

JAARVERSLAG 2018

Inclusief Jaarrekening

SKGN

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

De klachtencommissie van de SKGN is actief voor cliënten van:

- **Zorgcentrum St. Barbara • Gasthuis Sint Jan de Deo • SZR •**
- **Wittenbergzorg • Thuiszorg Elele • Aqua Viva (voorheen Berchmanianum) •**
- **Zorgcentrum Anker • Woon- en zorgcentrum Avondlicht •**
- **Huize Avondrust • 't Slot •**

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2018 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). In hoofdstuk 2 wordt de SKGN in het algemeen besproken, de Klachtencommissie en haar werkwijze. In hoofdstuk 3 van het verslag wordt ingegaan op de bestuurlijke ontwikkelingen van de stichting. In hoofdstuk 4 komen de activiteiten en de bezetting van de Klachtencommissie aan de orde. Ten slotte is in hoofdstuk 5 de Jaarrekening over 2018 opgenomen. Het bestuur doet in dat hoofdstuk verslag van de financiële gang van zaken in het afgelopen kalenderjaar.

Het jaarverslag van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen biedt daarnaast een overzicht van de aard van de behandelde klachten en de uitspraken die de Klachtencommissie naar aanleiding hiervan heeft uitgebracht. Daarmee wordt de verantwoording afgelegd die gevraagd wordt in de Klachtenregeling van SKGN.

2. Wie is Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen?

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN) bestaat sinds 1998. Zij is opgericht door een aantal zorgaanbieders in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg uit de regio Nijmegen.

Meer informatie over de SKGN, het doel van de Stichting en de Klachtenregeling vindt u op de website van de SKGN: www.skgn.nl. Hier vindt u ook informatie over de samenstelling en de werkwijze van de Klachtencommissie die door de SKGN in stand wordt gehouden.

2.1 Deelnemende organisaties

In de verslagperiode hebben 9 zorgaanbieders deelgenomen aan SKGN en heeft zich een tiende zorgaanbieder aangesloten: 't Slot in Gameren. 't Slot levert intramurale en extramurale zorg aan ouderen met psychogeriatrische en somatische zorgvragen. Het totaal aantal cliënten dat zich met klachten tot de klachtencommissie van SKGN kan wenden is daarmee ruim 800.

Aan SKGN deelnemende organisaties zijn:

- Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel
- Gasthuis Sint Jan de Deo, Millingen aan de Rijn
- SZR, Tiel
- Wittenbergzorg, Haaften
- Thuiszorg Elele, Nijmegen
- Aqua Viva, voorheen Berchmanianum, Nijmegen
- Zorgcentrum Anker, Kesteren
- Woon- en zorgcentrum Avondlicht, Herwijnen,
- Huize Avondrust, Opheusden,
- 't Slot, Gameren.

3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2018

3.1 Algemeen en Dagelijks Bestuur

De SKGN heeft een Algemeen Bestuur waarin de directies/besturen van de deelnemende organisaties zitting hebben. Er is daarnaast een Dagelijks Bestuur dat de uitvoerende werkzaamheden behartigt. Het Dagelijks Bestuur bestaat uit mevrouw J. Rauch (voorzitter), mevrouw M. Kolvenbach (secretaris) en de heer A. Bevaart (penningmeester).

Het Algemeen Bestuur heeft in 2018 twee maal vergaderd. In de vergadering van 26 maart zijn het Jaarverslag en de Jaarrekening 2017 vastgesteld. Daarnaast is 't Slot uit Gameren toegetreden als deelnemer in de SKGN. Verder zijn 3 leden van de Klachtencommissie, waaronder de voorzitter, herbenoemd voor een periode van 4 jaar. In de najaarsvergadering van 12 november is de begroting voor 2019 goedgekeurd. De mondelinge afspraken die met Pro Persona zijn gemaakt over de inzet van hun BOPZ-klachtencommissie bij mogelijke BOPZ-klachten vanuit SKGN, zijn omgezet in meer definitieve en schriftelijk afspraken en procedures. In de vergadering is besloten af te wachten wat de gevolgen van de invoering van de Wet Zorg & Dwang voor gevolgen zal hebben voor SKGN. Ten slotte is afgesproken om in 2019 de rol en het functioneren van SKGN te evalueren.

Het Dagelijks Bestuur vergaderde in 2018 drie maal.

