



Jaarverslag 2020
Klachtencommissie Rijnmond

Inhoudsopgave:

| | Pagina |
|---|--------|
| I. Samenstelling Klachtencommissie Rijnmond | 3 |
| II. Klachtencommissie Rijnmond in 2020 | 3 |
| III. Afhandeling klachten | 4 |
| Bijlage 1: Lijst van aangesloten zorgaanbieders | 9 |

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:

| | |
|------|-------------------------------|
| 2020 | G.J.M. Aben en J.E.M. Akveld |
| 2021 | P. Taselaar en E. Bouman |
| 2022 | H.S.M. de Bruyn en A.A. Teeuw |

De benoemingstermijn van mevrouw Aben en de heer Akveld is conform het rooster van aftreden eind 2020 tot een einde gekomen. Beiden konden gezien de betreffende bepaling in het Klachtenreglement KCR niet meer worden herbenoemd. Wij danken de heer Akveld als voorzitter en mevrouw Aben als lid van deze commissie voor hun deskundige inbreng en werkzaamheden voor de Klachtencommissie Rijnmond.

De heer P. Taselaar wordt met ingang van 1 januari 2021 voorzitter van de Klachtencommissie Rijnmond. Mevrouw Aben heeft aangegeven met ingang van 1 augustus 2020 te willen terugtreden. Derhalve zijn met ingang van 1 augustus 2020 mevrouw N. Jongenotter, manager Ronald Mc Donaldhuis Rotterdam en mevrouw D. Gerritsma, vertrouwenspersoon en lid diverse klachtencommissie's benoemd als leden van de Klachtencommissie Rijnmond. Mevrouw J.A. De Beijer-Dominicus, oogarts, is met ingang van 1 mei 2020 benoemd voor de klachten betreffende Het Oogziekenhuis.

II. Klachtencommissie Rijnmond in 2020

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 2020 waren 10 zorgaanbieders bij de Klachtencommissie aangesloten. Met ingang van 1 mei 2020 is het Oogziekenhuis aangesloten bij de Klachtencommissie Rijnmond.

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie, die in 2020 zitting hadden, zijn niet werkzaam bij een bij de Klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder.

De Klachtencommissie heeft in 2020 gewerkt conform de "Klachtenregeling Klachtencommissie Rijnmond", versie januari 2020. Deze regeling is op die datum aangepast in verband met de inwerkingtreding van de Wet Zorg en Dwang. Klachten in het kader van deze wet worden door de Klachtencommissie Rijnmond niet in behandeling genomen. Er is in

2020 1 klacht binnengekomen in het kader van deze Wet Zorg en Dwang, die derhalve niet door de commissie in behandeling kon worden genomen.

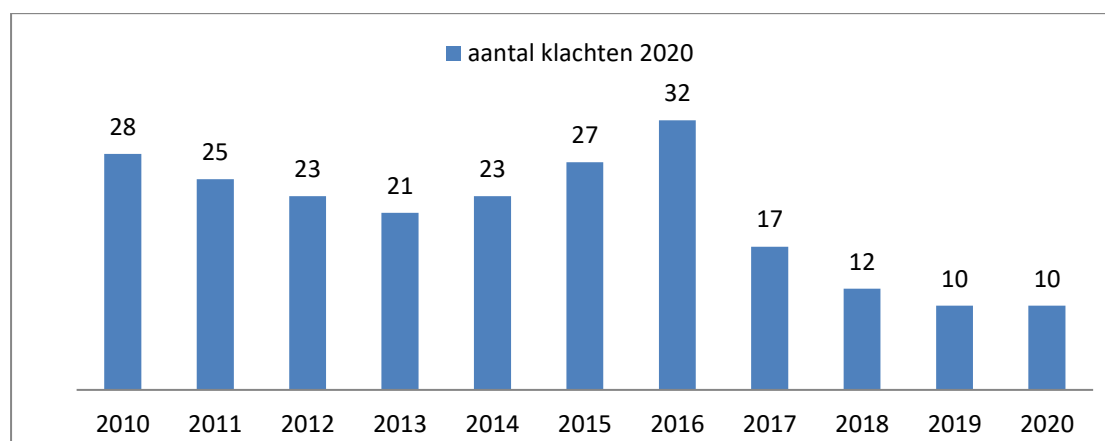
De jaarlijkse bespreking van het jaarverslag van de Klachtencommissie met bestuurders, cliëntenraden en klachtenfunctionarissen heeft gezien de Corona-maatregelen niet plaats gevonden.

III. Afhandeling klachten

De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in het Klachtenreglement.

Aantal klachten

In totaal zijn er in 2020 10 schriftelijke klachten ingediend. Dit is gelijk aan 2019. Doordat klachtenfunctionarissen bij de zorginstellingen steeds meer klachten afhandelen, komen er waarschijnlijk minder klachten bij de Klachtencommissie Rijnmond.

