

Jaarverslag 2009



Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland (klachtencommissie Zorg M-H).

In het kalenderjaar 2009 heeft de klachtencommissie Zorg M-H in totaal negen klachten ontvangen. In 2008 waren er tien klachten.

Al een aantal jaren is communicatie tussen cliënt, familie en instelling een terugkerend thema in de behandeling van de klachten die aan onze commissie worden voorgelegd. Dit thema vinden we van uitermate groot belang. Zorgvuldige informatieverstrekking kan veel klachten voorkomen is onze ervaring. Op dit punt valt nog steeds veel te winnen.

Ook in 2010 blijven wij met ijver streven naar bekendheid van ons werk. Zo zal onze folder worden aangepast en zullen we ook in 2010 kijken welke aanpassingen in onze website nodig zijn. Naast de folder en onze website blijft er ook in de huisbladen van de instellingen aandacht voor het werk van onze commissie.

Wij hopen dat cliënten die dat wensen ook in 2010 de weg naar de klachtencommissie Zorg M-H kunnen vinden.

Rest mij dank uit te spreken voor de grote inzet vanuit de leden van de klachtencommissie Zorg M-H en de uitstekende samenwerking met de Raad van Bestuur van Zorgpartners.

Ton van Huut
Voorzitter

Februari 2010

INHOUDSOPGAVE

	Blz.
1 Inleiding	3
2 Werkwijze	4
3 Evaluatie klachten	6
4 Rapportage klachten	7
5 PR & communicatie	13
6 Samenstelling klachtencommissie Zorg M-H	14
7 Voornemens nabije toekomst	14

Tabellen

Tabel 1	Overzicht nieuwe klachten 2009 algemeen	10
Tabel 2	Overzicht status klachten 2009	11
Tabel 3	Doorlooptijd klachtenbehandeling 2009	12

1 INLEIDING

De Klachtencommissie Zorg M-H bestaat elf jaar. De commissie constateert dat steeds meer cliënten en familieleden de klachtencommissie Zorg M-H weten te vinden. Verschillende klachten zijn digitaal binnengekomen en het aantal bezoekers van de website is gestegen. Afgelopen jaar hebben er geen wisselingen plaats gevonden onder de leden van de klachtencommissie Zorg M-H. Van het kalenderjaar 2008 liepen er drie klachten deels door in 2009. Deze klachten zijn beschreven in het jaarverslag 2008.

Het valt de klachtencommissie Zorg M-H op dat er van de negen nieuwe klachten die binnenkwamen in 2009 er drie klachten alsnog door de betreffende interne organisatie/locatie zijn opgepakt en de klachten konden worden afgerond met betrokkenen. De klachtencommissie Zorg M-H vindt dit een positieve ontwikkeling.

De klachtencommissie Zorg M-H heeft de doorlooptijd van de klachtafhandeling zo kort mogelijk gehouden wat tot waardering van de betrokkenen leidt.

In 2009 is de bespreking met betrekking tot mogelijke samenvoeging van Vierstroomzorg bij de klachtencommissie Zorg M-H afgerond. Er is niet gekozen voor samenvoeging.

Dit jaarverslag 2009 gaat in op de volgende onderdelen: werkwijze, evaluatie, afhandeling klachten, PR en communicatie, samenstelling commissie en een vooruitblik op toekomstige activiteiten.

2 WERKWIJZE KLACHTENCOMMISSIE

Klachtenreglement

Het klachtenreglement dient als leidraad voor de werkwijze van de klachtencommissie Zorg M-H. Het klachtenreglement is in 2007 vastgesteld. In 2009 hebben er geen wijzigingen van het reglement plaats gevonden. In de Checklist Klachtafhandeling is de te volgen procedure uit het reglement stapsgewijs beschreven. In 2009 is er naast de checklist WKCZ¹ ook een checklist klachtafhandeling BOPZ² opgesteld.

