



Jaarverslag 2019
Klachtencommissie Rijnmond

Inhoudsopgave:

	Pagina
I. Samenstelling Klachtencommissie Rijnmond	3
II. Klachtencommissie Rijnmond in 2019	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:

2019	H.S.M. de Bruyn en A.A. Teeuw (herbenoemd)
2020	G.J.M. Aben en J.E.M. Akveld
2021	P. Taselaar en E. Bouman

II. Klachtencommissie Rijnmond in 2019

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 2019 waren 9 zorgaanbieders bij de Klachtencommissie aangesloten.

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie, die in 2019 zitting hadden, zijn niet werkzaam bij een bij de Klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder.

De Klachtencommissie heeft in 2019 gewerkt conform de “Klachtenregeling Klachtencommissie Rijnmond”, versie januari 2017. Deze regeling is op die datum aangepast in verband met de inwerkingtreding van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Op 23 september 2019 vond de jaarlijkse bespreking van het jaarverslag van de Klachtencommissie plaats tijdens een plenaire bijeenkomst bij Laurens. Voor deze bijeenkomst waren uitgenodigd: de bestuurders van de aangesloten organisaties, een afvaardiging van de (centrale) cliëntenraden, de klachtfunctionarissen en de Klachtencommissie. In deze bijeenkomst zijn de wijziging toegelicht die zijn doorgevoerd in het Klachtenreglement in verband met de invoering van de Wet Zorg en Dwang. Klachten in het kader van deze wet worden door de Klachtencommissie niet in behandeling genomen. Dit gewijzigde Klachtenreglement is definitief vastgesteld daar er geen negatief advies was van de betrokken cliëntenraden. Tevens was er, voor de cliëntenraadleden, gelegenheid om kennis te maken met mevrouw De Bruyn en de heer Teeuw, die volgens het rooster van aftreden herbenoemd konden worden.

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

III. Afhandeling klachten

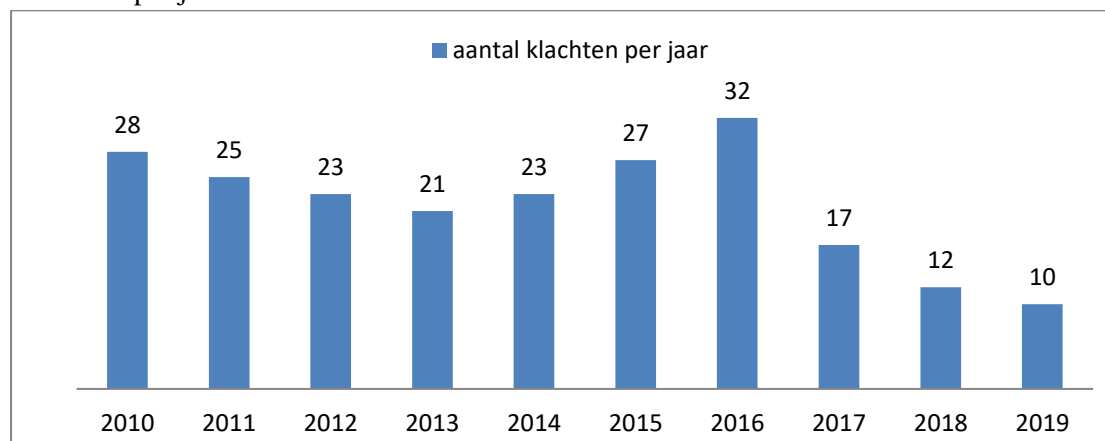
De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in het Klachtenreglement.

Aantal klachten

In totaal zijn er in 2019 10 schriftelijke klachten ingediend. Doordat klachtenfunctionarissen bij de zorginstellingen steeds meer klachten afhandelen, komen er waarschijnlijk minder klachten bij de Klachtencommissie Rijnmond.