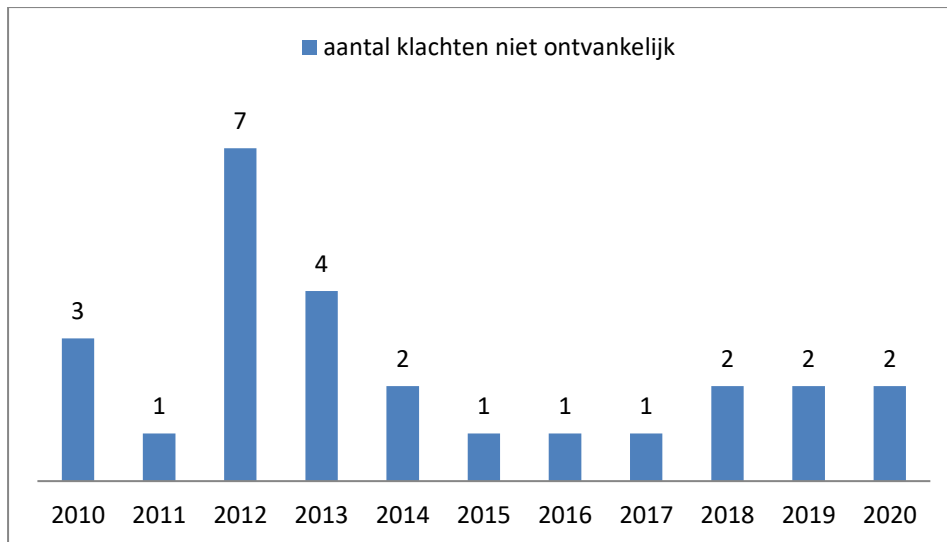


Overzicht per jaar:

In 2020 waren er 9 “informele klachten”. Dit zijn klachten die naar de organisatie worden terugverwezen en worden gemonitord totdat ze intern zijn opgelost.

Ontvankelijkheid

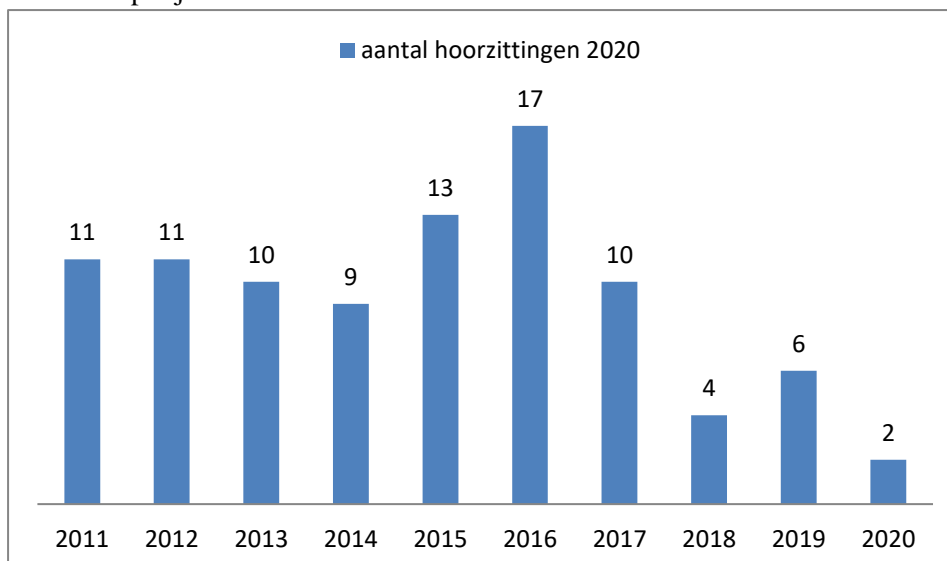
In 2020 zijn er twee klachten niet ontvankelijk verklaard. Tegen één van deze verklaringen is bezwaar gemaakt. Dit bezwaar is op formele gronden afgewezen. Aan betrokkenen is de suggestie gedaan om alsnog in gesprek te gaan.



