënt. De kosten worden vervolgens door de woning voldaan, maar worden uiteraard in rekening gebracht bij de betreffende cliënten. Dat kan door afboeking van hun rekening als Zuidwester (EAD) voor deze cliënten de administratie doet of d.m.v. een rekening aan de cliëntvertegenwoordiger als deze zelf de financiële administratie voert.

Door de leidinggevende / teamleider dienen deze overzichten gecontroleerd te worden en aan de EAD te worden doorgegeven als er verkeerde ritten op het overzicht staan vermeld, zodat correctie door de vervoerder kan volgen.

In dit geval is die controle achterwege gebleven. Daardoor is klager ten onrechte aangesproken voor het betalen van de kosten van een AWBZ- rit.

De commissie heeft dan ook geconcludeerd dat de klacht gegrond is.

De commissie deelde niet de mening van klager dat de stichting Zuidwester een oneigenlijk gebruik maakt van de WMO- toewijzing door de gemeente aan cliënten. Wel kan ook de commissie niet aan de indruk ontkomen dat in sommige gevallen door fouten als de onderhavige op de door de vervoerder ingediende overzichten kosten ongewild door de EAD niet juist worden toegerekend. Om dit te voorkomen, zal een goede controle nodig zijn. De commissie heeft daarom aan de raad van bestuur de aanbeveling gedaan de aandacht van de betreffende regiomanager te vragen voor deze problematiek.

4.2. Klacht over het aantreffen van verkeerde medicijnen

Door een ouder is geklaagd dat door hem medicijnen van een andere cliënt zijn aangetroffen in het medicijndoosje van zijn zoon toen hij deze kwam ophalen voor een weekend thuis. Klager vroeg zich daarbij af of zijn zoon niet al enige tijd de verkeerde medicijnen had gekregen.

Door de teamleider is aangegeven dat inderdaad een fout was gemaakt bij het doen van medicijnen in het medicijndoosje, maar dat er geen sprake was van het toedienen van verkeerde medicijnen in de tijd voorafgaande aan het weekendbezoek.

De commissie heeft de klacht gegrond verklaard.

Aan de uitspraak zijn geen aanbevelingen verbonden omdat het de commissie gebleken was dat er inmiddels maatregelen waren genomen om dit soort fouten te voorkomen.

5. Klachten ontvangen en afgedaan in 2010

5.1. Klacht over het gebrek aan privacy

Door een cliënt is geklaagd over het gebrek aan privacy. Als zij met haar vriend, met wie ze al geruime tijd een relatie heeft, op zijn of haar kamer was, moest voor de leiding voortdurend de deur openblijven. Regelmatig kwamen medewerkers ook langs om te zien wat ze aan het doen waren. Zij stelde dat op zo'n manier enige privacy haar niet was gegund.

Uit de reactie van de teamleider bleek dat gelet op de achtergrond van beide cliënten en om beiden voor elkaar te beschermen was gekozen voor een voorzichtige aanpak om hen zo goed in hun relatie te begeleiden. Daarbij is onder meer het multidisciplinair overleg gevraagd om begeleidingsadviezen.

Naar aanleiding van de klacht heeft een gesprek over de problematiek plaatsgevonden met klaagster, teamleider en klachtencommissie. In dat gesprek heeft klaagster aangegeven tevreden te zijn met hoe met haar klacht was omgegaan en dat verdere behandeling niet nodig was.

De commissie heeft daarop de klachtbehandeling beëindigd.

5.2. Klacht over het moeten koken

Door een cliënt werd geklaagd over het feit dat zij in het kader van zelfstandig wonen zelf moest gaan koken en toen door een medewerker "gedwongen" zou zijn een raam open te zetten. Daardoor vielen er spullen naar beneden op een prullenbak. Het gevolg was schade aan de prullenbak.

De klacht is door de commissie niet in behandeling genomen. Klaagster is geadviseerd het probleem eerst te bespreken met de teamleider. Daarbij is aangegeven dat als dat gesprek niet tot een oplossing zou leiden, zij zich opnieuw tot de commissie zou kunnen wenden.

