



VOORWOORD

Voor u ligt het vijfde jaarverslag van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

In het afgelopen jaar heeft de commissie in totaal vier klachten ontvangen.

We weten als klachtencommissie nooit of dat veel of weinig is. Wellicht dat veel van de klachten rechtstreeks worden opgepakt door personeel en leidinggevenden en zo nodig opgeschaald naar de directie per locatie. Als dat naar tevredenheid gebeurt, is dat prima. Maar het mag niet zo zijn dat een klacht niet wordt opgemerkt. Daarom blijven wij met onaflatende ijver streven naar bekendheid van ons werk. In 2007 besteedden wij daarom tijd en energie aan het vergroten van de bekendheid van de commissie. De nieuwe folder kwam gereed en onze website www.klachtverzorg.nl ging van start.

Wij zijn echter nog niet tevreden. De commissie vindt het van groot belang dat zij breed wordt gekend door cliënten en hun familie. Dit is wederom één van de belangrijkste speerpunten van haar beleid voor het komende jaar. Daarom zullen wij in 2008 energie blijven steken in de ontwikkeling van onze website en zoeken ook naar andere wegen om onze bekendheid te vergroten.

Wij hopen dat ook daarmee cliënten die dat wensen de weg naar de klachtencommissie nog beter kunnen vinden.

Terugkijkend op 2007 kan worden gezegd dat er veel werk is verzet. Een aantal zaken, waaronder de eerder genoemde folder en website kwamen tot afronding. Maar vooral is er vele energie gaan zitten in de actualisatie van ons klachtenreglement. Met dank voor de grote inzet vanuit de leden.

Ton van Huut
Voorzitter

Maart 2008



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Werkwijze	4
3	Rapportage klachten	5
4	PR & communicatie	7
5	Samenstelling commissie en aangesloten instellingen	8
6	Voornemens nabije toekomst	

Bijlage 1 Evaluatie klachtenafhandeling

1 INLEIDING

De Klachtencommissie Zorg Midden-Holland bestaat nu ruim negen jaar. Dit is de tweede keer dat de klachtencommissie een jaarverslag over een jaar uitbrengt. Afgelopen jaar stond in het teken van het verder professionaliseren van de klachtafhandeling, PR & Communicatie, wisseling van de samenstelling van de commissie en natuurlijk het behandelen van klachten.

Dit jaarverslag 2007 gaat in op de volgende onderdelen: werkwijze, afhandeling klachten, PR en communicatie, samenstelling commissie en een vooruitblik op toekomstige activiteiten.



2 WERKWIJZE

Klachtenreglement

Het klachtenreglement dient als leidraad voor de werkwijze van de commissie. Het reglement is in 2007 uitgebreid en aangepast. De taken van de commissie zijn: de behandeling van klachten van cliënten, het gevraagde en ongevraagde advies uitbrengen aan de zorgaanbieders, het op grond van klachten signaleren van structurele tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening en/of de organisatie ervan en het uitbrengen van geanonimiseerde periodieke rapportages.

De klachtencommissie heeft in 2007 acht keer vergaderd. Voor het grootste deel zijn de bijeenkomsten besteed aan de behandeling van de klachten. Pr en communicatie en het verkorten van de doorlooptijd van de klachten waren daarnaast belangrijke terugkerende onderwerpen. In maart vond de jaarlijkse netwerkbijeenkomst met vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen van de aangesloten instellingen plaats. Het thema van deze bijeenkomst was: "Professionalisering van de klachtenbemiddeling". De voorzitter, een lid van de commissie en de ambtelijk secretaris hebben het jaarlijkse overleg met het Bestuur van de Stichting Zorgpartners gehad.

Gesprekvaardigheden en hoorzitting

Ter verdere professionalisering van de klachtencommissie hebben de leden in december deelgenomen aan een themabijeenkomst 'Hoorzitting' georganiseerd door het SOKG; Expertisecentrum Klachtenmanagement Zorg.

Secretariaat

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie is belast met de organisatorische kant van de klachtenafhandeling. Een adviseur van CC Zorgadviseurs is aangesteld voor de periode van een jaar. Voor 2008 is een andere constructie gekozen. Het postadres blijft echter ook in 2008 van CC Zorgadviseurs in Woerden.

