

Jaarverslag Klantbeleving 2024

1 Ontvangen klachten

2 Schadeclaims

3 Adviezen

4 Implementatie van verbeteringen

5 Analyse

6 Categorisering van klachten

Communicatie: (4)

Zorgverlening: (2)

Coördinatie in de organisatie: (6)

Faciliteiten: (2)

Overig: (5)

E-mail: klantbeleving@dokterbosman.nl

Datum: februari 2025

1 Ontvangen klachten

In 2024 zijn 19 klachten binnengekomen en 3 meldingen/adviezen over verbeterpunten. De verbeterpunten staan niet in dit jaarverslag. Van de 19 klachten zijn er 15 via mail van klantbeleving binnengekomen en 4 via een behandelaar in AFAS.

1 Klacht dateert van 2023 en is in 2024 door de externe klachtencommissie behandeld. Deze klacht is niet meegenomen in de telling van 2024.

Er zijn 5 klachten telefonisch afgehandeld en 10 via mail contact met de klachtenfunctionaris.

2 Schadeclaims

Een schadeclaim die in 2023 is binnengekomen, is in 2024 door de externe klachtencommissie in behandeling genomen. Klager had na een toelichting van de organisatie aangegeven voor nu de klacht te laten rusten.

3 Adviezen

Met twee klachten over onjuiste administratie voor declaratie, bleek behoefte aan werkinstructies en procesbeschrijvingen. Met de implementatie van het nieuwe documentensysteem (Wiki), is deze informatie toegankelijk geworden. Verouderde procesbeschrijvingen moeten verwijderd worden op de verschillende locatie-drives. Het advies is om met een projectaanpak door kwaliteit met de team vertegenwoordigers de locatie-drives op te schonen op basis van de indeling: verouderd naar Archief Dokter Bosman; inhoudelijk actueel naar Inhoudelijke drive 2.0 (vanwaar als vervolgstap een selectie voor Wiki wordt gemaakt), locatiespecifiek actueel behouden op locatie-drive.

Om het verliezen van verslagen tegen te gaan is het beleid om zoveel mogelijk in het epd te werken. Het advies is om voor werken in het epd aandacht te vragen in Maand-meets KJ en VW(2 x per jaar) door een behandelaar/kwaliteit. Het epd in samenwerking met het epd-team verder door te ontwikkelen om gebruikerservaring te verbeteren. En updates in procesbeschrijvingen en onderliggende werkinstructies te verwerken.

4 Implementatie van verbeteringen

Na de aanpassing vorig jaar in instructie cliëntendossier; inzage, aanvullen, vernietigen, opvragen van dossier, zijn er geen klachten meer binnengekomen in 2024. Dit punt is hiermee afgehandeld.

5 Analyse

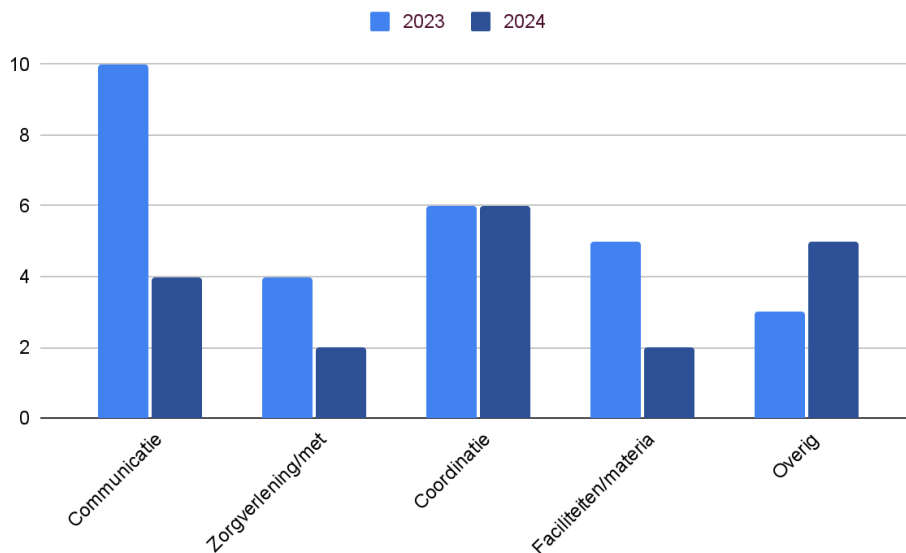
Klachten in voorgaande jaren:

2019:	17
2020:	22
2021:	21
2022:	31
2023:	28
2024:	19

Het aantal klachten lag in 2024 aanzienlijk lager dan in de twee voorgaande jaren. Dit is te verklaren vanuit de inzet van de vertrouwenspersoon. Op subniveau van de oorzaak van de klacht is ook het soort klacht afgenomen of gelijk gebleven, met uitzondering van de categorie Overig. Dit is te verklaren vanuit de gemeentelijke overgang naar MetMaya.

6 Categoriëring van klachten

Basisoorzaken van binnengekomen klachten op jaarbasis, in 2023 (sinds begin meting) en 2024:



Communicatie: (4)

Een klacht over een negatieve ervaring door een gebrekkige voorbereiding op een autisme-onderzoek en de aansluitende behandeling. De klacht is door de uitvoerend behandelaar afgehandeld met cliënt en in teamverband in het MDO besproken.

