

JAARVERSLAG 2023

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 •**
- **Huis ter Leede•**

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2023 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). In het verslagjaar bestond SKGN 25 jaar. Een mijlpaal die opgeluisterd is met een minisymposium in november. 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 2023 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 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
- Huis ter Leede, Leerdam

2.2 Minisymposium in verband met het 25 jarig bestaan van SKGN

Op 16 november 2023 vond in Huis Op Hemert het minisymposium plaats ter ere van het 25 jarig bestaan van SKGN. Er werd gesproken door de voorzitter van de Klachtencommissie, de heer Giel Janssens, die terugkeek op 25 jaar SKGN. Klachtenfunctionaris mevrouw José Assink vertelde over het vak van klachtenfunctionaris en welke rol deze functionaris kan vervullen voor een klager. Daarna volgde het bijzondere onderwerp van het minisymposium: de invloed van social media bij klachten. Vragen die een rol hebben gespeeld om tot dit onderwerp te komen zijn:

- De steeds groter wordende rol die social media in de maatschappij inneemt heeft ook zijn weerslag op de zorgsector. Ongenoegens worden steeds vaker op social media zoals Facebook en Zorg-kaart.nl geventileerd. Maar zijn dat dan ook klachten?
 - Wat moet en kun je er als organisatie vervolgens mee?
 - Hoe ga je binnen de organisatie om met social media? En wat doe je als het mis gaat?
- Om dit onderwerp voor het voetlicht te brengen, was de heer Oswald Nunes, advocaat in onder andere gezondheidsrecht bij kantoor KBS, uitgenodigd. Hij nam de aanwezigen mee in de wereld van op internet geventileerde ongenoegens en de juridische gevolgen die dat kan hebben voor iedereen die bij die ongenoegens betrokken is (geweest). Hij belichtte enkele situaties vanuit de verschillende perspectieven van de betrokkenen. Dit gaf interessante inzichten. Aanwezigen kregen daarnaast tips mee hoe ze in de toekomst om kunnen gaan met dit soort situaties. Bij het symposium waren bestuurders, medewerkers, leden van cliëntenraden, klachtenfunctionarissen, leden van de onafhankelijke klachtencommissie van SKGN en andere geïnteresseerden aanwezig. Het werd een leerzame en interessante middag die afgesloten werd met een hapje en een drankje. Er kan met genoeg terug gekeken worden op dit minisymposium.

3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2023

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. In januari heeft een bestuurswisseling plaatsgevonden. Mevrouw J. Rauch (voorzitter) is opgevolgd door de heer R. Jutten, mevrouw M. Kolvenbach (secretaris) is opgevolgd door mevrouw W. van Genderen en in juni is de heer P. de Wit (penningmeester) opgevolgd door de heer E. van Luttkhuizen. Het Algemeen Bestuur is de afgetreden leden van het Dagelijks Bestuur zeer erkentelijk voor de energie en tijd die zij de afgelopen jaren in het Dagelijks Bestuur hebben gestoken.

Het Algemeen Bestuur (AB) heeft in 2023 tweemaal online vergaderd. In de vergadering van april 2023 zijn het jaarverslag over 2022 en de jaarrekening over 2022 vastgesteld. Ook is nagedacht over de invulling van de vacature voor een klachtenfunctionaris die is ontstaan door het pensioen van een van de klachtenfunctionarissen en het afbouwen van werkzaamheden van een andere klachtenfunctionaris. In de zomer van het verslagjaar is de vacature ingevuld. Nu beschikt SKGN weer over 2 klachtenfunctionarissen die beschikbaar zijn voor deelnemers aan SKGN die zelf geen klachtenfunctionaris in dienst hebben. Verder zijn in de vergadering 3 leden van de klachtencommissie herbenoemd. In de vergadering van oktober is de begroting voor 2024 toegelicht door de penningmeester en goedgekeurd door de vergadering. Ook spelen er enkele klachten waardoor de Klachtencommissie sinds lange tijd weer klachten kan behandelen.

