

# **JAARVERSLAG 2020**

## **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 2020 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). Een jaar waarin alles op zijn kop stond door de komst van het Coronavirus, Covid-19. Vanaf medio maart gingen de zorginstellingen op slot en stond Nederland in het teken van overleven. Dit heeft ook zijn weerslag gehad op de activiteiten van de SKGN in 2020. Meer hierover leest u in dit jaarverslag.

In hoofdstuk 2 wordt de SKGN in het algemeen besproken. In hoofdstuk 3 van het verslag wordt ingegaan op de bestuurlijke ontwikkelingen van de stichting. In hoofdstuk 4 komen de activiteiten, de werkwijze en de bezetting van de Klachtencommissie aan de orde. Ten slotte is in hoofdstuk 5 de Jaarrekening over 2020 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](http://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. Eind 2020 zijn Zorgcentrum Anker en Huize Avondrust gefuseerd. Zij blijven deelnemen in de SKGN.

Aan SKGN deelnemende organisaties zijn:

- Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel
- Het Gasthuis, Millingen aan de Rijn
- SZR, Tiel
- Wittenbergzorg, Haften
- 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 2020

### 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 C. van de Craats (penningmeester).

Het Algemeen Bestuur heeft in 2020 eenmaal schriftelijk vergaderd. De oorspronkelijk geplande vergadering van 20 april is vanwege de Corona-situatie niet live doorgegaan. In plaats daarvan is in een schriftelijke ronde het verslag van de najaarsvergadering van 2019 vastgesteld en zijn ook de Jaarrekening 2019 en het Jaarverslag over 2019 vastgesteld. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over de aansluiting bij de Klachtencommissie van Pro Persona voor de behandeling van BOPZ-klachten in het verslagjaar. En heeft de herbenoeming van mevr. L. Lenders als lid van de klachtencommissie van SKGN plaatsgevonden.

De gebruikelijke najaarsvergadering waarin de begroting voor het volgende jaar wordt besproken heeft vanwege Corona vertraging ondervonden en nog niet plaatsgevonden. De begroting zal in het vroege voorjaar van 2021 besproken worden.

Het minisymposium dat op de agenda van 2020 stond, heeft helaas geen doorgang gevonden. Het DB vond het niet verantwoord om onder de gegeven omstandigheden met veel mensen samen te komen en heeft het minisymposium in overleg met de klachtencommissie helaas moeten uitstellen.

Het **Dagelijks Bestuur** vergaderde in 2020 vanwege Corona ook niet fysiek. Wel is er via email en telefoon contact geweest, is de –schriftelijke- voorjaarsvergadering voorbereid en zijn de besluiten uit de voorjaarsvergadering uitgevoerd. Met de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie is via email en telefoon contact geweest.

Vanwege de tweede coronagolf & lockdown in het najaar heeft de voorbereiding van de najaarsvergadering vertraging opgelopen. Dit is eind 2020 weer opgepakt en zal in het vroege voorjaar van 2021 plaatsvinden.

### 3.2 Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2020

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 en Penningmeester van het dagelijks bestuur
Thuiszorg Elele	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
Aqua Viva, voorheen Berchmanianum	Dr. H. Simons, directeur, tot 1 november 2020	Lid
Zorgcentrum Anker	D. van Bodegraven, Raad van Bestuur,	Lid
Woon- en zorgcentrum Avondlicht	Mevrouw D. van Zetten, directeur/bestuurder	Lid
Huize Avondrust	Gefuseerd met Zorgcentrum Anker	
't Slot	G. Willemsen, 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
2020	4	0	2	0

