



Jaarverslag 2018  
Klachtencommissie Rijnmond

## **Inhoudsopgave:**

	Pagina
I. Samenstelling Klachtencommissie Rijnmond	3
II. Klachtencommissie Rijnmond in 2018	3
III. Afhandeling klachten	4
Bijlage 1: Lijst van aangesloten zorgaanbieders	8

## 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:

- 2018 P. Taselaar en E. Bouman (herbenoemd)
- 2019 H.S.M. de Bruyn en A.A. Teeuw (herbenoembaar)
- 2020 G.J.M. Aben en J.E.M. Akveld (herbenoembaar)

## II. Klachtencommissie Rijnmond in 2018

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 2018 waren 9 zorgaanbieders bij de Klachtencommissie aangesloten.

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie, die in 2018 zitting hadden, zijn 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 die tot september 2018 werkzaam was bij één van de aangesloten organisaties. Zij wordt niet ingezet bij hoorzittingen van deze zorgaanbieder.

De Klachtencommissie heeft in 2018 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 26 september 2018 vond de jaarlijkse bespreking van het jaarverslag van de Klachtencommissie plaats tijdens een plenaire bijeenkomst bij Aafje. Voor deze bijeenkomst waren uitgenodigd: de bestuurders van de aangesloten organisaties, een afvaardiging van de (centrale) cliëntenraden, de cliëntvertrouwenspersonen/klachtfunctionarissen en de Klachtencommissie. De heer Taselaar hield een presentatie over het jaarverslag 2017 en de heer Teeuw over de ontwikkelingen met betrekking tot de wet Zorg en Dwang. Tevens was er, voor de cliëntenraadleden, gelegenheid om kennis te maken met mevrouw Bouman en de heer Taselaar, die volgens het rooster van aftreden herbenoemd konden worden.

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

### III. Afhandeling klachten

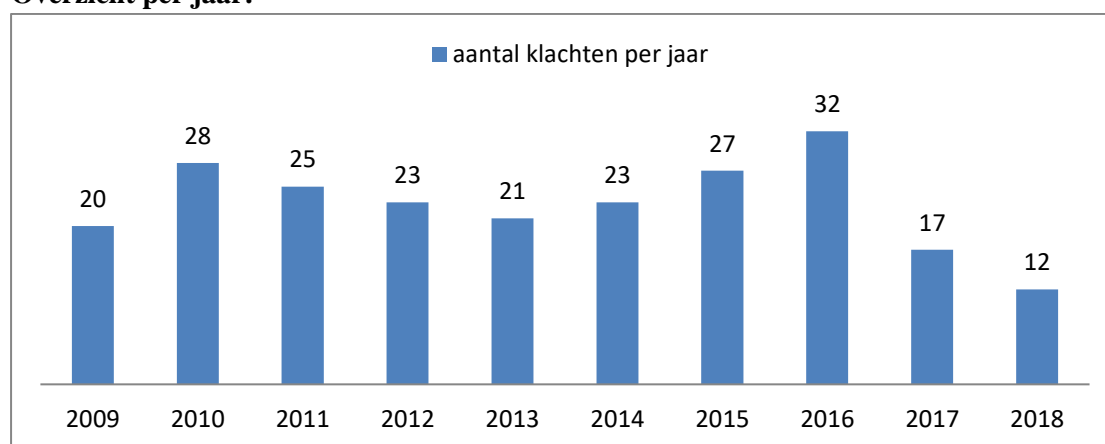
De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in het Klachtenreglement.

#### Aantal klachten

In totaal zijn er in 2018 12 schriftelijke klachten ingediend.

Verder is er één klacht afgehandeld in 2018, die was ingediend in 2017. Eén klacht, die is ingediend in 2018, is afgehandeld in 2019.

