

JAARVERSLAG 2014

Inclusief Jaarrekening

SKGN

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

De klachtencommissie van de SKGN is actief voor cliënten van:

• De Waalboog • Zorgcentrum St. Barbara • ZZG zorggroep • Zorgcentra De Betuwe • Gasthuis Sint Jan de Deo • Zorgcentra Rivierenland • zorggroep Maas & Waal • Malderburch, centrum voor welzijn, wonen en zorg • Wittenbergzorg • Stichting Kalorama • Thuiszorg Elele • LuciVer • Berchmanianum • Oud Burgeren Gasthuis • Zorgcentrum Huize Rosa • Zorgcentrum Het Anker •

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN) over het jaar 2014. In hoofdstuk 2 wordt de SKGN in het algemeen besproken, de Klachtencommissie en haar werkwijze. In hoofdstuk 3 van het verslag wordt ingegaan op de bestuurlijke ontwikkelingen van de stichting. In hoofdstuk 4 komen de activiteiten en de bezetting van de Klachtencommissie aan de orde. Ten slotte is in hoofdstuk 5 de Jaarrekening over 2014 opgenomen.

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 verslag van de financiële gang van zaken in het afgelopen kalenderjaar.

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 is het deelnemende aantal organisaties niet toegenomen. Er zijn verzoeken om informatie over aansluiting ontvangen van kleinere thuiszorgorganisaties. Deze hebben echter niet tot het verzoek om aansluiting geleid.

Het totaal aantal cliënten dat zich met klachten tot de klachtencommissie van SKGN kan wenden is ruim 10.000.

Deelnemende organisaties zijn:

- De Waalboog, Nijmegen
- Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel
- ZZG zorggroep, Groesbeek
- Zorgcentra De Betuwe, Culemborg
- Gasthuis Sint Jan de Deo, Millingen aan de Rijn
- Zorgcentra Rivierenland, Tiel
- zorggroep Maas & Waal, Beneden-Leeuwen
- Malderburch, centrum voor welzijn, wonen en zorg, Malden
- Wittenbergzorg, Haaften
- Stichting Kalorama, Ubbergen
- Thuiszorg Elele, Nijmegen
- LuciVer, Wijchen
- Oud Burgeren Gasthuis, Nijmegen
- Berchmanianum, Nijmegen
- Zorgcentrum Huize Rosa, Nijmegen
- Zorgcentrum Het Anker, Kesteren.

3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2014

De SKGN heeft een Algemeen Bestuur, waarin de directies/besturen van de deelnemende instellingen zitting hebben. Er is daarnaast een Dagelijks Bestuur dat de uitvoerende werkzaamheden behartigt.

Het Algemeen Bestuur heeft in 2014 tweemaal vergaderd. In de eerste vergadering kwamen onder andere de vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening van 2013 aan de orde. Daarnaast is de samenstelling van de Klachtencommissie onderwerp van gesprek geweest. De voorzitter van de commissie, de heer I. Sindram, is afgetreden omdat zijn tweede termijn er op zat. Mevrouw I. van der Sloot is hem opgevolgd, zij was voorheen vice-voorzitter. De heer R. Lambregts is haar vervolgens in deze positie opgevolgd. Verder zijn in juli drie nieuwe leden voor de Klachtencommissie benoemd nadat de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders hierover hun advies hadden gegeven. In de vergadering van het Algemeen Bestuur in november is onder andere de concept begroting voor 2015 besproken en goedgekeurd. Tevens is besloten dat mevrouw M. Straks mevrouw E. Janssen-Sengers per 1 januari 2015 zal opvolgen in het Dagelijks Bestuur als penningmeester. Mevrouw Janssen wordt hartelijk bedankt voor haar inzet voor het Dagelijks Bestuur in de afgelopen jaren.

In maart 2014 heeft het Dagelijks Bestuur de jaarlijks terugkerende bijeenkomst gehad met de Klachtencommissie. Doel van deze bijeenkomst is steeds om elkaar wederzijds te informeren over de gang van zaken. Dit maal is gesproken over de steeds complexer wordende klachten en de psychiatrische problematiek die steeds vaker voorkomt. Bij een volgende vacature binnen de Klachtencommissie zou bij het werven van een opvolger met deze problematiek rekening gehouden kunnen worden. Daarnaast zijn ook de taakverdeling binnen de Klachtencommissie en de kandidaten voor de door aftreden van leden ontstane vacatures besproken. Aansluitend is afscheid genomen van de voorzitter en is de nieuwe voorzitter benoemd.