Door de beide checklisten is het proces van de klachtafhandeling inzichtelijk gemaakt voor de leden van de klachtencommissie Zorg M-H.

De taken van de klachtencommissie Zorg M-H zijn: de behandeling van klachten van cliënten, het gevraagd en ongevraagd 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 Zorg M-H heeft in 2009 acht keer vergaderd. Voor het grootste deel zijn de bijeenkomsten besteed aan de behandeling van de klachten. In maart vond de jaarlijkse netwerkbijeenkomst met vertrouwenspersonen en klachtenfunctionarissen van de aangesloten instellingen plaats. Thema's van deze bijeenkomst waren: aantal klachten intern en extern en gezamenlijke casuïstiek.

De klachtencommissie Zorg M-H heeft in november het jaarlijkse overleg met het Bestuur van de Stichting Zorgpartners gehad waar een aantal ontwikkelingen in de zorg besproken is waar Stichting Zorgpartners mee te maken heeft zoals de zorgzwaarte bekostiging, planning (ver-) bouw locaties, nieuwe leveringsvoorwaarden, het zorgleefplan en ten slotte de wet- en regelgeving rond de positie van cliënten.

BOPZ² scholing

In februari hebben de leden van de klachtencommissie Zorg M-H een scholing gevolgd m.b.t. de klachtenbehandeling conform de wet BOPZ. Er is bij klachtencommissie Zorg M-H tot op heden nog geen klacht binnen gekomen die op grond van de wet BOPZ behandeld moest worden. Het betreft dan bijvoorbeeld een klacht over de toepassing van dwangbehandeling en middelen&maatregelen.

Wijziging bij uitspraak

Ten aanzien van de uitspraken is op te merken dat in voorgaande jaren de uitspraak 'deels gegrond' werd aangegeven in de uitspraakbrief. Via de SOKG (Stichting Ondersteuning Klachtencommissies Gezondheidszorg) heeft de klachtencommissie Zorg M-H vernomen dat dit niet passend is gezien de klachtenwetgeving. Vanaf medio 2009 heeft de klachtencommissie Zorg M-H de volgende aanpassingen doorgevoerd:

- De uitspraak is gegrond of ongegrond.
- De namen van de voltallige commissie komen in de ontvangstbevestiging brief en in de uitspraakbrief te staan i.v.m. verschoningsrecht van klager en beklagde.

¹ Wet Klachtenrecht Cliënten Zorgsector

² Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen

Schriftelijk verweer

Vanaf medio 2009 wordt beklagden de mogelijkheid geboden een schriftelijk verweer in te dienen naar aanleiding van de klacht. Het schriftelijk verweer wordt ook naar de klager verzonden. Beide partijen kunnen tijdens de hoorzitting reageren op het verweer. Er is in 2009 twee maal gebruik gemaakt van deze mogelijkheid door beklagden.

Gezamenlijke hoorzitting

De klachtencommissie Zorg M-H is in 2009 gestart met het organiseren van een gezamenlijke hoorzitting. Dit wil zeggen: een hoorzitting waarbij zowel klager als beklagde gehoord worden. Een gezamenlijke zitting wordt alleen gehouden indien er goedkeuring is vanuit beide partijen (klager en beklagde). Dit wordt door de secretaris voorafgaand getoetst bij zowel klager als beklagde.

In 2009 hebben drie van de vijf hoorzittingen m.b.t. klachten uit 2009 met partijen gezamenlijk plaats gevonden. Alle drie de hoorzittingen zijn positief geëvalueerd door partijen. Als belangrijk voordeel wordt genoemd dat partijen direct de mogelijkheid hebben op elkaars informatie te reageren en dat dit het proces van klachtafhandeling versnelt.