Het **Dagelijks Bestuur** vergaderde in 2023 een maal, online. Hierbij is de voorjaarsvergadering 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 2023

SZR	Mevrouw J. Rauch, directeur Bestuurder	Lid
Zorgcentrum St. Barbara	Mevrouw M. Kolvenbach- van Zon, Directeur	Lid
Het Gasthuis	R. Jutten, Raad van Bestuur	Lid en Voorzitter van het dagelijks bestuur

Wittenbergzorg	E. van Luttkhuizen, Bestuurder	Lid en Penningmeester van het dagelijks bestuur
Thuiszorg Elele	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
Aqua Viva	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 en Secretaris van het dagelijks bestuur
Huis ter Leede	Mevrouw P. Vermeulen, 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 of zijn vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande, gericht tegen een van de tien zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de SKGN. De klacht kan betrekking hebben op de verleende zorg of gedragingen van medewerkers van de zorgaanbieder.

4.2 Klachtbehandeling

Alvorens een klacht door de klachtencommissie formeel in behandeling kan worden genomen, dient het informele klachttraject via de klachtenfunctionaris te zijn doorlopen. Pas als een bevredigend resultaat uitblijft, kan het formele klachttraject 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. Meestal volgt hierna 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.

4.3 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2023

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 2023 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.

4.4 Klachtenbehandeling 2023

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
2023	5	1		3

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

De commissie heeft in 2023 vijf klachten ontvangen. Een klacht is door klager ingetrokken omdat men met deze klacht enkel een signaal wilde afgeven naar de organisatie. Eén klacht is door de klachtencommissie verder in behandeling genomen maar heeft uiteindelijk niet tot een hoorzitting geleid. Deze klacht is derhalve schriftelijk afgedaan en door de klachtencommissie ongegrond verklaard. Drie klachten zijn op dit moment nog in behandeling bij de klachtencommissie. Verder heeft een potentiële klager telefonisch contact opgenomen met de ambtelijk secretaris om informatie in te winnen over de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Van deze mogelijkheid heeft klager tot op heden nog geen gebruik gemaakt.

5. Jaarrekening SKGN 2023

Balans 2023

ACTIVA		31-12-2023		31-12-2022
Plottende activa				
Debiteuren		0,00		0,00
Overige overlopende vordering		1.668,50		1.348,01
			1.668,50	1.348,01
Liquide middelen				
Rabobank betaalrekening		5.785,12		3.394,08
Rabobank spaarrekening		1,58		1,58
			5.786,70	3.395,66
TOTAAL ACTIVA		7.455,20		4.743,67
PASSIVA				
Eigen vermogen				
Werkkapitaal		2.953,27		1.891,55
			2.953,27	1.891,55
Kortlopende schulden				
Renteloze lening Wittenbergzorg		-		-
Crediteuren		-		171,21
Overige te betalen bedragen		4.501,93		2.680,91
			4.501,93	2.852,12
TOTAAL PASSIVA		7.455,20		4.743,67

Resultatenrekening 2023

	Begroting		Werkelijk	
	2023	2022	2023	2022
Baten				
Bijdrage deelnemers	6.000,00	6.000,00	6.637,21	6.000,00
Afrekening bijdrage deelnemers		-	3.103,80	2.707,47
Totaal baten	6.000,00	6.000,00	9.741,01	8.707,47
Lasten				
Bestuurskosten	-	-	-	-
Ambtelijk secretaris	2.000,00	2.000,00	1.295,98	935,88
Klachtencie secretariële ondersteuning	1.500,00	1.500,00	1.370,90	1.185,50
Administratieve ondersteuning	350,00	350,00	770,00	500,00
Activiteiten buiten klachtenregeling	-	-	-	-
Kantoorbenodigdheden	-	-	-	-
Website	350,00	350,00	516,67	444,07
Representatiekosten	-	-	250,22	36,99
Rente en bankkosten	300,00	250,00	262,05	249,96
Overige algemene kosten	1.100,00	100,00	1.123,47	264,75
Kosten klachten afhandeling			2.274,80	2.531,81
Declaraties klachtencommissie			815,20	717,70
Totaal lasten	5.600,00	4.550,00	8.679,29	6.866,66
Resultaat	400,00	1450,00	1061,72	1840,81

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 22 april 2024.

De heer R. Jutten, voorzitter