Evaluatie klachten

De klachtencommissie hecht aan feedback van klagers. Medio 2007 is een evaluatieformulier gemaakt dat bij elke klacht na 6- 8 weken met de klager telefonisch wordt besproken. Het formulier is opgenomen in bijlage 1. De reactie van de klager wordt door de secretaris op het formulier vermeld en vervolgens wordt deze feedback de eerstkomende vergadering van de klachtencommissie besproken. Het formulier is in 2007 uitgetest en aangepast; in 2008 zal het structureel gebruikt gaan worden.



3 RAPPORTAGE KLACHTEN

In 2007 zijn vier klachten in behandeling genomen en er vond tweemaal nazorg plaats. De vierde klacht is in 2008 afgehandeld.

Hier volgt een korte omschrijving van de klachten, de uitspraak en de nazorg. Vervolgens zijn de kerngegevens met betrekking tot de klachten in tabelvorm weergegeven.

Klacht 1-2007 Uitspraak

Een drieledige klacht met betrekking tot zorgcentrum Vijverhof over de gang van zaken rondom de indicatiestelling en de communicatie over de door het zorgcentrum gewenste overplaatsing. Daarnaast ging de klacht over gemalen voeding die niet verstrekt werd en onzorgvuldige medicijnverstrekking. De klacht is door de klachtencommissie ontvankelijk verklaard. Het zorgcentrum kon mondeling en schriftelijk op een groot aantal punten niet aantonen dat de communicatie, de verstrekking van gemalen vlees en de medicijnverstrekking anders is verlopen dan door de klager ingebracht. De klachtencommissie heeft geconcludeerd dat het zorgcentrum op de drie genoemde onderdelen uit de klacht te kort geschoten is. De klacht is daarom op de drie onderdelen gegrond verklaard. De klachtencommissie heeft een aantal adviezen geformuleerd voor zorgcentrum Vijverhof. Zo heeft de klachtencommissie aangegeven dat het belangrijk is dat een cliënt een passend zorgplan heeft dat aansluit bij de uitkomst van het indicatiebesluit en afspraken bevat rondom het vastleggen van de communicatie.

Klacht 2-2007 Uitspraak

Een klacht over de wijze waarop een maatschappelijk werker van zorgcentrum De Riethoek de functie als maatschappelijk werker uitvoert. Het betrof een vieraantal aspecten namelijk:

- onvoldoende inspanningen verrichten bij het zoeken naar een plaats voor begeleid wonen
- het opvragen en invullen van formulieren
- een aanvraag van "onder bewindstelling" en de wijze waarop dit verlopen is
- onjuiste informatieverstrekking

De klachtencommissie heeft het deel van de klacht met betrekking tot de begeleiding 'onder bewindstelling' gegrond verklaard omdat de begeleiding van de klager op onderdelen onzorgvuldig is geweest. Wat betreft de overige drie aspecten is de klacht niet gegrond. De klachtencommissie heeft aanbevelingen gedaan ten aanzien van de communicatie, informatievoorziening, ondersteuning en het vastleggen van afspraken in het zorgdossier.



Klacht 3-2007 Uitspraak

Een klacht betreffende de gang van zaken rondom de mogelijke wijziging van de verpleeghuisplaatsen in zorgcentrum Ronssehof van somatisch naar psychogeriatrisch. Deze klacht is weer ingetrokken omdat er sprake bleek van een misverstand.

Klacht 4-2007 Behandeling in 2008

Een klacht betreffende het verdwijnen van medicatie uit het bedtafeltje van een bewoner in Zorgcentrum De Riethoek. Deze klacht is eind november 2007 ontvangen en ontvankelijk verklaard. De hoorzitting en verdere behandeling van de klacht vindt plaats in 2008.