5.3. Klacht over het niet instemmen om geld van de cliëntrekening op te nemen

Door een cliëntvertegenwoordiger is geklaagd over het feit dat door de administratie van Zuidwester geweigerd werd geld over te maken van zijn Zuidwesterrekening naar een privérekening die (mede) wordt beheerd door de cliëntvertegenwoordiger, niet zijnde bewindvoerder of curator. De cliënt had overigens geen wettelijke vertegenwoordiger op dat moment. Wel liep er een procedure bij het kantongerecht om klaagster te benoemen tot bewindvoerder.

De commissie heeft de klacht ongegrond verklaard. Door uitbetaling aan klaagster zou Zuidwester, die bij het ontbreken van een bewindvoerder optrad als zaakwaarnemer, niet de nodige zorg betrachten die het burgerlijk wetboek de zaakwaarnemer oplegt en derhalve niet de belangen van haar cliënt behartigen. De zorgaanbieder zou in zo'n geval mogelijk zelfs schadelijk zijn t.o.v. de cliënt.

5.4. Klacht over het uitblijven van een toegezegde brief

Volgens klaagster zou n.a.v. een eerder door haar ingediende klacht (zie jaarverslag 2009, nr. 4.6) door de desbetreffende huisarts ten onrechte niet schriftelijk naar haar zijn gereageerd, terwijl dat wel zou zijn toegezegd. De commissie heeft haar laten weten dat volgens de haar bekende gegevens geen sprake is geweest van een zodanige belofte. De commissie heeft dan ook besloten de klacht niet in behandeling te nemen. Wel heeft de commissie de huisarts gevraagd nog eens met klaagster over haar klachten te praten.

5.5. Klacht over het indienen van een bezwaarschrift tegen het verlenen van bewindvoerderschap

De cliëntvertegenwoordiger uit punt 5.3. heeft geklaagd over het feit dat zij niet door Zuidwester is ingelicht dat deze instelling een bezwaarschrift had ingediend bij de Kantonrechter tegen de toewijzing aan haar van het bewind over haar zoon. Omdat de klacht slechts indirect met een cliënt had te maken, het ging immers om een procedure die de cliëntvertegenwoordiger heeft aangespannen bij de kantonrechter, heeft de commissie zich onbevoegd verklaard om over de klacht te oordelen en de klacht niet in behandeling genomen.

Overigens was de commissie van oordeel dat, als zij zich wel bevoegd had geacht, de klacht ongegrond zou worden verklaard. Conform het wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering was het de taak van de griffier klaagster op de hoogte te stellen van het ingediende bezwaarschrift.

5.6. Klacht over het moeten verhuizen naar een andere woning

Een cliëntvertegenwoordiger heeft geklaagd over het feit dat haar pleegzoon en zijn huisgenoten i.v.m. financiële problemen van de regio moesten verhuizen zonder dat daaraan goed overleg vooraf is gegaan.

Naar aanleiding van deze klacht heeft de commissie klaagster gevraagd deze kwestie eerst te bespreken met de regiodirecteur.

Dat gesprek heeft plaatsgevonden en is tot tevredenheid van klaagster verlopen. De klachtbehandeling kon daarop worden beëindigd.

5.7. Klacht over het moeten verhuizen van een aantal bewoners

Door een cliënt is geklaagd dat i.v.m. financiële problemen in haar regio een aantal cliënten uit haar woning moest verhuizen en dat daarvoor andere cliënten in de plaats zijn gekomen. Ook leidde de verhuizing tot enkele wijzigingen m.b.t. de medewerkers op die woning. De commissie heeft die klacht niet in behandeling genomen. De verhuisbeweging was noodzakelijk in het kader van de aanpak van een financieel tekort binnen de regio. Over die aanpak, die moest voorkomen dat de zorgverlening binnen de regio in gevaar zou komen, was overeenstemming bereikt met de cliëntenraad.

