

Klachtenfunctionaris hospice Dignitas

Jaarverslag 2025

Inleiding

Facit vervult de functie van klachtenfunctionaris voor hospice Dignitas. Voor u ligt het verslag over het jaar 2025. Het verslag start met een stuk over de positionering van de klachtenfunctionaris en de klachtenregeling. Daarna is er een weergave van de meldingen die de functionaris van Facit hebben bereikt en algemene aanbevelingen voor 2026.

1. Klachtenfunctionaris

Tijdens de klachtenprocedure bemiddelt de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Facit tussen cliënt en zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de procesondersteuning en een juiste uitvoer van de procedure, met als doel ervoor te zorgen dat er een effectieve oplossing komt voor de klacht en onvrede wordt weggenomen.

De klachtenfunctionaris van Facit is niet werkzaam bij de zorgaanbieder en is dus onafhankelijk en meerzijdig partijdig.

a. De klachtenregeling

Vroegtijdig, bereikbaar en beschikbaar

Om escalatie te voorkomen is het belangrijk om een klacht in een zo vroeg mogelijk stadium bespreekbaar te maken. Het moet de cliënt zo gemakkelijk mogelijk worden gemaakt om zijn klacht te uiten.

Laagdrempelig en toegankelijk

Het is niet nodig om klagen 'aan te moedigen'. Wel is het nodig om cliënten uitdrukkelijk uit te nodigen om hun klachten te uiten en het uiten van onvrede 'makkelijk' te maken.

Onafhankelijk en objectief

Voorwaarde voor een goede klachtenafhandeling is dat de klager vertrouwen heeft in degene die in zijn klacht opvangt of bemiddelt. Belangrijk is dat deze persoon of personen daarbij een open en neutrale houding innemen en onpartijdig en objectief zijn. Dit ligt anders bij een vertrouwenspersoon die uitdrukkelijk als functie heeft op te treden als belangenbehartiger voor een individuele cliënt.

b. De zorgorganisatie

Een klachtvriendelijke cultuur binnen een organisatie/instelling of zorgverleners ondersteunt een goed functionerend klachtenmanagement. Onderdeel daarvan is het inzien van het belang van klachtenmanagement en klachtrecht. Bij hospice Dignitas is sprake van een actieve opstelling van het management. Dat schept vertrouwen voor zowel de klager als voor de beklagde dat er zorgvuldig met klachten wordt omgegaan.

Meldingen in 2025

In 2025 heeft de klachtenfunctionaris **geen** klachten van cliënten ontvangen.

Bijzonderheden in 2025

Stichting Perspekt heeft op 23 januari 2025 een initiële audit uitgevoerd bij Stichting Hospice Dignitas. Met het behalen van het keurmerk PREZO Hospicezorg voldoet Hospice Dignitas aan het Kwaliteitskader palliatieve zorg. Het klachtensysteem en de klachtenprocedure is onderdeel van de audit en deze beschouwing van het auditteam leverde het volle aantal punten op.

Aanbevelingen: Behouden wat goed gaat

De medewerker van Facit die de functie van klachtenfunctionaris ervaart het contact met hospice Dignitas als open en laagdrempelig.

- Het blijft van belang dat degene die in de klacht(en) bemiddelt, het vertrouwen heeft van de hulpverleners binnen de instelling. Bij een externe klachtenfunctionaris is het dan ook belangrijk dat medewerkers op voorhand - voordat ze mogelijk een klacht ontvangen - hebben kennisgemaakt met de klachtenfunctionaris. Binnen hospice Dignitas wordt de klachtenfunctionaris voor cliënten actief geïntroduceerd bij (nieuwe) medewerkers. Wij bevelen aan dat de continueren.
- Ook voor (vertegenwoordigers van) cliënten is het van belang dat zij weten dat er een klachtenfunctionaris is en hoe zij deze kunnen bereiken. Hospice Dignitas biedt cliënten laagdrempelig, via o.a. een formulier op de website, de mogelijkheid om onvrede te uiten. Wij bevelen aan om ook dit te continueren.

Facit, januari 2026

Birgit Schoenmakers klachtenfunctionaris

birgit.schoenmakers@facit.nl

tel. 0251 - 212 202