



SOMNIUM

JAARVERSLAG 2022

Klachtencommissie

©2023 SOMNIUM

☎ 085 043 22 70 @ info@somniumbegeleiding.nl

🌐 www.somniumonline.nl



VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de klachtencommissie van Somnium. Met dit verslag geven wij inzicht in onze activiteiten met betrekking tot klachtenprocedure. In het aantal klachten dat wij hebben ontvangen in 2022 en de wijze waarop we deze hebben afgehandeld.

Bij Somnium zijn we ons voortdurend bewust van onze positie en van de ontwikkelingen binnen de zorg- en dienstverlening en binnen de samenleving. Dat geldt ook voor de eisen en verwachtingen van onze belanghebbenden, zoals cliënten, medewerkers, overheid en financiers. Dit bewustzijn is een voorwaarde om alle activiteiten effectief uit te kunnen voeren.

Geleen, 30 januari 2023



INHOUD

01

Over de klachtencommissie

02

Samenstelling klachtencommissie

03

Klachten

04

Wat opviel in 2022

05

Vooruitblik 2023

OVER DE KLACHTENCOMMISSIE

Somnium is aangesloten bij de externe Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg voor zowel Jeugdzorg als WMO.

Klachtenportaal Zorg biedt als onafhankelijke klachtenbehandelaar klachtenregelingen voor kleinschalige zorgaanbieders. Onze cliënten en vertegenwoordigers van onze cliënten van kunnen een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg, waarna de passende procedure gestart wordt.

De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg:

- Het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde door te voorzien in een zorgvuldige klachtenbehandeling
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde
- Het volgen en voldoen aan de gestelde eisen in de wet
- Het leveren van en bijdragen aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zoveel mogelijk tekortkomingen in de zorg te signaleren.

Als aangesloten zorgaanbieder is Somnium verantwoordelijk voor het onder de aandacht brengen van de klachtenprocedure. Een verwijzing naar het klachtenreglement en de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg is terug te vinden op onze website

Voor meer informatie betreffende het klachtenreglement en de klachtenprocedure verwijzen wij naar de website van Klachtenportaal Zorg.



klachtenportaal | ZORG®

SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

02

De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Deze leden zijn niet werkzaam voor of bij Somnium. De klacht wordt behandeld door drie leden, waaronder de voorzitter of de plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter bezitten de hoedanigheid van meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg en klachtenbehandeling.

03

KLACHTEN

Klachtenportaal Zorg maakt elk jaar een jaarverslag. Ten tijde van de opstelling van dit verslag was het jaarverslag van Klachtenportaal nog niet voorhanden.

Er zijn in 2022 geen meldingen van klachten naar ons doorgezet. We hebben derhalve geen verder stappen ondernomen.

Regio Parkstad	0
Regio Westelijke Mijnstreek	0
Regio Maastricht-Heuvelland	0
Regio Midden Limburg	0

(on)gegrondheid

Elke klacht die ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. Dit is nu niet van toepassing

Adviezen van de commissie

Niet van toepassing

Besluitvorming van de Raad van Bestuur

Niet van toepassing

04

WAT ER OPVIEL IN 2022

Wij vinden het belangrijk dat onze Cliënten op een laagdrempelige manier hun klacht kenbaar kunnen maken en een zorgvuldige afhandeling van klachten wordt bewerkstelligd, zodat cliënten weten dat de zorgaanbieder ontvangen klachten serieus neemt en zo snel mogelijk wil herstellen.

Aangezien er het afgelopen jaar geen meldingen van klachten bij ons zijn binnengekomen, kunnen we hier niet veel over vermelden.

VOORUITBLIK 2023

05

Sinds 1 december 2022 is Somnium onderdeel van Tobas Jeugdhulp. Te verwachten is dat eind 2023, begin 2024 we over zullen stappen naar de klachtenregeling van Tobas Jeugdhulp. Wij gaan ervan uit dat ook dan klachten zorgvuldig en naar tevredenheid van onze cliënten zullen worden opgepakt.

