

# Klachtenjaarverslag 2018

K E N  
T A   
L I S

Koninklijke  
Kentalis



## Wat te doen bij een klacht?

1. Neem contact op met de direct betrokken medewerker. Probeer het probleem samen op te lossen.
2. Lukt dit niet, ga dan naar de leidinggevende van de medewerker/afdeling/unit.
3. Vraag zo nodig advies en ondersteuning aan de klachtenfunctionaris.
4. Gaat het om ongewenst gedrag dan kan, naast de klachtenfunctionaris, een beroep gedaan worden op de vertrouwenspersonen (interne en externe).
5. Blijft het probleem bestaan? Dien dan een klacht in bij de onafhankelijke klachtencommissie.

## Kentalis neemt klachten serieus

Klachten willen wij zo goed mogelijk opvangen en oplossen. Voor de klager zelf, maar ook voor andere cliënten, leerlingen, medewerkers, de school of de zorglocatie, is het belangrijk dat er maatregelen getroffen worden, die voorkomen dat ongewenste situaties en gebeurtenissen ontstaan. Blijf dus niet met een klacht lopen.

Aantal cliënten / leerlingen (op 31 december 2018)	2017	2018
Cliënten Zorg (intramuraal WLZ)	381	299
Extramurale cliënten Zorg (incl. 66 WLZ extramuraal)	2973	3141
Leerlingen Onderwijs	3309	3305
Ambulante leerlingen Onderwijs	3012	3448
Aantal medewerkers (op 31 december 2018)		
Personeelsleden Zorg en concern	2641	2563
Personeelsleden Onderwijs	1949	2003

Kentalis is een landelijke organisatie die al ruim 225 jaar gespecialiseerd is in diagnostiek, zorg en onderwijs voor mensen met beperkingen in horen en communiceren.

- Waarover werd geklaagd?
- Hoe vaak?
- Wat leren we ervan?

## Terugblik klachtenfunctionarissen 2018

De klachtenfunctionarissen verzorgen de klachtenopvang/klachtbemiddeling voor alle locaties van Kentalis en nemen met iedereen contact op die een klacht kenbaar maakt. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, heeft een bemiddelende rol en doet geen uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

In 2018 dienden 170 (in 2017: 145) personen klachten in bij een klachtenfunctionaris of bij de directie. Vergelijking van het aantal klachten in 2017 en 2018 laat zien dat zowel het totaal aantal klachten van cliënten en leerlingen, als van medewerkers met ruim 15 % is gestegen.



### Cliënten en leerlingen\*) dienden in 2018 96 keer (2017 83) een klacht in (zie tabel voor specificatie)

Belangrijke klachtaspecten waren:

- Te kort schietende informatie/communicatie
- Kwaliteit en/of organisatie van behandeling/zorg/onderwijs
- Samenwerking en afstemming; niet nakomen van afspraken
- Bezwaar tegen besluit/handelen
- Manier van bejegening/niet serieus genomen worden
- Toegang tot onderwijs of zorg; regelmatig lange wachttijden voor onderzoek of uitslag onderzoek
- Onderwijsarrangementen: niet eens zijn met een beslissing van de Commissie van Onderzoek (CVO).

### Aanbevelingen ter verbetering in relatie tot klachten van cliënten/leerlingen:

- Blijf alert op open en transparante en tijdige communicatie en informatie richting cliënten, ouders en leerlingen. Wees helder in wat je wel en niet kunt.
- Kom je afspraken na en informeer cliënt tijdig als iets langer duurt of anders loopt dan verwacht.
- Leef je in de situatie van ouder/cliënt in en benader de ouder/cliënt zoals je zelf benaderd zou willen worden.
- Zorg ervoor dat er spoedig een heldere bezwaarprocedure tegen een beslissing (van CVO) over de toelating tot de instelling wordt opgesteld en gepubliceerd.

### Medewerkers vroegen in 2018 74 maal (2017 62) advies bij de aanpak van problemen \*\*) of dienden een klacht in (zie tabel voor specificatie)

Het ging daarbij in hoofdzaak om:

- Bejegening door leidinggevende of collega
- Samenwerking en afstemming
- Bezwaar tegen een genomen besluit of de manier van handelen
- Arbeidssituatie, werksfeer, te kort schietende communicatie en ervaren hoge werkdruk.