De bijeenkomst is door beide partijen als zinvol ervaren.

Gedurende het verslagjaar is de verbetering van de structuur van de SKGN en de verdere professionalisering ervan voortgezet. De in 2013 aan een professioneel bureau uit handen gegeven opzet, invulling en beveiliging van de website is goed bevallen. In januari kon de nieuwe website gelanceerd worden. Het is overzichtelijk en alle informatie over de SKGN is er te vinden.

Het Dagelijks Bestuur vergaderde in 2014 drie maal.

Samenstelling van het Algemeen Bestuur per 31 december 2014

De Waalboog, Nijmegen	Mevrouw drs. E.E.P.M. Janssen-Sengers, Raad van Bestuur	Lid en penningmeester van het Dagelijks Bestuur
Stichting Kalorama, Ubbergen	Mevrouw mr M.L. Straks mha, bestuurder	Lid
ZZG Zorggroep, Groesbeek	D. Herfst, voorzitter Raad van Bestuur	Lid
Zorgcentra De Betuwe, Culemborg	Mevrouw drs. D.R.M. Maas, Raad van Bestuur	Lid
Zorgcentra Rivierenland, Tiel	drs. F.A. van Es, Directeur-bestuurder	Lid
Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel	Mevrouw M. Kolvenbach-van Zon, Directeur	Lid
Malderburch, centrum voor welzijn, wonen en zorg, Malden	Mevrouw I. Oude Boerrigter, Directeur-bestuurder	Lid
zorggroep Maas & Waal, Beneden-Leeuwen	drs. B. van Lingen, voorzitter Raad van Bestuur	Lid
Gasthuis Sint Jan de Deo, Millingen aan de Rijn	drs. H.H.E. Kolkman, Raad van Bestuur	Lid en voorzitter van het Dagelijks Bestuur
Wittenbergzorg, Haafden	C. van de Craats, Bestuurder	Lid

Thuiszorg Elele, Nijmegen	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
LuciVer, Wijchen	Mevrouw C. Cornuit, bestuurder	Lid
Berchmanianum	P. Elsen, Directeur	Lid
Oude Burgeren Gasthuis	Mevrouw M. Lubbers, Directeur-bestuurder	Lid
Zorgcentrum Huize Rosa	H. Swinkels, Directeur	Lid en secretaris van het Dagelijks Bestuur
Zorgcentrum Het Anker	O. Schot, Raad van Bestuur	Lid

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

4.1 Klachtenbehandeling 2014

Klachtenbehandeling 2014

De klachtencommissie SKGN (hierna 'de commissie') heeft in 2014 acht klachten ontvangen die alle acht in behandeling zijn genomen. Twee klachten zijn door de desbetreffende klager na toezending van het verweerschrift ingetrokken. Dit betreft de periode van januari tot juni. Daarna zijn geen klachten meer ontvangen.

Verder is er dit jaar een tweetal klachten afgehandeld dat in 2013 is ingediend. In totaal zijn er in 2014 dus 10 klachten (bestaande uit 20 klachtonderdelen) door de klachtencommissie behandeld en ook afgehandeld.

Zeven klachten zijn ingediend door familieleden van cliënten waardoor de commissie eerst onderzoek moest doen naar de ontvankelijkheid.

De commissie heeft in acht klachtsituaties uitspraak gedaan. Daarbij zijn 17 klachtonderdelen gegrond verklaard. Drie klachtonderdelen heeft de commissie ongegrond verklaard.

Er is bekeken op welke facetten van het zorgaanbod de klachtonderdelen voornamelijk betrekking hadden. Geklaagd werd onder meer over het zorgleefplan, het niet kunnen behouden door cliënten van de eigen regie, het niet verlenen van goede zorg, communicatie met cliënten en hun familie, de deskundigheid/opleidingsniveau van de zorgverleners, het melden en bespreken van incidenten en het niet voldoende aandacht besteden aan het Levenstestament van een cliënt. Met name het Zorgleefplan en de communicatie zag de commissie in de diverse klachten steeds terugkomen.

Zorgleefplan

Het zorgleefplan was meerdere malen onderwerp van de klachtbehandeling. De commissie heeft tijdens de behandeling van de klachten geconstateerd dat in sommige gevallen het zorgleefplan slechts ten dele was ingevuld of dat er geen overeenstemming tussen cliënt en zorginstelling was over het zorgleefplan. In diverse aanbevelingen bij de uitspraken heeft de commissie aangegeven dat bij gesprekken over zorgleefplannen nadrukkelijk alle vier de domeinen betrokken dienen te worden opdat het op te stellen zorgleefplan op evenwichtige wijze inhoud geeft aan de beoogde verantwoorde zorg. In geval van een incompleet zorgleefplan wordt het voor de instelling erg moeilijk om goede zorg te leveren en wordt het voor cliënten moeilijk om de eigen regie te blijven voeren over hun leven.

