

## 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 2020 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 drs. F. Turkenburg (benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur van Het Raamwerk)
- mr. J.M. van Stel (secretaris).

In het verslagjaar wijzigde de samenstelling van de commissie niet. Voor zover dat in het kader van klachtafwikkeling op basis van de Wet Bopz – die inmiddels formeel is opgevolgd door de Wet zorg en dwang – nog relevant zou zijn, kon de commissie beschikken over specifieke gedragskundige expertise. Daartoe was mevrouw drs. A. van der Mel-de Kruijf, werkzaam bij Stichting Ipse de Bruggen, zo nodig ‘op afroep’ inzetbaar. Van deze mogelijkheid is in het verslagjaar in één situatie gebruik gemaakt.

## Wet- en regelgeving

De eerdergenoemde Wet Bopz wordt vanaf 1 januari 2020 gefaseerd 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. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur deze gelegenheid benut om op basis van een modelregeling van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland en enkele cliëntenorganisaties de eigen klachtenregeling een ‘make over’ te geven. De Centrale Medezeggenschapsraad van de Gemiva-SVG Groep heeft met deze aangepaste regeling ingestemd. Op de werkwijze, de bevoegdheden en de reikwijdte van de commissie heeft de thans vigerende regeling geen betekenisvolle invloed.

## **Klachtbehandeling Gemiva-SVG**

De commissie heeft in 2020 negen klachten ontvangen (2019: 4; 2018: 1; 2017: 5; 2016: 4), waarvan er vier op zitting zijn behandeld. Daarnaast behandelde de commissie drie klachten die in het late najaar van 2019 aan haar zijn voorgelegd. Vier klachten zijn voor het tot een zitting kwam door de klager ingetrokken. Overleg in de 'voorfase' leidde ertoe dat de klagers aangaven een zitting met een daaropvolgend formeel klachtadvies niet meer opportuun te achten. Een klager wiens klacht wel op zitting is behandeld, gaf aan het einde daarvan te kennen dat hij geen formele uitspraak van de commissie (meer) wenste.

De commissie heeft aldus in 2020 over 8 klachten een klachtadvies uitgebracht. Twee adviezen zijn opgesteld zonder voorafgaande zitting. In het eerste geval betrof het een kwestie inzake een door een bewoner aan een medebewoner geschonken televisie. De locatiemanager had de vrijwilligheid van deze schenking in twijfel getrokken. Zij heeft daarvoor nadien schriftelijk excuses aangeboden aan zowel de schenker als de begiftigde. De commissie oordeelde op die basis dat de klager geen redelijk belang meer had bij een gegrondverklaring van de klacht. Het tweede geval handelde om de curator van een bewoner die het niet eens was met de visie van Gemiva-SVG op de rol van een curator in relatie tot het begrip 'eigen regie' en de beleidsmatige betekenis daarvan. De commissie constateerde op basis van de overgelegde stukken dat Gemiva-SVG uitgaat van een juridisch gezien correcte interpretatie van de betekenis van deze begrippen en verklaarde de klacht daarom ongegrond.

De zes klachten die wel op zitting door de commissie zijn behandeld liepen inhoudelijk sterk uiteen. Aan één klacht was een duidelijk Bopz-aspect (dwangbehandeling) verbonden, naast diverse aspecten in de sfeer van de bejegening en de kwaliteit van de verleende zorg. De commissie verklaarde deze klachten ongegrond, met uitzondering van die over de informatieverschaffing aan de mentor van de cliënt. Ook de separaat behandelde klacht over de dwangbehandeling werd ongegrond verklaard. De commissie adviseerde partijen om onder externe begeleiding met elkaar in gesprek te gaan. De Raad van Bestuur heeft dit advies overgenomen en aan de klaagster mediation aangeboden.

Een tweede klacht betrof de schriftelijke bejegening van de klager door de voorzitter van de Raad van Bestuur. Deze klacht werd door de commissie gegrond verklaard, hetgeen echter niet gold voor de klacht over het bestuursbesluit om, zoals door klager verlangd, voor diens zoon een huurwoning te realiseren voor een huurprijs onder de huurwaardegrens.

In de derde klacht stonden de verwachtingen van de klager over de zorgrelatie centraal. De commissie meende dat klager terecht klaagde over het ontbreken van een wederzijds ondertekend zorgplan. Ook bevond de commissie haar klacht gegrond dat de inhoud van de geboden ondersteuning onvoldoende bij haar expliciet geformuleerde zorgvraag aansloot. Het klachtonderdeel dat betrekking had op een beweerdelijke ongezonde belangstelling voor privé-zaken van klaagster is ongegrond verklaard.

De vierde klacht, behandeld op zitting, had betrekking op de inzet van een tweede zorgverlener in een gezinssituatie. Dat Gemiva-SVG er door het grote tekort aan en verloop onder jeugdhulpverleners niet in slaagde op dit punt continuïteit te realiseren, kon de organisatie in de ogen van de commissie niet worden aangerekend. Dit onderdeel van de klacht werd daarom ongegrond verklaard. Wel gegrond was het klachtonderdeel over de communicatie over dit tekort en de concrete gevolgen ervan voor het betrokken gezin.

Ook over communicatie en de kwaliteit van de zorgverlening handelde een vijfde klacht. Meer specifiek ging het hier om de keten cliënt, mentor, huisarts, apotheek en locatie. Nu er op zijn minst twijfel was gerezen over het doorkomen van een gewijzigd medicatievoorschrift had het volgens de commissie op de weg van de locatie gelegen om daarnaar actief bij de huisarts te informeren. Dat dit is nagelaten betekent dat de klacht gegrond is, al tekende de commissie daarbij aan dat dit oordeel niet impliceert dat de algehele kwaliteit van de aan de cliënt geleverde zorg ontoereikend zou zijn.

De laatste zaak betrof de klacht van een (gescheiden) gezag dragende ouder door Gemiva onvoldoende betrokken te zijn bij de ondersteuning van zijn dochter. Dit klachtonderdeel is door de klachtencommissie gegrond geoordeeld. Hierbij heeft met name meegewogen dat klager de helft van de dagelijkse zorg van zijn dochter verzorgt. Belangrijk in dit dossier was het verstrekken van een evaluatieverslag door Gemiva. Dit verslag werd wel aan de partner verstrekt, maar niet aan klager. De commissie was van oordeel dat het verslag ook tegelijkertijd aan klager verstrekt had moeten worden. Ook t.a.v. de inhoud van verslag werd klager door de commissie in het gelijk gesteld, nu het verslag alleen was opgesteld met input van de partner en niet mede op basis van informatie van klager. Dit klemde te meer nu klager een volstrekt andere visie had op de ondersteuning van zijn dochter dan zijn (voormalige) partner. Ook dit klachtonderdeel oordeelde de klachtencommissie gegrond.

## 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 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, 29 januari 2021