

# **JAARVERSLAG 2017**

## **Inclusief Jaarrekening**

### **SKGN**

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

**De klachtencommissie van de SKGN is actief voor cliënten van:**

- **Zorgcentrum St. Barbara • Gasthuis Sint Jan de Deo • SZR**
- **Wittenbergzorg • Thuiszorg Elele • Aqua Viva (voorheen Berchmanianum) •**
- **Zorgcentrum Het Anker • Woon- en zorgcentrum Avondlicht • Huize Avondrust**

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag over het jaar 2017 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 2017 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 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](http://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 in plaats van de 18 uit de verslagperiode 2016. Tot 1 januari 2017 waren ook De Waalboog, ZZG zorggroep, Zorgcentra De Betuwe, zorggroep Maas & Waal, zorgcentrum Malderburch, Stichting Kalorama, LuciVer, OBG Dienstencentrum en Zorgcentrum Huize Rosa deelnemer in de SKGN. Zij hebben per 1 januari 2017 SKGN verlaten om met een eigen klachtenregeling zonder externe klachtencommissie te gaan werken. De nieuwe Wkkgz maakt dit mogelijk. Het totaal aantal cliënten dat zich met klachten tot de klachtencommissie van SKGN kan wenden is daarmee afgenomen maar nog steeds ruim 800.

Aan SKGN deelnemende organisaties zijn:

- Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel
- Gasthuis Sint Jan de Deo, Millingen aan de Rijn
- SZR, Tiel
- Wittenbergzorg, Haaften
- Thuiszorg Elele, Nijmegen
- Aqua Viva, voorheen Berchmanianum, Nijmegen
- Zorgcentrum Het Anker, Kesteren
- Woon- en zorgcentrum Avondlicht, Herwijnen,
- Huize Avondrust, Opheusden.

## 3. Werkzaamheden van het SKGN-bestuur in 2017

### 3.1 Algemeen en Dagelijks Bestuur

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 Dagelijks Bestuur bestaat per 9 januari 2017 uit mevrouw J. Rauch (voorzitter), mevrouw M. Kolvenbach (secretaris) en de heer A. Bevaart (penningmeester).

Het Algemeen Bestuur heeft in 2017 twee maal vergaderd. In de vergadering van 9 januari zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop SKGN in de nieuwe afgeslankte vorm zal gaan functioneren. Gesproken is over de manier waarop de stichting zo efficiënt mogelijk en tegen zo laag mogelijke kosten kan draaien zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de behandeling van klachten van cliënten. Er is een nieuwe begroting opgesteld, er zijn afspraken gemaakt over de inzet van de klachtenfunctionarissen voor alle deelnemende zorgaanbieders, de nieuwe klachtenregeling is besproken, de statuten zijn gewijzigd, de administratie van SKGN is van ZZG naar SZR 'verhuisd' en er zijn afspraken gemaakt over de mogelijkheden rondom klachten over BOPZ-zaken. In de najaarsvergadering van 6 november is de begroting voor 2018 goedgekeurd. Verder is door de deelnemers verzocht om de mondelinge afspraken die met Pro Persona zijn gemaakt over de inzet van hun BOPZ-klachtencommissie bij mogelijke BOPZ-klachten vanuit SKGN, om te zetten in meer definitieve en schriftelijk afspraken en procedures. Dit is nog niet afgerond.

Het Dagelijks Bestuur vergaderde in 2017 vier maal.

In april 2017 heeft het Dagelijks Bestuur (DB) vergaderd met het DB van 2016. In deze vergadering zijn alle werkzaamheden overgedragen van het oude op het nieuwe DB. Ook is –na goedkeuring door alle deelnemers uit 2016- het Jaarverslag met de Jaarrekening van 2016 vastgesteld. Verder is in deze vergadering de Klachtenregeling vastgesteld nadat de cliëntenraden van de deelnemende zorgaanbieders hun advies hierover hebben uitgebracht. In mei heeft het Dagelijks Bestuur de jaarlijks terugkerende bijeenkomst gehad met (een afvaardiging van) de Klachtencommissie. Doel van deze bijeenkomst is om elkaar wederzijds te informeren over de gang van zaken. Dit maal is met elkaar kennisgemaakt en gesproken over SKGN in afgeslankte vorm, de nieuwe Klachtenregeling van SKGN en welke gevolgen dat heeft voor de Klachtencommissie. Daarnaast is –wederom- gesproken over de vindbaarheid van de SKGN op de websites van de aangesloten zorgaanbieders. Aan de deelnemers wordt verzocht om de klachtenprocedure goed vindbaar te maken. Afgesproken is ook om in oktober samen te komen met de klachtenfunctionarissen om kennis te maken, ervaringen uit te wisselen en te kijken hoe het werken met de nieuwe Klachtenregeling ervaren wordt. Deze bijeenkomst is door alle deelnemers als zinvol en nuttig ervaren. Het bleek dat er nog maar heel weinig klachten zijn ingediend. Niet duidelijk is waardoor dat veroorzaakt wordt. Bovendien bleek dat nog niet alle zorgaanbieders kennis hadden gemaakt met hun klachtenfunctionaris voor zover die van SKGN kwam. Aansluitend aan deze bijeenkomst vergaderde het DB om de najaarsvergadering van het Algemeen Bestuur voor te bereiden.