In maart 2018 heeft het Dagelijks Bestuur (DB) vergaderd ter voorbereiding van de voorjaarsvergadering van het Algemeen Bestuur. In april heeft het Dagelijks Bestuur samen gezeten met (een afvaardiging van) de Klachtencommissie en de klachtenfunctionarissen die binnen het werkgebied van SKGN werkzaam zijn. Er zijn ervaringen uitgewisseld en er is gesproken over de contacten met de verschillende zorgaanbieders. Verder is van gedachten gewisseld over het behoud van kwaliteit en betrokkenheid nu er substantieel minder klachten behandeld worden door de Klachtencommissie. Afgesproken is dat een werkgroepje na gaat denken over een activiteit die hier aan bij kan dragen. Dit zou dan rondom de najaarsvergadering plaats moeten gaan vinden. In paragraaf 3.2 leest u hier meer over.

In oktober vergaderde het DB om de najaarsvergadering van het Algemeen Bestuur voor te bereiden.

3.2 Minisymposium

De in paragraaf 3.1 genoemde werkgroep heeft het DB voorgesteld om een minisymposium te organiseren: 'Van klacht naar kwaliteit'.

Aansluitend aan de najaarsvergadering vond het minisymposium plaats bij woonzorgcentrum Vrijthof van zorgaanbieder SZR in Tiel. Uitgenodigd waren bestuurders, medewerkers, leden van cliëntenraden, klachtenfunctionarissen en leden van de onafhankelijke klachtencommissie, allemaal aangesloten bij (deelnemers in) SKGN. Marga Timmers, directeur/eigenaar Klachtenmanagement Zorg en Giel Janssens, advocaat en voorzitter van de Klachtencommissie SKGN leidden het onderwerp in. Aansluitend konden de ongeveer 30 aanwezigen op briefjes aandachtspunten en acties opschrijven die de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van de omgang met klachten (ongenoegens) kunnen verbeteren. Deze aandachtspunten en acties kunnen dan in 2019 op de verbeteragenda geplaatst worden. Op de website van SKGN is hiervan een overzicht te vinden. Na afloop kon worden nagepraat onder het genot van een drankje en een hapje. We kijken terug op een geslaagde bijeenkomst.

3.3 Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2018

SZR	Mevrouw J. Rauch, directeur Bestuurder	Lid en Voorzitter van het dagelijks bestuur
Zorgcentrum St. Barbara	Mevrouw M. Kolvenbach- van Zon, Directeur	Lid en Secretaris van het dagelijks bestuur
Gasthuis Sint Jan de Deo	R. Jutten, Raad van Bestuur	Lid
Wittenbergzorg	C. van de Craats, Bestuurder	Lid
Thuiszorg Elele	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
Aqua Viva, voorheen Berchmanianum	Dr. M. Prick, directeur	Lid
Zorgcentrum Anker	D. van Bodegraven, Raad van Bestuur,	Lid
Woon- en zorgcentrum Avondlicht	A. Bevaart, directeur/bestuurder	Lid en Penningmeester van het dagelijks bestuur
Huize Avondrust	Mevrouw H.M. Imminkhuizen, bestuurder	Lid
't Slot	A. Visser, bestuurder	Lid

Ambtelijk secretaris van de SKGN is mevr. E. Paijmans

4. Klachtenbehandeling

Overzicht van het aantal ingediende en behandelde klachten vanaf 2002

Jaar	Aantal klachten ingediend	Aantal klachten in behandeling genomen	Aantal klachten niet ontvankelijk	Aantal klachten in behandeling einde jaar
2002	4	2	-	-
2003	3	1	-	-
2004	4	3	-	-
2005	1	-	-	-
2006	7	2	1	-
2007	2	1	-	-
2008	6	5	1	-
2009	5	2	2	1
2010	10	8	2	2
2011	13	11	2	3
2012	9	6	3	0
2013	11	9	2	3
2014	8	8	-	0
2015	9	8	-	0
2016	11	8	3	2
2017	1	0	0	0
2018	0	0	0	0

4.1 Klachtenbehandeling 2018

De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De leden van de commissie zijn niet werkzaam bij een bij de Klachtencommissie aangesloten zorgaanbieder. Bovendien zijn deze commissieleden op geen enkele manier aan één van de instellingen verbonden of daarvan anderszins afhankelijk.

