



Ben je niet tevreden over onze zorg?

Hoewel we ons uiterste best doen om je zo goed mogelijk te helpen, kan het soms voorkomen dat er situaties ontstaan waarover je niet of minder tevreden bent. Het is dan heel belangrijk dat je dit meteen bespreekbaar maakt. Alleen dan kunnen we samen zo snel mogelijk kijken naar oplossingen om dit te verbeteren.

Bespreek daarom je ontevredenheid zo snel mogelijk met je begeleid(st)er. Hij of zij zal horen waarover je klacht gaat en hoe en wie dit kan oplossen voor je.

Mocht dit onverhoopt toch niet lukken of wil je je klacht rechtstreeks bij Bij Ben melden, dan kun je de klacht bij de eigenaar van Bij Ben (Samantha Falk- Sluiter) melden op 06-52376482 of samantha@dagbestedingbijben.nl

Samantha zal je dan persoonlijk en vertrouwelijk te woord staan in een gesprek en zal vervolgens met de betreffende begeleider in gesprek gaan (hoor en wederhoor). Op jouw verzoek plannen we dan een 3-gesprek tussen jou, jouw begeleider en Samantha om te kijken of we er uit komen.

Is Samantha jouw eigen begeleider of vindt je geen passende oplossing na het 3-gesprek?

In dat geval wordt jou een onafhankelijk persoon aangeboden die met je meekijkt en denkt om te komen tot een goede oplossing en/of die je wijst op vervolgstappen.

Hoe dan ook, kun je jouw klacht altijd bespreken met de verwijzer, bijvoorbeeld je consulent van het wijkteam.

In het geval van ernstige (verwijtbare) klachten zal Bij Ben zelf altijd een melding maken bij de verwijzende instantie en/of de inspectie en handelen volgens de richtlijnen.

Bij Ben is aangesloten bij *Klachtportaal Zorg*.

Je kan contact opnemen door een email te sturen naar: info@klachtportaalzorg.nl

Of je kunt via de site www.klachtportaalzorg.nl het klachtenformulier invullen.

Deze organisatie neemt dan contact met je op.

Jaarverslag klachtenfunctionaris Bij Ben dagbesteding & zorgondersteuning 2020

Ingevolge het klachtenreglement van Bij Ben dagbesteding & zorgondersteuning (voortaan: Bij Ben) is de klachtenfunctionaris gehouden een jaarverslag op te maken. Met dit jaarverslag krijgt Bij Ben inzicht in het aantal klachten dat in de verslagperiode is binnengekomen bij de klachtenfunctionaris. Tevens wordt in dit jaarverslag de aard en inhoud van de klachten weergegeven. In het verslag wordt ook een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris mogelijk gesignaleerde structurele knelpunten.

In dit rapport wordt een overzicht gegeven van de klachten die in de verslagperiode zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris registreert de contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan in een beveiligde omgeving.

Aantal klachten: 0

De klachtenfunctionaris heeft in 2020 geen klachten behandeld.

Mocht een klacht worden ingediend dan neemt de klachtenfunctionaris altijd telefonisch contact op met een klager om na te gaan met welk doel klager zich tot hem wendt en op welke wijze hij de klacht behandeld wenst te zien. Indien de klachtenfunctionaris samen met klager vaststelt dat het een formele klacht betreft, wordt deze op schrift gesteld (voor zover dit nog niet is gebeurd). Zodra klager de formele, schriftelijke klacht heeft ingediend bij de klachtenfunctionaris vangt de wettelijke termijn van 6 weken aan.

Tabel 1 – aantal klachten in 2020

Klacht	Aantal
Werkvoorraad per 1 januari 2020	0
Ingediende klachten	0
Afgedane klachten	0
Waarvan informeel	0
Waarvan formeel	0
Werkvoorraad eind 2020	0

Wijze van indiening

Klachten kunnen op verschillende manieren bij de klachtenfunctionaris aan de orde worden gesteld: telefonisch, digitaal (per e-mail) of per post. In tabel 2 staat op welke wijze de klachten zijn ingediend bij de klachtenfunctionaris.

