

# **JAARVERSLAG 2007-2009**

## **STICHTING KLACHTENREGELING GEZONDHEIDSREGIO NIJMEGEN**

De klachtencommissie van de SKGN is actief voor cliënten van

\*Stichting Kalorama \*Stichting De Waalboog,  
\*Zorggroep Zuid Gelderland \*Stichting Zorgcentra De Betuwe  
\*Stichting Zorgcentra Rivierenland \*Zorgcentrum St. Barbara  
\*Stichting Zorggroep Maas en Waal \* Gasthuis St. Jan de Deo  
\* Zorgcentrum Malderburch \*Zorgcentrum De Wittenberg

# STICHTING KLACHTENREGELING GEZONDHEIDSREGIO NIJMEGEN

## Inhoud

1.	Inleiding	pag. 2
2.	Deelnemende organisaties	pag. 2
3.	Klachtenbehandeling	pag. 3
	Overzicht klachten vanaf 2002	pag. 4
	Samenstelling van de Klachtencommissie	pag. 4
4.	Werkzaamheden van het bestuur	pag. 5
	• Activiteiten en ontwikkelingen	
	• Samenstelling van het bestuur	
5.	Vaststelling en ondertekening	pag. 6

## **1. Inleiding**

Het jaarverslag van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen biedt 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 Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het bestuur doet in een apart document verslag van de financiële gang van zaken in het afgelopen kalenderjaar. In hoofdstuk 2 wordt een overzicht van de deelnemende organisaties gegeven. In hoofdstuk 3 komen de activiteiten en de bezetting van de klachtencommissie aan de orde. In hoofdstuk 4 van het verslag wordt ingegaan op de bestuurlijke ontwikkelingen van de stichting. Vanwege de beperkte activiteiten van de stichting en de schommelingen in de personele bezetting betreft het jaarverslag een periode van drie kalenderjaren.

## **2. Deelnemende organisaties**

In de verslagperiode heeft één wijziging plaatsgevonden in de deelnemende organisaties. Stichting Dehon is gefuseerd met Stichting De Waalboog. Op 31 december 2009 participeerden in de Stichting Klachtenregeling derhalve tien stichtingen van zorgaanbieders in de gezondheidsregio Nijmegen. Er zijn nagenoeg geen wijzigingen in de totale capaciteit van het aantal cliënten. Alleen bij de Zorggroep Zuid Gelderland is het aantal cliënten van de Thuiszorg aan schommelingen onderhevig is in verband met invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Het totaal aantal cliënten dat zich met klachten tot de klachtencommissie van SKGN kan wenden, ligt rond de 10.000.

De deelnemende instellingen zijn:

Stichting De Waalboog, Nijmegen

Stichting Zorgcentra Rivierenland, Tiel

Stichting Kalorama, Beek-Ubbergen

Stichting Zorggroep Zuid Gelderland, Nijmegen

Stichting Zorgcentra de Betuwe, Culemborg

Stichting Zorggroep Maas en Waal, Ewijk

Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel

Gasthuis St.Jan de Deo, Millingen aan de Rijn

Stichting Zorgcentrum Malderburch, Malden

Zorgcentrum De Wittenberg, Haafden

### **3. Klachtenbehandeling**

#### **A. 2007**

In 2007 zijn twee klachten bij de klachtencommissie ingediend.

Eén klacht is na een kort onderzoek ter plaatse door de voorzitter en de secretaris, ongegrond verklaard zonder verdere behandeling. Reden hiervoor was dat het onderzoek ter plaatse aan het licht bracht dat de feiten waarover werd geklaagd, niet met de realiteit strookten. De klachten konden uitsluitend worden verklaard vanuit de verminderde cognitieve vermogens van klaagster. Om die reden heeft de commissie besloten de klachten af te wijzen zonder verdere behandeling.

