

JAARVERSLAG 2015

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 • Woon- en zorgcentrum Avondlicht •

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2015 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). 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 2015 opgenomen. Het bestuur doet in dit 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 Wet klachtrecht cliënten zorginstellingen zoals die gold tot 1 januari 2016.

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 met één uitgebreid: Woon- en zorgcentrum Avondlicht uit Herwijnen. Avondlicht levert verpleging (somatiek en psychogeriatric) en verzorging. Er is een verzoek om informatie over aansluiting ontvangen van een kleine zorgorganisatie buiten de regio. Deze is verwezen naar de Klachtenregeling in de regio Arnhem en heeft niet tot een 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
- Woon- en zorgcentrum Avondlicht, Herwijnen.

3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2015

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 Algemeen Bestuur heeft in 2015 tweemaal vergaderd. In de eerste vergadering kwamen onder andere de vaststelling van het jaarverslag en de jaarrekening van 2014 aan de orde. Daarnaast is de samenstelling van de Klachtencommissie onderwerp van gesprek geweest. De heren Gaasbeek en Lambregts zijn in het voorjaar afgetreden omdat hun termijn er op zat. De heer Janssens is de heer Lambregts opgevolgd als vicevoorzitter van de Klachtencommissie. Besloten is om slechts de vacature van de heer Lambregts in te vullen en niet die van de heer Gaasbeek (specialist ouderengeneeskunde). Dit omdat in 2014 twee specialisten ouderengeneeskunde benoemd zijn en een derde vooralsnog niet nodig lijkt. Voor de vacature is in overleg met de Klachtencommissie een profiel opgesteld. Er is binnen de commissie behoefte aan een psycholoog/gedragswetenschapper. De vacature is uitgezet binnen de netwerken van de leden van het Algemeen Bestuur en de Klachtencommissie. Ook heeft de vacature op de website van de SKGN gestaan. Sollicitanten hebben een gesprek gehad met een afvaardiging van het Dagelijks Bestuur en een afvaardiging van de Klachtencommissie. In de vergadering van het Algemeen Bestuur van november is door het Dagelijks Bestuur een kandidaat voorgedragen ter benoeming. De adviseringsronde langs de cliëntenraden van de aangesloten zorgaanbieders was op 31 december 2015 nog niet afgesloten. In de najaarsvergadering van het Algemeen Bestuur is daarnaast de concept begroting voor 2016 besproken en goedgekeurd. Met ingang van 1 januari 2016 treedt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg in werking. In de najaarsvergadering is uitgebreid van gedachten gewisseld over de (on-)mogelijkheden voor de SKGN onder het regime van deze nieuwe wet. Besloten is om de stappen van de brancheorganisaties (ActiZ, NPCF, LOC, NCZ, BTN) af te wachten en om daarnaast van de Klachtencommissie te horen wat hun ideeën zijn. Tevens is besloten dat mevrouw C. Piket de heer H. Kolkman per 1 januari 2016 zal opvolgen in het Dagelijks Bestuur als voorzitter. De heer Kolkman wordt hartelijk bedankt voor zijn inzet voor het Dagelijks Bestuur in de afgelopen jaren. Onder zijn leiding is de afgelopen tijd de verbetering van de structuur van de SKGN en de verdere professionalisering opgepakt. Ook is in zijn periode de website gelanceerd.

In maart 2015 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 het voorstel van de Klachtencommissie om hun deel in het Jaarverslag op een andere manier vorm te geven door meer op grote lijnen te gaan zitten en minder in detail te treden. Daarnaast is gesproken over de vindbaarheid van de SKGN op de websites van de aangesloten zorgaanbieders. Aan de deelnemers wordt verzocht om de interne en externe klachtenprocedure goed vindbaar te maken. Ook wordt de deelnemers op het hart gedrukt om binnen de afgesproken termijn met de aanbevelingen die de Klachtencommissie doet bij een uitspraak aan de slag te gaan en hiervan verslag te doen aan klager en Klachtencommissie. Verder is er een achterwacht benoemd voor de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie in tijden van ziekte en vakantie. Aansluitend is afscheid genomen van de heren Gaasbeek en Lambregts. De bijeenkomst is door beide partijen als zinvol ervaren.

Het Dagelijks Bestuur vergaderde in 2015 drie maal.

Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2015

De Waalboog, Nijmegen	Mevrouw drs. C. Piket, Raad van Bestuur	Lid
Stichting Kalorama, Ubbergen	Mevrouw drs. F. van Deutekom, 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	Mevrouw J. Rauch, directeur Bestuurder	Lid
Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel	Mevrouw M. Kolvenbach-van Zon, Directeur	Lid
Malderburch, centrum voor wonen, welzijn en zorg, Malden	Mevrouw drs. C.J.M. Oude Boerrigter, Raad van Bestuur	Lid
zorggroep Maas & Waal, Beneden-Leeuwen	drs. B. van Lingen, voorzitter Raad van Bestuur	Lid en penningmeester van het Dagelijks Bestuur vanaf 1 oktober 2015
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, Haaften	C. van de Craats, Bestuurder	Lid
Thuiszorg Elele, Nijmegen	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
LuciVer, Wijchen	Mevrouw C. Cornuit, bestuurder	Lid
Berchmanianum	Dr. M. Prick, directeur	Lid
Dienstencentrum OBG	Mevrouw drs. M.G. Lubbers, Directeur-bestuurder	Lid
Zorgcentrum Huize Rosa	H. Swinkels, Bestuurder	Lid en secretaris van het Dagelijks Bestuur
Zorgcentrum Het Anker	P.S. Mulder, Raad van Bestuur	Lid
Woon- en zorgcentrum Avondlicht	A. Bevaart, directeur	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
2015	9	8	-	0

4.1 Klachtenbehandeling 2015

De klachtencommissie SKGN (hierna 'de commissie') heeft in 2015 negen klachten ontvangen waarvan er acht in behandeling zijn genomen. Een klacht is door de desbetreffende klager na toezending van het verweerschrift ingetrokken. In totaal zijn er in 2015 dus 8 klachten (bestaande uit 33 klachtonderdelen) door de klachtencommissie behandeld en ook afgehandeld.

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

De commissie heeft in zeven klachtsituaties uitspraak gedaan. Daarbij zijn 20 klachtonderdelen gegrond verklaard. De commissie heeft 11 klachtonderdelen ongegrond verklaard. Eén klachtonderdeel was deels gegrond, deels ongegrond en over één klachtonderdeel was het oordeel van de commissie niet meer noodzakelijk omdat deze klacht inmiddels naar tevredenheid van klager en verweerder was opgelost.

De commissie heeft onderzocht op welke facetten van het zorgaanbod de klachtonderdelen voornamelijk betrekking hadden. Geklaagd werd onder meer over communicatie met cliënten en hun familie, de kwaliteit c.q. organisatie van zorg en bejegening.

Communicatie

De commissie heeft geconstateerd dat een aantal klachtonderdelen betrekking heeft op communicatie. Dit betrof vooral de communicatie tussen de zorgverlener en cliënt maar ook de communicatie tussen de zorgverleners onderling. Dit varieerde van het niet, niet-tijdig of onvoldoende informeren van familieleden waardoor zij zich niet serieus genomen voelden, als tot het niet voldoende informeren/begeleiden van medewerkers c.q. het maken van afspraken over opschaling van zorg.

In de aanbevelingen onderstreept de commissie dat goede communicatie, mondeling en schriftelijk, met cliënten en familie enorm belangrijk is. De commissie adviseert om altijd een eenduidige communicatielijn te hanteren. Dit kan onder meer bewerkstelligd worden door verslagen te maken van gesprekken die hebben plaatsgevonden met cliënten en deze verslagen aan cliënten te overhandigen. Een andere aanbeveling van de commissie is om zorgverbeteringsprocessen intern goed te communiceren met de medewerkers.

Kwaliteit van zorg

Een van de onderdelen waarover geklaagd is, is de kwaliteit van zorg. Kwaliteit van zorg begint bij signaleren en samenwerken door de zorgverleners.

De commissie heeft onder meer in overweging meegegeven om zorg te dragen voor goede kwaliteit van de zorgdossiers/zorgleefplannen nu deze dossiers de basis vormen voor goede zorgverlening. Ook heeft de commissie onder meer een aanbeveling gedaan over het maken van meldingen in de zorg.

Bejegening

Een klachtonderdeel betrof de verstoorde relatie tussen een cliënt en één van de zorgverleners.

In haar aanbevelingen heeft de commissie gesteld dat wanneer een relatie dusdanig is verstoord, het management hiervoor een oplossing dient te zoeken.

