

Bijlage 5

Ontvangen en behandelde klachten 2018 over Visio Wonen & Dagbesteding

Bron: Jaarverslag klachtenopvang 2018

Klacht 17-45

In het eerste kwartaal 2018 is de klacht uit 2017 van de zus van een cliënt W&D in Huizen verder opgepakt.

Meneer had aangegeven dat zijn woonplezier in de loop der jaren is afgenomen omdat er weinig tijd en aandacht is voor cliënten. Meneer was ook ontevreden over de lange wachttijd voor een aangepast toilet.

Eind 2017 was de afspraak gemaakt dat de manager W&D in gesprek zou gaan met de zus van meneer. In januari 2018 laat mevrouw weten dat zij en haar broer allebei heel blij zijn met de acties die zijn ingezet voor uitbreiding van personeel en de vervanging van het toilet. Navraag door de ombudsfunctionaris in juni 2018 levert op dat mevrouw nog enkele puntjes wil melden. Het betreft het feit dat haar broer in de pauze zijn brood moet opeten op de werkplaats in plaats van op de woonlocatie. En zij meldt de wens van haar broer voor een vrijwilliger die samen met hem iets leuks kan gaan doen. De ombudsfunctionaris heeft beide punten doorgegeven aan de manager en de coördinerend cliënt begeleider (CCB-er). Hierna wordt de klacht afgesloten.

Klacht 18-18

De klacht dateert van 20 juli 2018

Domein: Wonen & Dagbesteding/Onderwijs

Locatie: Vries en Haren

Indiening: Via e-mail, gericht aan Klachtenopvang Koninklijke Visio

De klacht wordt ingediend door de ouders van een leerling van de Visio-school in Haren. De leerling/cliënt maakt ook gebruik van logeren op De Brink.

Ouders geven aan sinds november meermaals problemen te ondervinden met de facturering van logeernachten en naschoolse opvang. Ouders hebben hierdoor problemen met de Sociale Verzekeringsbank. Ouders hebben de kwestie eerder aangekaart bij Visio maar de situatie is niet verbeterd, aldus ouders.

De ombudsfunctionaris neemt contact op met de manager W&D. Deze ontdekt de oorzaak van het probleem en zet acties uit om herhaling te voorkomen. De manager bespreekt een en ander met ouders en vraagt hen contact op te nemen als het toch weer mis mocht gaan. De ombudsfunctionaris informeert bij ouders of hun klacht is opgelost. Ouders geven aan dat het nu goed gaat. De klacht wordt afgesloten.

Klacht 18-22

De klacht dateert van 5 oktober 2018

Domein: Wonen & Dagbesteding

Locatie: Huizen

Indiening: Telefonisch

De klacht wordt ingediend door een cliënt van W&D in Huizen. Meneer is het niet eens met het gegeven dat begeleiders niet meer mogen ondersteunen bij het

doen van betalingen door cliënten. Meneer vindt het vervelend dat alles nu via de bewindvoerder moet gaan.

De ombudsfunctionaris heeft contact met de coördinerend cliëntbegeleider van meneer. Deze legt uit dat de rechter onlangs een bewindvoerder heeft benoemd die nu alle financiële zaken voor meneer regelt. Hierdoor heeft de begeleiding geen toestemming meer om meneer te ondersteunen bij het doen van betalingen. De ccb-er en ombudsfunctionaris leggen de situatie uit aan meneer. Meneer vindt het vervelend maar begrijpt het. De klacht is naar tevredenheid afgehandeld.

Klacht 18-23

De klacht dateert van 9 oktober 2018

Domein: Wonen & Dagbesteding

Locatie: Haren

Indiening: Telefonisch naar centrale klachtenopvang.

De klacht wordt ingediend door de vader van een cliënt van W&D Haren (logeren), tevens leerling van de Visio-school Haren. Vader beklagt zich over de Visio-arts en wil een andere arts voor zijn zoon. De onvrede van vader richt zich op de communicatie, bejegening en fysieke benadering van zijn zoon. Vader wil een gesprek met de leidinggevende van de arts. De ombudsfunctionaris neemt contact op met de manager W&D in Vries. De manager in Vries wil samen met de manager Haren een persoonlijk gesprek met vader. Omdat vader voor zijn werk enige tijd in het buitenland verblijft, laat opvolging even op zich wachten. Hierover is geen informatie meer ontvangen.

Klacht 18-24

De klacht dateert van 10 oktober 2018

Domein: Wonen & Dagbesteding

Locatie: Huizen

Indiening: telefonisch bij ombudsfunctionaris

De klacht wordt ingediend door de vader van een cliënt van W&D in Huizen. Vader geeft aan dat er 's nachts geen goed noodplan is bij ziekte of calamiteiten op de woonlocatie. Tevens uit vader zijn ongenoegen over de kwaliteit van zorg en de 'onmenselijke dilemma's' waarvoor medewerkers gesteld worden door het management/directie.

Op 3 november heeft de ombudsfunctionaris een gesprek met de ouders van cliënt. Ouders geven aan dat zij bij de Raad van Bestuur schriftelijk melding willen doen van de – naar hun mening – structureel ernstige (en potentieel gevaarlijke) situatie op de woongroep. De ouders richten hun klacht tegen de directeur W&D en zij willen de klacht laten behandelen door de Raad van Bestuur.

De ombudsfunctionaris ondersteunt ouders bij het opstellen van een brief aan de Raad van Bestuur. In de brief wordt de onvrede van ouders uitgebreid beschreven en toegelicht. Ouders willen de klachtencommissie informeren over hun brief aan de Raad van Bestuur. Ten tijde van het schrijven van dit jaarverslag was de brief nog niet verzonden aan de Raad van Bestuur. Het verdere verloop van de behandeling van deze klacht wordt te zijner tijd opgenomen in het jaarverslag 2019 (klacht 2019-05).