Zorgplannen dienen aantoonbaar in overleg en met instemming van cliënten te worden opgesteld. Het bereiken van overeenstemming over het zorgleefplan is per definitie een verantwoordelijkheid van beide partijen, dus zowel van cliënt als van de zorginstelling.

Communicatie

Bij de behandeling van de klachten bleek dat het regelmatig ontbrak aan goede communicatie. Dit varieerde van het onvoldoende luisteren naar signalen die werden afgegeven door de cliënt of familieleden waardoor zij zich niet gehoord voelden, tot het onvoldoende communiceren over het beleid van de zorginstelling. Als voorbeeld noemt de commissie hierbij het niet of onvoldoende geven van informatie over reanimatiebeleid van de zorginstelling en het niet verstrekken van informatie voorafgaand aan de zorgleveringsovereenkomst waarbij een cliënt een appartement van de zorginstelling ging betrekken. Gebrekkige informatieverstrekking geeft onduidelijkheid en heeft mogelijk tot resultaat dat er verkeerde verwachtingen over en weer ontstaan.

In de aanbevelingen onderstreept de commissie dat goede communicatie, mondeling en schriftelijk, bij het aangaan van de zorgleveringsovereenkomst essentieel is. Hierdoor wordt duidelijk wat cliënten van de zorginstelling verwachten en kan de zorginstelling duidelijk maken welke zorg geleverd kan worden. Dit schept duidelijkheid in de verwachtingen van zowel de cliënt als de zorgverlener. Op basis hiervan kunnen beide partijen vervolgens besluiten om al dan niet een overeenkomst met elkaar aan te gaan.

Na de uitspraak van de klachtencommissie, meestal voorzien van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur van de zorginstelling waarop de klacht betrekking heeft, stelt de commissie de klager en de verweerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht. Klager, verweerder en de klachtencommissie ontvangen van de Raad van Bestuur over dit besluit binnen vier weken na de uitspraak een gemotiveerd bericht. Na ontvangst van de reactie van de Raad van Bestuur, wordt het betreffende klachtdossier door de klachtencommissie gesloten.

De commissie heeft van 6 zorginstellingen een reactie op de uitspraak mogen ontvangen. De commissie heeft nog acties uitstaan naar de zorginstellingen die nog geen reactie op de uitspraak hebben gegeven.

4.2 Evaluatie van klachtenbehandeling

De commissie heeft ten behoeve van de evaluatie van de klachtenbehandeling door de commissie een formulier ontwikkeld. Doel van deze evaluatie is de klachtbehandeling door de commissie te toetsen aan de hand van een aantal vragen met de bedoeling om kennis te nemen van de bevindingen van klagers en verweerders en de klachtbehandeling te verbeteren waar nodig. De vragen hebben betrekking op het zich gehoord voelen door de klachtenprocedure, de mogelijkheid om standpunten mondeling en schriftelijk toe te kunnen lichten, de snelheid van de klachtafhandeling, de informatieverstrekking door de zorgaanbieder over de klachtprocedure bij aanvang van de zorg en dienstverlening en het zich kunnen vinden in de uitspraak. Dit formulier wordt met de uitspraak zowel naar klagers als verweerders gestuurd met het verzoek dit ingevuld aan de klachtencommissie te retourneren.

Vijf verweerders hebben het formulier ingevuld. Kort samengevat kan gesteld worden dat zij zich goed gehoord hebben gevoeld door de commissie, de mogelijkheid om hun standpunten zowel mondeling als schriftelijk te kunnen toelichten werd ook als goed beoordeeld. Bij 2 klachten voldeed de snelheid van de afhandeling van de klacht niet aan de verwachtingen. Bij 3 klachten werd de snelheid van de afhandeling als goed tot zeer goed beoordeeld. Drie verweerders konden zich goed tot zeer goed vinden in de uitspraak van de klachtencommissie. Een verweerder kon zich maar matig in de uitspraak vinden. Vijf klagers hebben het evaluatieformulier geretourneerd. Eén klager vond dat de klachtenprocedure op alle punten slecht tot zeer slecht was.