#### 4.1 Klachtenbehandeling 2020

##### Klachtenbehandeling 2020

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 2020 heeft een viertal klagers contact opgenomen met de commissie. Ten aanzien van de eerste klacht heeft een oriënterend gesprek tussen de klager en de ambtelijk secretaris plaatsgevonden. In onderling overleg heeft klager zich gewend tot de klachtenfunctionaris van de zorginstelling nu hiermee nog geen contact was geweest over de klacht. De tweede klacht betrof het handelen door het bestuur van een zorginstelling die in het verleden wel, maar op dat moment niet meer was aangesloten bij de Stichting SKGN. Om deze reden kon de klacht niet in behandeling worden genomen door de commissie. Ook de derde klacht betrof het handelen van het bestuur van een zorginstelling. Dit handelen was voor klager een reden om cliënt over te plaatsen naar een andere zorginstelling. Klager heeft vervolgens aangegeven niet langer belang te hebben bij een klachtbehandeling. Met betrekking tot de vierde klacht is overleg geweest tussen klager en ambtelijk secretaris van de commissie waarbij verschillende opties die voor klager ter beschikking stonden om de klacht kenbaar te maken en te laten behandelen zijn besproken. Klager heeft besloten om de klacht voor te leggen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Over deze vier klachten heeft tussentijds overleg plaatsgevonden tussen de ambtelijk secretaris en de voorzitter van de commissie.

Teneinde de betrokkenheid van de klachtencommissie te waarborgen, schuift (een delegatie van) de commissie jaarlijks aan bij het reguliere overleg van het Dagelijks Bestuur. Vanwege Covid-19 heeft dit overleg in 2020 niet kunnen plaatsvinden.

## 4.2 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2020

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Datum Benoeming</b>	<b>Datum aftreden</b>
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, Herbenoemd op 20 april 2020	18 april 2024

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

## 5. Jaarrekening SKGN 2020

### Balans 2020

<b>ACTIVA</b>	<b>31-12- 2020</b>	<b>31-12- 2019</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Debiteuren	193,60	
Overige overlopende vordering	-	-
	<u>193,60</u>	-
<b>Liquide middelen</b>		
Rabobank betaalrekening	2.654,31	5.119,08
Rabobank spaarrekening	<u>1,58</u>	<u>1,58</u>
	2.655,89	5.120,66
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b><u>2.849,49</u></b>	<b><u>5.120,66</u></b>
<b>PASSIVA</b>	<b>31-12- 2020</b>	<b>31-12- 2019</b>
<b>Eigen vermogen</b>		
Werkkapitaal	-	-
	-	-
<b>Kortlopende schulden</b>		
Crediteuren	1.640,76	1.696,41
Tegood deelnemende organisaties	<u>1.208,73</u>	<u>3.424,25</u>
	2.849,49	5.120,66
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<b><u>2.849,49</u></b>	<b><u>5.120,66</u></b>

## Resultatenrekening 2020

	Begroting		Werkelijk	
	2021	2020	2020	2019
<b>Baten</b>				
Bijdrage deelnemers	3.000,00	5.000,00	-	4.999,99
Afrekening bijdrage deelnemers		-	2.215,52	1.386,40
<b>Totaal baten</b>	<b>3.000,00</b>	<b>5.000,00</b>	<b>2.215,52</b>	<b>3.613,59</b>
<b>Lasten</b>				
Bestuurskosten		- 150,00	-	124,20
Ambtelijk secretaris	1.000,00	1.500,00	559,03	1.387,48
Klachtencie secretariële ondersteuning	1.300,00	2.000,00	803,59	1.317,70
Administratieve ondersteuning			320,00	-
Activiteiten buiten klachtenregeling		- 500,00	-	-
Kantoorbenodigdheden		- 50,00	-	-
Website	350,00	350,00	312,66	602,33
Representatiekosten		- 50,00	-	-
Rente en bankkosten	250,00	200,00	220,24	181,88
Diversen	100,00	200,00	-	-
Kosten klachten afhandeling			-	-
Declaraties klachtencommissie			-	-
<b>Totaal lasten</b>	<b>3.000,00</b>	<b>5.000,00</b>	<b>2.215,52</b>	<b>3.613,59</b>
<b>Resultaat</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## **6. Vaststelling en ondertekening**

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 6 mei 2021.

Mevrouw J. Rauch, voorzitter