Klachten op hoorzitting

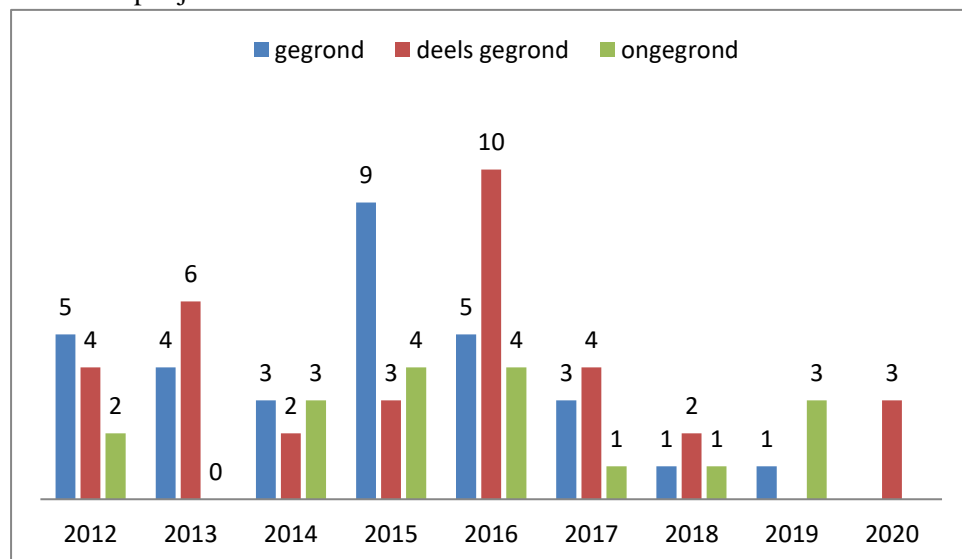
Van de in 2020 ingediende klachten zijn 2 zaken op hoorzitting behandeld. Eén van deze zaken is online via Teams besproken. Door de covid-19 crisis heeft er helaas maar 1 hoorzitting op locatie kunnen plaatsvinden. Twee andere klachten zijn conform het Klachtenreglement KCR schriftelijk afgehandeld. Gezien de bijzondere situatie in 2020 is het niet goed mogelijk om dit te vergelijken met 2019.

Overzicht per jaar:



De zaken die tijdens een hoorzitting (1 live en 1 online) zijn beiden deels gegrond verklaard. Van de 2 klachten die schriftelijk afgehandeld zijn, is 1 klacht deels ongegrond verklaard en bij de andere klacht heeft de Klachtencommissie zich van een oordeel onthouden. De overige klachten zijn om uiteenlopende redenen alsnog ingetrokken.

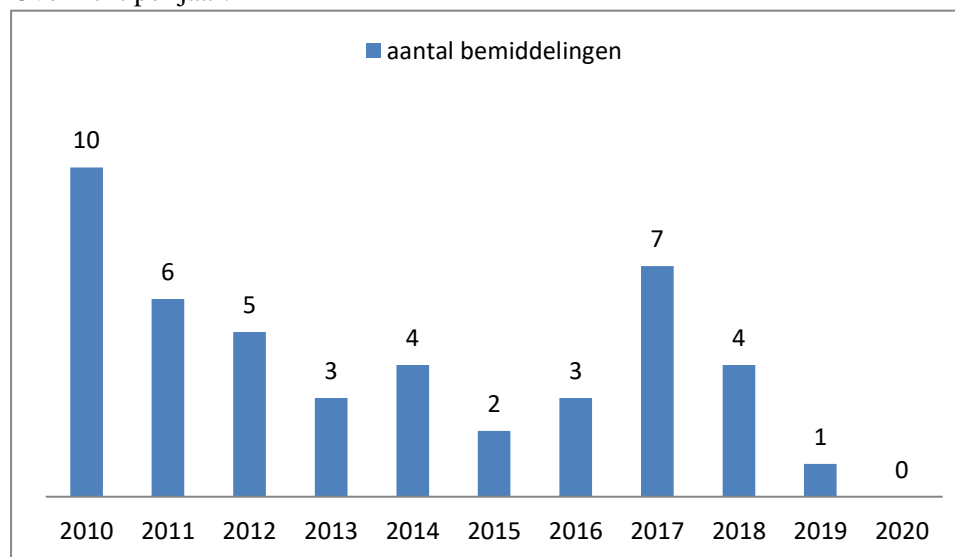
Overzicht per jaar:



Bemiddeling

In 2020 hebben geen bemiddelingsgesprekken plaatsgevonden. Wellicht hebben de coronamaatregelen daar een rol bij gespeeld. De Klachtencommissie blijft van mening dat het belangrijk is dat klager en organisatie samen het gesprek aangaan. Bij 3 klachten is aan partijen geadviseerd om alsnog in gesprek te gaan.

