



Publieksversie Jaarverslag 2019
Regionale Klachtencommissie Zorg Midden-Holland



VOORWOORD

Deze publieksversie van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland over het jaar 2019 is gericht aan de cliënten, met hun familieleden en vertegenwoordigers, die zorg- en dienstverlening ontvangen van de bij de klachtencommissie aangesloten zorgaanbieders. Op de website van de klachtencommissie, www.klachtoverzorg.nl, vindt u meer informatie over de klachtencommissie, haar werkwijze en de aangesloten zorginstellingen.

Met deze publieksversie, in combinatie met het plaatsen van uitspraken van de klachtencommissie op de website, hopen wij het doel, namelijk transparantie en voorlichting over het werk van de klachtencommissie, te bereiken. De uitspraken van de klachtencommissie, met daarin het oordeel over de klacht, worden op een niet tot de cliënt herleidbaar wijze op de website geplaatst.

De klachtencommissie vindt het belangrijk dat cliënten en hun vertegenwoordigers weten van het bestaan van de klachtencommissie en dat zij een beeld hebben van het soort klachten die aan de klachtencommissie kunnen worden voorgelegd. Daarnaast verplicht de Wet zorg en dwang, die per 1 januari 2020 is ingevoerd, de instellingen om uitspraken over beslissingen en onderwerpen die deze Wet behandelt, te publiceren.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) legt zorginstellingen de verplichting op om zorg te dragen voor een klachtenfunctionaris en om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Een Wkkgz-klachtencommissie is niet verplicht.

De bij de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland aangesloten zorginstellingen vinden het echter belangrijk om cliënten de mogelijkheid te blijven bieden om een klacht ter beoordeling voor te leggen aan een onafhankelijke, laagdrempelige (externe) klachtencommissie.

Ook voor de klachtencommissie is het uitgangspunt van de Wkkgz, namelijk dat klachten zoveel mogelijk met betrokkenen worden opgelost al dan niet door tussenkomst van de klachtenfunctionaris, belangrijk. Waar mogelijk zal daar naar gestreefd worden en worden cliënten op dit uitgangspunt gewezen.

Echter, er kunnen voor cliënten redenen zijn om niet met betrokkene(n) in gesprek te gaan. Ook kan het zijn dat een cliënt vindt dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost of om een andere reden een onafhankelijk oordeel over de klacht wenst. De zorgaanbieder kan eveneens de cliënt op de mogelijkheid van een onafhankelijk oordeel en een uitspraak op de klacht wijzen als zij er samen niet uitkomen. De cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger kan zich dan tot de klachtencommissie wenden. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend of digitaal via de website van de klachtencommissie.

De klachtencommissie hecht eraan dat cliënten de weg naar de klachtencommissie ook daadwerkelijk kunnen vinden. Folders moeten beschikbaar zijn op de diverse locaties. Op de website kunnen cliënten informatie vinden over de klachtprocedure en de wijze van klachtafhandeling.

Met vriendelijke groet,

Maria Verkleij
Voorzitter klachtencommissie



1. De klachtencommissie	4
1.1 <i>Taken</i>	4
1.2 <i>Klachtenreglement</i>	4
1.3 <i>Evaluatie klachtbehandeling</i>	4
2. Overzicht ingediende klachten	4
2.1 <i>Behandelde klachten</i>	4
2.2 <i>Oordeel van de klachtencommissie</i>	5
2.3 <i>Niet behandelde klachten</i>	5
2.4 <i>Doorlooptijd</i>	5
3. Uitspraak, aanbevelingen en genomen maatregelen	5
3.1 <i>Uitspraak en reactie bestuurder</i>	5
3.2 <i>Aanbevelingen en genomen maatregelen</i>	5
4. Conclusie en vooruitblik	6

Gebruikte afkortingen

Wet Bopz	Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen
Wkkgz	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg
Wzd	Wet zorg en dwang



1. De klachtencommissie

1.1 Taken

De taken van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland 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;
- het komen tot aanbevelingen voor verbeteringen;
- het uitbrengen en publiceren van geanonimiseerde jaarverslagen;
- het (mede) zorgdragen voor bereikbaarheid van de klachtencommissie en het geven van bekendheid over de klachtwaardigheid van bepaalde beslissingen, bijvoorbeeld door een laagdrempelige website en publicatie van onherleidbare uitspraken op klachten.