Tabel 2 - wijze waarop de klachten in verslagperiode zijn ingediend

Wijze van indiening	Aantal
Telefonisch	0
Per e-mail	0
Per post	0

Duur klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris vindt het belangrijk dat klachten voortvarend worden behandeld. De klachtenfunctionaris streeft er daarom naar binnen enkele (werk)dagen telefonisch contact op te nemen met een klager. De informele klachten kunnen ofwel op zeer korte termijn worden afgehandeld ofwel ze kennen een lang(er) traject alvorens er een afsluitbericht kan worden verzonden. Zodra er sprake is van een formele klacht geldt er een wettelijke termijn van zes weken (eenmalig eenzijdig door de zorgaanbieder te verlengen met vier weken).

Wijze van afhandeling

De klachtenfunctionaris kijkt samen met de klager op welke wijze de klacht het beste behandeld kan worden. Sommige klachten kan de klachtenfunctionaris niet in behandeling nemen. Zo kunnen er geen anonieme klachten worden ingediend of een klacht namens een ander zonder machtiging van de cliënt. Ook kan een klacht niet in behandeling worden genomen als de klacht geen betrekking heeft op een gebeurtenis die onder verantwoordelijkheid van Logeerhuis de Instuif valt of als de klacht reeds is behandeld. Een deel van de klachten kan zich lenen voor advies en informatieverstrekking en voor een snelle interventie. In dat laatste geval probeert de klachtenfunctionaris door directe tussenkomst het probleem op te lossen door een gesprek tussen klager en beklagde op gang te brengen dan weldoor de beklagde om een schriftelijke reactie op de klacht te vragen. In voorkomende gevallen kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen partijen onder leiding van de klachtenfunctionaris. Een dergelijk gesprek is gericht op het herstel van de relatie. Er kunnen ook zaken zijn waarbij de klachtbehandeling tussentijds wordt beëindigd. De redenen hiervoor kunnen verschillen, bijvoorbeeld als de klager niets meer van zich laat horen. Iedere klachtbehandeling sluit de klachtenfunctionaris af met een afsluitbericht. Tabel 3 beschrijft op welke wijze de klachten zijn afgehandeld.

Tabel 3 afhandeling van de klachten in de verslagperiode

Afhandeling van de klachten	Aantal
Niet in behandeling genomen	0
Advies/informatie	0
Interventie	0
Bemiddeling	0
Ingetrokken	0
Tussentijds beëindigd	0
Werkvoorraad eind [Jaar]	0

Aard van de klachten

Conform de categorisering van het Landelijk Meldpunt Zorg kunnen klachten worden onderverdeeld in zeven hoofdcategorieën. In tabel 4 staan de klachten (met uitzondering van de klachten die niet in behandeling zijn genomen) samengevat in categorieën.

Hieronder worden deze beschreven:

- *Professioneel handelen* bevat klachten die bijvoorbeeld gaan over het professioneel handelen van de zorgverlener of maatschappelijk werker, zoals bijvoorbeeld het oneens zijn met het medisch handelen van de zorgverlener, gemiste diagnoses of hulp bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL).
- *Veiligheid* omvat klachten over bijvoorbeeld medicatie, medische hulpmiddelen of hygiëne. Klachten over *communicatie* hebben betrekking op onder meer bejegening, informatievoorziening en dossiervoering.
- *Ongewenst of onethisch gedrag* bevat klachten over seksueel misbruik, mishandeling, dwang- en drangmaatregelen of fraude.
- Klachten over personeel, wachtlijsten of wachttijden vallen onder de hoofdcategorie *organisatie/logistiek*.
- Klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder of klachtencommissie ingediende klachten afhandelt worden gebundeld onder de hoofdcategorie *klachtbehandeling door zorgaanbieder*.
- Tot slot bevat de hoofdcategorie *overige* klachten over bijvoorbeeld financiële aspecten van zorg en wetgeving.

Tabel 4 - aantal klachten per categorie in de verslagperiode

Categorie	Aantal klachten huidig jaar
Professioneel handelen	0
Veiligheid	0
Communicatie	0
Ongewenst of onethisch gedrag	0
Organisatie / logistiek	0
Klachtbehandeling door de zorgaanbieder	0
Overige	0

Structurele knelpunten

Er zijn in verslagjaar geen structurele knelpunten
gesignaleerd.

Braamt, 02-08-2021

Samantha Falk- Sluiter

Overzicht klachten en geschillen

2020

Naam zorgaanbieder: Bij Ben Dagbesteding & Zorgondersteuning

ID: 5427

Behandeld door Klachtenportaal Zorg

Klachten Geen

Geschillen Geen

Dit overzicht is gemaakt op 29-07-2021



Mw. C. Geertman-van Wassenberg
Bestuur Klachtenportaal Zorg