

JAARVERSLAG 2019

Inclusief Jaarrekening

SKGN

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

De klachtencommissie van de SKGN is actief voor cliënten van:

- **Zorgcentrum St. Barbara • Het Gasthuis • SZR •**
- **Wittenbergzorg • Thuiszorg Elele • Aqua Viva •**
- **Zorgcentrum Anker • Woon- en zorgcentrum Avondlicht •**
- **Huize Avondrust • 't Slot •**

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2019 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 2019 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 10 zorgaanbieders deelgenomen aan SKGN. 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
- Het Gasthuis, 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 2019

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 2019 twee maal vergaderd.

In de vergadering van 15 april zijn het Jaarverslag en de Jaarrekening 2018 vastgesteld. Daarnaast is gesproken over de zittingstermijn van de leden van de klachtencommissie,

is de voorbereiding van de evaluatie van de rol en het functioneren van SKGN besproken, is een AVG-document voor de dienstverlening en de website van SKGN goedgekeurd en is ten slotte ook het minisymposium van 2018 'Van klacht naar kwaliteit' geëvalueerd. In de najaarsvergadering van 21 november is de begroting voor 2020 goedgekeurd. Besloten is verder om de zittingstermijn van de leden van de Klachtencommissie op 4 jaar vast te stellen gezien het –lage- aantal klachten dat ingediend wordt. De cliëntenraden zijn hierover geïnformeerd. In de zomer is een enquête rondgestuurd aan de deelnemende zorgaanbieders met vragen over de rol en het functioneren van SKGN. Het resultaat van de enquête is dat de deelnemers tevreden zijn en dat SKGN voorziet in een behoefte. De klachtenregeling zal inhoudelijk geëvalueerd worden op een tijdstip waarop meer duidelijkheid zal zijn over de gevolgen van de Wet zorg & dwang voor de Klachtenregeling van SKGN. Ook de cliëntenraden van de deelnemende organisaties zullen hier bij betrokken worden. Samen met de klachtenfunctionarissen en de klachtencommissie is besloten om elke 2 jaar een minisymposium te organiseren om de onderlinge betrokkenheid te vergroten. In 2020 zal het symposium gaan over 'klachten & social media'. Ten slotte zijn in de najaarsvergadering de voorzitter (mevr. J. Rauch) en de secretaris (mevr. M. Kolvenbach) van het dagelijks bestuur voor een volgende termijn (her)benoemd. De penningmeester treedt af met ingang van 9 januari 2020 omdat hij met vervroegd pensioen gaat. Hij wordt door de aanwezigen hartelijk bedankt voor zijn inzet voor SKGN! In 2020 wordt hij als penningmeester opgevolgd door de heer C. van de Craats.

Het **Dagelijks Bestuur** vergaderde in 2019 drie maal.

In maart 2019 heeft het Dagelijks Bestuur (DB) vergaderd ter voorbereiding van de voorjaarsvergadering van het Algemeen Bestuur.

Op 3 april heeft het Dagelijks Bestuur samen gezeten met (een afvaardiging van) de Klachtencommissie. 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. Daarnaast is het minisymposium geëvalueerd en is voorgesteld om dit evenement eens in de 2 jaar te herhalen. Het is goed voor de vergroting van de betrokkenheid van alle betrokkenen.

6 November trof het DB wederom een afvaardiging van de klachtencommissie en een van de klachtenfunctionarissen die onder andere voor deelnemers van SKGN werkzaam is. Op de agenda stond de 2^e Monitor Wkkgz 2019 die door Nivel is opgesteld. Gesproken is over de inhoud van de Monitor en mogelijke aanbevelingen en knelpunten. Aansluitend vergaderde het DB om de najaarsvergadering van het Algemeen Bestuur voor te bereiden.

3.2 Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2019

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
Het Gasthuis	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
2019	0	0	0	0

4.1 Klachtenbehandeling 2019

Klachtenbehandeling 2019

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

In 2019 heeft de commissie geen klachten ontvangen. Dit wil echter niet zeggen dat bij de verschillende zorginstellingen geen klachten zijn ingediend en behandeld. De informele klachten zijn opgelost op de werkvloer of door de klachtenfunctionarissen. De formele klachten zijn door de Raad van Bestuur afgehandeld. Deze klachtafhandeling heeft in geen van de gevallen geleid tot een klachtprocedure bij de commissie.