In 2018 heeft de commissie geen klachten ontvangen. Eén van de redenen hiervoor, is dat de deelnemende organisaties, op de SZR na, kleine organisaties zijn met korte lijnen waardoor een klacht al vroeg in het proces, voordat het een formele klacht wordt, wordt opgelost. Bij de SZR begeleiden de klachtenfunctionarissen de informele klachten, en lossen deze veelal op. De formele klachten zijn door de Raad van Bestuur afgehandeld.

Teneinde de kwaliteit en betrokkenheid van de klachtencommissie te waarborgen, is de commissie in april onder meer aangeschoven bij het reguliere overleg van het Dagelijks Bestuur waarbij de commissie en de klachtenfunctionarissen met elkaar kennisgemaakt en ervaringen hebben uitgewisseld. Verder hebben de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie deel uitgemaakt van de werkgroep die het minisymposium 'Van klacht naar kwaliteit' (12 november 2018), heeft georganiseerd. Voor dit symposium zijn bestuurders, medewerkers, leden cliëntenraden, klachtenfunctionarissen en leden van de onafhankelijke klachtencommissie uitgenodigd.

4.2 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2018

Naam	Functie	Datum Benoeming	Datum aftreden
Mw. C. Camps-Baart	verpleegkundige	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Mw. P.B.E.M. Peters	bestuurder	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Mw. W.T.M. van Asseldonk	bestuurder	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Dhr. mr. G.B.J.M. Janssens	Voorzitter, jurist	5 juni 2014, herbenoemd op 26 maart 2018	1 maart 2022
Mw. drs. A.L. de Man	lid specialist ouderengeneeskunde	5 juni 2014, herbenoemd op 26 maart 2018	1 maart 2022
Mw. drs. N.F.M. Pels	lid specialist ouderengeneeskunde	5 juni 2014, herbenoemd op 26 maart 2018	1 maart 2022
Mw. drs. L. Lenders	GZ-psycholoog	18 april 2016	18 april 2020

Ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie is mevrouw mr. B. Bouman.

5. Jaarrekening SKGN 2018

Balans

ACTIVA	31.12.2018	31.12.2017
Vlottende activa		
Debiteuren	-	-
Overige overlopen vordering	-	171,87
	-	171,87
Liquide Middelen		
Rabo Bank	3.805,41	3.162,79
Rabo Bedrijfspaarrekening	1,58	1,00
	3.806,99	3.163,79
TOTAAL ACTIVA	<u>3.806,99</u>	<u>3.335,66</u>
PASSIVA	31.12.2018	31.12.2017
Eigen Vermogen		
Werkkapitaal	-	-
Kortlopende Schulden		
Krediteuren	1.769,14	1.117,58
Overlopende schulden	2.037,85	2.218,08
	3.806,99	3.335,66
TOTAAL PASSIVA	<u>3.806,99</u>	<u>3.335,66</u>

Resultatenrekening

Omschrijving	Begroting		Werkelijk	
	2019	2018	2018	2017
Baten				
Bijdrage deelnemers	5.000,00	5.300,00	5.671,12	9.425,00
Afrekening bijdrage deelnemers			180,23	2.218,08
Rente opbrengsten			-	0,58
Verrekening Klachtenafhandeling			-	121,00
Overige inkomsten				
Totaal inkomsten	5.000,00	5.300,00	5.851,35	7.328,50
Lasten				
Bestuurskosten	150,00	200,00	367,82	-
Ambtelijk secretaris	1.500,00	2.000,00	1.295,47	2.738,65
Administratieve ondersteuning	0,00	0,00	-	-
Klachtencie secretariële ondersteuning	2.000,00	1.500,00	2.978,00	3.181,70
Activiteiten buiten klachtenbehandeling	500,00	750,00	741,51	766,00
Kantoorbenodigdheden	50,00	50,00	-	66,31
Website	300,00	300,00	289,67	289,67
Representatiekosten	50,00	50,00	-	112,74
Rente en Bankkosten	200,00	200,00	178,88	185,05
Diversen	250,00	250,00		
Kosten klachten afhandeling			-	121,00
Declaraties Klachtencommissie				
Resultaat	5.000,00	5.300,00	5.851,35	7.328,50

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 15 april 2019.

Mevrouw J. Rauch, voorzitter