5.8. Klacht over het moeten verhuizen naar een andere woning

Door een cliënt is geklaagd over het feit dat zij door herschikking van een aantal cliënten moest verhuizen naar een andere woning. Die herschikking was noodzakelijk omdat door financiële problemen binnen de regio kleinschalige woningen moesten worden gesloten. De klacht heeft geleid tot een gesprek bij de regiodirecteur. In dat gesprek is toegezegd dat in de woning, waarheen klaagster zou verhuizen, een aantal bouwkundige voorzieningen zouden worden getroffen.

Klaagster heeft vervolgens ingestemd met de verhuizing.

Op grond daarvan heeft de commissie de behandeling van de klacht niet voortgezet.

5.9. Klacht over het moeten verhuizen naar een andere woning

Deze klacht was identiek aan die genoemd onder punt 5.8.

Ook in dit geval heeft klaagster, na de onder punt 5.8 genoemde toezegging, alsnog ingestemd met de voorgenomen verhuizing en is de klachtbehandeling beëindigd.

5.10. Klacht over het sluiten van de woning

Door een vijftal cliënten is geklaagd over het feit dat door het regiomanagement besloten is hun (kleinschalige) woonvoorziening in het dorp te sluiten, waardoor zij moesten verhuizen naar andere woningen waarvan sommige op het instellingsterrein. Juist de terugkeer naar het instellingsterrein stuitte op grote bezwaren bij deze cliënten, die destijds bewust hadden gekozen om in het dorp te gaan wonen. Ook werd geklaagd over de communicatie met betrekking tot de voorgenomen verhuizing.

Uit de reactie van de regiodirecteur werd duidelijk dat de sluiting noodzakelijk was omdat door de regio het jaarlijkse tekort op deze woonvoorziening niet meer was op te vangen. Het op grond van de zorgzwaartepakketten van de bewuste cliënten beschikbare budget was ten enenmale onvoldoende om de kosten te kunnen voldoen. Suppletie uit andere inkomsten was gelet op de financiële situatie van de regio niet meer mogelijk, omdat dit ten koste van de zorgverlening aan andere cliënten binnen de regio zou gaan.

De commissie heeft de klacht m.b.t. het sluiten van de woning ongegrond verklaard. Nu de exploitatie van de woning structureel verlies te zien geeft, kan van de zorgaanbieder niet worden verlangd de woning langer open te houden.

Anders ligt het m.b.t. de klacht over de communicatie. De commissie is van oordeel dat het regiomanagement op dat punt niet volkomen helder is geweest. Pas na het indienen van de klacht is er een goed overleg tot stand gekomen over de verhuizing en zijn klagers betrokken bij het opstellen van een goed verhuisplan. Gelet daarop achtte de commissie dit deel van de klacht gegrond.

5.11. Klacht over het sluiten van een woning

Door de cliëntvertegenwoordigers van de cliënten, genoemd onder punt 5.10 is eveneens geklaagd over het feit dat de woonvoorziening van hun verwanten zou sluiten. De klachten richtten zich met name op de door het regiomanagement gevolgde procedure m.b.t. tot deze voorgenomen sluiting.

Net als bij de hiervoor genoemde klacht heeft de commissie het deel van de klachten dat betrekking had op de sluiting zelf met dezelfde argumenten ongegrond verklaard.

Wat betreft de klachten over de procedure heeft de commissie, na raadpleging van alle beschikbare informatie, geconcludeerd dat deze procedure op een aantal onderdelen (de te zakelijke manier van communiceren, de onvoldoend onderbouwde informatie over de noodzaak van de sluiting, de verstrekte informatie m.b.t. mogelijke alternatieven en het op schrift stellen van alle informatie) beter had gekund, waardoor de klachten op dit onderdeel hadden kunnen worden voorkomen. De commissie heeft dan ook besloten dat dit deel van klachten ten dele gegrond waren.

De commissie heeft bij deze uitspraak afgezien van het doen van aanbevelingen, omdat de betrokken regiodirecteur de commissie heeft laten weten lering uit de klachten te trekken en bij een eventueel volgend traject m.b.t. andere cliënten een aantal verbeterpunten m.b.t. de communicatie te betrekken die door klagers waren aangevoerd. Wel heeft de commissie de Raad van Bestuur gevraagd de overige regiodirecteuren te wijzen op deze verbeterpunten voor het geval ook zij te maken krijgen met soortgelijke problemen.

