



JAARVERSLAG 2023 Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o. Zij verleent de dienst van klachtenbehandeling voor zeven zorginstellingen in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg:

Stichting Vivent

Stichting Zorggroep Elde en Maasduinen

Stichting Laverhof

Stichting Van Neynsel

Stichting Annenborch

Stichting Vugherstede

Stichting Sint Jozefoord

In dit verslag legt de commissie verantwoording af over de wijze waarop zij in 2023 de klachten heeft behandeld, conform de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* en het klachtenreglement van de betreffende instellingen. Tevens brengt zij verslag uit van de door haar uitgevoerde werkzaamheden.

Het bestuur van de commissie bestaat uit mw. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, voorzitter, en mw. mr. C.M. Swolfs, secretaris. Vanuit het samenwerkingsverband is als coördinator aangewezen: mw. J. Pander, bestuurder van Stichting Ouderenzorg Annenborch Rosmalen.

Rationale Klachtencommissie

De commissie staat in voor een adequaat, extern, onafhankelijk en zorgvuldig klachtonderzoek. De commissie zal zich er echter te allen tijde toe inspannen om de klager in contact te brengen met de instelling, vaak verloopt dat via de klachtenfunctionaris / cliëntvertrouwenspersoon, om op die manier de klacht primair op te lossen waar deze is ontstaan. Zij zal klager ook altijd eerlijk, helder en eenduidig inlichten. Een weg naar de Geschilleninstantie dient – voor zover dat mogelijk is – voorkomen te worden. Deze route is een juridische benadering, formeel, kent hoge kosten, staat op afstand en er is doorgaans beperkt kennis van de lokale situatie. Een behandeling van een geschil draagt daardoor bij aan de verwijdering tussen zorgaanbieder en klager, terwijl de Wkkgz juist beoogt om laagdrempelig tot een oplossing van klachten en geschillen te komen.

Daarnaast heeft de commissie op basis van haar ervaring door de jaren heen de functie van vraagbaak, adviespunt en informatief platform voor de zorginstellingen en hun klachtenfunctionaris / cliëntvertrouwenspersoon waar het gaat om juridische ontwikkelingen, casuïstiek en onderlinge afstemming en terug geleiding van klachten naar de werkvloer. Dat beschouwt de commissie als een kracht en meerwaarde van dit samenwerkingsverband. Ook de deelnemende instellingen hebben aangegeven dit te ervaren als een toegevoegde waarde bij vraagstukken rondom klachtbehandeling.

Samenstelling commissie

De Klachtencommissie is gedurende het kalenderjaar 2023 als volgt samengesteld:

- Voorzitter mw. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, achtergrond in: verpleegkunde, psychologie en gezondheidsrecht;



- Lid mw. dr. C. Sluijsmans: zorgethica, geestelijk verzorger;
- Lid mw. drs. I. van de Gevel: cliëntvertrouwenspersoon;
- Arts-lid mw. drs. M.H. Timmermans: specialist ouderengeneeskunde;
- Arts-lid dhr. M. Decates, specialist ouderengeneeskunde (tevens plaatsvervangend voorzitter).

Aan de commissie is een secretaris verbonden: mw. mr. C.M. Swolfs, gezondheidsrechtjurist.

Activiteiten commissie

Vergaderingen commissie

De commissie kwam onderling tweemaal samen, online, om de (destijds) huidige stand van zaken rondom diverse thema's door te nemen. De commissieleden zagen elkaar fysiek bij de bijeenkomst met de klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen in het voorjaar van 2023.

Overleg klachtenfunctionaris / cliëntvertrouwenspersoon

De commissie fungeert als vraagbaak, adviespunt en informatief platform voor allerlei Wkkgz-gerelateerde vraagstukken. Er kwamen vragen binnen van diverse aard over de dagelijkse praktijk van klachtbehandeling. Een van de nieuwe klachtenfunctionarissen wenste ter verduidelijking een verkenning op juridisch vlak ten aanzien van een aantal onderwerpen.

De commissie kwam in juni bijeen in Stichting Ouderenzorg Annenborch in Rosmalen met de klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen. In dit overleg werd met elkaar kennis gemaakt, de procedures bij de klachtencommissie werden doorgenomen, casuïstiek vanuit de instellingen werd onderling besproken, vragen werden gesteld en ervaringen werden gedeeld vanuit de klachtencommissie.

Driemaal vond er afstemming (eenmaal fysiek, tweemaal digitaal) plaats tussen de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie en de coördinator van het samenwerkingsverband mw. J. Pander.

Op uitnodiging van de bestuurder van een aangesloten zorginstelling zijn voorzitter en secretaris op locatie geweest en in gesprek gegaan met de nieuwe bestuurder aldaar en de bestuurssecretaris.

