



Jaarverslag 2017

Klachtencommissie Rijnmond

Inhoudsopgave:

	Pagina
Voorwoord	3
I. Samenstelling Klachtencommissie Rijnmond	4
II. Klachtencommissie Rijnmond in 2017	4
III. Afhandeling klachten	5
Bijlage : Lijst van aangesloten zorgaanbieders	11

Voorwoord 2017

Het is gebruikelijk, dat de voorzitter jaarlijks een begeleidend woordje schrijft bij het jaarverslag. Vaak vallen er in het jaarverslag bijzondere ontwikkelingen te melden. Daarvan is in zoverre sprake, dat wij afgelopen jaar afscheid hebben moeten nemen van onze secretaris Monique Bicknese. De commissie begreep haar beslissing om een stap in haar carrière te zetten. Inmiddels heeft de commissie een nieuwe secretaris uit de zelfde juridische renstal aangetrokken, namelijk Marieke Adema. De commissie vertrouwt er op, dat zij met een zelfde elan het belangrijke werk voor de commissie zal doen. Het is immers de secretaris, die een spilfunctie vervult bij de voorbereiding van de behandeling van een klacht.

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. Te vaak bereiken klachten de commissie, die in feite onvoldoende concrete aanknopingspunten bieden voor een ordentelijke en faire behandeling. Immers heel uiteindelijk gaat het ook om een juridisch oordeel en dat vereist, dat feiten door een klager gesteld worden, die controleerbaar zijn en waartegen een aangeklaagde concreet verweer moet kunnen voeren en waarover de commissie een gewogen oordeel kan geven. Het spreekt voor zich dat hierbij de klachtenfunctionaris een belangrijke rol kan vervullen.

Voor het overige ziet de commissie vol vertrouwen het nieuwe jaar tegemoet.

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, sociaal psychiatrisch verpleegkundige
Mevrouw mr. G.J.M. Aben	Lid, jurist, zorgmanager

Secretariaat:

Mevrouw mr. M.T. Adema	Ambtelijk secretaris, jurist
------------------------	------------------------------

Rooster van aftreden:

2017	G.J.M. Aben en J.E.M. Akveld (herbenoemd)
2018	P. Taselaar en E. Bouman (herbenoembaar)
2019	H.S.M. de Bruyn en A.A. Teeuw (herbenoembaar)

II. Klachtencommissie Rijnmond in 2017

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 2017 waren tien zorgaanbieders bij de Klachtencommissie aangesloten. ZorgBreed heeft in verband met de fusie met Aafje aangegeven per 1 januari 2018 niet meer aangesloten te willen zijn bij de Klachtencommissie Rijnmond.

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie, die in 2017 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 2017 gewerkt conform de “Klachtenregeling Klachtencommissie Rijnmond”, versie januari 2017. Deze regeling is aangepast in

verband met de inwerkingtreding van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Op 28 september 2017 vond de jaarlijkse bespreking van het jaarverslag van de Klachtencommissie plaats tijdens een plenaire bijeenkomst in Sonneburgh. 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 Aben en de heer Akveld, die volgens het rooster van aftreden herbenoemd konden worden.

De heer Akveld en mevrouw Aben zijn, na positief advies van de cliëntenraden, opnieuw benoemd voor een periode van drie jaar.

