Onafhankelijke klachtencommissie

Jaarverslag 2022

Maart 2023

Werkgebied

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten of diens vertegenwoordigers van Careaz, Azora, De Gouden Leeuw Groep, Markenheem en Marga Klompé.

Toegankelijkheid

De bovengenoemde zorginstellingen vinden het belangrijk dat cliënten en hun familie /relatie tevreden zijn over de zorgverlening en dat cliënten zich thuis voelen. Hiervoor zet een ieder zich in.

Toch kan het gebeuren dat er misverstanden ontstaan of dat de cliënt ontevreden is over de verzorging, behandeling of bejegening.
Op de website van de bovengenoemde zorginstellingen staat beschreven hoe een klacht bij de klachtencommissie kan worden ingediend. De diverse zorginstellingen beschikken daarnaast over een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan de cliënt ondersteunen, adviseren en bijstaan.

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit zes onafhankelijke leden, waaronder een jurist, tevens voorzitter en een specialist ouderengeneeskunde.

Mevrouw K. Heenk, voorzitter
Mevrouw C. Sloetjes
De heer J. Freriks
De heer V. Weijermars
Mevrouw L. Hiddink, specialist ouderengeneeskunde
De heer P. Coppens

De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevrouw N. Hoitink-Sesink.

Werkwijze

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten of diens vertegenwoordigers. Bij binnenkomst wordt de klacht opgestuurd naar de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt verzocht schriftelijk te reageren. Deze reactie wordt verzonden aan de klager. Daarna worden beide partijen uitgenodigd voor een hoorzitting (hoor- en wederhoor). De klachtencommissie brengt vervolgens een advies uit en kan daarbij overgaan tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op, naar aanleiding van de klacht te nemen, maatregelen. Daarbij streeft de klachtencommissie er vooral naar te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde om tot een bevredigende oplossing voor partijen te komen. De klachtencommissie kan alleen de klachten in behandeling nemen die worden ingediend door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.

Verslag van de activiteiten in 2022

De klachtencommissie heeft in 2022 tweemaal vergaderd. Er is onder andere gesproken over het rooster van aftreden, werving nieuw SOG lid klachtencommissie en het reglement van de klachtencommissie.

Klachten

In 2022 heeft de klachtencommissie ontvangen;

- 0 klachten tegen De Gouden Leeuw Groep

Organisatie	Aantal klachten	Aantal hoorzittingen	Niet in behandeling genomen door klachtencommissie	Reactie van aangeklaagde / tussenkomst aangeklaagde voldoende	Aantal uitgebrachte adviezen n.a.v. hoorzitting	Aantal uitgebrachte adviezen op basis van stukken
De Gouden Leeuw Groep	0	0	0	0	0	0

De Gouden Leeuw Groep
Geen klachten in 2022