Samenwerking met derden

In het tweede kwartaal van 2023 is de commissie benaderd door de Robert Coppes Stichting om de verkenning te doen of zij zich wilden en konden aansluiten bij het samenwerkingsverband. Er bleek echter geen relevantie in het zoeken en realiseren van de aansluiting, lettend op de aard van de dienstverleningsvraag.

In het derde kwartaal van 2023 is de commissie benaderd door BrabantZorg met de vraag of zij zich als zorginstelling mogelijk kunnen gaan aansluiten per januari 2024. Deze samenwerking wordt per 1 januari 2024 geëffectueerd.

Scholing

In september heeft de voorzitter een online themabijeenkomst bijgewoond met als titel "Werken aan een gelijkwaardige relatie met naasten". Deze werd verzorgd door het LOC in het kader van de week van de medezeggenschap.

De secretaris heeft de jaarlijkse bijeenkomst van de Vereniging voor Gezondheidsrecht (digitaal) gevolgd.



Bij de leden van de commissie is de behoefte gepeild voor scholing, danwel intervisie. Hier was op dat moment geen vraag naar.

Gerealiseerde doelstellingen in 2023

In het jaarverslag van 2022 zijn de volgende doelstellingen / plannen voor het opvolgende kalenderjaar benoemd:

- Jaarlijkse update website (doorlopend punt van aandacht).
 - *Er is nauwe afstemming tussen secretaris en webhost.*
- Evaluatie website (doorlopend punt van aandacht).
 - *Er is nauwe afstemming tussen secretaris en webhost.*
- Planning van een bijeenkomst van Klachtencommissie en klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen: een jaarlijks overleg waarin vragen, ervaringen en casuïstiek rondom klachten aan bod komen (kwartaal 2 van 2023).
 - *Deze bijeenkomst vond 2 juni 2023 plaats.*
- Aanbieden scholing Klachtencommissie aan aangesloten zorginstellingen zowel een algemene versie als een meer (gevraagde) maatwerk variant (kalenderjaar 2023).
 - *Bij navraag bleek hier voor dit moment geen vraag naar te zijn.*
- Planning van een tweetal overleggen met de bestuurders van de aan het samenwerkingsverband verbonden instellingen (juni/december 2023).
 - *Deze planning werd bijgesteld; in 2023 heeft er geen overleg plaatsgevonden om agenda technische redenen.*
- Planning samenkomen bestuur commissie en coördinator samenwerkingsverband (maart/september 2023).
 - *In maart heeft een fysiek overleg plaatsgevonden. Daarnaast zijn er ter afstemming twee digitale overleggen geweest.*
- Evaluatie samenwerkingsverband/klachtenregeling (kwartaal 4 van 2023).
 - *Doorlopend punt van aandacht; tweemaal is dit punt geagendeerd en besproken tijdens het VVT overleg, aansluitend op regulier VVT-overleg.*
- Oriëntatie binnen eigen netwerk ten aanzien van werven nieuwe leden en opstellen wervingsprocedure (en afstemmen binnen samenwerkingsverband) (kwartaal 4 van 2023).
 - *Heeft aandacht gehad, zie doelen 2024.*
- Financiële verantwoording.
 - *De afwikkeling van de onderling gemaakte afspraken zijn nagekomen. Facturen en declaraties zijn voldaan, er heeft een indexering op de tarieven voor de commissieleden plaats gevonden en de verrekening van de kosten onder de aangesloten instellingen is geschied.*

Klachten

In 2023 is de Klachtencommissie heeft de commissie twee binnengekomen uitingen van ongenoegen ontvangen.

Eenmaal is de klacht terugverwezen naar de zorginstelling (bemiddeling via de klachtenfunctionaris). In het andere geval bleek klager niet ontvankelijk in zijn klacht en is op zijn verzoek meegedacht over een andere juridische route en bijstand.

Er zijn geen formele klachten binnen gekomen en in behandeling genomen door de commissie.

De Klachtencommissie heeft in 2023 van de instellingen geen signalen ontvangen dat er klachten die door haar in voorgaande jaren zijn behandeld bij de Landelijke Geschillencommissie zijn beland.



Wel heeft de Klachtencommissie in augustus 2023 vanuit een aangesloten zorginstelling een uitspraak van de Landelijke Geschillencommissie gezien waarbij zij als commissie niet betrokken is geweest.

Vooruitblik 2024 / plannen

- Toetreding BrabantZorg tot samenwerkingsverband (Q1 2024).
- Aanpassing rooster van aftreden en opstellen procedure van werving (Q2 2024).
- Indexering vergoeding leden klachtencommissie per 1 januari 2024).
- Planning van een bijeenkomst van Klachtencommissie en klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen: een jaarlijks overleg waarin vragen, ervaringen en casuïstiek rondom klachten aan bod komen (kwartaal 2 van 2024).
- Aanbod kennissessie / informatie overdracht van commissie aan instellingen (Q3).

Datum: 1 maart 2024

mw. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen
voorzitter