Secretariaat

De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie Zorg M-H is belast met de organisatorische kant van de klachtenafhandeling. De ambtelijk secretaris is aangesteld voor de periode van een jaar met een back-up secretaris. Het postadres is in 2009 onveranderd gebleven. (CC Zorgadviseurs in Woerden)

3 EVALUATIE KLACHTEN

De klachtencommissie Zorg M-H hecht aan feedback van klagers en beklagden. In 2008 is gestart met het structureel evalueren van de klachtafhandeling met de klagers. Deze telefonische evaluatie vindt plaats twee maanden na de uitspraak. In 2009 zijn acht klachten geëvalueerd waarvan drie klachten uit 2008. Alle klachten in 2009 zijn binnen de reglementaire periode van 4 maanden behandeld.

De volgende opmerkingen zijn door acht klagers teruggegeven n.a.v. de klacht evaluatie:

1. Was u tijdens de klachtenafhandeling tevreden over:

	uitstekend	goed	voldoende	matig	slecht
De informatie met betrekking tot de te volgen procedure	1x	6x	1x		
De informatie met betrekking tot de voortgang		7x	1x		
Het antwoord op uw vragen		7x	1x		
De snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld	5x	2x	1x		
Het contact met de ambtelijke secretaris	5x	3x			
De wijze waarop het hoorgesprek is verlopen	4x	4x			

2. Hebt u suggesties voor verbetering van onze klachtenafhandeling?

Nee, prima verlopen (4x)

Nee, zeer tevreden (3x)

Termijn van klachtafhandeling zou misschien korter kunnen (1x)

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

Opmerkingen die hierbij gegeven zijn:

Ja, hoewel moeder het met een paar punten niet eens was met de locatie

Ja, maar minder over de daadwerkelijke acties die genomen zijn

Ja, de gezamenlijke zitting was zeer positief

Nee, niet helemaal; had meer onderzoek op de locatie verwacht

4. Hoe bent u bij de klachtencommissie Zorg M-H gekomen?

- Folder klachtencommissie (3x)

- Internet (5x)

- cliëntenraad

- interne klachtenfunctionaris (1x in combi met folder KC)

Geconcludeerd kan worden dat de acht klagers tevreden zijn over het verloop van de klachtenprocedure. Ook vinden meer klagers de klachtencommissie Zorg M-H via internet; in 2009 vijf klagers. In 2008 was dat er maar een.

4 RAPPORTAGE KLACHTEN

In 2009 zijn er negen nieuwe klachten binnen gekomen waarvan er 8 in behandeling zijn genomen. Een klacht is niet ontvankelijk verklaard. Daarnaast zijn er twee klachten uit 2008 afgerond in 2009. Er volgt een korte omschrijving van de verschillende klachten en de bijbehorende uitspraken. Vervolgens zijn de kerngegevens met betrekking tot de klachten in tabelvorm weergegeven.

Klacht 2009- 1 Uitspraak: gegrond

Een klacht uit zorgcentrum Korte Akkeren betreffende het niet zorgvuldig omgaan met privacy gevoelige informatie zoals de indicatieformulieren.

Deze klacht is ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie Zorg M-H heeft geconstateerd dat Zorgpartners de indicatieformulieren van het CIZ ontvangt en niet verantwoordelijk is voor de inhoud. Conform het privacyreglement van Zorgpartners moet 'relevante informatie' beschikbaar zijn voor de zorgverleners en de informatie moet juist, ter zaken dienend, en niet bovenmatig zijn.

De klachtencommissie Zorg M-H is van mening dat de medewerkers van Zorgpartners hun eerste toezegging van 'vertrouwelijk' omgaan met de indicatie gegevens niet zijn nagekomen en een gezamenlijke oplossing hadden kunnen zoeken.

