

Jaarverslag klachtencommissie 2019

Klachtencommissie Cliënten Gemiva-SVG Groep 2019

Algemeen

De Gemiva-SVG Groep heeft een Klachtencommissie ingesteld. De commissie functioneert tevens als Klachtencommissie ten behoeve van Stichting Het Raamwerk te Noordwijkerhout. De afspraken daartoe zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de centrale medezeggenschaporganen van cliënten en de Raden van Bestuur van Gemiva-SVG en Het Raamwerk.

De commissie bestaat uit leden die hetzij door een van de betrokken centrale medezeggenschapsorganen van cliënten/vertegenwoordigers, hetzij door een van de besturen zijn voorgedragen. De verantwoordelijkheid voor de formele benoeming berust bij de Raad van Bestuur van Gemiva-SVG. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden, staat onder leiding van een eveneens onafhankelijke voorzitter en wordt ondersteund door een secretaris. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn – binnen het raam van de wet – geregeld in een klachtenregeling.

Samenstelling

De commissie was per 31 december 2019 als volgt samengesteld:

- mevrouw mr. A. Tingen (voorzitter)
- de heer E.J. de Vries (benoemd op voordracht van de Centrale Medezeggenschapsraad van Gemiva-SVG)
- de heer drs. J.P.M. Bouter (benoemd door de Raad van Bestuur van Gemiva-SVG)
- de heer drs. P. de Boer (benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad van Het Raamwerk)
- de heer F. Turkenburg (benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur van Het Raamwerk)
- mr. J.M. van Stel (secretaris).

In het verslagjaar trad mevrouw mr.dr. B.J.M. Frederiks vanwege het verstrijken van haar maximale zittingsperiode af als voorzitter van de commissie. Mevrouw Tingen volgde haar per 1 maart 2019 in deze functie op. Tevens kon door de benoeming van de heer De Vries ingaande 1 april 2019 worden voorzien in de vacature die in de commissie bestond voor een lid benoemd op voordracht van de Centrale Medezeggenschapsraad van Gemiva-SVG.

Teneinde zogenaamde Bopz-klachten te kunnen behandelen, dient de commissie te kunnen beschikken over specifieke gedragskundige expertise. Daartoe is mevrouw drs. A. van der Mel-de Kruijf, werkzaam bij Stichting Ipse de Bruggen zo nodig 'op afroep' inzetbaar. Zo nodig kan de commissie voor het behandelen van deze klachten ook een beroep doen op de bijstand van mevrouw mr. M. Vanhouten als secretaris van deze commissie.

Wet- en regelgeving

Op basis van de per 1 januari 2016 in werking getreden Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorginstellingen (Wkkgz) zijn instellingen niet langer verplicht om een klachtencommissie in te stellen. Wel dienen zij een klachtenfunctionaris te benoemen en zich aan te sluiten bij een onafhankelijke externe geschillencommissie. De Centrale Medezeggenschapsraad en de Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep hebben er niettemin voor gekozen daarnaast de 'eigen' interne klachtencommissie te handhaven. Uiteraard staat het een klager vrij om binnen het kader van de Wkkgz af te zien van het inschakelen van deze commissie. Voor zogenaamde Bopz-klachten zijn instellingen overigens nog wel verplicht om een interne klachtencommissie te hebben. De Bopz wordt per 1 januari 2020 gefaseerd vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd). De Wzd formuleert ook enkele specifieke eisen met betrekking tot klachtbehandeling. De commissie heeft van de Raad

Jaarverslag klachtencommissie 2019

van Bestuur van Gemiva-SVG begrepen dat de huidige klachtenregeling in de loop van het 'overgangsjaar' 2020 aan de nieuwe wetgeving zal worden aangepast.

Klachtbehandeling Gemiva-SVG

De commissie heeft in 2019 vier klachten ontvangen, waarvan er één op zitting is behandeld (2018: 1; 2017: 5; 2016: 4). De laatstgenoemde klacht was ingediend door een bewoonster van een woonlocatie. Zij klaagde over de bejegening door een medewerkster die zij 'in een boze bui' zelf had weggestuurd en over de werking van het zogenaamde oproepsysteem. De commissie sprak uit dat naar haar oordeel het betreffende incident grotendeels berustte op miscommunicatie. Waar het de handelswijze van de medewerkster betrof, was de commissie van oordeel dat zij als element van professioneel handelen - in een situatie waarin een cliënt boos en emotioneel reageert - op het bewuste moment een collega had moeten inschakelen. De klacht is in de optiek van de commissie op dit punt gegrond. De commissie heeft ook vastgesteld dat het oproepsysteem adequaat functioneert. Op dit punt achtte zij de klacht dus niet gegrond. De commissie heeft voorts geadviseerd om de informatie-uitwisseling bij overdracht van diensten in de locatie nog eens onder de loep te nemen. De Raad van Bestuur heeft het klachtadvies van de commissie overgenomen en zulks aan de klager en de commissie bericht.

In december 2019 ontving de commissie drie klachten, die niet meer in het verslagjaar konden worden afgewikkeld. De commissie zal van de behandeling van deze klachten verslag doen in haar jaarverslag over 2020.

Ten slotte

De commissie heeft in het verslagjaar naar eigen overtuiging wederom alle medewerking van de organisatie ondervonden bij het verrichten van haar werkzaamheden. Zij heeft geen structurele misstanden aangetroffen die zij op grond van de wet uit eigen beweging bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg zou moeten melden. De klachtencommissie is overtuigd van de grote betrokkenheid van de medewerkers van de Gemiva-SVG Groep bij het wel en wee van de cliënten.

Namens de commissie,

mr. J.M. (Hans) van Stel
Secretaris Klachtencommissie

Kruiningen, 31 januari 2020