

Jaarverslag Klachtencommissie Clienten Gemiva-SVG Groep 2018

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 2018 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 2018 een klacht ontvangen en op zitting behandeld (2017: 5; 2016: 4). De klacht was ingediend door een voormalige cliënte van de ambulante dienstverlening binnen de Gemiva-SVG Groep die zich enerzijds beklaagde over de administratieve ondersteuning die zij van haar toenmalige persoonlijk begeleider had ontvangen en anderzijds haar onvrede uitte over de beëindiging van de zorgrelatie op initiatief van de Gemiva-SVG Groep. De commissie concludeerde dat niet kan worden vastgesteld dat de geboden ondersteuning ontoereikend was en dat evenmin gesteld kan worden dat klaagster daardoor schade leed. Met betrekking tot de door klaagster geuite onvrede over de beëindiging van de zorgrelatie merkt de commissie op dat zij een ernstig verstoorde verhouding tussen klaagster en de Gemiva-SVG Groep waarneemt en

dat de toestemming tot beëindiging van de zorgrelatie door het zorgkantoor is verleend. De commissie is niet bevoegd om te oordelen over besluiten van het zorgkantoor. De commissie verklaarde de klacht ongegrond.

Medio december 2018 ontving de commissie ook een klacht van de vader van een bewoner van een woonlocatie over de persoonlijke verzorging van zijn zoon en in het bijzonder het niet nakomen van daarover gemaakte afspraken. Deze klacht is enkele dagen later door de klager ingetrokken, nadat daarover overleg met het management van de Gemiva-SVG Groep was gevoerd.

Per ultimo 2018 waren er 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, 4 februari 2019