

JAARVERSLAG 2021

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 • 't Slot •**

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2021 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). Nog steeds bepaalt Covid-19 het doen en laten van de deelnemende zorginstellingen. Dit heeft ook zijn weerslag gehad op de activiteiten van de SKGN in 2021. Zo heeft er opnieuw geen minisymposium plaatsgevonden. 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 2021 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. Het totaal aantal cliënten dat zich met klachten tot de klachtencommissie van SKGN kan wenden is daarmee ruim 2300.

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,
- 't Slot, Gameren.

3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2021

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 tot 1 september de heer C. van de Craats (penningmeester). De vacature voor de rol van penningmeester is op 31 december nog niet vervuld.

Het Algemeen Bestuur (AB) heeft in 2021 tweemaal online vergaderd. In de vergadering van mei 2021 zijn het jaarverslag en de jaarrekening over 2020 vastgesteld en is de concept begroting voor 2021 goedgekeurd. Daarnaast zijn de evaluatie van de SKGN zelf en de Klachtenregeling besproken. De evaluatie van SKGN heeft laten zien dat de deelnemers er voor blijven kiezen om cliënten, als zij dat willen, een onafhankelijke klachtenbehandeling met een externe klachtencommissie te kunnen bieden. Ook als bestuurder is het in sommige gevallen prettig dat er van een afstand naar een klacht gekeken kan worden. De evaluatie van de Klachtenregeling heeft, conform de bepalingen in de Klachtenregeling, in 2021 plaatsgevonden. Hierbij zijn de deelnemende organisaties, hun medezeggenschapsorganen, de Klachtencommissie en de klachtenfunctionarissen betrokken geweest. Met ingang van 1 januari 2022 is de aangepaste Klachtenregeling van kracht. In de AB vergadering van het najaar is de UBO (Ultimate Beneficial Owner) melding op grond van de WBTR (Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen) besproken en is de vacature voor een penningmeester gesteld.

Het **Dagelijks Bestuur** vergaderde in 2021 vier maal, vanwege Corona ook online. Hierbij zijn de voorjaars- en najaarsvergadering voorbereid en is twee maal overleg geweest met de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Onderwerpen die met hen zijn gesproken zijn de evaluatie van de Klachtenregeling, de evaluatie van SKGN zelf en de bezetting van de Klachtencommissie.

3.2 Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2021

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	P. de Wit, Bestuurder a.i.	Lid
Thuiszorg Elele	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
Aqua Viva, voorheen Berchmanianum	Mevrouw M. Nicolassen, bestuurder	Lid
Zorgcentrum Anker	D. van Bodegraven, Raad van Bestuur,	Lid
Woon- en zorgcentrum Avondlicht	Mevrouw D. van Zetten, directeur/bestuurder	Lid
't Slot	Mevrouw W. van Genderen, bestuurder	Lid

Ambtelijk secretaris van de SKGN is mevr. E. Paijmans.

4. Klachtenbehandeling

4.1 Inleiding

De klachtencommissie is ingesteld krachtens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De taak van de commissie is het behandelen van klachten van cliënten, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande, gericht tegen een van de tien zorgaanbieders die is aangesloten bij de SKGN. De klacht kan betrekking hebben op de verleende zorg of gedragingen van medewerkers van de zorgaanbieder. Alvorens een klacht door de klachtencommissie formeel in behandeling kan worden genomen, dient het informele klachtentraject via de klachtenfunctionaris te zijn doorlopen. Pas als een bevredigend resultaat uitblijft, kan het formele klachtentraject worden gestart.

Nadat een klacht bij de commissie is ingediend stuurt de ambtelijk secretaris van de commissie een ontvangstbevestiging. De commissie zorgt er vervolgens voor dat de aangeklaagde op de hoogte gesteld wordt van de klacht en geeft de aangeklaagde de mogelijkheid om te reageren op de klacht, het zogenaamde verweerschrift. Hierna volgt een hoorzitting waarbij de commissie aan klager en aangeklaagde vragen kan stellen om een goed beeld van de situatie te krijgen. Zowel klager als aangeklaagde kunnen tijdens de hoorzitting een toelichting geven op de klacht en op het verweer van aangeklaagde. Na de hoorzitting brengt de commissie advies uit aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. De Raad van Bestuur neemt vervolgens een besluit. Indien klager het niet eens is met het genomen besluit, dan bestaat de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Klager kan zich bij het indienen en de verdere behandeling van zijn klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of door de cliëntvertrouwenspersoon van de zorgaanbieder. De cliëntvertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie bij de zorgaanbieder.