De klachtencommissie Zorg M-H heeft deze klacht gegrond verklaard en de volgende aanbevelingen zijn gedaan aan de locatie:

- De indicatie en/of andere vertrouwelijke informatie beoordelen op relevantie en dan pas in het zorgdossier opnemen.
- Flexibel omgaan met werkafspraken waarbij het in acht nemen van de privacy en de beleving van de cliënt voorop staat.
- Voorkomen dat onvrede van een cliënt onbesproken blijft en leidt tot een klacht.
- Op Raad van Bestuur niveau contact zoeken met het CIZ waarbij deze klacht als (geanonimiseerde) casus gebruikt kan worden; zodat herhaling voorkomen kan worden.
- De inhoud van de zorgovereenkomst en het privacyreglement zouden beter op elkaar afstemmen gestemd dienen te worden voor wat betreft de toestemming voor het verwerken van persoons- en zorggegevens.
- Cliënten zouden beter op de hoogte moeten worden gebracht over de privacyregels van Zorgpartners. Dit zou een taak van de cliëntadviseur moeten zijn.

Klacht 2009- 2 Uitspraak: klacht niet ontvankelijk

Een klacht waarbij sprake is van een werkgeversrelatie met Zorgpartners (werknemer – werkgever). Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard conform het klachtenreglement.

Klacht 2009- 3 Uitspraak: gegrond

Een klacht uit zorgcentrum Ronssehof betreffende de hygiëne van het sanitair.

Deze klacht is ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie Zorg M-H heeft geconstateerd dat functionarissen van de Ronssehof geen afspraken hebben kunnen maken met de cliënt en familie rondom de reiniging van het sanitair, zoals dit wel is gelukt m.b.t. bijvoorbeeld het douchen en medicatie.

De beklagden hebben bevestigd dat het sanitair van cliënt regelmatig onvoldoende schoon is. De klachtencommissie Zorg M-H heeft geen verslaglegging over een afspraak aangetroffen. De klachtencommissie Zorg M-H heeft deze klacht gegrond verklaard en de volgende aanbevelingen zijn gedaan aan de locatie:

- Zorg voor een afspraak m.b.t. het reinigen van het sanitair in overleg met cliënt en familie.
- Zorg voor beleid m.b.t. het reinigen van de persoonlijke sanitaire ruimten.
- Zorg voor documentatie, onderzoek en informatie die mogelijk de fysieke en geestelijke achteruitgang van cliënten en input kunnen geven aan een gezamenlijk zorgplan en wellicht een ruimere indicatie.
- Zorg voor duidelijke schriftelijke afspraken i.o.m. familie en leg deze vast in het zorgplan.

Klacht 2009- 4 Alsnog intern opgepakt

Een klacht uit zorgcentrum Savelberg betreffende een bewoner van de BOPZ afdeling. De familie van de bewoner ervaart een onvoldoende veilige omgeving en ervaart dat de organisatie te weinig actieve maatregelen treft ter bescherming van bewoners en niet pas nadat familie van bewoners actie onderneemt.

Omdat deze klacht dezelfde situatie betreft van twee klachten die in 2008 door de klachtencommissie Zorg M-H behandeld is heeft de secretaris bemiddeld tot een intern overleg betreffende deze klacht. Na diverse (interne) gesprekken o.a. met locatiemanager, interne klachtenfunctionaris en Raad van Bestuur is de klacht eind 2009 afgesloten.

Klacht 2009- 5 Uitspraak:

2009- 5 a. *ingetrokken*

2009-5 b. *gegrond*

2009-5 c. *ongegrond*

Een driedelige klacht voor de dienst huishoudelijke dienstverlening (WMO) betreffende het 'wegblijven' van een huishoudelijk medewerker. Deze klacht is ontvankelijk verklaard. Voor klagers kwam het stopzetten van de hulpverlening door de vaste huishoudelijke hulp als een complete verrassing. Klagers hebben zich nooit gerealiseerd dat de huishoudelijk medewerkster de belangstelling voor haar privé situatie niet waardeerde. De klacht bestaat uit drie onderdelen die afzonderlijk zijn beoordeeld door de klachtencommissie

