



Jaarverslag 2016

Klachtencommissie Rijnmond

## Inhoudsopgave:

|   | Pagina |
|---|--------|
| Voorwoord                                     | 3      |
| I. Samenstelling Klachtencommissie Rijnmond   | 4      |
| II. Klachtencommissie Rijnmond in 2016        | 4      |
| III. Afhandeling klachten                     | 6      |
| IV. Evaluatie klachtenprocedure               | 12     |
| Bijlage: Lijst van aangesloten zorgaanbieders | 51     |

## Voorwoord

Hoewel we sedert het begin van het jaar met een nieuwe wettelijke regeling te maken hebben, te weten de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, is er wat de klachtbehandeling en afhandeling betreft voor onze commissie veel hetzelfde gebleven. De bestuurders en gebruikers van de bij de klachtencommissie aangesloten organisaties hebben er voor gekozen de klachtencommissie te handhaven. Daarmee is vertrouwen uitgesproken in het functioneren van de commissie. Dat dit de commissie heeft gewaardeerd moge duidelijk zijn. De commissie heeft haar werkwijze niet ingrijpend hoeven veranderen.

De inzet van de commissie blijft om klachten, die aan de commissie worden voorgelegd, zorgvuldig en snel te behandelen. Geen klacht is immers gediend met een nodeloos lange doorlooptijd. Dit betekent wel dat klacht en verweerschrift helder moeten zijn. Hierbij kunnen de instellingen behulpzaam zijn. Wanneer een klager minder goed in staat is een klacht te formuleren kan desgewenst een klachtenfunctionaris de helpende hand bieden. Een verweerschrift moet ook helder zijn en inhoudelijk reageren op hetgeen een klager stelt. Een verweerschrift waarin door een verweerder vooral gesteld wordt, dat deze zich niet in de klacht herkent zonder dat met stukken te onderbouwen draagt niet bij aan een bevredigende klachtafhandeling. Ook op dit punt is er een taak voor de bestuurders weggelegd. Zij kunnen de medewerkers scholen in en bijstaan bij het opstellen van een inhoudelijk verweer. Daarnaast is het goed medewerkers het vertrouwen te geven dat een klacht niet het einde van de wereld betekent en dat waar gewerkt wordt soms fouten gemaakt worden en dat een klacht per saldo ook kan leiden tot verbetering van de zorg. Een krampachtige reactie op een klacht dient geen enkel doel.

Ten slotte merkt de commissie op nog wel eens mee te maken dat medewerkers, wanneer eenmaal een klacht is ingediend, ieder contact met een klager of klagers verbreken omdat zij het idee hebben dat dit zo moet. Niets is minder waar en niets staat eraan in de weg dat partijen alsnog contact met elkaar houden of contact opnemen en mogelijk op die manier alsnog tot een oplossing van het geschil komen. Naar het oordeel van de commissie verdient de oplossing van een geschil door partijen zelf zeker de voorkeur boven een uitspraak door de commissie. Een en ander neemt overigens niet weg, dat de klachtencommissie iedere haar voorgelegde klacht snel en zorgvuldig zal blijven behandelen.

Hans Akveld (voorzitter klachtencommissie)

## I. Samenstelling Klachtencommissie Rijnmond

Klachtencommissie:

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| De heer prof. mr. dr. J.E.M. Akveld | Voorzitter, jurist, emeritus hoogleraar  |
| De heer mr. P. Taselaar             | Plaatsvervangend voorzitter, jurist  |
| De heer dr. A.A. Teeuw              | Lid, specialist ouderengeneeskunde   |
| Mevrouw drs. E. Bouman, MSc BA      | Lid, specialist ouderengeneeskunde   |
| Mevrouw H.S.M. de Bruyn             | Lid, gepensioneerd manager RIAGG-RNW,<br>sociaal psychiatrisch verpleegkundige |
| Mevrouw mr. G.J.M. Aben             | Lid, jurist, zorgmanager   |

Secretariaat:

|                                |                              |
|--------------------------------|------------------------------|
| Mevrouw mr. M.C. Bicknese-Vaal | Ambtelijk secretaris, jurist |
|--------------------------------|------------------------------|