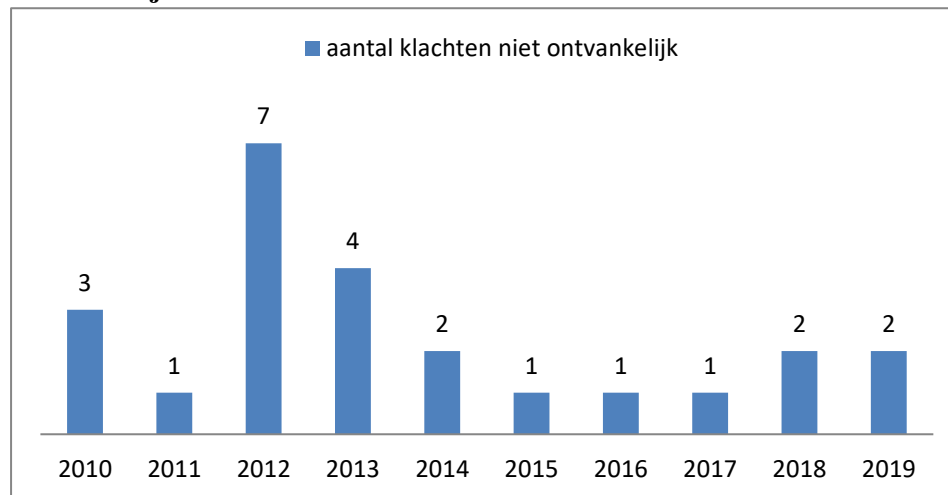
Verder is er één klacht afgehandeld in 2019, die was ingediend in 2018.

Overzicht per jaar:



In 2019 waren er 7 “informele klachten”. Dit zijn klachten die naar de organisatie worden terugverwezen en worden gemonitord totdat ze intern zijn opgelost.

Ontvankelijkheid



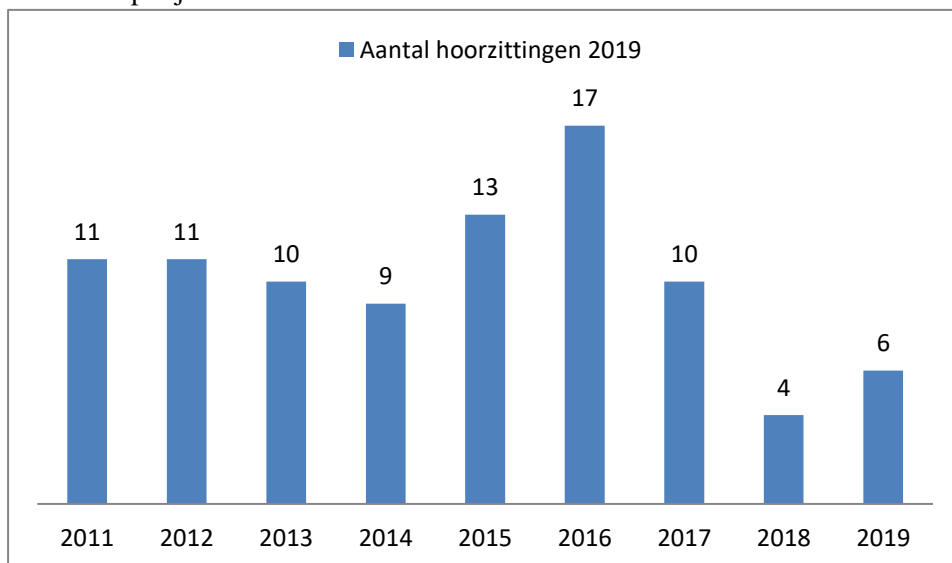
In 2019 zijn er twee klachten niet ontvankelijk verklaard. Tegen één van deze verklaringen is bezwaar gemaakt. Naar aanleiding van dit bezwaar is de klacht alsnog in behandeling genomen.

Klachten op hoorzitting

Van de in 2019 ingediende klachten zijn 6 zaken op hoorzitting behandeld.