- a. De vaste huishoudelijke hulp is zonder opgave van redenen weggebleven. Deze klacht is *ingetrokken* tijdens de hoorzitting omdat de reden telefonisch is meegedeeld.
- b. Deze vaste huishoudelijke hulp had haar werkzaamheden niet mogen staken enkel vanwege het feit dat de hulpvragers naar de trouwerij van de broer van de huishoudelijke hulp zijn komen kijken. Deze klacht is *gegrond*.
- c. Na het gesprek hadden de werkzaamheden door de huishoudelijke hulp onmiddellijk hervat moeten worden. Deze klacht is *ongegrond*.

De klachtencommissie Zorg M-H heeft de volgende aanbevelingen gedaan:

- Zorg dragen voor een gelijkwaardige hulpverleningrelatie met een cliënt, waarbij tijdig met elkaar gesproken wordt als een van beide partijen de situatie niet meer als prettig ervaart. Coaching door de leidinggevende speelt hierbij een belangrijke rol.
- Zorgdragen voor een zorgvuldige afronding bij het wisselen van een medewerker die gedurende langere tijd bij een cliënt komt.

Klacht 2009- 6 Uitspraak:

2009 a: *gegrond*

2009 b: *gegrond*

2009 c: *gegrond*

Een driedelige klacht voor de dienst huishoudelijke dienstverlening (WMO). Deze klacht is ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie Zorg M-H heeft geconstateerd dat er sprake was van een situatie waarin een aantal zaken verkeerd zijn gelopen en er onvoldoende snel op is geanticipeerd door Zorgpartners. Tijdens de hoorzitting zijn alle drie de klachtonderdelen besproken en onderkend door de beklagden. De klacht bestond uit de volgende drie onderdelen:

- a. te weinig dan wel erg laat actie ondernemen m.b.t. niet correcte facturen
- b. een afspraak om terug te bellen wordt niet nagekomen
- c. er is geen sprake van een respectvolle bejegening, door het benoemen van de cliënt als 'stug'

De klachtencommissie Zorg M-H heeft deze klacht gegrond verklaard en de volgende aanbevelingen gedaan:

- Zorgdragen dat medewerkers weten hoe om te gaan met een klacht
 - Zorgdragen dat afspraken m.b.t. telefonisch contact en terugbellen geregistreerd worden, mede als hulpmiddel om gemaakte afspraken na te komen.
 - Zorgdragen voor een interne afspraak m.b.t. de maximale termijn waarbinnen foutieve rekeningen gecorrigeerd dienen te zijn.
 - Zorgdragen dat medewerkers geen waardeoordeel over een cliënt communiceren
- De klachtencommissie Zorg M-H had tevens vernomen dat er gedragsregels zouden worden geïmplementeerd en zag dit als een positieve bijdrage.

Klacht 2009- 7 Alsnog intern opgepakt

Een klacht voor de dienst huishoudelijke dienstverlening (WMO) betreffende het wisselend aantal hulpverleners. Deze klacht is alsnog intern opgepakt naar aanleiding van telefonisch overleg met de secretaris van de klachtencommissie Zorg M-H en afgesloten.

Klacht 2009- 8 Uitspraak:

2009-8 a: *gegrond*

2009-8 b: *gegrond*

2009-8 c: *gegrond*

Een klacht uit zorgcentrum Breeje Hendrick betreffende de zorgverlening. Deze klacht is ontvankelijk verklaard. De klachtencommissie Zorg M-H heeft geconstateerd dat er sprake was onduidelijke communicatie tussen klager en beklagde waardoor zaken mis gegaan zijn. Er zijn onderdelen niet besproken en de emoties zijn hoog opgelopen. Ten aanzien van de medische zorg is de huisarts verantwoordelijk voor bewoners van de Breeje Hendrick. Het (tijdig) signaleren, rapporteren en inschakelen van de huisarts is een taak van de verzorging. De klacht bestond uit de volgende drie onderdelen:

- a. geen adequate actie ondernemen bij een ontstoken teen
- b. niet goed rapporteren en communiceren rondom bevindingen
- c. geen respectvolle bejegening

De klachtencommissie Zorg M-H heeft deze klacht gegrond verklaard en de volgende aanbevelingen gedaan:

- Eerder 'om tafel' gaan met elkaar (familie en locatie) om escalatie te voorkomen.
- Gebruik maken van deskundigheid in huis (bijvoorbeeld de interne klachtenfunctionaris).
- Ervoor zorgen dat verzorging en familie 'on speaking terms' blijven.
- Uitzoeken of rapportage 'onzichtbaar' is bij verschillende prioritering.
- Zorgdragen voor alertheid bij medewerkers m.b.t. het checken bij betrokkene of informatie begrepen is en of betrokkene het ermee eens is.
- Afspraken m.b.t. het contact met de huisarts(en) op papier te zetten.

Klacht 2009- 9 Alsnog intern opgepakt en klacht ingetrokken

Een klacht van zorgcentrum Ravenhorst betreffende de financiële afhandeling van de gedwongen verhuizing en de bejegening bij vragen over de afhandeling van deze afhandeling. Na telefonisch contact van de secretaris van de klachtencommissie Zorg M-H heeft er telefonisch contact plaats gevonden tussen klager en beklagde. De klacht is vervolgens ingetrokken door de klager omdat de betaling inmiddels was gerealiseerd en de klager een mondeling en schriftelijk excuus ontvangen heeft van de betreffende clustermanager. Klager heeft aangegeven dat de klacht over de wijze van bejegening voldoende serieus is opgepakt en vragen zijn beantwoord.

Tabel 1 Overzicht nieuwe klachten 2009 algemeen

Aantal klachten ingediend	9
Aantal klachten (deels) behandeld	8
Aantal klachten waarover de klachtencommissie advies heeft uitgebracht	5
Aantal klachten dat gegrond is verklaard	5

Tabel 2 Overzicht status klachtenbehandeling 2009

nummer	Onderwerp	Gegronde/ongegronde <ul style="list-style-type: none"> • niet ontvankelijk • intern opgepakt 	Afgesloten/lopend	Evaluatie
2008-6	Zorgverlening en bejegening	gegrond	afgesloten	Maart 2009
2008-8	Hygiëne en informatievoorziening familie	gegrond	afgesloten	April 2009
2008-9	Diverse onderwerpen van de zorgverlening	gegrond	afgesloten	Maart 2009
2009-1	Niet zorgvuldig omgaan met privacy gevoelige informatie	gegrond	afgesloten	Juni 2009
2009-2	Relatie werkgever-werknemer	niet ontvankelijk	afgesloten	n.v.t.
2009-3	Hygiëne sanitair	gegrond	afgesloten	September 2009
2009-4	Onvoldoende veilige omgeving bewoner	intern opgepakt	afgesloten	December 2009
2009-5	Wegblijven vast huishoudelijke hulp	a: ingetrokken b: gegrond c: ongegrond	afgesloten	November 2009
2009-6	Bejegening, afspraken nakomen en niet correcte facturen	a: gegrond b: gegrond c: gegrond	afgesloten	November 2009
2009-7	Geen vaste huishoudelijke hulp	intern opgepakt	afgesloten	Januari 2010
2009-8	Adequate actie verzorging, communicatie en bejegening	a: gegrond b: gegrond c: gegrond	afgesloten	Maart 2010
2009-9	Bejegening	intern opgepakt	afgesloten	Maart 2010