5.12. Klacht over het niet verstrekken van informatie

Door een cliënt is geklaagd over het feit dat de cliëntadministratie niet is ingegaan op haar verzoek bepaalde informatie aan haar te verstrekken, omdat ze telefonisch niet bereikbaar zou zijn geweest. In plaats daarvan is de informatie aan de ouders verstrekt. Klager stelde in haar klachtbrief niet te geloven dat de medewerker haar heeft geprobeerd te bereiken. Uit onderzoek is het de commissie gebleken dat de medewerker van de cliëntadministratie niet onwillig was de informatie aan klager te verstrekken, maar dat deze diverse malen tevergeefs heeft geprobeerd klager te bereiken. Omdat de informatie voor een bepaalde datum nodig was, heeft de medewerker uiteindelijk besloten de gevraagde gegevens per e-mail aan de ouders toe te zenden.

De commissie heeft klager laten weten geloof te hechten aan de verklaring van de medewerker en zich te kunnen vinden in de door deze gekozen oplossing. Wel heeft de commissie de medewerker gevraagd in het vervolg de gevraagde gegevens, als telefonische verstrekking niet mogelijk is, schriftelijk aan de vraagsteller toe te zenden. Omdat de uitspraken van de twee partijen m.b.t. de bereikbaarheid lijnrecht tegenover elkaar staan heeft de commissie vervolgens besloten geen uitspraak te doen en de klacht niet verder te behandelen.

De commissie heeft vervolgens kennis van genomen dat de betrokken medewerker een afspraak voor een gesprek met klager zou maken over de gang van zaken m.b.t. het informatieverzoek.

5.13. Klacht over tekortkomingen aan de woning

Door een cliëntvertegenwoordiger is geklaagd over het feit dat al geruime tijd het koord van het zonnescherm in het appartement van haar dochter kapot was. Om te voorkomen dat het scherm zelf ook kapot zou gaan, was dit koord aan een van de ramen vastgemaakt, zodat dit raam niet meer open kon. Met als gevolg, aldus klager, hoog oplopende temperaturen in de kamer die daardoor op een gegeven moment niet meer bewoonbaar was, zodat de dochter thuis moest komen slapen. In dezelfde klachtbrief wees klager er ook op dat het twee jaar heeft geduurd voordat een deurtje van het keukenblok werd gemaakt.

Uit de reactie van de regiodirecteur bleek de commissie dat er na de melding van het kapotte zonnescherm actie door de regio was ondernomen m.b.t. de reparatie, maar dat bij het externe bedrijf, dat voor reparatie moest zorgen, een bepaald onderdeel niet voorradig was.

Wat betreft de reparatie van het deurtje in het keukenblok melde de regiodirecteur dat die schade pas na twee jaar, nadat het kapot was, door klager was gemeld aan de technische dienst van de zorgaanbieder. Na die melding zou de reparatie onmiddellijk zijn gebeurd. De schriftelijke reactie van de regiodirecteur, die aan klager in afschrift is toegezonden, en het feit dat reparatie had plaatsgevonden, was voor deze aanleiding de commissie te laten weten dat met de klachtbehandeling kon worden gestopt.

5.14. Klacht over het opzeggen van de zorgverlening

Door een cliënt werd een klacht ingediend over het feit dat de zorgaanbieder met onmiddellijke ingang de zorgverlening (en huisvesting) aan hem had opgezegd. Ook werd niet gezocht naar een andere vorm van zorg of huisvesting elders, zoals is aangegeven in de zorg- en dienstverleningsovereenkomst. Klager had overigens ook de cliëntvertrouwenspersoon ingeschakeld bij zijn pogingen de opzegging ongedaan te maken. Doel van de klachten was te voorkomen dat klager op straat zou worden gezet.

