

## Klachtenfunctionaris Vivium

### Jaarverslag 2024

---

#### Inleiding

Facit vervult de functie van klachtenfunctionaris voor Vivium sinds mei 2024. Voor u ligt het verslag over het jaar 2024.

#### Klachtenfunctionaris

Tijdens de klachtenprocedure bemiddelt de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Facit tussen cliënt en zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de procesondersteuning en een juiste uitvoer van de procedure, met als doel ervoor te zorgen dat er een effectieve oplossing komt voor de klacht en onvrede wordt weggenomen.

De klachtenfunctionaris van Facit is niet werkzaam bij de zorgaanbieder en is dus onafhankelijk.

#### De klachtenregeling

*Vroegtijdig, bereikbaar en beschikbaar*

Om escalatie te voorkomen is het belangrijk om een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium bespreekbaar te maken. Het moet de cliënt zo gemakkelijk mogelijk worden gemaakt om zijn klacht te uiten.

*Laagdrempelig en toegankelijk*

Het is niet nodig om klagen 'aan te moedigen'. Wel is het nodig om cliënten uitdrukkelijk uit te nodigen om hun klachten te uiten en het uiten van onvrede 'makkelijk' te maken.

*Onafhankelijk en objectief*

Voorwaarde voor een goede klachtenafhandeling is dat de klager vertrouwen heeft in degene die in zijn klacht opvangt of bemiddelt. Belangrijk is dat deze persoon of personen daarbij een open en neutrale houding innemen en onpartijdig en objectief zijn. Dit ligt anders bij een vertrouwenspersoon die uitdrukkelijk als functie heeft op te treden als belangenbehartiger voor een individuele cliënt.

#### De zorgorganisatie

Een klachtvriendelijke cultuur binnen een organisatie/instelling of zorgverleners ondersteunt een goed functionerend klachtenmanagement. Onderdeel daarvan is het inzien van het belang van klachtenmanagement en klachtrecht. Dit vraagt een actieve opstelling van het management (directie/raad van bestuur, maar ook leidinggevenden). Zowel voor de klager als voor de beklagde is het van belang dat er zorgvuldig met klachten wordt omgegaan.

#### Meldingen in 2024 vanaf mei

In 2024 hebben de klachtenfunctionaris de volgende klachten bereikt:

### Aantal klachten/meldingen en klachtgronden:

Gronden	2024, aantal	2024, %
Gedrag en houding medewerker/bejegening	1	5 %
Communicatie	3	15 %
Gebouw, hulpmiddelen/materialen	2	10 %
Maaltijden	1	5 %
Behandeling en zorg voor cliënt /deskundigheid	7	35 %
Plaatsingsbeleid	1	5%
Bereikbaarheid	1	5%
Informatie over klachtmogelijkheden	1	5 %
Veilige omgeving	3	15 %

### Doorlooptijd

	2024
Binnen 1 week	8
Binnen 2/5 weken	6
Binnen 6 weken	1
Buiten 6 weken	4 (waarvan tweemaal vanwege vakantie klager en een klacht van vorige klachtenfunctionaris)
Nog open	1

Toelichting: Van de klachten die meer dan zes weken doorlooptijd hadden, werd dit tweemaal veroorzaakt door vakantie van de klager en eenmaal door een klacht die was overgedragen door de vorige klachtenfunctionaris.


### Bijzonderheden in 2024

Ten opzichte van 2023, waarin 48 klachten werden behandeld door een interne klachtenfunctionaris, zijn er bij Facit minder klachten gemeld.

Bij zeven klachten zien we dat het proces van klachtbehandeling niet verloopt zoals beoogd. Klachten worden naar de Raad van Bestuur of locatiemanager en klachtenfunctionaris tegelijk gestuurd, managers sturen klachten door naar de klachtenfunctionaris zonder afstemming vooraf met de klager, klachtgesprekken blijken al gestart te zijn met managers.

### Aanbevelingen

- Het proces van klachtbehandeling bespreken binnen Vivium/opnieuw implementeren
- Het is van belang dat degene die in de klacht(en) bemiddelt, het vertrouwen heeft van de hulpverleners binnen de instelling. Bij een externe klachtenfunctionaris is het dan ook belangrijk dat medewerkers op voorhand - voordat ze mogelijk een klacht ontvangen - hebben kennisgemaakt met de klachtenfunctionaris. Wij bevelen dan ook aan de klachtenfunctionaris actief te introduceren bij (nieuwe) medewerkers en hun leidinggevende.

- 
- Controleer of (vertegenwoordigers van) cliënten weten dat er een klachtenfunctionaris is en waarvoor zij deze kunnen bereiken. Dit kan bijvoorbeeld in de jaarlijkse cliëntenraadpleging en/of kennismaking met de cliëntenraad.

Facit, januari 2025

Sabine van Pelt/Marijke de Rooij, klachtenfunctionarissen

[sabine.van.pelt@facit.nl](mailto:sabine.van.pelt@facit.nl)

[marijke.derooij@facit.nl](mailto:marijke.derooij@facit.nl)

tel. 0251 - 212 202