1.2 Klachtenreglement

Het klachtenreglement dient als leidraad voor de werkwijze van de Klachtencommissie Zorg Midden-Holland. Het klachtenreglement is online gepubliceerd op de website van de klachtencommissie, www.klachtverzorg.nl, en kan op verzoek van klagers door de secretaris van de klachtencommissie worden toegestuurd.

Het klachtenreglement regelt onder meer de procedure bij de onafhankelijke klachtencommissie.

De uitspraak van de klachtencommissie omvat een bindend oordeel over de klacht. Daarnaast kan de klachtencommissie aanbevelingen doen die betrekking hebben op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

1.3 Evaluatie klachtbehandeling

Nadat een klacht is behandeld, reflecteren de leden van de klachtencommissie op het eigen handelen, waarbij ook de evaluatieformulieren die door de klager en degene tot wie de klacht is gericht zijn ingevuld, worden besproken.

2. Overzicht ingediende klachten

In 2019 zijn er vier klachtenbrieven bij de secretaris van de klachtencommissie binnengekomen. Ter vergelijking, in 2018 waren dit negen klachtenbrieven.

Vier klachtenbrieven, waarin diverse klachten werden beschreven, zijn door de klachtencommissie beoordeeld op ontvankelijkheid en bevoegdheid. Bij twee klachtenbrieven heeft dit geleid tot het houden van een hoorzitting en een uitspraak.

Bij één klachtenbrief is verwezen naar de daartoe bevoegde instantie voor het behandelen van de klachten. Een klacht is, met een uitgebreide motivering, niet ontvankelijk verklaard.

In 2019 zijn er, net als voorgaande jaren, geen klachten in het kader van de Wet Bopz bij de klachtencommissie ingediend.

2.1 Behandelde klachten

De twee klachtenbrieven bevatten drie klachtonderdelen.

Van de behandelde klachtonderdelen hadden twee klachtonderdelen betrekking op de lichamelijke hygiëne van een cliënt: ten aanzien van de wens van cliënt over de lichamelijke hygiëne hadden de mantelzorger en de begeleiding een verschillende visie. Het andere klachtonderdeel betrof het onderzoeken en onderbouwen van de mogelijkheden voor cliënt om het eigen leven vorm te kunnen geven.



2.2 Oordeel van de klachtencommissie

Van de drie behandelde klachtonderdelen heeft de commissie twee klachtonderdelen gegrond verklaard namelijk:

- het klachtonderdeel dat de zorgaanbieder de afspraak in het zorgplan over de dagelijkse hygiëne voor cliënt niet nakomt;
- het klachtonderdeel dat de cliënt niet wordt ondersteund bij het vervullen van de wens om op korte termijn te verhuizen naar een ander verpleeghuis;

Het klachtonderdeel dat cliënt gedurende lange periodes geen dagelijkse lichaamshygiëne heeft ontvangen werd ongegrond verklaard.

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.

2.3 Niet behandelde klachten

Bij een klachtenbrief, waarin geklaagd werd over het niet nakomen/schenden van gemaakte afspraken over financiën, schending beroepsgeheim en privacy heeft de klachtencommissie zich onbevoegd verklaard.

De andere klacht betrof een bejegeningklacht die niet in het kader van de zorg- en dienstverlening plaatsvond. Ook voor de behandeling van deze klacht heeft de klachtencommissie zich onbevoegd verklaard.

Bij een klachtenbrief heeft de klachtencommissie de indiener van de klacht verwezen naar een andere instantie, omdat de klachtencommissie alleen bevoegd is om klachten van cliënten van aangesloten zorgaanbieders te behandelen.

2.4 Doorlooptijd

In het klachtenreglement wordt uitgegaan van een maximum tijd van zes weken waarbinnen de klacht moet worden behandeld (doorlooptijd). Echter, indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe (naar het oordeel van de klachtencommissie) noodzakelijk is, kan de termijn van behandeling, met instemming van partijen, worden verlengd.

De Wkkgz noemt een termijn van ten hoogste tien weken waarbinnen de zorgaanbieder een schriftelijke mededeling aan de klager dient te verstrekken waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

In 2019 heeft de klachtencommissie de klachten binnen de termijn van tien weken behandeld.