Rooster van aftreden:

|      |   |
|------|---|
| 2016 | H.S.M. de Bruyn en A.A. Teeuw (herbenoembaar) |
| 2017 | G.J.M. Aben en J.E.M. Akveld (herbenoembaar)  |
| 2018 | P. Taselaar en E. Bouman (herbenoembaar)      |

## II. Klachtencommissie Rijnmond in 2016

De Klachtencommissie Rijnmond bestaat sinds 2007. In december 2008 is de Stichting Klachtencommissie Rijnmond opgericht. Deze stichting, waar de werkzaamheden van de Klachtencommissie zijn ondergebracht, is opgericht om de onafhankelijkheid van de Klachtencommissie nog beter te kunnen waarborgen en om in te kunnen spelen op toekomstige ontwikkelingen. In 2016 waren elf zorgaanbieders bij de Klachtencommissie aangesloten. Het Centrum voor Reuma en Revalidatie heeft aangegeven per 1 januari 2017 niet meer aangesloten te willen zijn bij de Klachtencommissie Rijnmond.

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie, die in 2016 zitting hadden, zijn, behalve één lid, niet werkzaam bij een bij de Klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder. Bovendien zijn deze commissieleden op geen enkele manier aan één van de instellingen verbonden of daarvan anderszins afhankelijk. In 2016 is een lid toegetreden dat werkzaam is bij een van de aangesloten organisaties. Zij wordt niet ingezet bij hoorzittingen van de zorgaanbieder waar zij werkzaam is.

De Klachtencommissie heeft in 2016 gewerkt conform de "Klachtenregeling Klachtencommissie Rijnmond", versie november 2012. Deze regeling is in 2016

aangepast in verband met de inwerkingtreding van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Naar aanleiding van de nieuwe wetgeving is er eveneens een (interne) concept Klachtenregeling voor de aangesloten organisaties opgesteld.

Op 14 september 2016 vond de jaarlijkse bespreking van het jaarverslag van de Klachtencommissie plaats tijdens een plenaire bijeenkomst in zorgcentrum François HaverSchmidt van de Argos Zorggroep. Voor deze bijeenkomst waren uitgenodigd: de bestuurders van de aangesloten organisaties, een afvaardiging van de (centrale) cliëntenraden, de cliëntvertrouwenspersonen/klachtfunctionarissen en de Klachtencommissie. Tevens was er, voor de cliëntenraadleden, gelegenheid om kennis te maken met mevrouw H. de Bruyn, die volgens het rooster van aftreden herbenoemd kon worden. De heer Teeuw, aftredend lid en herbenoembaar, was helaas verhinderd. Tijdens deze bijeenkomst is het concept Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond besproken.

De heer Teeuw en mevrouw De Bruyn zijn, na positief advies van de cliëntenraden, opnieuw benoemd voor een periode van drie jaar. De (centrale) cliëntenraden is eveneens advies gevraagd over het nieuwe Klachtenreglement Klachtencommissie Rijnmond. Na positief advies van de (centrale) cliëntenraden is de wijziging van het reglement vastgesteld, het nieuwe Reglement is in werking getreden op 1 januari 2017.

Enige jaren geleden is gestart met het evalueren van de klachtenprocedure door de klager en de organisaties. De klager en de verantwoordelijke functionaris binnen de organisatie ontvangen zes weken na afsluiting van de klacht een evaluatieformulier met vragen rondom de klachtenprocedure. De resultaten hiervan zijn opgenomen in dit jaarverslag. De evaluatieformulieren worden, waar mogelijk, digitaal verstuurd. In 2016 is een daling waargenomen in de respons op de evaluatieformulieren. Dit kan te wijten zijn aan de vele evaluatieformulieren die men tegenwoordig krijgt toegestuurd. Wellicht kan de reden ook liggen in de periode tussen het afsluiten van de klacht en het versturen van het evaluatieformulier. In 2017 zal het evaluatieformulier als proef een week na het afsluiten van de klacht worden verstuurd. De resultaten van de evaluatieformulieren geven vooralsnog geen aanleiding de klachtenprocedure aan te passen.

De Klachtencommissie heeft in 2016 een vergadering, los van de hoorzittingen, gehouden. Tijdens deze vergadering is de gang van zaken tijdens de hoorzittingen besproken en zijn de behandelde klachten geëvalueerd.