Uit de verkregen informatie werd het de commissie duidelijk dat de opzegging het gevolg was van het niet langer hebben van een indicatie voor zorgverlening binnen Zuidwester en het feit dat klager geen medewerking had verleend om tijdig verlenging van deze indicatie, dan wel een andere indicatie te verkrijgen. Verder bleek dat door de regio wel degelijk gezocht is naar mogelijke alternatieve huisvestingsvormen, maar ook deze pogingen strandden door een gebrek aan medewerking van klager.

Na gesprekken met klager, die nu wel zijn medewerking aanbood, heeft de regiodirecteur laten weten met klager een voorlopige voorziening te hebben getroffen waardoor klager onder bepaalde voorwaarden in afwachting van een beslissing van het C.I.Z. bij Zuidwester kan blijven wonen.

Op grond hiervan heeft de commissie besloten de klachtbehandeling niet verder voort te zetten. Klager is daarvan in kennis gesteld.

5.15. Klacht over het niet optreden van medewerkers bij seksueel misbruik

Door medewerkers wordt geklaagd over het feit dat door in de klacht genoemde functionarissen niet tijdig en adequaat is gereageerd bij geconstateerd seksueel misbruik in een woning.

De commissie heeft zich in dit geval, waar het gaat om klachten van medewerkers over andere medewerkers, niet bevoegd geacht en de klachtbehandeling met instemming van klagers overgedragen aan de klachtencommissie voor medewerkers.

5.16. Klacht over het weigeren als extramurale cliënt

Door een ouder is geklaagd dat haar zoon was geweigerd als extramurale cliënt voor een dagbestedingsplaats in een bepaalde regio. Volgens klaagster had de teamleider van de gewenste groep gezegd dat de huidskleur van de zoon reden was om hem als cliënt te weigeren.

Uit onderzoek van de commissie is gebleken dat niet de huidskleur, maar uitsluitend het feit dat er geen plaats was binnen een voor hem, passende dagbestedingsgroep de reden voor het weigeren was. Verder bleek dat de betrokken regio klager had aangeboden te helpen om elders een plaats voor de zoon te vinden, maar dat klaagster van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt.

De informatie was voor de commissie aanleiding de klacht niet verder te behandelen. Dat is ook aan klager meegedeeld.

De commissie, die met de regiodirecteur van oordeel is dat huidskleur nooit een reden voor weigering mag zijn, heeft de regiodirecteur gevraagd dat standpunt nog eens duidelijk kenbaar te maken aan zijn teamleiders.

5.17. Klacht over het sluiten van een woning gedurende een deel van de dag

Door cliënten is geklaagd over het volgens hen voorgenomen besluit van de regiodirecteur gedurende een deel van de dag hun woning te sluiten. Daardoor zouden ze o.m. bij lesuitval en bij ziekte niet meer in de woning terecht kunnen.

Uit informatie is de commissie gebleken dat in het kader van het huidige beleid de zorgverlening beter af te stemmen op de ZZP- budgetten door de teamleider moest worden onderzocht hoe de zorgverlening in de toekomst moet worden vorm gegeven. Een van de alternatieven die daarbij op tafel is gekomen, betreft de sluiting van de woning gedurende de uren van de dag waarop normaal gesproken daar geen cliënten aanwezig zijn. Er waren ten tijde van de klachten echter nog in het geheel geen besluiten genomen. Om die reden was ook het communicatietraject met de cliënten nog niet gestart.

Gelet hierop heeft de commissie geen aanleiding gezien de klacht verder te behandelen en dat ook aan klagers laten weten.

5.18. Klacht over het nakomen van de leerplicht

Door een leerplichtambtenaar is namens een cliënt een klacht ingediend dat de na een regionale overplaatsing binnen Zuidwester de nieuwe regio er niet voor heeft gezorgd dat de cliënt naar (een passende school) kon. Verder werd er over geklaagd dat op verzoeken om contact niet werd gereageerd door de betrokken medewerkers van de regio.