De andere klacht is door de commissie ontvankelijk verklaard en behandeld. Hierbij ging het om een klacht welke werd ingediend door de kinderen van bewoonster. De klacht was onderverdeeld in tien onderdelen; slechte onderlinge communicatie, slecht medisch beleid, ondeskundige beoordeling van voeding/vocht inname; tekortschietende kennis van en omgang met patiënten met Alzheimer, tekortschietende verzorging, tekortschietende revalidatie, te weinig activiteiten, deprimerende leefomgeving en sfeerbepalend gedrag in ontmoetingsruimte, ontbreken van een behandelplan en een slechte impact van het verblijf in de betreffende locatie op de moeder van klagers. Partijen zijn in elkaars aanwezigheid gehoord en hebben een toelichting gegeven op hun standpunten. Op basis hiervan heeft de commissie opgemerkt dat haar met name in de communicatie met de familie een aantal tekortkomingen is opgevallen die naar het oordeel van de commissie aan de basis hebben gestaan van het ongenoegen en onbegrip bij de familie; ten eerste het feit dat bewoonster op een somatische afdeling werd opgenomen terwijl zij lijdt aan Alzheimer, ten tweede het feit dat de klagers onbekend waren met het zorg- en behandelplan en ten derde het feit dat klagers tijdens een reeds eerder gehouden familieoverleg (met klagers, waarin de bevindingen en de toekomstverwachtingen met hen werden besproken) geen ruimte werd gegeven hun ongenoegen en frustraties uit te spreken. Voornoemd onderdeel van de klacht (slechte onderlinge communicatie) werd gegrond verklaard.

De overige klachtonderdelen, die te maken hadden met tekortschietende verzorging, te weinig activiteiten en het ontbreken van een behandelplan werden tevens gegrond verklaard.

Op grond hiervan heeft de commissie een viertal adviezen verstrekt aan verweerders. De resterende klachtonderdelen, die te maken hadden met slecht medisch handelen, geen deskundige beoordeling met betrekking tot inname van voeding en vocht, een tekortschietende omgang met en kennis van de ziekte van Alzheimer, tekortschietende revalidatie, deprimerende leefomgeving en ontmoetingsruimte en dat het verblijf in het verpleeghuis een slechte impact zou hebben werden door de commissie ongegrond verklaard.

## B. 2008

In 2008 is een zestal klachten bij de klachtencommissie ingediend.

Eén klacht is, na telefonisch onderhoud, doorverwezen naar beklaagde om de klacht in eerste instantie te bekijken en zo nodig in behandeling te nemen.

Bij een andere klacht heeft de klachtencommissie zich niet bevoegd geacht van de klacht kennis te nemen omdat volgens het reglement onder 'klager' wordt verstaan diegene die zich als (of namens) een (ex)cliënt van een deelnemende zorgaanbieder tot de klachtencommissie wendt. In casu voldeed klager niet aan het gestelde in de zin van het reglement.

Een andere klacht is na onduidelijkheid, omdat de klacht handgeschreven was, door de klachtencommissie uitgetypt en deze versie is naar klaagster terug gezonden met het verzoek de klachtencommissie nader te informeren. Vervolgens heeft de klachtencommissie niet meer vernomen.

De vierde klacht is rechtstreeks verzonden aan beklaagde en ter kennisneming aan de klachtencommissie gestuurd. Daar is verder niets meer op vernomen, waarmee de klachtencommissie er van uit kan gaan dat deze klacht naar tevredenheid door beklaagde is afgehandeld

Een tweetal klachten is doorverwezen naar een traject van mediation.

## C. 2009

In 2009 zijn vijf klachten bij de klachtencommissie ingediend, waarvan er twee in een hoorzitting zijn behandeld.

Een van die klachten betrof - in het kort - fouten bij de dosering en toediening van medicatie. De commissie heeft deze klacht gegrond verklaard.