### III. Afhandeling klachten

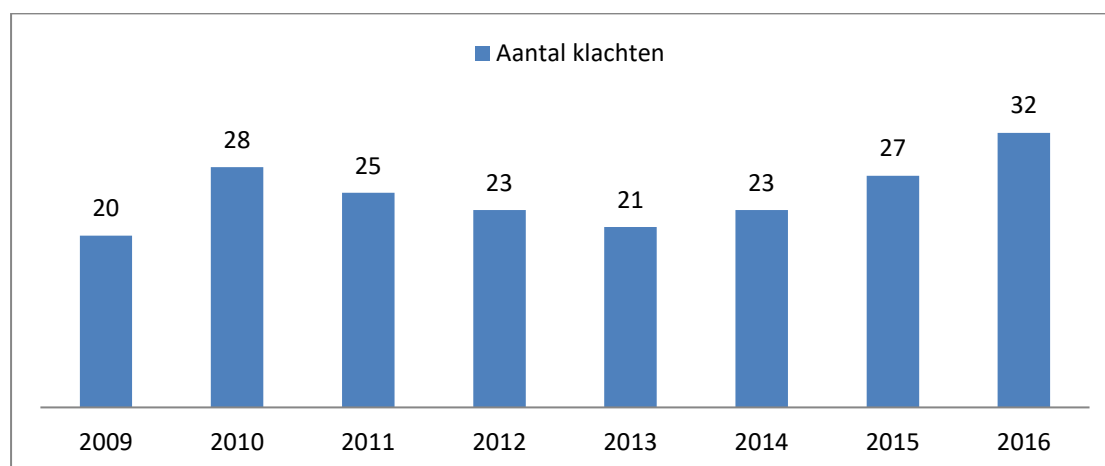
De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in het Klachtenreglement.

#### Aantal klachten

Vier klachten die zijn ingediend in 2015 zijn afgehandeld in 2016.

In totaal zijn er in 2016 32 schriftelijke klachten ingediend.

Overzicht per jaar:

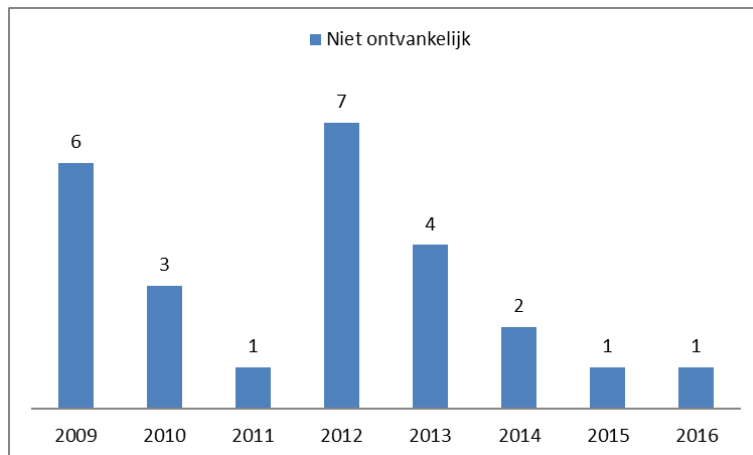


Het aantal klachten is met 18,5% gestegen. In 2016 zijn er ook veel 'informele' klachten geweest. Dit zijn klachten die niet worden geregistreerd, maar die naar de organisatie worden terugverwezen en worden gemonitord totdat ze intern zijn opgelost. In 2017 zullen ook deze klachten worden geregistreerd om een vollediger beeld te krijgen.

#### Ontvankelijkheid

In 2016 is één klacht niet ontvankelijk verklaard, er is bezwaar aangetekend, dit is niet gegrond verklaard.

Overzicht per jaar:

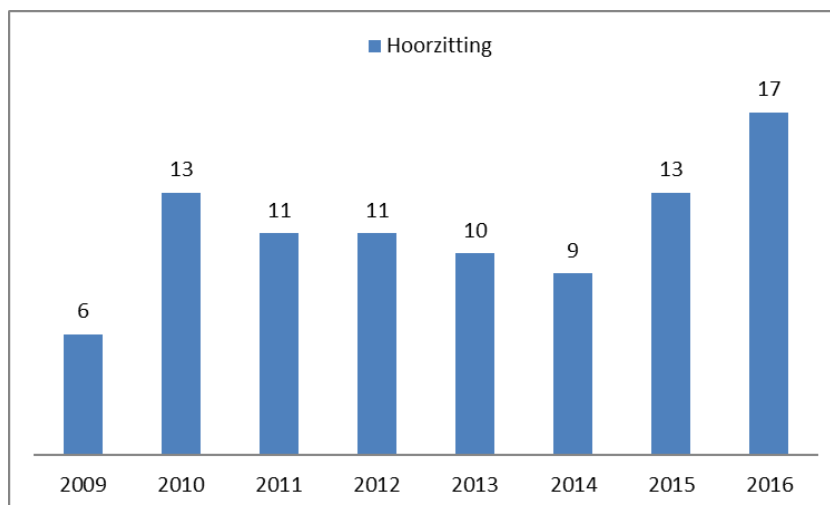


Het aantal klachten dat niet ontvankelijk is verklaard is stabiel. Bij de klacht bleek dat de klager niet gerechtigd was om te klagen.

### Klachten op hoorzitting

Van de in 2015 ingediende klachten zijn er drie zaken in 2016 behandeld op hoorzitting, één klacht is uiteindelijk ingetrokken. Van de in 2016 ingediende klachten zijn 17 zaken op hoorzitting behandeld, drie zaken worden in 2017 op hoorzitting behandeld of worden anderszins behandeld.

Overzicht per jaar:

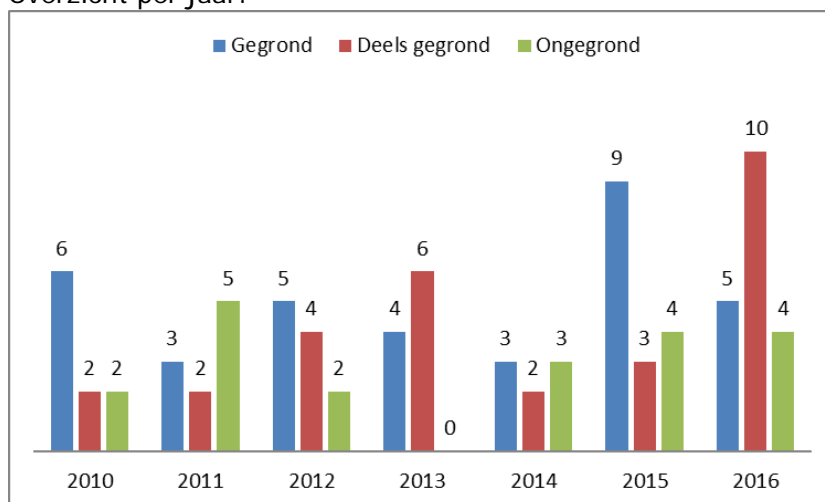


De in 2015 ingezette stijging van het aantal klachten dat op hoorzitting komt zet zich voort. Dit heeft te maken met het feit dat de klachten vaak al binnen de organisatie zijn behandeld. Klagers wenden zich dan tot de commissie omdat zij de klacht op een hoorzitting behandeld willen zien, zij staan dan minder open voor bemiddeling.

Van deze 20 behandelde zaken zijn vijf klachten geheel gegrond verklaard en tien klachten zijn deels gegrond verklaard. Vier klachten zijn geheel ongegrond verklaard.

Bij een klacht is volstaan met een verslag en is geen uitspraak gevolgd. Bij drie klachten heeft de Klachtencommissie een aanbeveling opgenomen.

Overzicht per jaar:

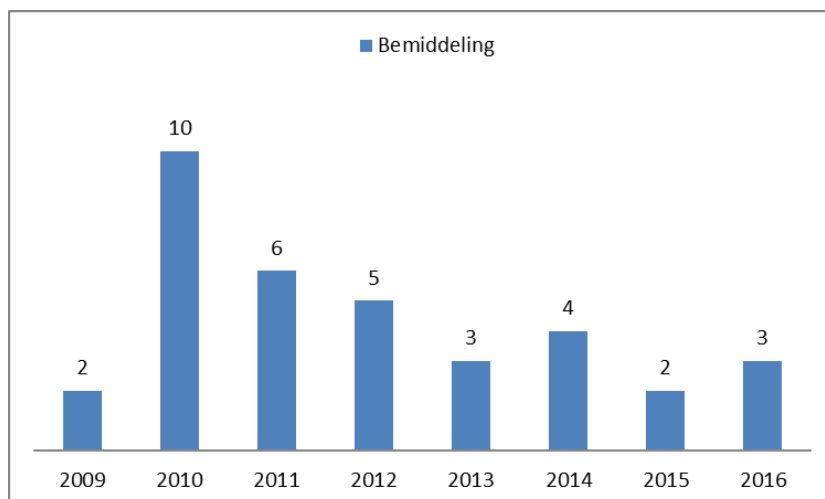


Er is een verschuiving te zien van het aantal klachten dat gegronnd wordt verklaard, naar het aantal klachten dat deels gegronnd wordt verklaard.

### Bemiddeling

Van de ingediende klachten uit 2015 is bij drie klachten een schikking bereikt na een bemiddelingsgesprek.

Overzicht per jaar:



Het aantal klachten dat bemiddeld kan worden, is de laatste jaren redelijk stabiel. Het is maar een klein gedeelte van het aantal klachten. Toch wordt hier altijd als eerste op ingezet, aangezien de Klachtencommissie het belangrijk vindt dat klager en organisatie samen het gesprek aangaan. Vaak is de klacht al geëscaleerd op het moment dat deze



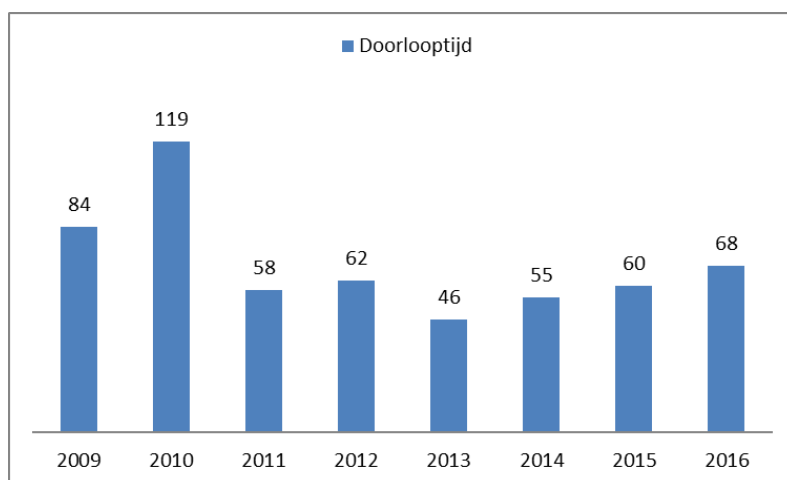
bij de Klachtencommissie komt. De klager staat dan niet meer open voor een bemiddelingsgesprek.

### Doorlooptijd

Onder de doorlooptijd van een klacht kan worden verstaan het tijdstip van ontvangst van een klacht tot de datum van de uitspraak of het bericht aan partijen dat de commissie de behandeling heeft beëindigd. De doorlooptijd varieert. Indien een klacht wordt ingetrokken, kan de duur vrij beperkt zijn. In 2015 is echter een klacht ingediend die pas later in 2016 is ingetrokken. In geval van een uitspraak is de looptijd relatief lang. Ook de aard van de klacht speelt een rol; bijvoorbeeld bij de klachten waar nadere -medische- informatie moet worden opgevraagd kan de looptijd verlengen.

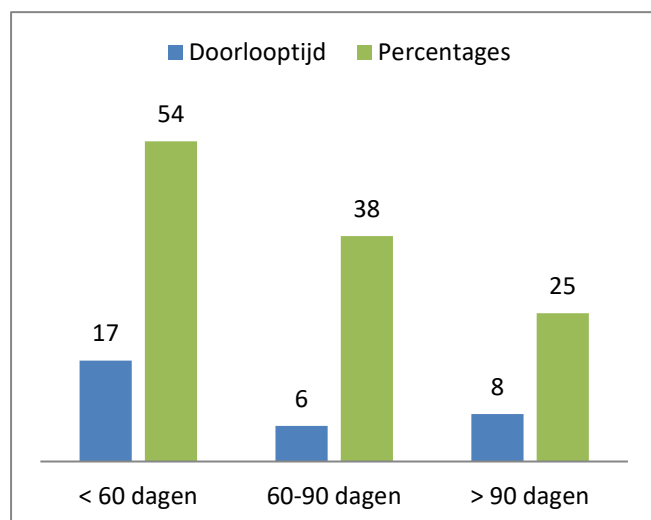
De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in 2016 was 68 dagen. In het nieuwe Klachtenreglement wordt uitgegaan van een maximum doorlooptijd van 6 weken, met een uitloop van vier weken. De termijnen van reactie van de Klachtencommissie en partijen zijn hierop in het reglement aangepast.