III. Afhandeling klachten

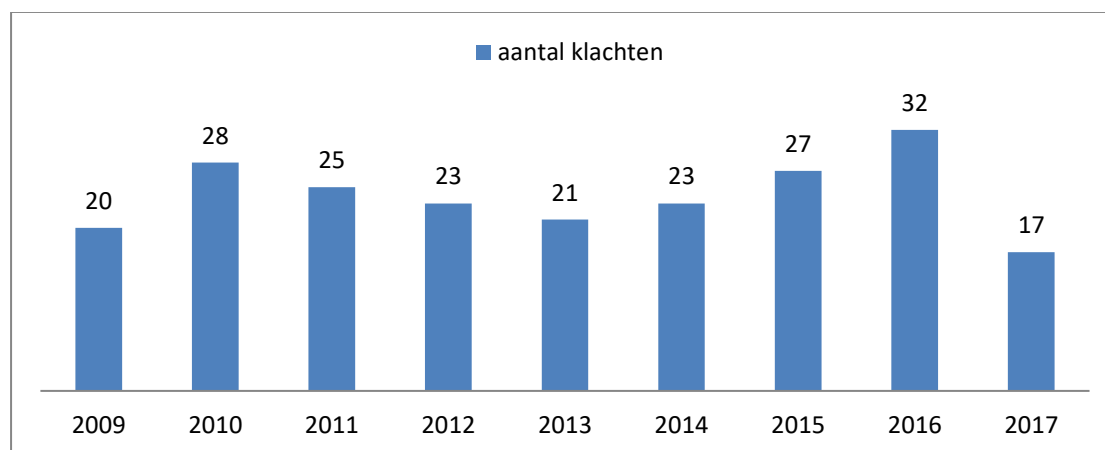
De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in het Klachtenreglement.

Aantal klachten

In totaal zijn er in 2017 17 schriftelijke klachten ingediend.

Verder zijn er drie klachten afgehandeld in 2017, die zijn ingediend in 2016. Dit zijn de klachten met klachtnummers 2016215, 2016216 en 2016217 (zie ook bijlage 1). Eén klacht, die is ingediend in 2017, is afgehandeld in 2018.

Overzicht per jaar:



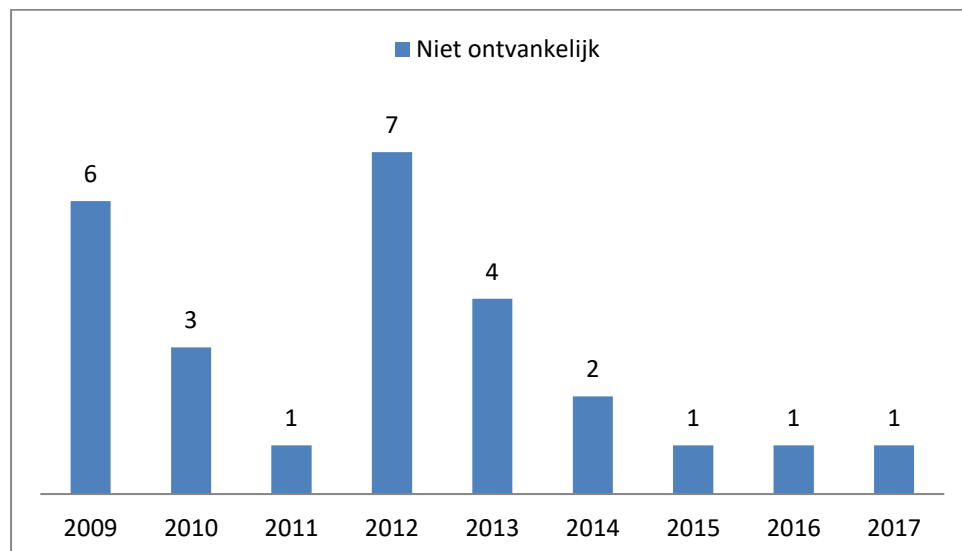
Het aantal klachten is met 46,9 % gedaald.

In 2017 waren er 17 “informele klachten”. Dit zijn klachten die naar de organisatie worden terugverwezen en worden gemonitord totdat ze intern zijn opgelost.

Ontvankelijkheid

In 2017 is één klacht niet ontvankelijk verklaard. Er is bezwaar aangetekend; dit is niet gegrond verklaard.

Overzicht per jaar:

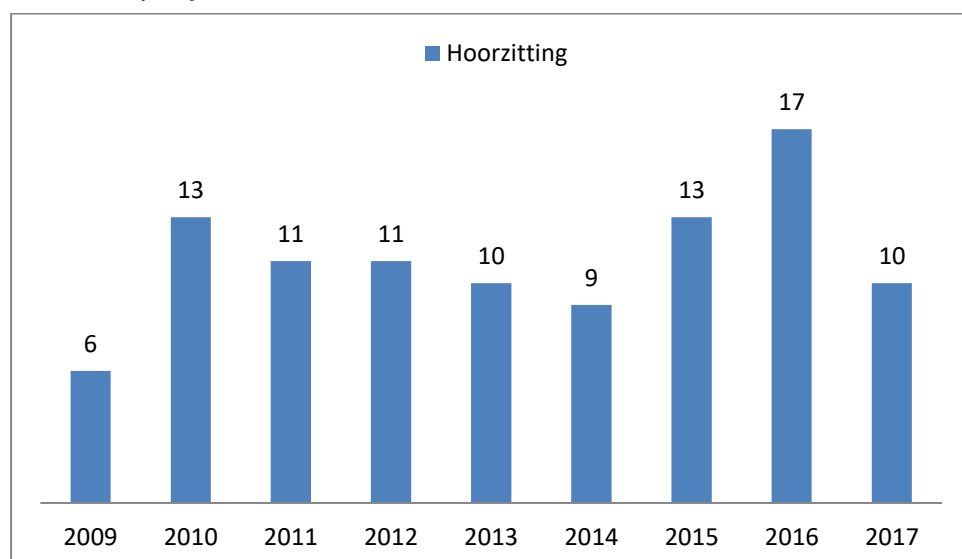


Het aantal klachten dat niet ontvankelijk is verklaard is stabiel. Bij de klacht bleek dat de klager niet gerechtigd was om te klagen.

Klachten op hoorzitting

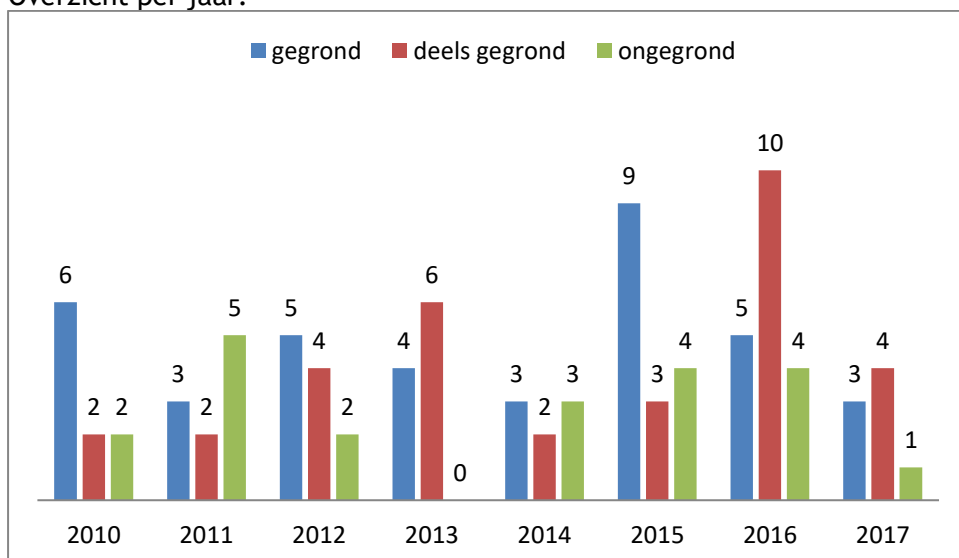
Van de in 2016 ingediende klachten zijn er twee zaken in 2017 behandeld op hoorzitting. Van de in 2017 ingediende klachten zijn 8 zaken op hoorzitting behandeld. Er waren in 2017 10 hoorzittingen. De in 2015 ingezette stijging van het aantal klachten dat op hoorzitting komt zet zich niet voort.

Overzicht per jaar:



Van de 10 behandelde zaken zijn drie klachten geheel gegrond verklaard en vier klachten zijn deels gegrond verklaard. Eén klacht is nagenoeg volledig ongegrond verklaard; op 1 klachtonderdeel van deze klacht heeft de commissie zicht onthouden van een oordeel. Bij één klacht is volstaan met een verslag en is geen uitspraak gevolgd. Bij één klacht zijn partijen alsnog tot afspraken gekomen. Bij één klacht heeft de Klachtencommissie een aanbeveling opgenomen.