#### Overzicht per jaar:



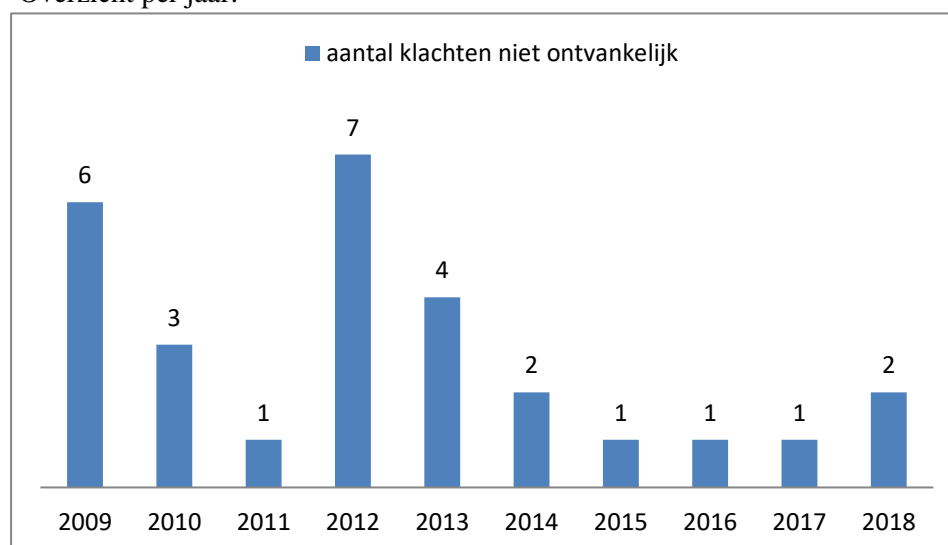
Het aantal klachten is met 29,4 % gedaald.

In 2018 waren er 9 “informele klachten”. Dit zijn klachten die naar de organisatie worden terugverwezen en worden gemonitord totdat ze intern zijn opgelost.

#### Ontvankelijkheid

In 2018 zijn er twee klachten niet ontvankelijk verklaard. Tegen één van deze verklaringen is bezwaar gemaakt. Naar aanleiding van dit bezwaar heeft een gesprek plaatsgevonden met partijen.

Overzicht per jaar:

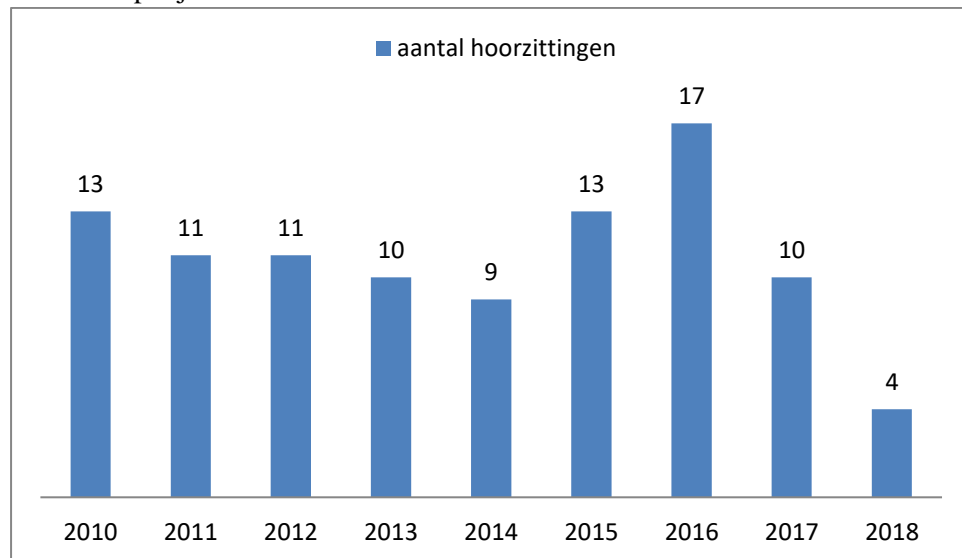


## Klachten op hoorzitting

Van de in 2018 ingediende klachten zijn 4 zaken op hoorzitting behandeld.

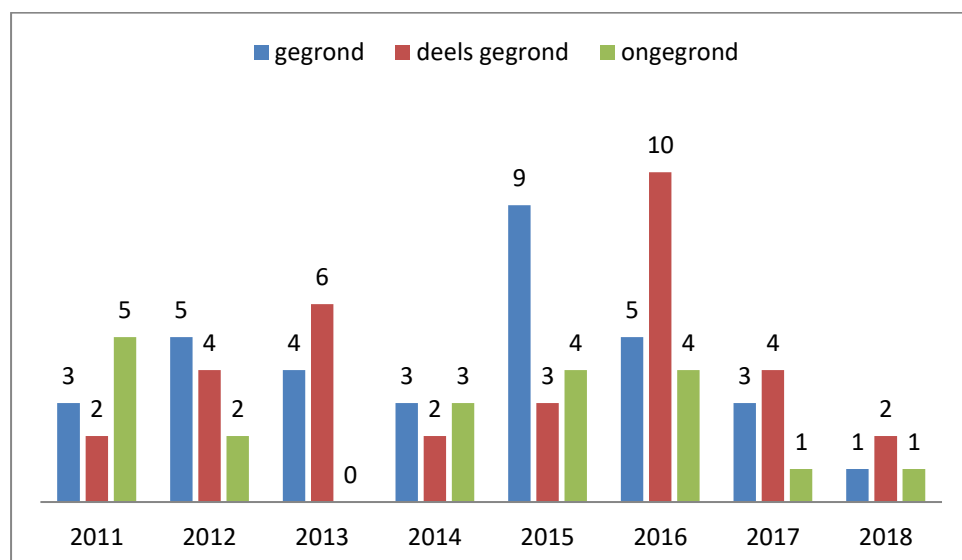
De in 2017 ingezette daling van het aantal klachten dat op hoorzitting komt zet zich voort.

