JAARVERSLAG KLACHTENFUNCTIONARIS 2025

1. Algemene gegevens

- **Naam organisatie:** Zilverzorg bv
- **Verslagjaar:** 2025
- **Datum opstellen verslag:** 02-04-2026
- **Opgesteld door:** Celesta Rosendaal, Klachtenfunctionaris

2. Inleiding

Binnen onze organisatie staat de kwaliteit van zorg en de veiligheid van cliënten en medewerkers centraal. Het registreren en analyseren van klachten en incidenten is een essentieel instrument om de zorgverlening continu te verbeteren. Dit verslag biedt inzicht in de meldingen van 2025.
Door kritisch te kijken naar wat er is voorgevallen, passen we de **PDCA-cyclus** (Plan-Do-Check-Act) toe: we evalueren incidenten en klachten om onze werkwijzen in 2026 aan te scherpen. Het doel van dit verslag is transparantie bieden aan de directie en belanghebbenden, en het trekken van leerpunten voor de toekomst.

3. Procedure klachtenafhandeling

Cliënten kunnen een klacht indienen via de website, per e-mail of schriftelijk. De procedure volgt deze hoofdlijnen:

- **Informele fase:** Er wordt altijd eerst getracht de klacht op te lossen in een gesprek tussen de cliënt en de betrokken huishoudelijke medewerker of team.
- **Klachtenfunctionaris:** Indien dit niet lukt, treedt de onafhankelijke klachtenfunctionaris op als bemiddelaar. De functionaris hoort beide partijen en adviseert over een oplossing.
- **Externe Klachtencommissie:** Mocht bemiddeling niet tot een resultaat leiden, dan kan de cliënt zich wenden tot de externe geschillencommissie waarbij de organisatie is aangesloten.
- **Rol:** De klachtenfunctionaris bewaakt het proces, adviseert de directie en waarborgt de onafhankelijkheid in de klachtbehandeling.

4. Overzicht van klachten en meldingen

In 2025 zijn de meldingen onderverdeeld in officiële klachten, incidenten (MIC/MIM)

4.1 Klachten overzicht

Categorie	Aantal	Toelichting
Officiële klachten	2	Behandeld door de klachtenfunctionaris
MIC-meldingen	57	Incidenten m.b.t. cliënten (incl. 2 gecorrigeerde MIM's)
MIM-meldingen	1	Incident m.b.t. medewerker

4.2 Verdeling MIC-meldingen per team

Team	Aantal
Ambulant Team	21
Regio Noord	10
Regio Zuid	10
Regio Oost	9
Regio West	7

5. Analyse van klachten

5.1 Officiële Klachten

Er zijn twee officiële klachten behandeld:

1. **Materiële schade:** Een klacht over schade(eigen risico). **Oplossing:** Na overleg en uitleg over de voorwaarden is de schade uit coulance vergoed om de relatie te herstellen.

2. **Continuïteit van zorg :** Een ernstige klacht over personeelstekort en late afmeldingen. **Afhandeling:** Er is een gesprek gevoerd met de cliënte. Hoewel excuses zijn aangeboden, stond mevrouw niet open voor verdere hulp van Zilverzorg. De cliënte is inmiddels uit zorg gemeld.

5.2 Analyse MIC & MIM (Incidenten)

- **MIC:** De meest voorkomende melding bij regioteams is het niet openen van de deur. Bij het ambulante team was vaker sprake van zware casuïstiek (fysieke mishandeling door partner, medische spoed, vermissingen en suïcidaliteit). In alle kritieke gevallen is adequaat opgeschaald naar politie, GGZ of Veilig Thuis.

- **MIM:** Eén incident van grensoverschrijdend gedrag tegen een medewerker. Er is direct begrensd en een officiële waarschuwing aan de cliënt gegeven.

5.3 Trends

1. **Zorgplicht en Planning:** Een klacht toont aan dat de personele bezetting en de vakantieplanning in 2026 prioriteit hebben om de zorgcontinuïteit te waarborgen binnen heel Zilverzorg.

2. **Communicatie met gemeenten:** Het tijdig informeren van gemeenten over klachten, incidenten, personeels problemen en signaleringen is cruciaal om tegenstrijdigheid in meldingen te voorkomen.

3. **Medewerkersveiligheid:** Het handhaven van strakke omgangsregels bij agressie (zoals ingezet bij de MIM-melding) blijft de standaard.

4. **Registratie MIC en MIM:** In 2026 zal extra instructie worden gegeven over het verschil tussen een MIC (cliënt) en een MIM (medewerker) om de data-analyse te zuiveren.

5.4 Verbetermaatregelen voor 2026

1. Zorgcontinuïteit: Vakantieplanning & Werving

- **Actie:** Tijdig werven van vakantiekrachten en informeren van cliënten over mogelijke onderbrekingen in de huishoudelijke hulp tijdens vakantieperiodes.
- **Maatregel:** Vakantieaanvragen van medewerkers worden uiterlijk op 1 maart (einde Q1) definitief vastgesteld. Op basis van de ontstane gaten en in overleg met de regioteams start de afdeling Werving direct met het aantrekken van vakantiekrachten. Cliënten ontvangen een duidelijke informatiebrief in de cliëntmap over de verwachte zorginzet in de zomerperiode.
- **Borging:** De voortgang van de werving en de status van de cliëntinformatie zijn een vast agendapunt in het maandelijks MT-overleg vanaf april t/m september.

2. Externe Communicatie: Meldingen aan Gemeenten

- **Actie:** De teamcoördinator fungeert als centraal aanspreekpunt voor alle externe meldingen naar gemeenten om eenduidigheid te garanderen.
- **Maatregel:** Er wordt een Protocol Externe Meldingen opgesteld. Dit protocol beschrijft exact welke incidenten, klachten of personele problemen gemeld moeten worden, binnen welke termijn.
- **Borging:** De WMO-manager toetst de kwaliteit en tijdigheid van deze meldingen tijdens de reguliere contract gesprekken met de gemeenten en koppelt de bevindingen terug in het maandelijkse MT-overleg.

3. Medewerkersveiligheid: Agressie & Nazorg

- **Actie**: Structureel herhalen van de omgangsregels en het agressieprotocol tijdens de medewerkers overlegtafel.
- **Maatregel:** Ontwikkeling een Nazorgprotocol MIM. Dit protocol stelt vast dat er na elke MIM-melding (agressie tegen medewerker) binnen 48 uur een evaluatie- en nazorg gesprek plaatsvindt met de betrokken medewerker.
- **Borging:** Verantwoordelijk hiervoor is de teamcoördinator en maandelijks in het MT-overleg **w**orden de binnengekomen MIM-meldingen besproken, waarbij specifiek wordt gecontroleerd of de nazorgstappen uit het protocol aantoonbaar zijn uitgevoerd.

4. Registratie: Onderscheid MIC en MIM

- **Actie:** Verhogen van de datakwaliteit door instructie over het correcte gebruik van het meldsysteem (verschil tussen cliënt- en medewerkerincident).
- **Maatregel:** Aanpassing van het digitale meldsysteem met een verplichte checkvraag bij de start: ***"Betreft dit een incident voor een cliënt (MIC) of een medewerker (MIM)?"*.**
- **Borging:** De WMO-manager voert maandelijks een steekproef uit op de laatste 10 meldingen om te checken of deze in de juiste categorie zijn geplaatst. Foutieve meldingen worden direct gecorrigeerd en teruggekoppeld aan de teamcoördinator.