### Aanbevelingen ter verbetering in relatie tot klachten van medewerkers:

- Betrek medewerkers tijdig bij veranderingen in de werksituatie. Leg gemaakte afspraken zorgvuldig vast.
- Heb oog voor de positie en emotie van medewerkers bij spanningsvolle of onzekere situaties (bijvoorbeeld bij reorganisatie, boventaligheid) en betrek zonedig een derde bij gesprekken hieromtrent.

#### Toelichting op de cijfers:

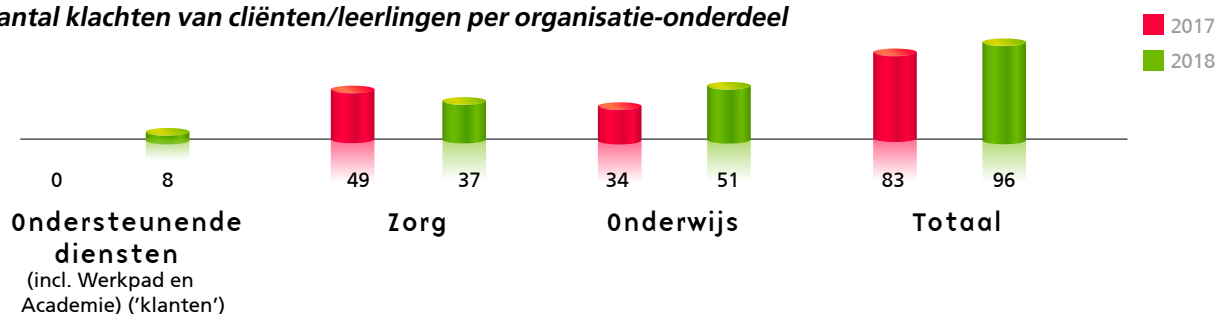
Uit de cijfers en de diagrammen blijkt, dat ook in 2018 bij veel klachten van cliënten/leerlingen 'te kort schietende informatie/communicatie' een rol speelt. Dit is en blijft een aandachtspunt. Het aantal klachten over 'toegang tot zorg of onderwijs' is bijna verdubbeld. Ten opzichte van 2017 is er in 2018 een forse stijging van het aantal klachten over 'onderwijsarrangementen'; dat wil zeggen dat klagers het niet eens waren met een beslissing van de Commissie van Onderzoek (CVO) over de toelating tot de onderwijsinstelling.

Onder de medewerkers is het klachtaspect 'bejegening' onveranderd hoog. Verder scoorden de klachtaspecten 'bezwaar tegen een genomen besluit of de manier van handelen' en 'arbeidssituatie, werksfeer, te kort schietende communicatie en ervaren hoge werkdruk' opnieuw hoog. Een aantal klachten van medewerkers betrof problematiek rondom re-integratie na langer durende ziekte. Er waren ook klachten over de bejegening door leidinggevende in het kader van een 'beoordelings- of vitaliteitsgesprek'. In enkele situaties is er sprake van onduidelijke of niet goed gevolgde procedures.

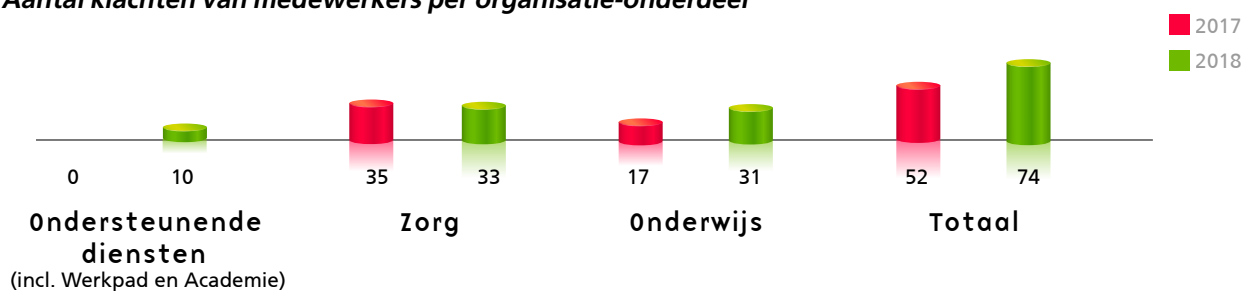
\*) Als we spreken over 'cliënten en leerlingen' dan bedoelen we hiermee ook hun ouders/wettelijk vertegenwoordigers.

