

Jaarverslag Klachtencommissie Cliënten Gemiva-SVG Groep 2021

Algemeen

De Gemiva-SVG Groep (hierna: Gemiva-SVG) heeft een Klachtencommissie cliënten 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. Dit jaarverslag heeft uitsluitend betrekking op klachten die Gemiva-SVG betreffen.

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 geregeld in een klachtenregeling.

Samenstelling

De commissie was per 31 december 2021 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)
- mevrouw P. Nep (benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad van Het Raamwerk)
- de heer J. Huizing (benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur van Het Raamwerk)
- mr. J.M. van Stel (secretaris).

In het verslagjaar namen de heren De Boer en Turkenburg vanwege het verstrijken van hun maximale benoemingstermijn afscheid van de commissie. In hun plaats zijn mevrouw Nep en de heer Huizing benoemd. De heer Bouter is ingaande 1 januari 2021 herbenoemd voor een tweede en laatste termijn.

Wet- en regelgeving

De Wet Bopz is inmiddels vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit betekent onder meer dat de klachtencommissie niet bevoegd is om klachten die onder de werkingssfeer van de Wzd vallen in behandeling te nemen. Gemiva-SVG heeft zich voor de klachtopvang in het kader van de Wzd aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (Kcoz). Het is de commissie gebleken dat de scheidslijn tussen 'onvrijwillige zorg' die wel of niet onder de exclusieve bevoegdheid van de Kcoz valt niet altijd gemakkelijk valt te trekken.

Klachtbehandeling Gemiva-SVG

De commissie heeft in 2021 6 klachten ontvangen (2020: 9; 2019: 4; 2018: 1; 2017: 5; 2016: 4), waarvan er twee op zitting zijn behandeld. Drie klachten zijn voor het tot een zitting kwam door de klager ingetrokken. Eén klacht werd vlak na de Kerstdagen 2021 ingediend en zal in 2022 in behandeling worden genomen.

De commissie heeft aldus in 2021 over 2 klachten een klachtadvies uitgebracht. De eerste klacht betrof het beleid van de Gemiva-SVG Groep met betrekking tot de sluiting van logeerhuizen gedurende het verloop van de coronapandemie. De klagers konden zich niet vinden in de consequenties voor hun verwant – bezoeker van een logeerhuis – en de wijze waarop daar vanuit de locatie over werd gecommuniceerd. De commissie verklaarde de klacht waar het om het beleid inzake openstelling en sluiting van het logeerhuis ging en de algemene communicatie daarover

ongegrond, maar oordeelde tevens dat de locatie in de communicatie met specifiek de klagers op een aantal onderdelen tekort was geschoten.

De tweede klacht was aan de commissie voorgelegd door de moeder van een bewoner van een woonlocatie. Zij kon zich niet vinden in de persoonlijke verzorging die aan haar zoon werd geboden en klaagde tevens over een uitgevoerde fixatie. De commissie verklaarde deze klachten ongegrond, maar tekende daarbij wel aan dat de locatie in het proces van 'opbouw van de agressie bij de cliënt', dat uiteindelijk tot de noodzaak van fixatie leidde, steken had laten vallen. Ook constateerde zij dat de locatie zich in de communicatie met de klager actiever had moeten opstellen.

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 en Jeugd zou moeten melden. De klachtencommissie is overtuigd van de betrokkenheid van de medewerkers van Gemiva-SVG bij het wel en wee van de cliënten waarvoor zij verantwoordelijkheid dragen.

Namens de commissie,

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

Kruiningen, 18 januari 2022