Overzicht per jaar:



Van de 4 behandelde zaken is 1 klacht geheel gegrond verklaard, 1 klacht ongegrond en 2 klachten zijn deels gegrond verklaard. Bij 2 klachten heeft de commissie zich op 1 onderdeel onthouden van een oordeel. Bij één klacht heeft de Klachtencommissie een aanbeveling opgenomen.

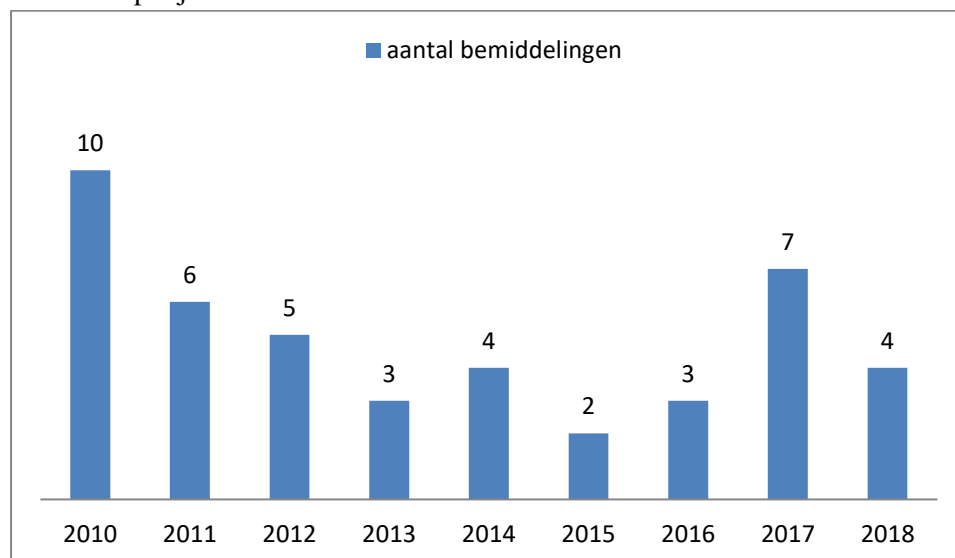
Overzicht per jaar:



## Bemiddeling

Van de ingediende klachten uit 2018 is bij drie klachten een schikking bereikt na een bemiddelingsgesprek. Bij één bemiddelingsgesprek waren er in eerste instantie afspraken. Vervolgens is er een klacht ingediend omdat deze afspraken niet werden nagekomen volgens klager. Bij een ander gesprek is het niet gelukt om een oplossing te bereiken en is er alsnog een beslissing genomen door de Klachtencommissie.

Overzicht per jaar:

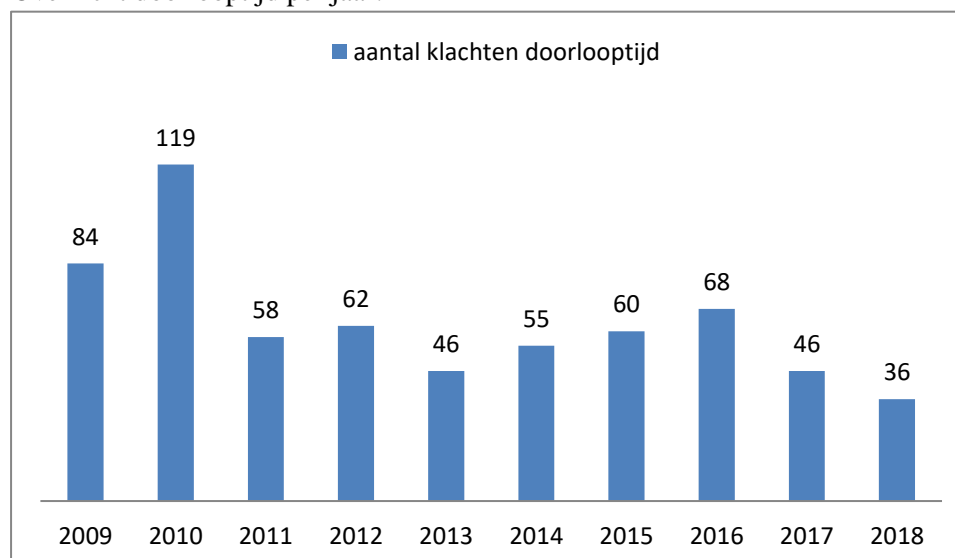


Het aantal klachten dat bemiddeld kon worden, is in 2018 gedaald. De Klachtencommissie blijft van mening dat het belangrijk is dat klager en organisatie samen het gesprek aangaan.

