

JAARVERSLAG 2022

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 2022 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). Na twee corona-jaren met alleen online vergaderingen, heeft dit jaar gelukkig ook weer een live bijeenkomst plaatsgevonden en is het 'normale' leven weer langzaam opgepakt, ook binnen SKGN. 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 2022 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, Nijmegen
- Zorgcentrum Anker, Kesteren
- Woon- en zorgcentrum Avondlicht, Herwijnen,
- 't Slot, Gameren.

3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2022

3.1 Algemeen en Dagelijks Bestuur

De SKGN heeft een **Algemeen Bestuur** waarin de directies/besturen van de deelnemende zorgorganisaties 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 vanaf voorjaar 2022 de heer P. de Wit (penningmeester).

Het Algemeen Bestuur (AB) heeft in 2022 tweemaal online vergaderd. In de vergadering van april 2022 zijn de begroting voor 2022, het jaarverslag over 2021 en de jaarrekening

over 2021 vastgesteld. In de vergadering van december is de begroting voor 2023 toegelicht door de penningmeester en goedgekeurd door de vergadering. Er is een verzoek tot aansluiting bij SKGN ontvangen en ingewilligd van Huis ter Leede uit Leerdam. Ook spelen er enkele klachten waardoor de Klachtencommissie sinds lange tijd weer klachten kan behandelen. Verder is de bezetting van het Dagelijks Bestuur aan de orde geweest. Voor het voorjaar van 2023 staat een bestuurswisseling op de agenda vanwege aflopende zittingstermijnen. Ten slotte is nagedacht over de viering van het 25 jarig bestaan van SKGN in 2023.

In mei van het verslagjaar is een activiteit georganiseerd voor bestuurders van de deelnemende zorgorganisaties, de klachtenfunctionarissen en leden van de Klachtencommissie om de onderlinge betrokkenheid te vergroten. Door corona, maar ook door het uitblijven van klachten, spreekt men elkaar niet of nauwelijks en de behoefte bestond om hier wat aan te doen. Tijdens de bijeenkomst is van gedachten gewisseld over de achtergrond van het lidmaatschap van SKGN en wat klachten betekenen voor de processen binnen de zorgorganisatie op het gebied van kwaliteit maar ook de impact hiervan op medewerkers. De bijeenkomst werd informeel afgesloten.

Het **Dagelijks Bestuur** vergaderde in 2022 drie maal, online. Hierbij zijn de voorjaars- en najaarsvergadering voorbereid en is overleg geweest met de voorzitter en de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie. Onderwerpen die met hen zijn gesproken zijn de bezetting van de Klachtencommissie, de behoefte aan meer betrokkenheid bij SKGN en de viering van het 25 jarig bestaan van SKGN in 2023.

3.2 Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2022

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 en Penningmeester van het dagelijks bestuur
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 negen 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 2022

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. Leden van de klachtencommissie worden voor 4 jaar benoemd en kunnen aansluitend herbenoemd worden, steeds voor een periode van 4 jaar.

De leden van de Klachtencommissie op 31 december 2022 zijn:

- De heer mr. G. Janssens, voorzitter
- Mevrouw W.T.M. van Asseldonk, lid / manager
- Mevrouw C. Camps-Baart, lid / verpleegkundige
- Mevrouw drs. L. Lenders, lid / psychologe
- Mevrouw drs. A.M. de Man, lid / specialist ouderengeneeskunde
- Mevrouw drs. N.F.M. Pels, lid / specialist ouderengeneeskunde

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

4.3 Klachtenbehandeling 2022

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
2022	3	1	0	0

Noot: Het verschil tussen het aantal ingediende en het aantal behandelde klachten kan mede verklaard worden door het feit dat soms klachten worden ingetrokken omdat ze, na indiening, alsnog zijn opgelost zonder tussenkomst van de Klachtencommissie.

4.4 Klachten

In 2022 heeft de commissie drie klachten ontvangen. Twee klachten zijn door klagers ingetrokken omdat deze klachten door de zorgaanbieder naar tevredenheid zijn afgehandeld. Eén klacht is door de klachtencommissie in behandeling genomen. Deze klacht bestond uit twee klachtonderdelen welke beide gegrond zijn verklaard. De zorginstelling was onafhankelijk van deze klacht druk doende de ongewenste situatie te verhelpen, hetgeen inmiddels naar tevredenheid is geschied.

5. Jaarrekening SKGN 2022

Balans 2022

ACTIVA	31-12-2022	31-12-2021
Vlottende activa		
Debiteuren	0,00	2254,41
Overige overlopende vordering	1.348,01	-
	1.348,01	2.254,41
Liquide middelen		
Rabobank betaalrekening	3.394,08	420,49
Rabobank spaarrekening	1,58	1,58
	3.395,66	422,07
TOTAAL ACTIVA	4.743,67	2.676,48
PASSIVA		
Eigen vermogen		
Werkkapitaal	1.891,55	51,04
	1.891,55	51,04
Kortlopende schulden		
Renteloze lening Wittenbergzorg	-	1.750,00
Crediteuren	171,21	534,66
Overige te betalen bedragen	2.680,91	340,78
	2.852,12	2.625,44
TOTAAL PASSIVA	4.743,67	2.676,48

Resultatenrekening 2022

	Begroting		Werkelijk	
	2022	2021	2022	2021
Baten				
Bijdrage deelnemers	6.000,00	3.000,00	6.000,00	3.000,00
Afrekening bijdrage deelnemers		-	2.707,47	-
Totaal baten	6.000,00	3.000,00	8.707,47	3.000,00
Lasten				
Bestuurskosten	-	-	-	-
Ambtelijk secretaris	2.000,00	1.000,00	935,88	1.936,74
Klachtencie secretariële ondersteuning	1.500,00	1.300,00	1.185,80	1.379,40
Administratieve ondersteuning	350,00		500,00	320,00
Activiteiten buiten klachtenregeling	-	-	-	-
Kantoorbenodigdheden	-	-	-	-
Website	350,00	350,00	444,07	312,66
Representatiekosten	-	-	36,99	-
Rente en bankkosten	250,00	250,00	249,96	235,96
Diversen	100,00	100,00	264,75	-
Kosten klachten afhandeling			2.531,81	-
Declaraties klachtencommissie			717,70	-
Totaal lasten	4.550,00	3.000,00	6.866,96	4.184,76
Resultaat	1450	0	1.841	-1185

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 24 april 2023.

De heer R. Jutten, voorzitter