Uit het onderzoek van de commissie is gebleken dat er een verschil van mening was tussen de deskundige van de school waar de cliënt voor de verhuizing onderwijs genoot en de psycholoog van Zuidwester. De regio heeft zich vervolgens aangesloten bij de opvatting van psycholoog die voor een ander schooltype koos. Omdat de gewenste school de cliënt niet zonder indicatie als leerling wilde plaatsen, is actie ondernomen om deze indicatie aan te vragen. Een en ander liep ernstige vertraging op. Na ontvangst van de klacht is de zaak echter in een stroomversnelling geraakt en is d.m.v. contact met de leerplichtambtenaar binnen de nieuwe regio een voor partijen aanvaardbare oplossing gevonden, waardoor de cliënt weer onderwijs kan gaan volgen. Voor het niet reageren op verzoeken om contact zijn excuses aangeboden.

De commissie concludeerde dat de betrokken medewerkers in dit geval niet zo voortvarend te werk zijn gegaan als van hen had mogen worden verwacht in het belang van de cliënt. Daarnaast paste de tekortschietende communicatie niet bij een professionele houding die medewerkers zouden moeten hebben. De commissie heeft vervolgens beide klachten gegrond verklaard.

De commissie heeft daarbij de aanbeveling gedaan de regiodirecteuren te verzoeken hun medewerkers er op te wijzen dat deze er voor zorg dienen te dragen dat in voorkomende gevallen cliënten in overeenstemming met de eisen die de leerplicht stelt z.s.m. na hun opname in staat zijn onderwijs te volgen. Ook heeft de commissie gevraagd om meer aandacht voor een juiste communicatie, waaronder het gehoor geven op verzoeken om contact.

6. Nog niet afgedane klachten uit 2010

6.1. Klacht over het opzeggen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst

Namens een cliënte is geklaagd over het feit dat Zuidwester eenzijdig de zorg- en dienstverlening zou hebben opgezegd. Als gevolg daarvan is zij vervolgens door Zuidwester uit haar woning is gezet. Verder zouden toezeggingen voor een vervangende woning niet zijn nagekomen.

6.2. Klacht over het geen uitvoering geven aan een medicatieprotocol

Door een ouder is geklaagd over het feit dat, terwijl daar naar zijn mening wel reden toe was, door de medewerkers binnen de woning van zijn zoon het voor die zoon geschreven medicatieprotocol bij het zich voordoen van een jichtaanval niet werd uitgevoerd. Daardoor heeft volgens klager zijn zoon onnodig pijn moeten lijden en heeft de aanval ook langer geduurd dan nodig was geweest.

7. Klachtbemiddeling

Door een cliëntvertegenwoordiger werd een beroep om bemiddeling gedaan op de secretaris van de commissie. Volgens haar was het toegangspad naar de woning van haar (blinde) zoon te smal, waardoor deze al regelmatig was komen te vallen. Doordat hij leidt aan oedeem, levert een valpartij vaak wonden op waardoor de zoon extra kans loopt op infecties. Vragen Van haar kant om iets aan die situatie te doen, hadden tot nu toe niets opgeleverd.

Door de secretaris is contact opgenomen met de regiodirecteur, die vervolgens heeft toegezegd actie te ondernemen om tot verbetering van de situatie te komen. Het betreffende pad is inmiddels aangepast.

8. Raad van Bestuur

Aan de Raad van Bestuur is, conform de wet klachtrecht en de klachtenregeling, een afschrift van de uitspraken van de commissie gezonden. De Raad van Bestuur heeft vervolgens in alle gevallen de bij de klachtbehandeling betrokken partijen laten weten zich in de uitspraken te kunnen vinden. Voor zover door de commissie aanbevelingen aan haar uitspraken zijn toegevoegd, zijn die door de Raad van Bestuur overgenomen.

De Raad van Bestuur heeft in het verslagjaar de vernieuwde klachtenregeling cliënten stichting Zuidwester, waarover de commissie al in 2009 berichtte, vastgesteld. Bij de totstandkoming van dit herziene reglement is de commissie nauw betrokken geweest.

In het jaarlijkse gesprek met de Raad van Bestuur naar aanleiding van het door de commissie uitgebrachte jaarverslag is uitgebreid aandacht geschonken aan het belang van een goede communicatie tussen de bij de zorg aan cliënten betrokkenen, omdat keer op keer blijkt dat juist de ontoereikende communicatie tot klachten leidt.