\*\*) Medewerkers die een vertrouwenspersoon willen spreken, kunnen daarvoor ook terecht bij de klachtenfunctionaris. Het komt regelmatig voor dat medewerkers contact met de klachtenfunctionaris opnemen omdat zij een probleem ervaren, waar ze niet goed uitkomen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over samenwerking met collega's of leidinggevende, procedures of besluiten waar ze het niet mee eens zijn. De klachtenfunctionaris vervult in die situaties de rol van vertrouwenspersoon voor medewerkers. Als vertrouwenspersoon probeert de klachtenfunctionaris de medewerker te ondersteunen door middel van een 'adviesgesprek' om zelf het probleem op te lossen, met betrokkene in gesprek te gaan etc. .

### Aantal klachten van cliënten/leerlingen per organisatie-onderdeel

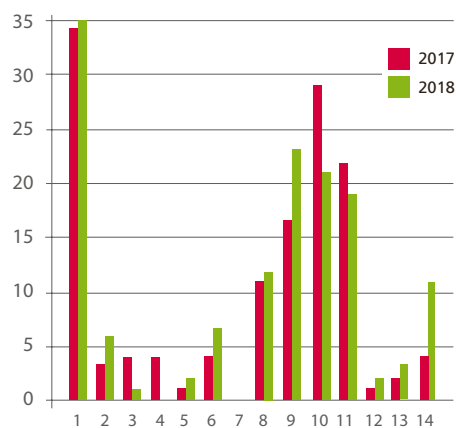
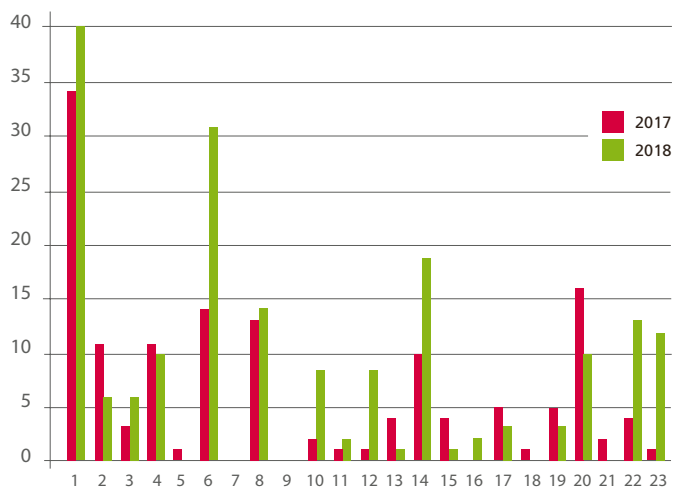


### Aantal klachten van medewerkers per organisatie-onderdeel



Omschrijving klachten Cliënten Leerlingen Ouders	totaal 2017	totaal 2018
01 informatie / communicatie	34	40
02 kwaliteit/organisatie van behandeling/zorg	11	6
03 onderwijs kwaliteit	3	6
04 samenwerking en afstemming / afspraken	11	10
05 (vermoeden van) seksueel misbruik	1	0
06 bezwaar tegen besluit / handelen	14	31
07 verwijzing	0	0
08 bejegening: niet serieus genomen worden	13	14
09 discriminatie	0	0
10 privacy, beroepsgeheim	2	8
11 mishandeling	1	2
12 schending vertrouwen; geen vertrouwen meer	1	8
13 indicatieprocedure	4	1
14 toegang zorg of onderwijs/wachttijden (bij afspraak/uitslag onderzoek)	10	18
15 (over)plaatsing	4	1
16 woonfunctie	0	2
17 veiligheid, vermissing	5	3
18 diefstal, vandalisme	1	0
19 dossier/inzage/verslaglegging	5	3
20 organisatie; organisatorische / financiële aangelegenheden	16	10
21 taxivervoer	2	0
22 diversen	4	13
23 onderwijs arrangementen	1	12