Tabel 3 Doorlooptijd klachtenbehandeling 2009*

Klacht nr	Week (datum) klacht binnen	Datum hoorzitting	Week (datum) uitspraak	Doorlooptijd in weken	bijzonderheden
2008-6	40 (29 september)	28 november	2 (7 januari)	14	
2008-8	46 (11 november)	16 januari 2009	7 (11 februari)	13	
2008-9	46 (14 november)	6 januari 2009	9 (28 januari)	11	
2009-1	3 (18 januari)	13 maart	14 (1 april)	11	
2009-2	8 (17 februari)				Niet ontvankelijk
2009-3	14 (2 april)	11 mei	23 (2 juni)	9	
2009-4	19 (7 mei)				Intern opgepakt
2009-5	29 (17 juli)	17 augustus	37 (10 september)	8	
2009-6	31 (27 juli)	9 september	40 (3 oktober)	10	
2009-7	40 (28 september)				Intern opgepakt
2009-8	48 (26 november)	16 december	3 (18 januari 2010)	8	
2009-9	51 (14 december)				Intern opgepakt

*In het klachtenreglement wordt uitgegaan van een maximum doorlooptijd van 4 maanden (16 weken)

5 PR & COMMUNICATIE

Het jaar 2009 was wederom een periode van verder professionaliseren van de klachtencommissie Zorg M-H.

In het PR-plan van de klachtencommissie Zorg M-H zijn per doelgroep activiteiten opgenomen die jaarlijks worden uitgevoerd om de naamsbekendheid van de klachtencommissie Zorg M-H 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
- actueel houden van de website

De website van de Klachtencommissie Zorg M-H www.klachtverzorg.nl werd door 518 bezoekers uit Nederland bezocht en 26 bezoekers uit het buitenland. In 89,8% van de gevallen betrof dit nieuwe bezoekers; dit is een lichte stijging t.o.v. 2008 met een bezoekersaantal van 479. De meeste bezoekers hebben met het zoekwoord 'klachtencommissie zorg' de website gevonden (113 bezoekers).

Het thema van de website is onveranderd:

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

Op de website is naast algemene informatie over de werkwijze van de klachten commissie ook een interview te lezen met een van de klagers waarin wordt teruggekeken op de afhandeling van de klacht.

De klachtencommissie Zorg M-H heeft diverse vergaderingen bezocht om een toelichting te geven op haar werkzaamheden. Dit betrof in de verslagperiode een bijeenkomst met de Raad van bestuur van Stichting Zorgpartners en de gezamenlijke 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 leden van de klachtencommissie Zorg M-H opgeleverd. De netwerkbijeenkomst in 2009 stond in het teken van gezamenlijke casuïstiek.

6 SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE ZORG M-H

In 2009 is de samenstelling van de klachtencommissie Zorg M-H ongewijzigd gebleven. De leden van de klachtencommissie Zorg M-H zijn benoemd door Stichting Zorgpartners; deze benoeming is door de aangesloten instellingen overgenomen. De commissie bestond in 2009 uit de volgende personen:

De heer A.R.J.M. v. Huut, voorzitter
Mevrouw A. van Dorp, lid/ jurist
Mevrouw S.Heijens, lid/ jurist
Mevrouw C. Visser-Mol, lid/ specialist ouderengeneeskunde
De heer P. den Hertog, lid vanuit de cliëntenorganisatie
De heer J. de Ruiters, lid vanuit de cliëntenorganisatie

Mevrouw V. Otto, ambtelijk secretaris

De zittingsduur is vier jaar met de mogelijkheid van maximaal twee herbenoemingen voor vier jaar. Voor het aftreden van de leden is een rooster van aftreden opgesteld.

7 VOORNEMENS NABIJE TOEKOMST

In 2010 zullen de onderwerpen PR en communicatie op de agenda van de klachtencommissie Zorg M-H blijven staan. Er zal aandacht zijn voor een beter gebruik van de website; passend bij de huidige ICT ontwikkelingen. Daarnaast zal de klachtencommissie Zorg M-H de veranderingen m.b.t. wetgeving en regelgeving rond de positie van cliënten nauwlettend volgen