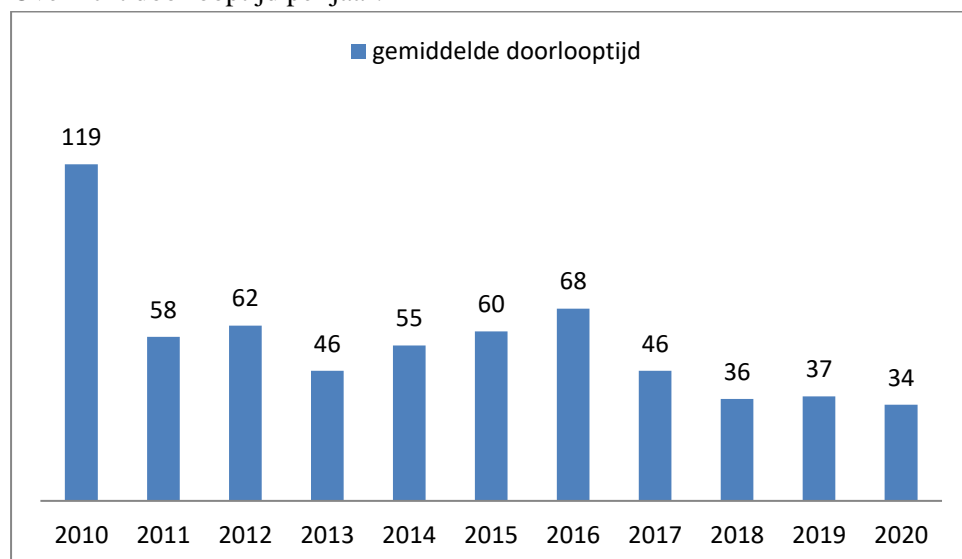
Overzicht per jaar:



Doorlooptijd

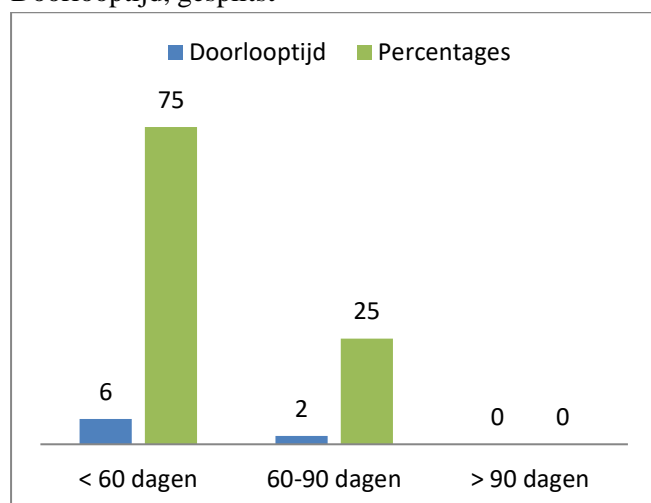
Onder de doorlooptijd van een klacht kan worden verstaan het tijdstip van ontvangst van een klacht tot de datum van de uitspraak of het bericht aan partijen dat de commissie de behandeling heeft beëindigd. In geval van een uitspraak is de looptijd relatief lang. Ook de aard van de klacht speelt een rol; bijvoorbeeld bij de klachten waar nadere –medische– informatie moet worden opgevraagd kan de looptijd verlengen.

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht in 2020 was 34 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

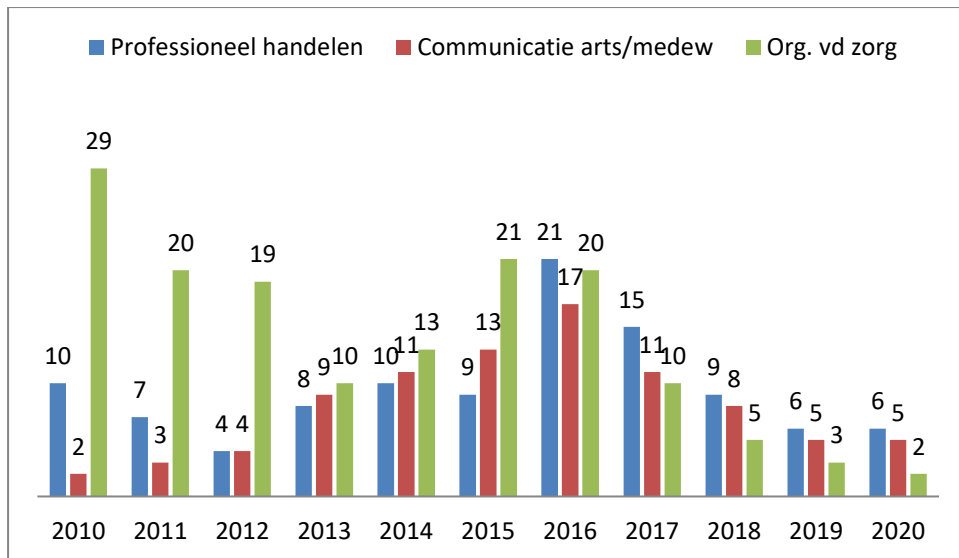
De ingediende klachten bevatten alle meerdere klachtonderdelen die verschillende aspecten van de zorg betroffen.

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

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

In 2020 hadden 6 klachtonderdelen betrekking op het professioneel handelen, 5 klachtonderdelen hadden betrekking op de communicatie van de arts/medewerkers en cliënt/familie en 2 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 2020

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