Omschrijving klachten Medewerkers	totaal 2017	totaal 2018
01 bejegening, onheus, niet serieus, pesten	34	35
02 grensoverschrijdend gedrag: agressie / mishandeling	3	6
03 dossier, inzage, verslaglegging	4	1
04 privacy	4	0
05 grensoverschrijdend gedrag: seksuele aard	1	2
06 veiligheid	4	7
07 discriminatie	0	0
08 samenwerking en afstemming	11	12
09 bezwaar tegen besluit / handelen	17	23
10 arbeidssituatie, uitvoeren procedures	29	21
11 werksfeer / communicatie/ werkdruk	22	19
12 deskundigheid	1	2
13 organisatie	2	3
14 diversen	4	11



# Ontwikkelingen in het verslagjaar

## Klachtencommissie Zorg

In het verslagjaar is de voorzitter van de klachtencommissie Zorg, de heer mr. Ted Gersjes, plotseling overleden. Kentalis heeft hier met leedwezen kennis van genomen. Ted Gersjes was gedurende vele jaren een zeer deskundige en betrokken voorzitter van de klachtencommissie Zorg. Hij heeft zich vanaf 2004 in de klachtencommissie ingezet voor de rechtvaardige behandeling van klachten van onze cliënten en medewerkers, daarbij de belangen van alle betrokkenen goed in het oog houdend. De Kentalis gemeenschap is hem daar zeer erkentelijk voor.

De vicevoorzitter mevrouw mr. S. Teklenburg heeft het voorzitterschap van de klachtencommissie waargenomen.

Vanwege de beperkte noodzaak tot raadpleging van de klachtencommissie in 2018 was er geen directe aanleiding om als voltallige klachtencommissie bijeen te komen tijdens het verslagjaar.

De informatie-uitwisseling tussen klachtencommissie Zorg en bestuurder heeft op schriftelijke wijze plaatsgevonden.

## Externe vertrouwenspersonen:

Kentalis kan gebruik maken van de diensten van externe vertrouwenspersonen van het GIMD, waar cliënten/leerlingen en medewerkers terecht kunnen voor advies en ondersteuning bij klachten als gevolg van ongewenst gedrag.

In 2018 werd 8 maal een beroep gedaan op een externe vertrouwenspersoon van het GIMD.

Het betrof de volgende kwesties:

- 1 melding betrof een informatievraag. De informatie is gegeven.
- 1 melding ging over aangesproken zijn op het functioneren. De medewerker heeft na het 1e gesprek geen contact meer opgenomen.
- 3 meldingen gingen over pesten. Bij twee meldingen betrof het een leerling. In beide situaties loopt de begeleiding van de vertrouwenspersoon van het GIMD door in 2019. Bij de derde melding betrof het een medewerker. De medewerker wilde zich uiten en het verhaal kwijt. Daarna kon de medewerker vooruit en was blij met het gesprek bij de vertrouwenspersoon.
- 1 melding betrof sociale onveiligheid, veroorzaakt door roddelen en een slechte werksfeer. De melder is op advies van de vertrouwenspersoon in gesprek gegaan met de directie en met goed resultaat en herstel van de werksfeer.
- 2 managers namen contact op voor advies over het omgaan met ongewenst gedrag op een school. Met de adviezen van de vertrouwenspersoon kon men verder. Zij waren content met alle informatie en tips.

## Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling van Kentalis is per augustus 2018 herzien. De nieuwe regeling draagt eraan bij dat Kentalis zorgvuldig omgaat met een (vermoeden van een) misstand.

In deze regeling komt tot uitdrukking dat melders van een (vermoeden van een) misstand die te goeder trouw handelen, bescherming genieten. Voor Kentalis is een voorziening voor het intern melden van een vermoeden van een misstand een belangrijk instrument om zo nodig haar maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen.

Een goede regeling draagt ook bij aan een open en veilige organisatiecultuur waarin de medewerkers zich betrokken voelen bij en zich verantwoordelijk voelen voor hun organisatie.

In de regeling staat één begrip centraal: het vermoeden van een misstand. Bij een misstand is het maatschappelijk belang in het geding. De regeling gaat uit van het principe dat de melder in beginsel intern melding doet.