Ook heeft de commissie er nogmaals bij de Raad van Bestuur op aangedrongen een op cliënten toegesneden folder (met o.m. pictogrammen) over het werk van de commissie te maken.

9. Cliëntvertrouwenspersoon

Per 1 juli heeft de Raad van Bestuur invulling gegeven aan de reeds enkele jaren naar voren gebrachte wens van de commissie en een cliëntvertrouwenspersoon (CVP) benoemd. De CVP heeft diverse cliënten ondersteund bij het indienen van hun klachten bij de commissie.

10. Diversen

Al enige jaren is de klachtencommissie ook aangewezen voor de behandeling van klachten van cliënten van de stichting Zuidwester voor werk. Omdat deze stichting ook optreedt als re-integratiebedrijf is dit jaar in opdracht van het UWV een eigen klachtenregeling vastgesteld. Dit in overleg met de klachtencommissie. Volgens dat reglement zal een afzonderlijk jaarverslag voor de stichting Zuidwester voor werk worden uitgebracht. Er zijn ook nadere afspraken gemaakt over de wijze waarop de commissie klachten van cliënten van deze stichting zal behandelen. Zo is speciaal daarvoor de commissie uitgebreid met enkele leden, afkomstig van Zuidwester voor werk, die overigens uitsluitend zullen deelnemen aan het werk van de commissie als deze klachten van cliënten van de stichting te behandelen heeft.

Overigens zijn in het verslagjaar geen klachten ontvangen van cliënten van de stichting Zuidwester voor werk.

Per 16 november is de klachtencommissie ook aangewezen voor de behandeling van klachten van cliënten van de zorg- en speelboerderij de Hosvasse uit Lewedorp in de provincie Zeeland. Veel cliënten van deze zorgboerderij zijn afkomstig van Zuidwester, regio Zeeland. In overleg met de commissie is een afzonderlijke klachtenregeling opgesteld die op 15 november is vastgesteld door de directie van de zorgboerderij. Ook voor de Hosvasse zal een afzonderlijk jaarverslag worden uitgebracht.

Er zijn in het verslagjaar geen klachten van cliënten van deze zorgboerderij ontvangen.

Ook in dit verslagjaar heeft de commissie een bijdrage geleverd aan het kwaliteitsverslag van Zuidwester.

Op verzoek van een klager heeft de commissie mondeling een nadere toelichting gegeven op het door de commissie naar aanleiding van de klacht genomen besluit.

Om gezondheidsredenen heeft de ambtelijk secretaris in november 2010 haar werkzaamheden voor de commissie noodgedwongen moeten beëindigen. De commissie hecht er aan in dit verslag haar dank tot uiting te brengen voor alles wat zij in de jaren, dat zij deze functie vervulde, voor de commissie heeft gedaan.

11. Tenslotte

Zoals ook al aangegeven onder punt 8 heeft de commissie ook dit jaar geconstateerd dat veel klachten het gevolg zijn van trage of ontoereikende communicatie. De commissie blijft dan ook het belang van een duidelijke communicatie benadrukken.

Geconstateerd is verder dat het aantal klachten achterblijft ondanks de onvrede die leeft bij cliënten/ cliëntvertegenwoordigers van Zuidwester over de kwaliteit van de zorgverlening. Een reden zou kunnen zijn de benoeming van de cliëntvertrouwenspersoon waardoor er mogelijk al in het voortraject een aantal klachten zijn opgelost.

Daarnaast is in het verslagjaar de mogelijkheid om via het meldpunt van de centrale cliëntenraad klachten m.b.t. de zorgverlening naar voren te brengen, verruimd. Cliënten/ cliëntvertegenwoordigers kunnen zich nu met vragen en opmerkingen via de website van Zuidwester wenden tot zowel de centrale cliëntenraad als de eigen regionale cliëntenraad. Van die mogelijkheid is meerdere malen gebruik gemaakt. De vragen cq opmerkingen, die door de betreffende cliëntenraden zijn besproken met de Raad van Bestuur cq het regiomanagement, hebben overigens niet geleid tot klachten bij de commissie.