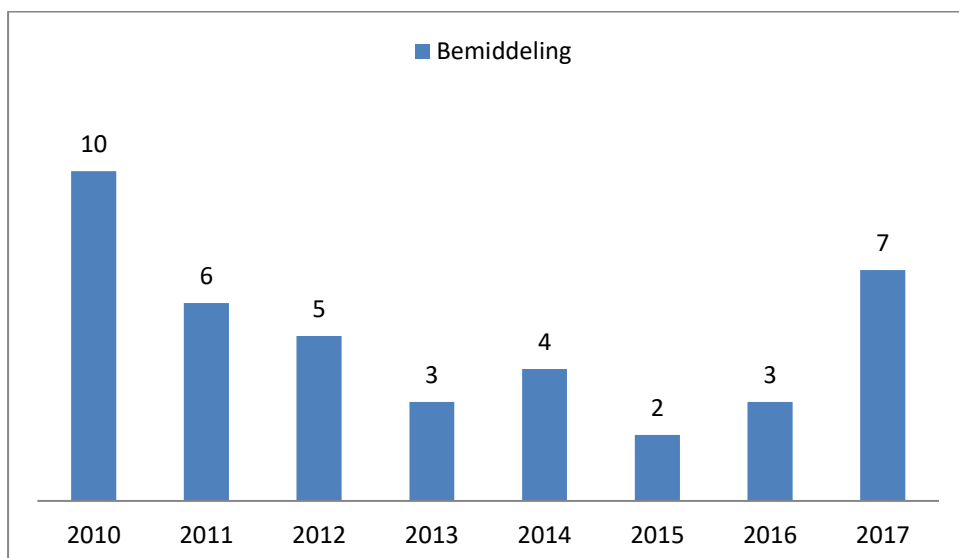
Overzicht per jaar:



Bemiddeling

Van de ingediende klachten uit 2017 is bij zeven klachten een schikking bereikt na een bemiddelingsgesprek.

Overzicht per jaar:



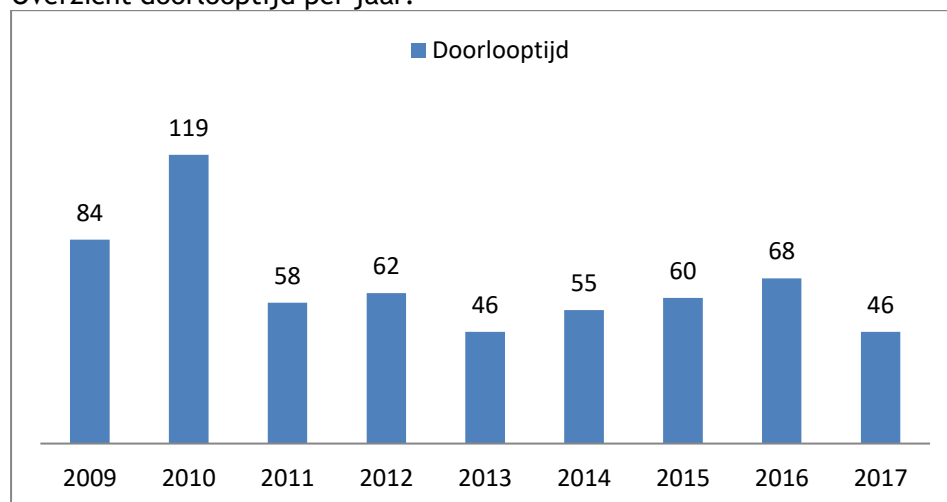
Het aantal klachten dat bemiddeld kon worden, is in 2017 gestegen. Hier wordt ook op ingezet, aangezien de Klachtencommissie het belangrijk vindt dat klager en organisatie samen het gesprek aangaan.

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 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.

