

## **Jaarverslag Klachtencommissie Clienten Gemiva-SVG Groep 2017**

### **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 2017 als volgt samengesteld:

- mevrouw mr. dr. B. Frederiks (voorzitter)
- vacature (benoeming op voordracht van de Centrale Medezeggenschapsraad van Gemiva-SVG)
- drs. J.P.M. Bouter (benoemd door de Raad van Bestuur van Gemiva-SVG)
- P. de Boer (benoemd op voordracht van de Centrale Clientenraad van Het Raamwerk)
- F. Turkenburg (benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur van Het Raamwerk)
- mr. J.M. van Stel (secretaris).

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.

### **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 raam 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 Centrale Medezeggenschapsraad en de Raad van Bestuur hebben de voor de Gemiva-SVG Groep geldende klachtenregeling getoetst aan de Wkkgz en waar nodig aangepast. De aangepaste regeling trad met ingang van 1 januari 2017 in werking.

### **Klachtbehandeling Gemiva-SVG**

De commissie heeft in 2017 vijf klachten ontvangen waarvan er drie op zitting zijn behandeld (2016: 4; 2015: 0). Twee van deze klachten hadden betrekking op dezelfde woonlocatie. Zij betroffen de dagelijkse begeleiding van de betrokken twee cliënten, het functioneren van het management, de personele bezetting, de medicatieverstrekking en in meer algemene zin het woon- en leefklimaat in de locatie. Beide klachten zijn door de commissie gegrond verklaard. De commissie adviseerde de Raad van Bestuur om een plan van aanpak op te stellen teneinde de geconstateerde tekortkomingen op te heffen, daarvoor een breed draagvlak te creëren, er goed over te communiceren en bij de monitoring op de voortgang ook een delegatie van cliënten en verwanten te betrekken.

De derde klacht was ingediend door de ouders van een bewoner van een woonlocatie. Ook deze betrof de in de optiek van de klagers tekortschietende kwaliteit van de dienstverlening, waarbij ook werd gewezen op bezettings- en roosterproblematiek. De commissie verklaarde ook deze klacht gegrond en adviseerde ook hier tot het opstellen van een breed gedragen en met voortvarendheid uit te voeren plan van aanpak.

De indieners van een vierde klacht, die eveneens betrekking had op een woonlocatie, werden door de voorzitter van de commissie, conform de klachtenregeling, niet ontvankelijk verklaard. Daaraan lag het collectieve karakter van het klaagschrift ten grondslag. De betrokken klagers zijn in de gelegenheid gesteld om hun klachten toe te spitsen op de individuele consequenties voor de betrokken bewoners. Ook is hen gemeld dat de Raad van Bestuur bereid was om onder onafhankelijke gespreksleiding met hen in gesprek te gaan. Uiteindelijk kozen zij voor dit laatste traject. De secretaris van de commissie heeft daarin – zij het niet in zijn hoedanigheid van secretaris – met instemming van alle betrokkenen als gespreksleider gefungeerd.

De vijfde klacht was afkomstig van een betrokkene bij de diensten die de Gemiva-SVG Groep in samenwerking met zeven andere zorgaanbieders onder de naam Tom in de buurt op basis van de Wet op de maatschappelijke ondersteuning aan burgers van de gemeente Alphen aan den Rijn levert. Omdat de klacht specifiek de gedragingen van een medewerker van de Gemiva-SVG Groep betrof en de klager geen genoegen wilde nemen met andere routes die voor klachtbehandeling binnen Tom in de buurt voor hem openstonden, belandde deze klacht uiteindelijk bij de klachtencommissie. Voor de commissie was echter niet duidelijk of de klager ook kwalificeerde als een 'vertegenwoordiger' van een client van de Gemiva-SVG Groep. Hem is gevraagd daarover nadere informatie te verschaffen, maar die is in het verslagjaar niet door de commissie ontvangen. Tot een oordeel over de ontvankelijkheid dan wel behandeling van de klacht op een zitting is het dus (nog) niet gekomen.

Naast deze laatste klacht waren en per ultimo 2017 geen klachten 'in portefeuille' die door de commissie nog behandeld of afgehandeld zouden moeten worden.

#### **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, 8 januari 2017