Om de betrokkenheid van de klachtencommissie te waarborgen, is de commissie zoals gebruikelijk in april onder meer aangeschoven bij het reguliere overleg van het Dagelijks Bestuur. Verder heeft de klachtencommissie de najaarsvergadering van het Dagelijks Bestuur bijgewoond waarbij door een van de klachtenfunctionarissen en de secretaris van

de commissie een toelichting is gegeven op het rapport uit 2019 van het Nivel: de **Tweede monitor Wkkgz: Stand van zaken patiënten perspectief en implementatie "Effectieve en laagdrempelige klachten- en geschillenbehandeling" (hierna: de Tweede monitor)**. Tijdens dit overleg zijn eveneens de conclusies uit de Tweede monitor besproken. Uit de Tweede monitor komt naar voren dat er positieve ontwikkelingen zijn in de klachtbehandeling. Meer zorgaanbieders hebben hun zaken op orde en steeds meer cliënten bespreken hun klacht in eerste instantie met de zorgverlener. Ook steeds meer klachten worden opgelost door bemiddeling. Het is van belang om dit interne traject een zo informeel mogelijk karakter te laten behouden.

Uit de Tweede monitor komt eveneens naar voren dat er nog verbeterpunten zijn. Het leren van dingen die mis gaan komt nog moeilijk van de grond. De aandacht ligt nu vooral op de individuele klachtbehandeling en de klachtenfunctionarissen lijken te weinig tijd te hebben voor kwaliteitsbeleid.

Verder zouden de cliënten meer aan de hand meegenomen kunnen worden in de verschillende routes die zij kunnen volgen met hun klacht. Een vorm van samenwerking tussen klachtenfunctionaris, jurist, vertrouwenspersoon en Raad van Bestuur kan bewerkstelligen dat cliënten niet bij het verkeerde loket belanden. Een betere voorlichting lijkt ook nodig voor wat betreft de geschillenprocedure die ingevolge de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg, in het leven is geroepen.

De leden van het Dagelijks Bestuur konden zich vinden in de conclusies uit de Tweede monitor.

4.2 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2019

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 2019

Balans 2019

ACTIVA	31.12.2019	31.12.2018
Vlottende activa		
Overige overlopen vordering	-	-
	-	-
Liquide Middelen		
Rabo Bank	5.119,08	3.805,41
Rabo Bedrijfsspaarrekening	1,58	1,58
	<u>5.120,66</u>	<u>3.806,99</u>
TOTAAL ACTIVA	<u>5.120,66</u>	<u>3.806,99</u>
PASSIVA	31.12.2019	31.12.2018
Eigen Vermogen		
Werkkapitaal	-	-
Kortlopende Schulden		
Crediteuren	1.696,41	1.769,14
Overlopende schulden	3.424,25	2.037,85
	<u>5.120,66</u>	<u>3.806,99</u>
TOTAAL PASSIVA	<u>5.120,66</u>	<u>3.806,99</u>

Resultatenrekening 2019

Omschrijving	Begroting		Werkelijk	
	2020	2019	2019	2018
Baten				
Bijdrage deelnemers	5.000,00	5.000,00	4.999,99	5.671,12
Afrekening bijdrage deelnemers			-	
			1.386,40	180,23
Totaal inkomsten	5.000,00	5.000,00	3.613,59	5.851,35
Lasten				
Bestuurskosten	150,00	150,00	124,20	367,82
Ambtelijk secretaris	1.500,00	1.500,00	1.387,48	1.295,47
Klachtencie secretariële ondersteuning	2.000,00	2.000,00	1.317,70	2.978,00
Activiteiten buiten klachtenbehandeling	500,00	500,00	-	741,51
Kantoorbenodigdheden	50,00	50,00	-	-
Website	350,00	300,00	602,33	289,67
Representatiekosten	50,00	50,00	-	-
Rente en Bankkosten	200,00	200,00	181,88	178,88
Diversen	200,00	250,00		
Kosten klachten afhandeling			-	-
Declaraties Klachtencommissie				
Resultaat	5.000,00	5.000,00	3.613,59	5.851,35

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 20 april 2020.

Mevrouw J. Rauch, voorzitter