

## Jaarverslag Klachten 2019 RIBW AVV

### Inhoudsopgave:

1. Overzicht aantal klachten
2. Overzicht aard van de klachten
3. Toelichting bemiddeling klachtenfunctionaris
4. Toelichting behandeling klachtencommissie

### 1. Aantal klachten

	2019	2019	2018	2018
	regio centraal gelderland	gemeente Ede	regio centraal gelderland	gemeente Ede
Klachtenfunctionaris	17	0	_*	_*
Klachtencommissie	2	0	5	0
<b>Totaal</b>	<b>19</b>		<b>5</b>	

\* Klachtenfunctionaris vanaf 2019 actief binnen RIBW AVV.

### 2. Aard van de klachten

2019	Begeleiding	Bejegening	Communicatie	Woonsituatie	Overig
Klachtenfunctionaris	5	3	4	1	4
Klachtencommissie	1	-	1	-	-
<b>Totaal</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

### 3. Toelichting bemiddeling klachtenfunctionaris

	<b>Aard van de klacht</b>	<b>Acties</b>	<b>Resultaat</b>
1	Communicatie	Telefonische en email contacten met cliënt en manager. Bemiddelingsgesprek gevoerd met cliënt en manager.	Het is cliënt duidelijk geworden wie verantwoordelijk is voor het beleid. Klacht naar tevredenheid van beide partijen opgelost.
2	Overig	Telefonische contacten met cliënt en begeleider. Cliënt gaat zelf in gesprek met begeleider en coördinator.	Klacht opgelost zonder verdere bemiddeling.
3	Begeleiding	Klachtgesprek bij cliënt thuis en diverse telefonische contacten. Telefonische contact met begeleider. Na aantal weken bemiddelingsgesprek.	Klacht opgelost, de onvrede is weggenomen.
4	Begeleiding	Klachtgesprek met cliënt en begeleider.	In bemiddelingsgesprek heeft cliënt verhaal gedeeld. Begeleider geeft informatie en biedt excuus voor mogelijk verkeerd begrepen communicatie. Cliënt kan excuus aanvaarden.
5	Begeleiding	Telefonisch en mailcontact.	Klacht door cliënt ingetrokken. Cliënt geeft aan dat hij psychotisch was.
6	Bejegening	Klachtgesprek bij cliënt thuis. Telefonisch contact met manager. Bemiddelingsgesprek.	Verhaal gedeeld. Klacht besproken en opgelost.
7	Bejegening	Klachtgesprek met cliënt en partner.	In gesprek blijkt dat indicatie op korte termijn afloopt en dat cliënt specifieke wensen heeft voor vervolg. In overleg verwezen naar cliëntondersteuner.
8	Communicatie	Telefonische contacten met cliënt en begeleider.	Kwestie is besproken in het team, afspraken gemaakt over de verzorging. Klacht opgelost.
9	Overig	Schriftelijk contact.	Voorzien van informatie, tevens contactgegevens vertrouwenspersoon verstrekt.

10	Communicatie	Schriftelijke contact.	Clïent ontvangt alsnog schriftelijke informatie van de RIBW. Klacht ingetrokken.
11	Bejegening	Klachtgesprek en bemiddelingsgesprek met manager.	Afspraken gemaakt. Door RIBW zijn grenzen wat betreft mogelijkheden in begeleiding aangegeven.
12	Communicatie	Afspraak voor bemiddelingsgesprek gemaakt, deze door cliënt afgezegd.	Klacht is al opgelost met begeleider.
13	Begeleiding	Klachtgesprek en bemiddelingsgesprek.	Afspraken gemaakt aangaande eerstvolgende zorgplanbespreking. Eerste aanspreekpunt buiten begeleiding is nu duidelijk. Klacht naar tevredenheid opgepakt en besproken.
14	Overig	Klacht besproken met cliënt en manager.	Brandveiligheid is bij een externe organisatie belegd. Manager draagt ervoor zorg dat informatie aangaande protocol brandalarm beschikbaar is.
15	Overig	Klacht gehoord.	Klager advies gegeven inzake toelichting van RIBW per email.
16	Begeleiding	Telefonische en schriftelijke contacten met cliënt.	Vertrouwenspersoon is betrokken. Klacht na verloop van tijd ingetrokken.
17	Woonsituatie	Contactgegevens van manager gegeven.	Klacht is naar tevredenheid is opgepakt en of benodigde informatie is verkregen.

#### 4. Toelichting behandeling klachtencommissie

	Aard van de klacht	Klachtbehandeling en uitspraak	Verbetermaatregel
1	Begeleiding	Volgens het Protocol zorgweigering en	De raad van bestuur onderschrijft het belang van

		<p>zorgbeëindiging kunnen er zwaarwegende redenen zijn om de begeleidingsovereenkomst op te zeggen. Hiervan was in dit geval sprake. In zoverre is de klacht ongegrond.</p> <p>In dit protocol worden ook de stappen beschreven waaraan moet worden voldaan. Met name het ontbreken van een schriftelijke waarschuwing is gemist. Tevens worden vraagtekens gezet bij de geboden nazorg. In zoverre is de klacht gegrond.</p>	<p>het tijdig en zorgvuldig volgen van het protocol. De raad van bestuur stelt vast dat in toekomstige situaties hieraan uitdrukkelijk meer aandacht dient te worden gegeven</p> <p>Volgens de raad van bestuur blijkt uit de stukken dat RIBW AVV alle mogelijke inspanningen voor nazorg heeft gepleegd.</p>
2	Communicatie	De klacht is ingetrokken door klager.	