De vier overige klagers voelden zich van ruim voldoende, tot zeer goed, tot uitstekend gehoord door de commissie. De mogelijkheden om schriftelijk en mondeling hun standpunten toe te lichten werd door de overige klagers van ruim voldoende, tot zeer goed, tot uitstekend ervaren.

In een geval werd de snelheid van de klachtafhandeling als minder goed beoordeeld. Twee klagers hebben de afhandelingsnelheid als voldoende tot goed beoordeeld. Van deze vier klagers, konden zij zich alle vier goed tot zeer goed vinden in de uitspraak. De informatie die door de zorgaanbieder werd verschaft bij aanvang van de zorg en dienstverlening werd door 1 klager als ver onder de maat ervaren. Twee klagers vonden de informatieverstrekking door de zorgaanbieder ruim voldoende.

De commissie zal deze evaluatieformulieren ook in 2015 weer gaan hanteren.

4.3 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2014

Naam	Functie	Datum benoeming	Datum aftreden
Mw. mr. H.J.M. van der Sloot	Voorzitter, jurist	12 april 2013	1 maart 2016
Dhr. R. Lambregts	pl. voorzitter	1 maart 2006*	1 maart 2015
Dhr. drs. D. Gaasbeek	lid specialist ouderengeneeskunde	1 juli 2007	1 juli 2015
Mw. C. Camps-Baart	lid	12 april 2013	1 maart 2017
Mw. P.B.E.M. Peters	lid	12 april 2013	1 maart 2017

Naam	Functie	Datum benoeming	Datum aftreden
Mw. W.T.M. van Asseldonk	lid	12 april 2013	1 maart 2016
Dhr. mr. G.B.J.M. Janssens	lid jurist	5 juni 2014	1 maart 2018
Mw. drs. A.L. de Man	lid specialist ouderengeneeskunde	5 juni 2014	1 maart 2018
Mw. drs. N.F.M. Pels	lid specialist ouderengeneeskunde	5 juni 2014	1 maart 2018

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

Naast de vergaderingen in het kader van de klachtenbehandeling, vergadert de commissie jaarlijks een keer met het dagelijks bestuur van de SKGN. Tijdens deze vergadering worden algemene actuele zaken besproken die verband houden met de (uitvoering van de) taken van de commissie.

4.4 Resumé

Klachten in 2014 ingediend	8
Klachten behandeld	10 (waarvan 2 klachten uit 2013)
Klachtonderdelen	20
Klachten door familie ingediend	7
Uitspraken	8
Klachtonderdelen gegrond	17
Klachtonderdelen ongegrond	3
Ontvangen reacties van zorginstellingen op uitspraak	6
Evaluatieformulieren retour klagers	5
Evaluatieformulieren retour zorginstellingen	5

5. Jaarrekening SKGN 2014

	<u>31-12- 2014</u>	<u>31-12- 2013</u>
	€	€
BALANS		
ACTIVA		
Vlottende activa		
Debiteuren inzake klachten	4.830	12.498
Debiteuren inzake overhead	4.284	990
Overlopende vorderingen	<u>7</u>	<u>154</u>
	9.121	13.642
Liquide middelen		
Rabobank Verenigingspakket.	952	219
Rabobank Bedrijfsspaarrekening	<u>0</u>	<u>592</u>
	952	811
Totaal activa	<u><u>10.073</u></u>	<u><u>14.453</u></u>
PASSIVA		
Eigen vermogen		
Werkkapitaal	3.600	3.600
Kortlopende schulden		
Overlopende schulden	6.473	10.853
Totaal Passiva	<u><u>10.073</u></u>	<u><u>14.453</u></u>

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
	€	€
RESULTATENREKENING		
BATEN		
Voorschotten deelnemers overhead	13.300	11.575
Afrekening minus voorschot overhead	<u>4.284</u>	<u>990</u>
	17.584	12.565
Rente BedrijfsSparRekening 3660.390.518	<u>7</u>	<u>54</u>
	17.591	12.619
Verrekening klachtenafhandeling	37.377	14.698
Totaal baten	<u><u>54.968</u></u>	<u><u>27.317</u></u>
LASTEN		
Bestuurskosten	5.783	5.073
Klachtencommissie	10.595	6.882
PR	1.135	604
Overige kosten	<u>78</u>	<u>60</u>
Totaal lasten overhead	17.591	12.619
Kosten klachtenafhandeling	37.377	14.698
Totaal lasten	<u><u>54.968</u></u>	<u><u>27.317</u></u>

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van de SKGN op 1 juni 2015 te Beek-Ubbergen.

Drs. H.H.E. Kolkman, voorzitter