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 5 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 de mogelijkheid om de standpunten schriftelijk toe te lichten goed tot zeer goed is beoordeeld. De mogelijkheid om de standpunten mondeling toe te lichten is van voldoende tot goed beoordeeld. De snelheid van afhandeling van de klachten voldeed nagenoeg ruim tot zeer ruim aan de verwachtingen. Bij één klacht vond verweerder de snelheid van afhandelen onvoldoende. Het gehoord voelen door de klachtenprocedure is afwisselend beoordeeld. Dit varieert van matig tot zeer goed. Verweerders konden zich van matig tot zeer goed vinden in de uitspraak van de klachtencommissie. Zes klagers hebben het evaluatieformulier geretourneerd. De mogelijkheid om de standpunten in de klachtprocedure schriftelijk toe te lichten is van goed tot zeer goed beoordeeld. De mogelijkheden om de standpunten mondeling toe te lichten is door twee klagers als onvoldoende ervaren. De vier andere klagers die het evaluatieformulier hebben ingevuld ervoeren de mogelijkheid om hun standpunt mondeling toe te lichten als goed tot zeer goed. Wat de snelheid van de afhandeling van de klacht betreft voldeed dit bij alle klagers voldoende tot ruimschoots aan de verwachtingen. Twee klagers voelden zich in de klachtprocedure onvoldoende gehoord door de zorginstelling. Vier klagers voelden zich goed tot zeer goed gehoord. Alle klagers kunnen zich ruim voldoende tot zeer goed vinden in de uitspraak van de klachtencommissie.

De informatie die door de zorgaanbieder werd verschaft bij aanvang van de zorg en dienstverlening werd door 3 klagers als (ver) onder de maat ervaren. De overige klagers vonden de informatieverstrekking door de zorgaanbieder ruim voldoende tot zeer goed.

De commissie zal deze evaluatieformulieren ook in 2016 weer gaan hanteren.

4.3 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2015

Naam	Functie	Datum benoeming	Datum aftreden
Mw. mr. H.J.M. van der Sloot	Voorzitter, jurist	12 april 2013	1 maart 2016
Mw. C. Camps-Baart	lid	12 april 2013	1 maart 2017
Mw. P.B.E.M. Peters	lid	12 april 2013	1 maart 2017
Mw. W.T.M. van Asseldonk	lid	12 april 2013	1 maart 2016
Dhr. mr. G.B.J.M. Janssens	lid jurist, plaatsvervangend voorzitter	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 klachtenbehandeling vergadert de commissie jaarlijks. Ook vindt er jaarlijks een overleg met het dagelijks bestuur van de SKGN plaats. Tijdens deze vergaderingen worden algemene actuele zaken besproken die verband houden met de (uitvoering van de) taken van de commissie.

4.4 Resumé

Klachten in 2015 ingediend	9
Klachten behandeld	8
Klachtonderdelen	33
Klachten door familie ingediend	4
Uitspraken	7
Klachtonderdelen gegrond	20
Klachtonderdelen ongegrond	11
Klachtonderdeel deels gegrond/deels ongegrond	1
Geen oordeel	1
Ontvangen reacties van zorginstellingen op uitspraak	6
Evaluatieformulieren retour klagers	6
Evaluatieformulieren retour zorginstellingen	5

5. Jaarrekening SKGN 2015

	31-12-2015	31-12-2014
	€	€
BALANS		
ACTIVA		
Vlottende activa		
Debiteuren inzake klachten	16.139	4.830
Debiteuren inzake overhead	0	4.284
Overlopende vorderingen	<u>158</u>	<u>7</u>
	16.297	9.121
Liquide middelen		
Rabobank Verenigingspakket.	895	952
Rabobank Bedrijfsspaarrekening	<u>4.507</u>	<u>0</u>
	5.402	952
Totaal activa	21.699	10.073
PASSIVA		
Eigen vermogen		
Werkkapitaal	3.739	3.600
Kortlopende schulden		
Crediteuren inzake overhead	4.136	0
Overlopende schulden	13.824	6.473
Totaal Passiva	21.699	10.073

	2015	2014
	€	€
RESULTATENREKENING		
BATEN		
Voorschotten deelnemers overhead	14.685	13.300
Afrekening minus voorschot overhead	<u>-4.136</u>	<u>4.284</u>
	10.549	17.584
Rente BedrijfsSparRekening 3660.390.518	<u>19</u>	<u>7</u>
	10.568	17.591
Verrekening klachtenafhandeling	<u>25.981</u>	<u>37.377</u>
Totaal baten	36.549	54.968
LASTEN		
Bestuurskosten	5.136	5.783
Klachtencommissie	4.987	10.595
PR	299	1.135
Overige kosten	<u>146</u>	<u>78</u>
Totaal lasten overhead	10.568	17.591
Kosten klachtenafhandeling	25.981	37.377
Totaal lasten	36.549	54.968

6. Vaststelling en ondertekening

Dit jaarverslag is vastgesteld in de vergadering van het Algemeen Bestuur van de SKGN op 18 april 2016.

Drs. C. Piket, voorzitter