De mogelijkheid tot externe bekendmaking, het zogenaamde klokkenluiden, is voorbehouden aan de categorie ernstige immorele praktijken met een groot maatschappelijk belang. De klokkenluidersregeling dient uitsluitend voor ernstige misstanden dan wel op redelijke gronden onderbouwde vermoedens daarvan, zoals bepaald in de regeling.

De klokkenluidersregeling is niet bedoeld voor persoonlijke klachten van betrokkenen en moet onderscheiden worden van de 'klachtenregeling', een 'geschillenregeling medezeggenschap', een 'Integriteitscode' en de 'regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie'.

De klokkenluidersregeling sluit aan op de Wet Huis voor Klokkenluiders (wet HvK) die op 1 juli 2016 in werking is getreden.

## Voorbeeld van casuïstiek

### Klacht over Passend Onderwijs

**Ouders dienen een klacht in omdat hun 8 jarige zoon geïndiceerd is met een Taalontwikkelingsstoornis (TOS) maar ondanks dat wordt er geen arrangement afgegeven. Door de trajectbegeleiding is ten onrechte geen 'op overeenstemming gericht overleg' (OOGO) gevoerd met ouders. Hierdoor was het voor ouders niet duidelijk welke vervolgstappen genomen konden worden.**

Door bemiddeling van de klachtenfunctionaris is er alsnog een OOGO gevoerd met ouders en heeft hun zoon uiteindelijk een arrangement voor ambulante dienstverlening gekregen.

# Klachten behandeld door de klachtencommissies

## Zorg en Onderwijs:

**In 2018 zijn twee klachten behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie Zorg van Kentalis.**

### Inhoud klachten:

#### 1. Klacht van ouders van een client van een Audiologisch Centrum

##### *Inhoud klacht*

Klagers zijn niet tevreden over de wijze van communicatie en bejegening voor, tijdens en na het audiologisch- en psychologisch onderzoek van hun zoon in 2014. Daarnaast zijn klagers van mening dat Kentalis blijft hangen in de bureaucratie van regels en protocollen.

##### *Afhandeling*

De klachtencommissie heeft het klachtonderdeel 'wijze van communicatie en bejegening' gegrond verklaard. De klachtencommissie heeft verder de overtuiging verkregen dat Kentalis zowel het audiologisch – als het psychologisch onderzoek heeft ingericht en uitgevoerd zoals van haar op basis van de binnen haar beroepsgroep geldende regels en protocollen van haar verwacht mocht worden. Dit klachtonderdeel werd door de klachtencommissie ongegrond verklaard.

#### 2. Klacht van ouders van een client in intramurale zorg

##### *Inhoud klacht*

De zoon van klagers verblijft bij Kentalis. De klachten van klagers worden als volgt samengevat:

1. Kentalis schiet tekort in de begeleiding van hun zoon door op onrechtmatige wijze gebruik te maken van insluiting en fixatie;
2. Kentalis schiet tekort in de communicatie jegens klagers door gemaakte afspraken niet na te komen;
3. Personele omstandigheden en onvoldoende training/scholing dragen bij aan de problematiek

##### *Afhandeling*

1. De klachtencommissie heeft niet de overtuiging verkregen dat de ingezette middelen en maatregelen steeds als noodmaatregel ingezet hadden hoeven worden. De klachtencommissie is van oordeel dat vanuit Kentalis te weinig inspanningen zijn verricht om op adequate wijze invulling te geven aan een preventief beleid. Daarnaast is te weinig rekening gehouden met de persoon van de zoon van klagers en zijn ontwikkelingsniveau. De klachtencommissie heeft het klachtonderdeel 'onrechtmatige insluiting en fixatie' gegrond verklaard.
2. Tussen klagers en Kentalis zijn afspraken gemaakt over de wijze en het moment waarop communicatie plaatsvindt. Uit het klachtdossier blijkt echter dat de afspraken herhaaldelijk

niet nagekomen zijn. De klachtencommissie heeft daarom ook het klachtonderdeel te kort schietende communicatie' gegrond verklaard.

3. De klacht over gebrek aan training/scholing is gegrond verklaard. De klachtencommissie kon geen uitspraak doen over de personele bezetting binnen de organisatie van Kentalis als geheel, omdat het niet aan haar is om daar uitlatingen over te doen.

Drie klachten die de Klachtencommissie Zorg heeft ontvangen, zijn met instemming van de klager verder bemiddeld door de klachtenfunctionaris en opgenomen in de registratie in het totaal aan klachten.