Tabel 1 Overzicht klachten 2007 algemeen

Aantal klachten ingediend	4
Aantal klachten (deels) behandeld	3
Aantal klachten waarover de klachtencommissie advies heeft uitgebracht	2
Aantal klachten dat (deels) gegrond is verklaard	2

Tabel 2 Overzicht status klachten 2007

nr	Onderwerp	Gegrond/ongegrond	Afgesloten/lopend	evaluatie
1	Communicatie indicatiestelling, voeding en medicijnverstrekking	gegrond	afgesloten	naar tevredenheid afgehandeld
2	Begeleiding door maatschappelijk werk	deels gegrond	afgesloten	naar tevredenheid afgehandeld
3	Gang van zaken rondom wijziging verpleeghuis plaatsen	ingetrokken	ingetrokken	N.v.t.
4	Verdwijnen medicatie uit bedkastje	2008	lopend	Pm



4 PR & COMMUNICATIE

Tijdens de verslagperiode 2007 heeft de klachtencommissie het vierde jaarverslag over 2006 breed verspreid. Dit verslag gaf inzicht in een periode van verder professionaliseren van de klachtencommissie.

In 2006 is een PR-plan opgesteld dat deels in 2007 is uitgevoerd. In dit PR-plan zijn per doelgroep activiteiten opgenomen die jaarlijks worden uitgevoerd om de naamsbekendheid van de klachtencommissie te verhogen. Dit zijn onder andere:

- het plaatsen van artikelen in de huisorganen van de aangesloten instellingen
- het verspreiden van folders en het reglement
- het bezoeken van bijeenkomsten
- het organiseren van een netwerkbijeenkomst voor cliëntvertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen

In 2007 is de nieuwe naam voor de klachtencommissie gekozen die beter past bij de huidige en mogelijk toekomstige omvang: Klachtencommissie Zorg Midden-Holland.

De klachtencommissie denkt door middel van een website aan vooral kinderen en kleinkinderen van cliënten van de aangesloten instellingen op een eenvoudige en laagdrempelige manier informatie te kunnen verstrekken.

In 2007 is daarom ook de nieuwe huisstijl vastgesteld en een nieuwe folder gemaakt. Bovendien is er een eigen website voor klachtencommissie ontworpen:

www.klachtverzorg.nl

Het thema voor de folder en de website zijn:

Klagen mag: Een klacht over zorg in Midden-Holland? Blijf er niet mee rondlopen, maak gebruik van uw recht!

De klachtencommissie heeft diverse vergaderingen bezocht om een toelichting te geven op haar werkzaamheden. Dit betrof in de verslagperiode een bijeenkomst met een lid van de Raad van bestuur van Stichting Zorgpartners en de zelf georganiseerde netwerkbijeenkomst voor cliëntenvertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen. De in het eerste kwartaal georganiseerde netwerkbijeenkomst heeft een waardevolle bijdrage aan het contact en de informatie-uitwisseling tussen cliëntenvertrouwenspersonen/ klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie geleverd. De netwerkbijeenkomst in 2007 stond in het teken van 'Professionalisering van de klachtenbemiddeling'. De opkomst van klachtenfunctionarissen bij deze bijeenkomst was echter laag.



5 SAMENSTELLING COMMISSIE EN AANGESLOTEN INSTELLINGEN

In 2007 is de samenstelling van de commissie gewijzigd. Mevrouw van Dorp heeft te kennen gegeven de zittingsduur met nog eens vier jaar te willen verlengen.

De huidige leden zijn benoemd door Stichting Zorgpartners voor de aangesloten instellingen overgenomen. De commissie bestond in 2007 uit de volgende personen:

Mevrouw G. Tober-Doom, voorzitter (tot 31 januari 2007)

De heer T. v. Huut, voorzitter (vanaf 1 februari 2007)

Mevrouw A. van Dorp, lid/ jurist

Mevrouw C. Visser-Mol, lid/ verpleeghuisarts

De heer P. de Kamper, lid vanuit een cliëntenorganisatie

De heer J. de Ruiters, lid vanuit een cliëntenorganisatie

Mevrouw S. Heijens, lid/ jurist (vanaf November 2007)

Mevrouw M. Sprecher, vervangend verpleeghuisarts

Mevrouw L. Nijeboer/ Mevrouw M. Wiltenburg/ Mevrouw J. Verweij
ambtelijk secretaris/adviseur CC Zorgadviseurs

De zittingsduur is vier jaar met de mogelijkheid van maximaal twee herbenoemingen voor vier jaar. Voor het geleidelijk aftreden van de leden is een rooster van aftreden opgesteld. Per 1 februari 2007 is mevrouw Tober-Doom afgetreden als voorzitter van de Regionale Klachtencommissie Zorgcentra Midden Holland en is de heer van Huut tot nieuwe voorzitter benoemd.