4.2 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2021

Conform de Klachtenregeling SKGN bestaat de commissie uit minimaal drie en maximaal acht leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De commissie moet een objectieve en onpartijdige behandeling van klachten garanderen. Daarom bestaat deze commissie uit leden die onafhankelijk zijn van de deelnemende zorgaanbieders en die daarnaast een deskundige en zorgvuldige beslissing kunnen nemen. In de commissie zitten in ieder geval een jurist en een specialist ouderengeneeskunde.

Naam	Functie	Datum Benoeming	Datum aftreden
Mw. C. Camps-Baart	Lid/verpleegkundige	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Mw. P.B.E.M. Peters	Lid/bestuurder	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Mw. W.T.M. van Asseldonk	Lid/manager	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	Lid/GZ-psycholoog	18 april 2016, Herbenoemd op 20 april 2020	18 april 2024

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

4.2 Klachtenbehandeling 2021

In 2021 heeft de commissie drie klachten ontvangen. Eén klacht is door klager ingetrokken omdat deze door de zorgaanbieder naar tevredenheid is afgehandeld. Eén klacht hoorde niet thuis bij de klachtencommissie SKGN omdat het een zorgaanbieder betrof die niet was aangesloten bij de stichting SKGN. De ambtelijk secretaris heeft klager verwezen naar de juiste klachtinstantie. Tot slot is de derde klacht terugverwezen naar de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder omdat dit traject nog niet was doorlopen. De commissie heeft in 2021 geen klachten in behandeling genomen.

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
2021	3	0		0

5. Jaarrekening SKGN 2021

Balans 2021

ACTIVA	31-12- 2021	31-12- 2020
Vlottende activa		
Debiteuren	2.254,41	193,60
Overige overlopende vordering	-	-
	<u>2.254,41</u>	<u>193,60</u>
Liquide middelen		
Rabobank betaalrekening	420,49	2.654,31
Rabobank spaarrekening	<u>1,58</u>	<u>1,58</u>
	422,07	2.655,89
TOTAAL ACTIVA	<u>2.676,48</u>	<u>2.849,49</u>
PASSIVA	31-12- 2021	31-12- 2020
Eigen vermogen		
Werkkapitaal	<u>51,04</u>	<u>1.208,73</u>
	51,04	1.208,73
Kortlopende schulden		
Renteloze lening Wittenbergzorg	1.750,00	-
Crediteuren	534,66	1.640,76
Overige te betalen bedragen	340,78	-
	<u>2.625,44</u>	<u>1.640,76</u>
TOTAAL PASSIVA	<u>2.676,48</u>	<u>2.849,49</u>

Resultatenrekening 2021

Resultatenrekening

	Begroting		Werkelijk	
	2021	2020	2021	2020
Baten				
Bijdrage deelnemers	3.000,00	5.000,00	3.000,00	-
Afrekening bijdrage deelnemers		-	-	2.215,52
Totaal baten	3.000,00	5.000,00	3.000,00	2.215,52
Lasten				
Bestuurskosten		- 150,00	-	-
Ambtelijk secretaris	1.000,00	1.500,00	1.936,74	559,03
Klachtencie secretariële ondersteuning	1.300,00	2.000,00	1.379,40	803,59
Administratieve ondersteuning			320,00	320,00
Activiteiten buiten klachtenregeling		- 500,00	-	-
Kantoorbenodigdheden		- 50,00	-	-
Website	350,00	350,00	312,66	312,66
Representatiekosten		- 50,00	-	-
Rente en bankkosten	250,00	200,00	235,96	220,24
Diversen	100,00	200,00	-	-
Kosten klachten afhandeling			-	-
Declaraties klachtencommissie			-	-
Totaal lasten	3.000,00	5.000,00	4.184,76	2.215,52
Resultaat	0	0	1.184,76	0

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 25 april 2022.

Mevrouw J. Rauch, voorzitter