3. Uitspraak, aanbevelingen en genomen maatregelen

Naast de (bindende) uitspraak kan de klachtencommissie aanbevelingen doen die betrekking hebben op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Bij alle behandelde klachtonderdelen heeft de klachtencommissie, naast haar uitspraak en oordeel, aanbevelingen gegeven.

3.1 Uitspraak en reactie bestuurder

De klager, en indien van toepassing de vertegenwoordiger, alsmede de verweerder en de bestuurder van de zorgaanbieder ontvangen de uitspraak van de klachtencommissie. In de uitspraak is met redenen omkleed tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid.

Vervolgens deelt de bestuurder de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen. Ingeval het oordeel vergezeld gaat van aanbevelingen, geeft de bestuurder in zijn schriftelijke reactie gemotiveerd aan of de zorgaanbieder deze aanbevelingen al dan niet overneemt.

3.2 Aanbevelingen en genomen maatregelen

De volgende aanbevelingen zijn gedaan:



Aanbeveling 1 en 2

De klachtencommissie heeft aanbevolen om de GZ-psycholoog (aanwezig bij het multi- disciplinair overleg) te consulteren om omgangsadviezen, als handvatten voor de verzorging, te geven. De klachtencommissie heeft tevens aanbevolen om ten aanzien van de lichamelijke hygiëne alternatieven aan te bieden en hierover te rapporteren.

Reactie bestuurder

In zijn reactie heeft de bestuurder aangekondigd dat de GZ-psycholoog, nog voor de uitspraak van de klachtencommissie bekend was, is geconsulteerd. De GZ-psycholoog heeft een benaderplan voor cliënt opgesteld en alternatieven voor de wijze van uitvoering van de zorg gegeven. Dit plan is met de vertegenwoordiger van cliënt besproken en geëvalueerd.

De vertegenwoordiger van cliënt was tevreden met de geboden zorg.

Aanbeveling 3 en 4

De klachtencommissie heeft de aanbeveling gedaan om de wens van een cliënt objectief te onderzoeken en te onderbouwen alvorens hierin een eenzijdige keuze te maken voor de cliënt. Tevens deed de klachtencommissie de de aanbeveling om zich te oriënteren op maatregelen ter bestrijding van de eenzaamheid van de cliënt.

Reactie bestuurder

Door de bestuurder is het plan van aanpak, ter uitvoering van de gedane aanbevelingen, toegestuurd.

In dit plan van plan van aanpak werden het doel en te nemen maatregelen beschreven. Het doel van het plan van aanpak was het objectiveren van de wenselijkheid van het al of niet verhuizen van de cliënt en het maken van een keuze hierin. Tevens zou men zorg dragen voor een oriëntatie naar een zinvolle dagbesteding, bijvoorbeeld door het aanbieden van passende activiteiten en contacten met leeftijdsgenoten, om eventuele eenzaamheid tegen te gaan.

4. Conclusie en vooruitblik

Uit het geringe aantal klagers dat zich tot de klachtencommissie heeft gewend, kan wellicht de voorzichtige conclusie worden getrokken dat het doel van de Wkkgz, namelijk met behulp van een klachtenfunctionaris effectieve en laagdrempelige klachtafhandeling bevorderen, zijn vruchten afwerpt.

Desalniettemin laat de uitkomst van de behandelde klachten, de gegeven aanbevelingen en de reacties van de zorgaanbieders daarop, een kwaliteitsverhogend effect zien.

Het blijft van belang om de klachtenregeling en het klachtrecht op een goede wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten te brengen.

Per 1 januari 2020 is de Wet Bopz voor de verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg vervangen door de Wzd. De besturen van de aangesloten zorginstellingen hebben de keuze gemaakt om een eigen regionale klachtencommissie Wzd te vormen en niet aan te sluiten bij de landelijke klachtencommissie van ActiZ.

Dat betekent dat in het overgangsjaar 2020 de huidige klachtencommissie de transitie van klachtencommissie Wkkgz/Bopz naar klachtencommissie Wkkgz/Wzd zal maken. Daartoe heeft de klachtencommissie een plan van aanpak en een strategie opgesteld die de besturen hebben ontvangen.

In het jaar 2020 zal met het oog op de nieuwe Wzd nog verder worden ingezet op samenwerking (teambuilding) en deskundigheidsbevordering. Daarbij blijft een onafhankelijke, onpartijdige en zorgvuldige klachtbehandeling en oordeelsvorming voorop staan.

Juni 2020