De andere klacht betrof de kosten die een patiënt in rekening worden gebracht voor zijn wasgoed en de wijze waarop het verzorgend personeel met het wasgoed omging. De klacht tegen de directie en het management van de zorginstelling heeft de commissie gegrond verklaard. De klacht die zich richtte tegen de beslissing van de zorginstelling dat klager niet aanmerking kwam voor een tegemoetkoming in de waskosten, is ongegrond verklaard. Voor zover de klacht zich richtte tegen de cliëntenraad, is hij niet-ontvankelijk verklaard. De klachten tegen het verzorgend personeel zijn deels gegrond en deels ongegrond verklaard. Bovendien heeft de commissie bij haar uitspraak ten aanzien van deze klacht een aantal aanbevelingen gedaan aan de betreffende zorginstelling.

De derde klacht die binnenkwam was zo onduidelijk, omdat de klacht een veelheid van onsamenhangende grieven betrof, dat de klachtencommissie deze onder toezending van het reglement aan klaagster terug heeft gezonden, met het verzoek de

klachtencommissie nader te informeren. Vervolgens heeft de klachtencommissie niet meer vernomen.

De vierde klacht is doorgestuurd naar beklagde en beklagde heeft daarop gereageerd met een verweer. De commissie was al doende met het organiseren van een hoorzitting ter behandeling van de klacht, toen haar ter ore kwam dat diegene wie de klacht betrof inmiddels was overleden. Klager heeft de commissie vervolgens te kennen gegeven de klacht in te trekken.

In de vijfde klacht is het aan het eind van jaar 2009 een reactie van beklagde over de klacht ontvangen. De commissie zet de procedure in 2010 voort.

#### D. *Overzicht van het aantal ingediende en behandelde klachten vanaf 2002*

Jaar	Aantal klachten ingediend	Aantal klachten behandeld (*)	Aantal klachten niet ontvankelijk	Aantal klachten niet gegrond	Aantal klachten in behandeling einde jaar
2002	4	2	-	-	-
2003	3	1	-	-	-
2004	4	3	-	-	-
2005	1	-	-	-	-
2006	7	2	1	-	-
2007	2	1	-	1	-
2008	6	5	1	-	-
2009	5	2	2	-	1

\*) de klachten die niet behandeld zijn door de commissie zijn via bemiddeling opgelost, deels door tussenkomst van de voorzitter van de klachtencommissie, deels door inzet van een externe mediator.

#### 4. Samenstelling van de Klachtencommissie

Naam	Functie	Datum aftreden (allen herbenoembaar)
Dhr. mr. I.P.C. Sindram	voorzitter	1 maart 2010
Mw. mr. J.A.P.M. van Dal	plv. voorzitter	1 maart 2010
Mw. drs. M. Barends - Canton	lid / verpleeghuisarts	1 maart 2010
Dhr. R. Lambregts	lid	1 maart 2010
Mw. W.J.C.M. de Jong - Verspeek	plv. lid	1 december 2008*
Mw. E.M.M. Jansen	lid	1 december 2008*
Dhr. drs. D. Gaasbeek	plv. lid verpleeghuisarts	1 juli 2011
Vacature	plv. lid	--
		*= voorgedragen voor herbenoeming

Ambtelijk secretaris:

Tot 1 oktober 2007 de heer drs. H.M. Mares,  
per 1 oktober 2007 mevr. mr. C. Kossman  
per 1 september 2008 mevr. mr. I. Obers.

#### **4. Werkzaamheden van het bestuur in 2007**

##### ***Activiteiten en ontwikkelingen***

In 2007 vergaderde het algemeen bestuur van de Stichting eenmaal. In deze vergadering besprak het bestuur de lopende bestuurszaken. Tevens werden het financieel verslag van 2006 en de begroting van 2007 vastgesteld.

Vanwege diverse mutaties bij de directies cq bestuurders van de deelnemende stichtingen is een nieuw Dagelijks bestuur voor de stichting benoemd per 1 april 2007, met een zittingstermijn tot 1 april 2010. De drie leden van het dagelijks bestuur zijn allen voor een volgende periode herbenoembaar. Het dagelijks bestuur van de stichting vergaderde in 2007 twee maal.

