

# NIEUWSBRIEF

Juni 2021

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland

## 1 Voorwoord

**Dit is de eerste nieuwsbrief van de Klachtencommissie Zorg Midden-Nederland. De klachtencommissie is voornemens om een**

**aantal keren per jaar, afhankelijk van de ontwikkelingen, een nieuwsbrief uit te brengen. De nieuwsbrief zal aan de besturen, Zorgbelang Inclusief, de klachtenfunctionarissen, de cliëntvertrouwenspersoon en aan andere belangstellenden worden gestuurd. Daarnaast zal de klachtencommissie de nieuwsbrieven op haar website plaatsen.**

Het jaar 2020 was een druk jaar voor de klachtencommissie. Niet zozeer vanwege het aantal klachten, maar vanwege het feit dat per 1 januari 2020 de Wet zorg en dwang (Wzd) in werking trad. Voorheen behandelde de klachtencommissie, naast klachten die op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zijn ingediend, klachten op grond van de Wet bijzondere opnemings psychiatrie ziekenhuizen (Wet Bopz). Het jaar 2020 was daarom een belangrijk transitiejaar voor de klachtencommissie. Om de transitie van Wkkgz/Bopz-klachtencommissie naar Wkkgz/Wzd-klachtencommissie in goede banen te leiden is er een Plan van Aanpak.

## INHOUD

### 1. VOORWOORD

### 2. EVEN VOORSTELLEN

### 3. LAATSTE NIEUWS

Belangrijke punten uit dit plan waren onder meer: het opstellen van een nieuw klachtenreglement, de opsplitsing van het ambtelijk secretariaat, deskundigheidsbevordering van de klachtencommissie en het mede instellen van de Wzd-commissie door Zorgbelang Inclusief. De uitwerking van het Plan van Aanpak is bijna volbracht.

## *“Covid-19 grote impact instellingen en bewoners”*

Het afgelopen jaar stond eveneens in het teken van COVID-19. Bijeenkomsten en vergaderingen vonden hoofdzakelijk langs digitale weg plaats. Voor de aangesloten instellingen en haar bewoners had en heeft COVID-19 een grote impact. Het is moeilijk in te schatten of COVID-19 van invloed is geweest op het aantal klachten.

In 2021 zal de klachtencommissie op de ingeslagen weg verdergaan waarbij laagdrempelige, deskundige en zorgvuldige klachtbehandeling vooropstaat.



## 2 Even Voorstellen

**De klachtencommissie is een onafhankelijke, onpartijdige en laagdrempelige klachtencommissie die klachten beoordeeld op grond van Wzd en de Wkkgz.**

Tot en met het jaar 2019 was de klachtencommissie een gecombineerde klachtencommissie voor de behandeling van klachten ingediend op grond van de Wkkgz en de Wet Bijzondere opnemingen psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz). Per 1 januari 2021 is de Wet Bopz voor de verpleeg- en verzorgingshuizen vervangen door de Wzd. De besturen van de aangesloten zorginstellingen hebben besloten om een eigen Wzd-commissie te vormen en niet aan te sluiten bij de landelijke klachtencommissie onvrijwillige zorg (KOZ) van ActiZ.

De leden van de klachtencommissie zijn, mede namens de besturen en de andere aangesloten zorginstellingen, benoemd door het bestuur van Stichting Zorgpartners Midden-Holland. De zittingsduur voor leden is vier jaar, met de mogelijkheid van maximaal twee herbenoemingen van vier jaar.

Op de website [www.klachtverzorg.nl](http://www.klachtverzorg.nl) is informatie over de werkwijze van de klachtencommissie te lezen.

De klachtencommissie is met ingang van 1 mei 2021 als volgt samengesteld.

- Mevrouw M.B. (Maria) Verkleij, voorzitter/jurist;
- De heer C.J. (Kees) Blomaard, lid/specialist ouderengeneeskunde;
- Mevrouw F. (Fatma) Kiyamazaslan, lid op voordracht cliëntenorganisatie;
- Mevrouw M. (Milanda) Koopman, lid/wijkverpleegkundigen en verplegingswetenschapper;
- De heer H. (Hans) van Willenswaard, lid GZ-psycholoog;
- De heer P. (Paul) van Houten, plaatsvervangend lid/specialist ouderengeneeskunde;
- Mevrouw J. (Jannie) Engwerda, plaatsvervangend jurist en locatiemanager;

## “Een laagdrempelige klachtencommissie”

De klachtencommissie wordt ambtelijk ondersteund door:

- Mevrouw L. (Linda) Schreuders, secretariaat klachtencommissie;
- De heer M. (Max) van Veenendaal, ambtelijk secretaris
- Mevrouw C. (Caroline) Oosterbaan, plaatsvervangend ambtelijk secretaris

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland



## Laatste Nieuws

### 3

#### WEBSITE EN BROCHURE

De website en de brochure van de klachtencommissie zijn aangepast aan de nieuwe situatie. De

brochure kan worden opgevraagd bij het secretariaat van de klachtencommissie en kan dan worden opgestuurd. Aan de (besturen) van de instellingen wordt verzocht om een brochure over de klachtencommissie bij de intake informatie van de nieuwe bewoners toe te voegen.

#### JAARLIJKSE BIJENKOMSTEN

Sinds het bestaan van de klachtencommissie is het gebruikelijk om in de maand mei een jaarlijkse plenaire bijeenkomst met de klachtencommissie, de klachtenfunctionarissen van de aangesloten organisaties en de portefeuillehouder klachtencommissie plaats te laten vinden. Tijdens deze bijeenkomst worden ervaringen uitgewisseld en wordt een gastspreker uitgenodigd. Vanwege de Corona-maatregelen heeft deze plenaire bijeenkomst in 2020 niet plaatsgevonden. De klachtencommissie is, met instemming van de besturen, voornemens om in het laatste kwartaal van 2021 een bijeenkomst te organiseren met de besturen en (een afvaardiging van) de klachtenfunctionarissen en

cliëntenraden. De bijeenkomst kan aansluitend aan of gelijktijdig met de jaarlijkse vergadering van de besturen en de klachtencommissie plaatsvinden.

#### JAARVERSLAG

Het jaarverslag 2020 zal uiterlijk juni 2021 verschijnen en aan de bestuurders van de aangesloten zorginstellingen worden toegestuurd. Op de website van de klachtencommissie wordt een publieksversie gepubliceerd.

## “Nieuwe brochure klachtencommissie” UITSPRAKEN

Uitspraken op Wzd-klachten moeten op grond van deze Wet worden gepubliceerd met de naam van de zorgaanbieder. De klachtencommissie neemt daarbij (beleids)vrijheid om herleidbaarheid zoveel mogelijk te voorkomen. De klachtencommissie publiceert (samenvattingen van) Wkkgz-uitspraken, geanonimiseerd en onherleidbaar tot personen, op haar website met als doel transparantie en voorlichting over het werk van de klachtencommissie.

#### CONTACT

Klachtencommissie Zorg Midden-Holland  
Postbus 737  
2800 AS Gouda

06-131 80 295  
[info@klachtverzorg.nl](mailto:info@klachtverzorg.nl)  
[www.klachtverzorg.nl](http://www.klachtverzorg.nl)