Een klacht van een cliënt die zich onbegrepen voelde. Het was mogelijk om met een andere behandelaar verder te gaan en hier is gebruik van gemaakt.

Een klacht over de bereikbaarheid/beschikbaarheid van de vertrouwenspersoon. Dit is door de vertrouwenspersoon zelf afgehandeld.

En een klacht over onduidelijkheid van autisme kennis op locatie Utrecht, over het eigen risico en onduidelijkheid over de verwachting van de behandeling. De cliënt heeft uitleg gekregen dat het AKC in Utrecht is samengegaan met Volwassenen en het geen AKC meer heet, maar de kennis aanwezig is. En er is gevraagd om meer informatie wat betreft de onduidelijkheid over het eigen risico en de afstemming in de behandeling met de behandelaar. Hierop is geen reactie meer binnen gekomen.

Zorgverlening: (2)

Een klacht over ontevredenheid over het niveau van meerdere behandelaren van een locatie en de inhoud van de behandeling. De cliënt gaf aan het zelf beter te kunnen en was tevreden met een verwijzing naar opleidingsmogelijkheden voor ervaringsdeskundigen.

Een andere klacht ging over het niet kunnen bieden van gepaste zorg na intake. Die klacht had naast betrekking op de zorgverlening ook betrekking op de communicatie en het invoelend vermogen. Er bleek dat ouders informatie weg hadden gelaten bij de aanmelding, verklaard vanuit een wantrouwen door een vorige ervaring met een andere organisatie. Ouders ervoeren te weinig invoelend vermogen van behandelaren en medewerkers van cliëntenservice. Deze klacht is niet naar tevredenheid van de ouders afgehandeld.

Coördinatie in de organisatie: (6)

Een klacht van een ouder die geen afspraak kon maken voor haar 16-jarige zoon, die door een beperking zelf geen afspraak kon maken. Er was hiervoor toestemming van de zoon nodig in het dossier en dit ontbrak op dat moment nog.

Een klacht over tweemaal betalen van het eigen risico. Cliënt was eerder in zorg geweest en in die tijd bestond er een werkwijze dat er maar 1 keer eigen risico betaald hoefde te worden, als de behandeling over het kalenderjaar voor de Zvw heen ging. De website is hierop aangepast en de cliënt heeft de helft van het betaalde eigen risico terug ontvangen.

Twee klachten over verkeerde administratie binnen het ZPM door behandelaren die de administratieve kaders van de Jeugdwet gewend waren. Een deel is gecrediteerd bij beide cliënten, en behandelaren zijn op de hoogte gebracht van het administratieve verschil en waar ze de werkwijze terug kunnen vinden.

Een klacht van een huisarts die een crisissituatie doorgeschoven zag en niet op de hoogte was gebracht met een huisartsenbrief. Advies van de huisarts over vooraanmelding ggz-centraal met huisartsen in cc doorgegeven aan regiebehandelaar en regiomanager.

Een klacht over het niet ontvangen van een adhd-verklaring uit 2022. De cliënt heeft toegang tot het cliëntportaal ontvangen om de huisartsenbrief te kunnen gebruiken.

Faciliteiten: (2)

Twee klachten, beiden namens een cliënt, door een medewerker in AFAS gemaakt. Eén over een gebrek aan privacy door de gehorigheid van behandelkamers in Woerden. Hier is de adviseur Veilig en Gezond werken bij betrokken. En een klacht over het cliëntportaal dat te vroeg uitlogt. De uitlogtijd is een half uur, en wordt telkens verlengd met een half uur, als er activiteit is (een druk op een knop). De behandelaar heeft de cliënt hierover op de hoogte gebracht.

Overig: (5)

Een klacht over betaling 'eigen risico' als gevolg van een complicatie waardoor de behandeling pas 3 maanden na stoppen van alcoholgebruik kon starten. Deze complicatie kon niet worden voorzien.

Wat betreft de overgang MetMaya twee klachten. Van ouders die de behandeling van hun kind voortgezet wilden zien na de overgang in Amersfoort. Dit is geregeld met betrokkenheid van de regiomanager. En een afgewezen aanmelding van een huisarts. De coördinator clientenservice heeft de huisarts geïnformeerd.

Een bedrijfsarts die behandelaren wilde adviseren, waarvoor de cliënt geen toestemming had gegeven, heeft hierover een klacht ingediend. Er is cliënt gevraagd naar eventuele toestemming. En een klacht na een afgewezen aanmelding en over te weinig invoelend vermogen van de medewerker cliëntenservice. De huisarts was tweemaal verzocht om extra informatie. Daarna is de aanmelding afgewezen. Met toestemming van de cliënt is de huisartsenpraktijk benaderd door de klachtenfunctionaris. Een waarnemend huisarts bleek het dossier niet te hebben bijgewerkt, waardoor de aanmelding niet was doorgezet. Dit is alsnog gedaan door de huisarts. De klacht is besproken met een coördinator clientenservice.