Daarnaast is er regelmatig overleg geweest over de invulling van de vacature die door het vertrek van de heer Mares is ontstaan. Dat heeft er toe geleid dat de taak van secretaris van de klachtencommissie is overgenomen door mevr. mr. C. Kosman, medewerkster van het kantoor van de voorzitter van de klachtencommissie, de heer Sindram.

De heer mr. B.J. Groenink ondersteunt het bestuur van de SKGN. Door deze splitsing aan te brengen is een nauwere samenwerking tussen de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie mogelijk geworden. Bovendien bestaat niet langer het risico dat er belangenverstremming optreedt tussen de functies van de secretaris van de instellingen in het bestuur van de SKGN en die van secretaris van de onafhankelijke klachtencommissie.

In 2008 is een nieuw plaatsvervangend lid benoemd op de vacature voor een plaatsvervangend lid/verpleeghuisarts. De deelnemende stichtingen en hun cliëntenraden hebben positief geadviseerd op het voorstel tot benoeming van de heer D. Gaasbeek.

In augustus 2008 heeft de voorzitter van de SKGN, mevrouw I. Oude Boerrigter, haar vertrek aangekondigd. In 2009 is een opvolger gevonden in de persoon van drs. H.H.E. Kolkman, directeur bestuurder van Gasthuis St. Jan de Deo. Hij wordt in 2010 formeel voorgedragen voor benoeming.

In december 2009 heeft de werving plaatsgevonden voor een nieuwe secretaris. Mevrouw Obers legt haar functie neer vanwege een nieuwe taak bij haar werkgever. In januari 2010 wordt zij opgevolgd door mevr. mr. L.E. van Thiel.

## **Samenstelling van het stichtingsbestuur per 31 december 2009**

Stichting St. Jan de Deo, Millingen aan de Rijn	De heer drs. H.H.E. Kolkman, Raad van Bestuur	Beoogd voorzitter (alg. en dagelijks bestuur)
Stichting De Waalboog Nijmegen	Mevr. drs. E.E.P.M. Janssen-Sengers, Raad van Bestuur	Lid, tevens lid DB
Stichting Zorgcentra Rivierenland, Tiel	De heer drs. F.A. van Es, algemeen directeur	Lid, tevens lid DB
Stichting Kalorama, Beek-Ubbergen	De heer drs. P. Kuiper, Bestuurder	Lid
Stichting Zorgcentra De Betuwe, Culemborg	Mevr. drs. D.R.M. Maas, Raad van Bestuur	Lid
Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel	Mevr. M. Kolvenbach - van Zon, Directeur	Lid
Zorgcentrum Malderburch, Malden	Mevrouw A. Schaap, Directeur-bestuurder	Lid
Stichting Zorggroep Maas en Waal, Beneden Leeuwen	De heer drs. B. van Lingen, voorzitter Raad van Bestuur	Lid
Stichting Zorggroep Zuid Gelderland, Nijmegen	De heer D. Herfst, voorzitter Raad van Bestuur	Lid
Zorgcentrum De Wittenberg, Haaften	De heer C. van der Craats, Directeur	Lid

## **5. Vaststelling en ondertekening**

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van het bestuur van de SKGN op 18 maart 2010 te Nijmegen.

drs. H.H.E. Kolkman  
Voorzitter

---

Ambtelijk secretariaat: SKGN, Postbus 31071, 6503 CB Nijmegen  
Telefoon: 024 – 682 6345, fax. 024 – 323 0076; e-mail: bj.groenink@waalboog.nl

**\*Stichting De Waalboog \*Stichting Kalorama \*Zorggroep Zuid Gelderland \*Stichting  
Zorgcentra De Betuwe \*Stichting Zorgcentra Rivierenland  
\*Zorgcentrum St. Barbara \*Stichting Zorggroep Maas en Waal  
\*Gasthuis St. Jan de Deo \*Zorgcentrum Malderburch \*Zorgcentrum De Wittenberg**