Overzicht per jaar:



Hieronder is een overzicht opgenomen hoe de doorlooptijd is onderverdeeld, 54% van de klachten is binnen 60 dagen afgehandeld (gemiddelde doorlooptijd = 35 dagen), 38% binnen 60-90 dagen (gemiddelde doorlooptijd = 72 dagen) en 25% langer dan 90 dagen (gemiddelde doorlooptijd = 134 dagen).

## Doorlooptijd, gesplitst



De gemiddelde doorlooptijd loopt iets op, dit wordt deels veroorzaakt doordat klagers langer de tijd nemen om toch over te gaan tot een hoorzitting, maar ook door drukke agenda's waardoor hoorzittingen moeilijk gepland kunnen worden bij klagers en/of organisaties. De oorzaken van een doorlooptijd, langer dan 90 dagen, bestaan uit: Gesprekken met de organisatie en uiteindelijk ingetrokken 2x, gesprekken met organisatie en uiteindelijk gekozen voor een hoorzitting 2x, geen zitting kunnen plannen in verband met vakantie van de medewerkers die bij de klacht betrokken zijn 3x, na de hoorzitting moest de organisatie nog stukken overleggen en klager is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, 1x.

### Aard van de klacht

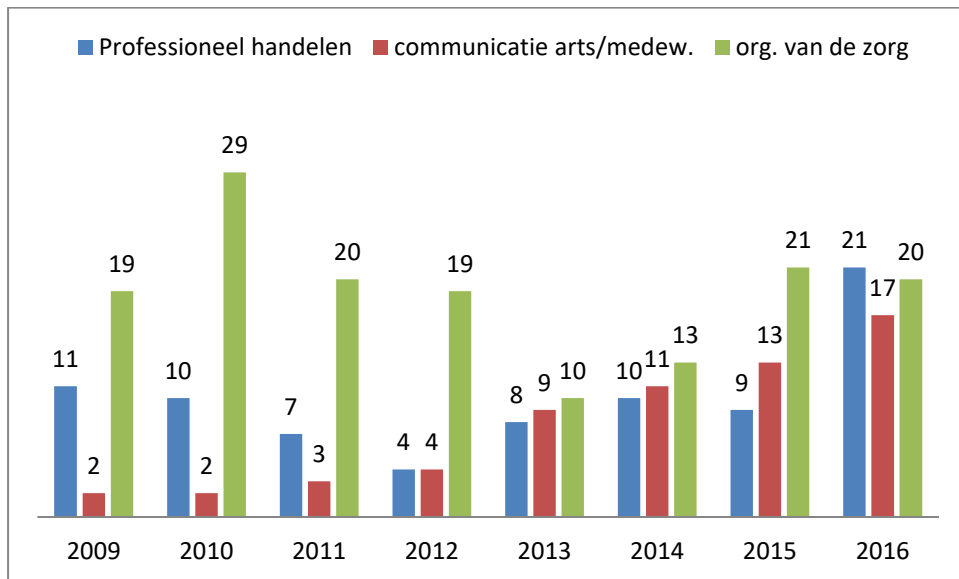
De ingediende klachten bevatten alle meerdere klachtonderdelen die verschillende aspecten van de zorg betroffen.

De onderwerpen waarover geklaagd wordt zijn ingedeeld in de volgende categorieën:

- Professioneel handelen
- communicatie arts/medewerkers en cliënt/familie
- organisatie van de zorg.

In 2016 hadden 21 klachtonderdelen hadden betrekking op het professioneel handelen, 17 klachtonderdelen hadden betrekking op de communicatie van de arts/medewerkers en cliënt/familie en 20 klachtonderdelen hadden betrekking op de organisatie van de zorg.

Overzicht per jaar:



Het onderdeel professioneel handelen komt steeds vaker voor in klachten, samen met de organisatie van de zorg. Klagers leggen regelmatig een verband tussen het (ervaren van) personeelstekort en daardoor (gestelde) onvolkomenheden in het professioneel handelen van de arts/medewerkers.