De volgende instellingen zijn aangesloten bij de Klachtencommissie
Zorgcentra Midden Holland:

Verpleeghuis Bloemendaal, Livingstonelaan 54 2803 EL GOUDA

Verpleeghuis De Riethoek, Ridder van Catsweg 258, 2804 RS GOUDA

Zorgcentrum Gouwestein, pa Savelberghof 200, 2805 PX GOUDA

Zorgcentrum Goverwelle, Middenmolenplein 266, 2807 GV GOUDA

Zorgcentrum Korte Akkeren, Bernhardhof 400, 2802 GR GOUDA

Zorgcentrum Savelberg, Savelberg 200, 2805 RT GOUDA

Zorgcentrum Ronssehof, Ronsseweg 138, 2803 ZR GOUDA

Zorgcentrum Boskoop, Boezemlaan 4, 2771 VP BOSKOOP

Zorgcentrum De Breeje Hendrik, Nic. Beetsstraat 1, 2941 TN LEKKERKERK

Zorgcentrum Geerestein, Burg. Neetstraat 6/8, 2935 BB OUDERKERK A/D IJSSEL

Zorgcentrum Moerdrecht, Land voor Water 3, 2841 NA MOORDRECHT

Zorgcentrum Slothoven, Poorthuisstraat 23, 2861 DV BERGAMBACHT

Zorgcentrum Sola Gratia, Rotterdamseweg 1, 2871 GA SCHOONHOVEN

Zorgcentrum Souburgh, Prins Bernhardlaan 2, 2741 DW WADDINXVEEN

Zorgcentrum Vijverhof, B. v. Dobben de Bruijnstraat 23, 2411 AP BODEGRAVEN

Zorgcentrum Reeuwijk, Treebord 19, 2811 EA REEUWIJK

Zorgcentrum De Zevenster, Leliestraat 3, 2761 HD ZEVENHUIZEN

Hospice Midden Holland, Willem de Zwijgersingel 118, 2805 BS GOUDA



6 VOORNEMENS NABIJE TOEKOMST

In 2008 zal het onderwerp pr en communicatie hoog op de agenda van de klachtencommissie blijven staan. Er zal aandacht zijn voor de aansluiting en bekendheid van zowel de interne klachtenprocedure en de externe procedure. De communicatie tussen interne klachtfunctionarissen en de externe klachtencommissie zal oa. aan orde komen tijdens de jaarlijkse netwerkbijeenkomst in maart.

In 2008 zullen verdere gesprekken gevoerd worden met betrekking tot mogelijke samenvoeging van Vierstroom Zorgring bij de klachtencommissie. Dit zal gevolgen hebben voor de samenstelling en tijdsinvestering van de huidige klachtencommissie.

De afgelopen twee jaar is aandacht besteed aan het optimaliseren van de procedure van de klachtenafhandeling. Hierdoor is de doorlooptijd afgenomen. De komende periode zal verdere aandacht worden besteed aan de nazorg. Ook is het resultaat van de procedure, de uitspraak, een onderwerp van gesprek.



Bijlage 1

EVALUATIE KLACHTENAFHANDELING

1. Was u tijdens de klachtenafhandeling tevreden over:

	Uitstekend	goed	voldoende	matig	slecht
De informatie met betrekking tot de te volgen procedure					
De informatie met betrekking tot de voortgang					
Het antwoord op uw vragen					
De snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld					
Het contact met de ambtelijk secretaris					
De wijze waarop het hoorgesprek is verlopen					

2. Hebt u suggesties voor verbetering van onze klachtenafhandeling?

3. Bent u tevreden over het resultaat/ de uitspraak?

4. Hoe bent u bij onze klachtencommissie gekomen?

- Folder klachtencommissie
- Internet
- Informatie zorgaanbieder
- Aanbeveling
- Anders, namelijk

5. Naam (gesproken met), datum en nummer klacht