In 2018 is een klacht voorgelegd aan de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

Deze klacht betrof Passend Onderwijs.

In 2018 is geen klacht voorgelegd aan de **Landelijke Geschillencommissie Zorg**.

### Voorbeeld van casuïstiek

#### Klacht over lange wachttijd voor onderzoek

**Een ouder klaagt erover dat het lang duurt alvorens onderzoek bij een Kentalis AC kan plaatsvinden voor haar jonge kind. Er zou sprake zijn van een 'capaciteitsprobleem' waardoor de wachttijd ca. 3 maanden bedraagt.**

Volgens info van het AC zijn er op dat moment veel meer aanmeldingen dan verwacht, waardoor alle AC's in den lande te kampen hebben met lange wachttijden. Dit heeft er o.a. mee te maken dat de AC's vanuit de Zorgverzekeraars zijn gebonden aan een zgn. 'productieplafond', waardoor het aantal onderzoeken wordt gemaximaliseerd. Dit wordt door Kentalis besproken bij de Zorgverzekeraars, maar daarmee is de problematiek niet direct opgelost.

Voor betreffend cliëntje wordt gepoogd om het onderzoek spoedig in te plannen. Als er tussentijds een onderzoek uitvalt, is een onderzoek wellicht sneller mogelijk.

### Voorbeeld van casuïstiek

#### Onvrede over verloop re-integratie na ziekte

**Een medewerker geeft aan dat re-integratie na langer durende ziekte niet soepel verloopt. Medewerker kan niet meer volledig terugkeren in haar eigen functie en zal zich moeten richten op een andere passende functie.**

Door bemiddeling van de klachtenfunctionaris bij gesprekken met de adviseur inzetbaarheid van ARGO advies en met leidinggevende is de procedure weer 'vlot getrokken'.

## Aan de orde stellen van een klacht

De volgende personen kunnen adviseren en helpen :

- de klachtenfunctionaris
- de interne vertrouwenspersoon op de zorglocatie of de school (voor leerlingen en cliënten)
- de externe vertrouwenspersoon.

## Informatie over omgaan met klachten is te vinden op

- Kentalis website [www.kentalis.nl/](http://www.kentalis.nl/) (contact > klacht of compliment)
- Kentalis intranet (medewerkers > Klachten)
- op de websites van de Kentalis scholen
- in de schoolgidsen.

## De zorglocaties van Kentalis maken gebruik van

- de klachtenregeling Kentalis voor cliënten en leerlingen met bijlage (bepalingen BOPZ)
- de onafhankelijke klachtencommissie Zorg van Kentalis)
- het reglement van de klachtencommissie Zorg.
- de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Zie: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorg-commissies/gehandicaptenzorg/>

## De scholen van Kentalis maken gebruik van

- de klachtenregeling Kentalis voor cliënten en leerlingen
- de (externe) Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC): zie: [www.onderrwijgeschillen.nl](http://www.onderrwijgeschillen.nl)
- het reglement klachtencommissie onderwijs LKC.

## Meer informatie

- informatiewijzer Kentalis: 'Als u niet tevreden bent...; wat te doen bij onvrede of een klacht'; deze klachtenfolder is te vinden op de Kentalis website
- op de website [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) vindt u informatie over uw rechten als cliënt; (kies op zoekwoord 'klachten')
- de website [www.schoolenveiligheid.nl](http://www.schoolenveiligheid.nl)



## Adressen

### Klachtenfunctionaris

Voor Noord-Holland Flevoland, Zuid-Holland, Midden-Nederland, Zeeland, IJsselland, Friesland, Groningen en Drenthe

### Pien den Hollander

Meerzichtlaan 300-302

2716 NR Zoetermeer

☎ 079 329 47 84

✉ [p.denhollander@kentalis.nl](mailto:p.denhollander@kentalis.nl)

Voor Brabant, Limburg, Nijmegen e. o., Arnhem-Doetinchem en Twente e.o.

### Toine Schakenraad-Hilker

Theestraat 42

5271 GD Sint-Michielsgestel

☎ 073 558 87 75

✉ [a.schakenraad@Kentalis.nl](mailto:a.schakenraad@Kentalis.nl)