#### IV. Evaluatie klachtenprocedure

De Klachtencommissie streeft ernaar om de procedure rondom de klachten te verbeteren. Een evaluatie van de ervaringen van klagers kan daarbij helpen. In 2015 is begonnen met het via internet versturen van de evaluatieformulieren, waardoor de anonimiteit beter gewaarborgd is. Er is nu één formulier voor klagers en organisaties. Er zijn in totaal zijn 13 evaluatieformulieren retour ontvangen. Een verwerking van de antwoorden laat de volgende resultaten zien.

##### 1. Hoe bent u bij de Klachtencommissie terecht gekomen?

Via de website (3x)

Via klacht mantelzorger

Door het indienen van klacht

Via de raadsman in Overschie

Vanwege ontevredenheid over zorg vader in crisisopvang X (mei 2016) en het niet in contact kunnen komen met eind verantwoordelijke arts(en). Wel met afdelingszorg, die bleken ons aan het lijntje te houden, want er was geen afd arts. (Heeft 7 weken geduurd)

Via website van X

X is hierbij aangesloten. Er was een klacht ingediend over de zorgverlening op onze locatie.

Doordat de zoon van een klant een klacht heeft ingediend.

via mail van ambtelijk secretaris

Benaderd door de Klachtencommissie

##### In hoeverre was u tevreden over:

|   | uitstekend goed voldoende matig slecht |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|
| De informatie mbt de procedure  | 4                                      | 7 | 1 | 0 | 0 |
| De informatie mbt de voortgang  | 4                                      | 6 | 1 | 1 | 0 |
| Het antwoord op uw vragen   | 4                                      | 7 | 1 | 0 | 0 |
| De snelheid waarmee uw klacht is afgehandeld                            | 4                                      | 5 | 2 | 1 | 0 |
| Het contact met de ambtelijk secretaris                                 | 4                                      | 8 | 0 | 0 | 0 |
| De wijze waarop het bemiddelingsgesprek c.q. de hoorzitting is verlopen | 5                                      | 5 | 1 | 1 | 0 |

## 2. Voelt u zich gehoord?

Ja (7 x)

Jazeker

Zeker door deskundige onafhankelijke klachtencie, begeleiding was top en gaf steun.

Voldoende gehoord

Ja zeer zeker

Zeker

Zeker, alles werd goed doorgenomen en beantwoord.

## 3. Heeft u suggesties voor onze klachtafhandeling?

Nee (3x)

Ben geen jurist, maar eerder om de tafel gaan om het verder verschuilen van de verpleeghuis verantwoordelijken bloot te leggen? Wij waren gekomen! We hebben ook begrip voor uw diplomatie.

Meer zekerheid over gemaakte afspraken voor wat betreft de zittingen.

Wij zijn zeer tevreden over de behandeling van onze klacht bij jullie. Vooral over de voorzitter van onze hoorzitting zijn wij zeer te spreken! Het enige rare vinden wij dat jullie een uitspraak doen, maar dat jullie daar verder geen consequenties aan kunnen hangen voor het verpleeghuis in kwestie. Zodat wij verder moesten met onze klacht naar de Inspectie van Volksgezondheid.

Termijn voor het aanleveren van een verweerschrift vanuit de organisatie is soms erg krap. Zeker als klacht evt nog niet bekend is bij de tegenpartij. - Wellicht is het goed dat de commissie bij het ontvangen van een klacht eerst actief adviseert of bemiddelt tussen beide partijen ( nog voor het opstellen van officiële stukken en de hoorzitting). Het is voor beide partijen vaak onduidelijk of de tegenpartij hier voor open staat. Het contact of een gesprek hierover met beide partijen kan mogelijk al de kwestie oplossen en voorkomt soms een onnodige hoorzitting.

**Bijlage**      **Lijst van aangesloten zorgaanbieders in 2016**

Aafje  
Laurens  
De Zellingen  
Sonneburgh  
Argos Zorggroep  
CJG Capelle a/d IJssel  
CJG Rijnmond  
ZorgBreed Capelle  
De Vijverhof  
Centrum voor Reuma en Revalidatie  
Thalia Thuiszorg