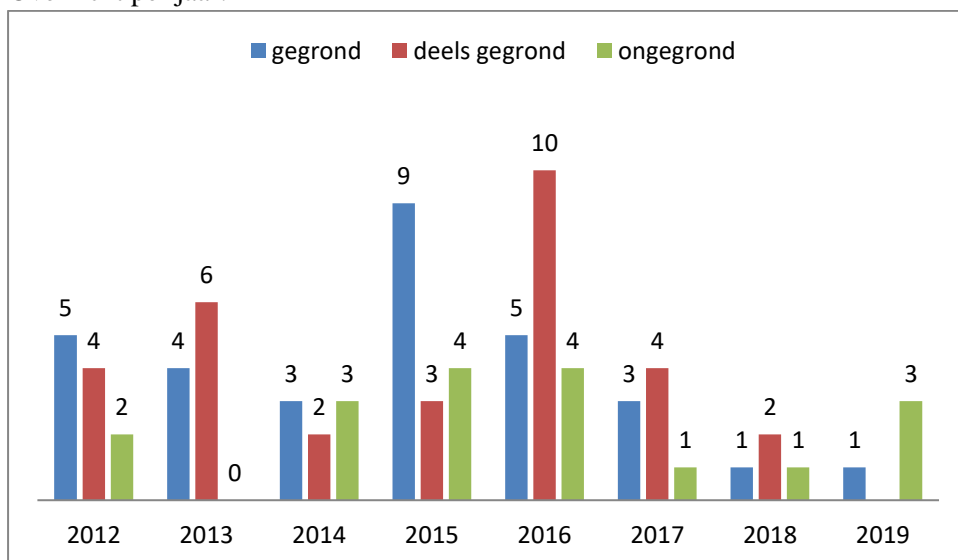
Dit betekent een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar.

Overzicht per jaar:



Van de 6 behandelde zaken tijdens een hoorzitting zijn 3 klachten ongegrond verklaard, 1 klacht gegrond en bij 2 klachten is van de hoorzitting alleen een verslag gemaakt.

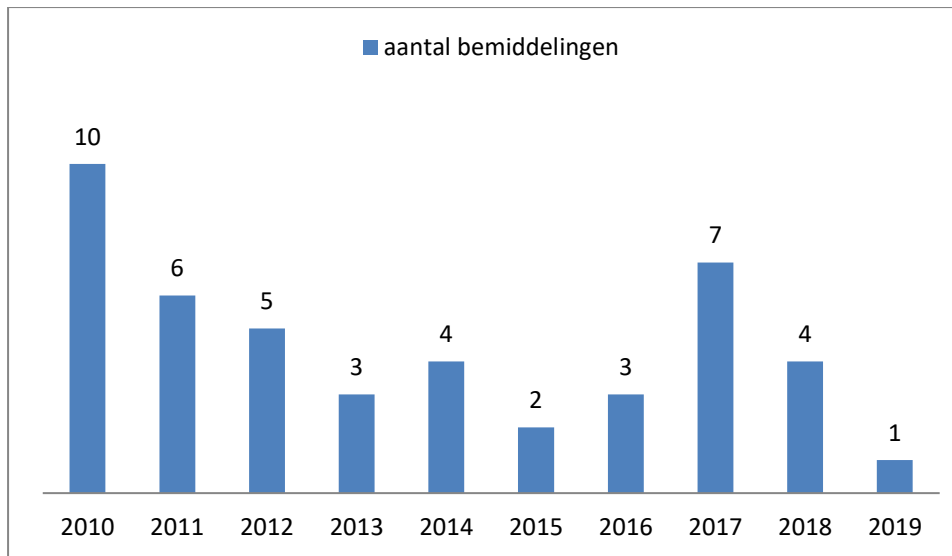
Overzicht per jaar:



Bemiddeling

Bij één klacht is een bemiddelingsgesprek gepland. Dat heeft niet tot een oplossing geleid en is er alsnog een beslissing genomen door de Klachtencommissie.

Overzicht per jaar:



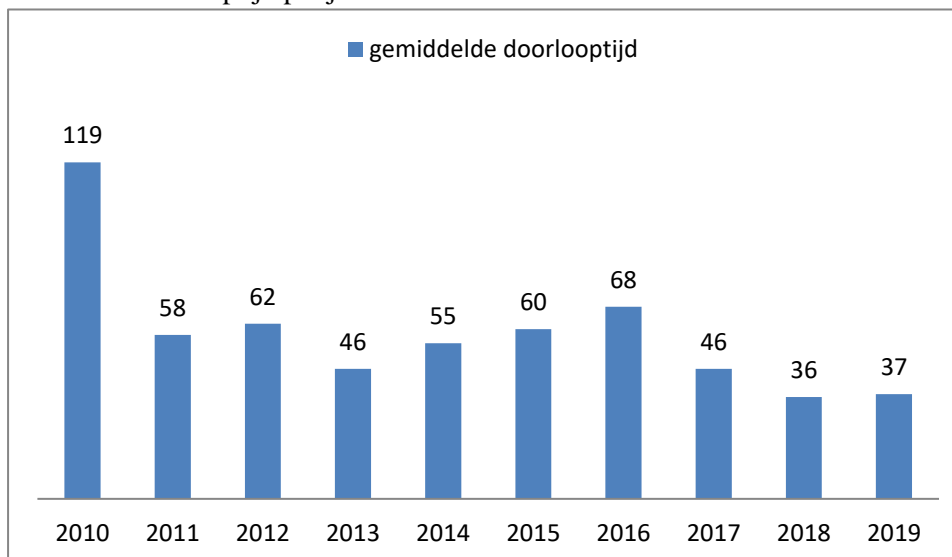
Het aantal klachten dat bemiddeld kon worden, is in 2019 gedaald. De Klachtencommissie blijft van mening dat het belangrijk is dat klager en organisatie samen het gesprek aangaan.

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.

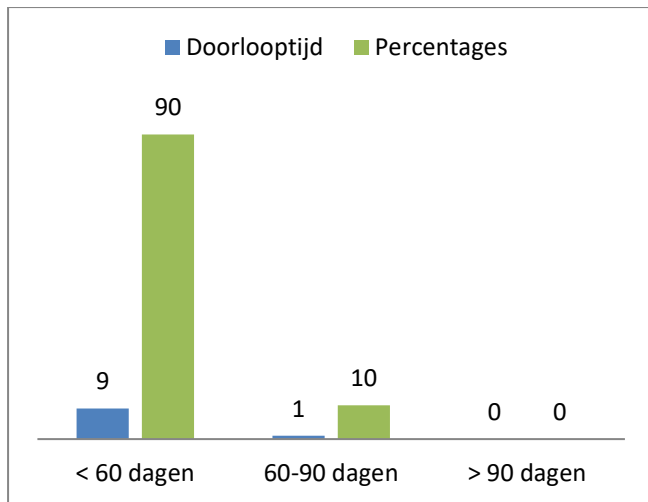
De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in 2019 was 37 dagen. Het Klachtenreglement gaat uit van een maximum doorlooptijd van zes weken, met een uitloop van vier weken.

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

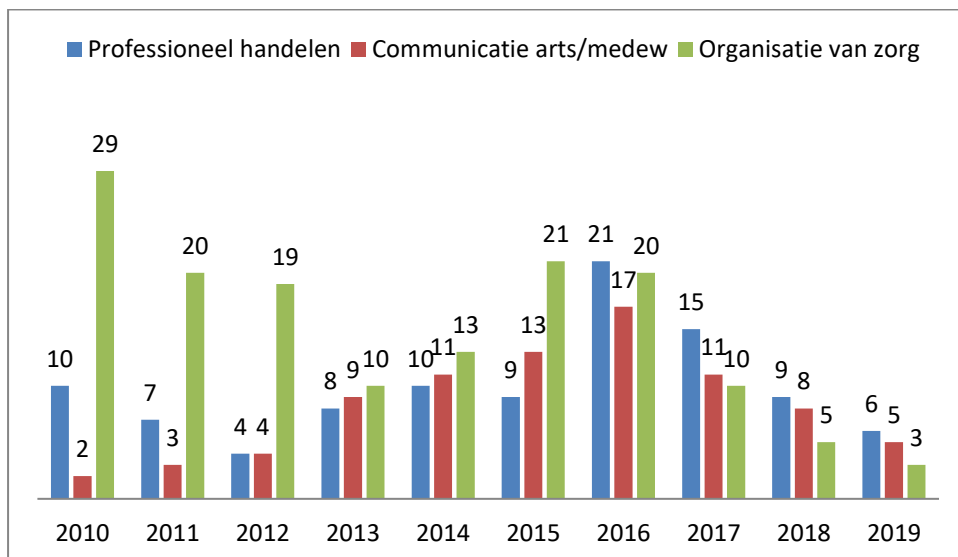
De ingediende klachten bevatten alle meerdere klachtonderdelen die verschillende aspecten van de zorg betroffen.

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

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

In 2019 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 2019

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