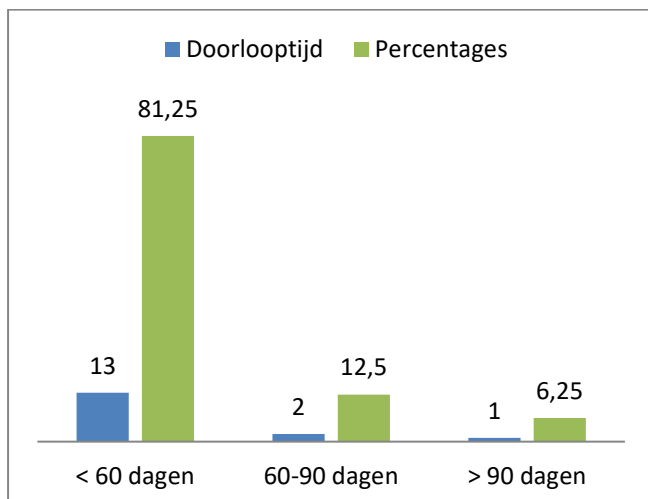
De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in 2017 was 46 dagen. In het nieuwe Klachtenreglement wordt uitgegaan van een maximum doorlooptijd van 6 weken, met een uitloop van vier weken. De termijnen van reactie van de Klachtencommissie en partijen zijn hierop in het reglement aangepast.

Overzicht doorlooptijd per jaar:



Op de volgende pagina is een overzicht opgenomen hoe de doorlooptijd is onderverdeeld, 81,25% van de klachten is binnen 60 dagen afgehandeld, 12,5 binnen 60-90 dagen en 6,25 langer dan 90 dagen.

Doorlooptijd, gesplitst



De gemiddelde doorlooptijd loopt terug. Dit is mede het gevolg van het nieuwe Klachtenreglement dat uitgaat van een maximum doorlooptijd van 6 weken, met een verlenging van maximaal 4 weken.

Aard van de klacht

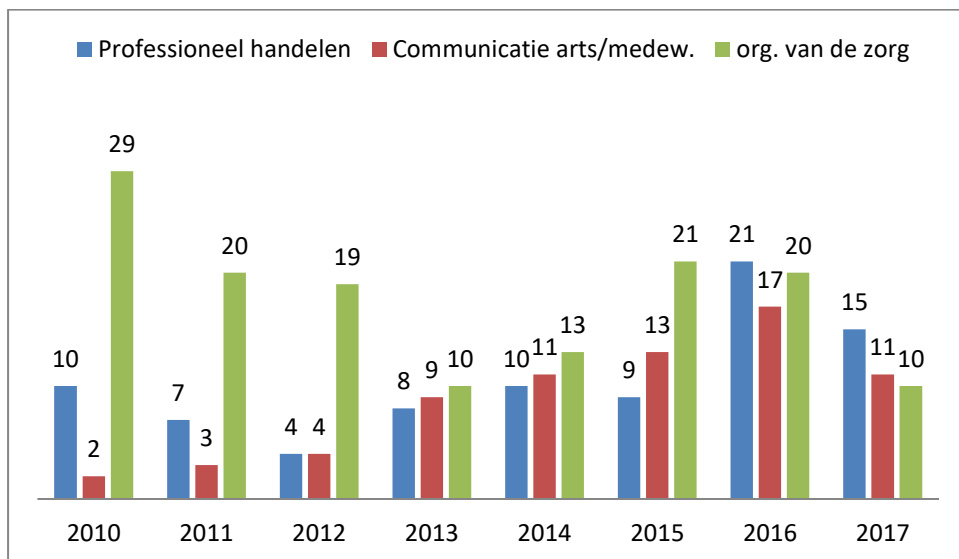
De ingediende klachten bevatten alle meerdere klachtonderdelen die verschillende aspecten van de zorg betroffen.

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

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

In 2017 hadden 15 klachtonderdelen betrekking op het professioneel handelen, 11 klachtonderdelen hadden betrekking op de communicatie van de arts/medewerkers en cliënt/familie en 10 klachtonderdelen hadden betrekking op de organisatie van de zorg.

Overzicht per jaar:



Het onderdeel professioneel handelen komt nog steeds vaak voor in klachten. Klagers leggen regelmatig een verband tussen het (ervaren van) personeelstekort en daardoor (gestelde) onvolkomenheden in het professioneel handelen van de arts/medewerkers.

Bijlage Lijst van aangesloten zorgaanbieders in 2017

Aafje
Laurens
De Zellingen
Sonneburgh
Argos Zorggroep
CJG Capelle a/d IJssel
CJG Rijnmond
ZorgBreed Capelle
De Vijverhof
Thalia Thuiszorg