## Doorlooptijd

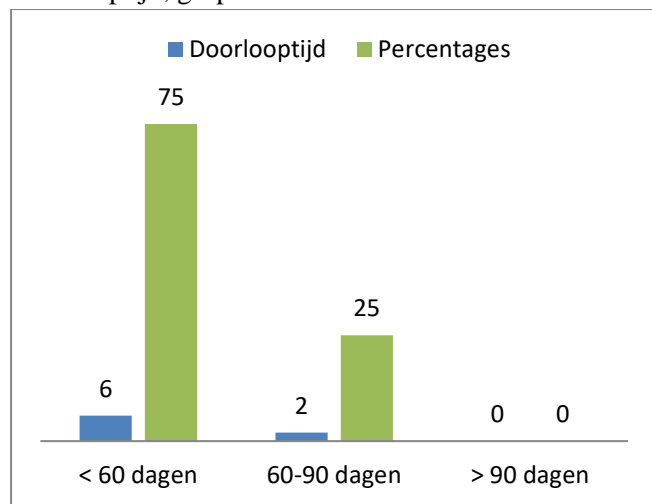
Onder de doorlooptijd van een klacht kan worden verstaan het tijdstip van ontvangst van een klacht tot de datum van de uitspraak of het bericht aan partijen dat de commissie de behandeling heeft beëindigd. In geval van een uitspraak is de looptijd relatief lang. Ook de aard van de klacht speelt een rol; bijvoorbeeld bij de klachten waar nadere –medische- informatie moet worden opgevraagd kan de looptijd verlengen. De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in 2018 was 36 dagen. Het Klachtenreglement gaat uit van een maximum doorlooptijd van zes weken, met een uitloop van vier weken.

Overzicht doorlooptijd per jaar:



Uit het volgende overzicht blijkt hoe de doorlooptijd is onderverdeeld, 75% van de klachten is binnen 60 dagen afgehandeld, 25% binnen 60-90 dagen en geen klacht langer dan 90 dagen.

Doorlooptijd, gesplitst



### Aard van de klacht

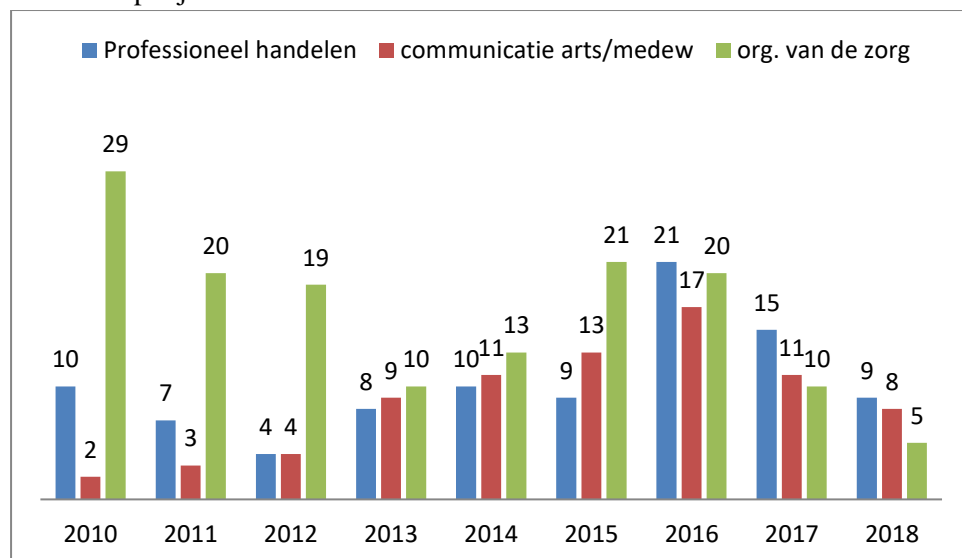
De ingediende klachten bevatten alle meerdere klachtonderdelen die verschillende aspecten van de zorg betroffen.

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

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

In 2018 hadden 9 klachtonderdelen betrekking op het professioneel handelen, 8 klachtonderdelen hadden betrekking op de communicatie van de arts/medewerkers en cliënt/familie en 5 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 1      Lijst van aangesloten zorgaanbieders in 2018**

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