### **3.2 Wkkgz & SKGN**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is per 1 januari 2016 in werking getreden. Per 1 januari 2017 dienen de klachtenregelingen van zorgaanbieders in de zorg te voldoen aan hetgeen in die wet is vastgelegd. Onder de Wkcz waren zorgaanbieders verplicht een onafhankelijke externe klachtencommissie in hun klachtenregeling te hebben. Onder de Wkkgz is deze verplichting komen te vervallen. Een en ander heeft er toe geleid dat SKGN -zoals ook al in punt 2.1 aangegeven- in afgeslankte vorm is verder gegaan. De huidige deelnemers vinden het, zowel voor hun cliënten als voor de eigen organisatie, wenselijk om een externe klachtencommissie in de eigen klachtenregeling te hebben. Terugkijkend op het verslagjaar zijn de deelnemers tevreden over het besluit om deelnemer te blijven.

## Samenstelling van het Algemeen Bestuur op 31 december 2017

SZR, Tiel	Mevrouw J. Rauch, directeur Bestuurder	Lid en Voorzitter van het dagelijks bestuur
Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel	Mevrouw M. Kolvenbach- van Zon, Directeur	Lid en Secretaris van het dagelijks bestuur
Gasthuis Sint Jan de Deo, Millingen aan de Rijn	R. Jutten, Raad van Bestuur	Lid
Wittenbergzorg, Haaften	C. van de Craats, Bestuurder	Lid
Thuiszorg Elele, Nijmegen	Mevrouw Ö. Akalin, Directeur	Lid
Aqua Viva, voorheen Berchmanianum	Dr. M. Prick, directeur	Lid
Zorgcentrum Het Anker	D. van Bodegraven, Raad van Bestuur,	Lid
Woon- en zorgcentrum Avondlicht	A. Bevaart, directeur/bestuurder	Lid en Penningmeester van het dagelijks bestuur
Huize Avondrust	Mevrouw H.M. Imminkhuizen, bestuurder	lid

**Ambtelijk secretaris van de SKGN is mevr. E. Paijmans**

## 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
2016	11	8	3	2
2017	1	0	0	0

### 4.1 Klachtenbehandeling 2017

De klachtencommissie SKGN (hierna 'de commissie') heeft in 2017 slechts één klacht ontvangen. Deze klacht was echter ingediend door een cliënt van een organisatie die niet langer aangesloten is bij de Stichting SKGN. Klager is derhalve terugverwezen

naar de betreffende instelling.

De commissie heeft in één klachtsituatie uitspraak gedaan. Deze klacht was ingediend in 2016 en afgehandeld in 2017. Deze klacht kent twee klachtonderdelen waarvan er één ongegrond, en één gegrond is verklaard.

Geklaagd werd over het onzorgvuldig handelen van de zorgverleners en het ontbreken van communicatie waardoor de betrokken zorgverleners onvoldoende hebben samengewerkt.

De commissie heeft in haar uitspraak twee aanbevelingen gedaan.

De eerste aanbeveling heeft betrekking op de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners die beter kon. Een goede rapportage zorgt voor goede afstemming en eenduidigheid. De commissie heeft in overweging gegeven om de wijze van rapporteren maar ook de communicatie in het algemeen te verbeteren. Het rapporteren zou verbeterd kunnen worden door het opstellen van een instructie over de wijze waarop, hoe concreet en waar gerapporteerd moet worden.

De tweede aanbeveling heeft betrekking op het inhuren van personeel. Personeel dat ingehuurd wordt valt uiteraard onder de verantwoordelijkheid van de organisatie. Belangrijk is dat het niveau van dienstverlening, de taken ten opzichte van, in dit geval de wondbehandeling, en de instructies ter attentie van het team, goed zijn vastgelegd.

#### **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.

Van deze evaluatiemogelijkheid is zowel door klager als door de zorginstelling geen gebruik gemaakt.

Naast de evaluatie door klagers en verweerders, evalueert de commissie ook zelf haar eigen functioneren. Zij doet dit door na iedere hoorzitting met elkaar te bespreken hoe de klachtbehandeling tijdens de hoorzitting is verlopen. Verder heeft de commissie eens per jaar haar eigen jaarvergadering waarin onder meer besproken wordt hoe de klachtprocedure verloopt en waar mogelijk verbeteringen kunnen worden aangebracht.

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.

#### 4.3 Samenstelling van de klachtencommissie op 31 december 2017

<b>Naam</b>	<b>Functie</b>	<b>Datum benoeming</b>	<b>Datum aftreden</b>
Mw. C. Camps-Baart	lid	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Mw. P.B.E.M. Peters	lid	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Mw. W.T.M. van Asseldonk	lid	12 april 2013, herbenoemd in april 2017	1 maart 2021
Dhr. mr. G.B.J.M. Janssens	Voorzitter, 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
Mw. drs. L. Lenders	GZ-psycholoog	18 april 2016	18 april 2020

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

## 5. Jaarrekening SKGN 2017

### Balans

<b>ACTIVA</b>	<b>31.12.2017</b>	<b>31.12.2016</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Debiteuren	-	5.835,00
Overige overlopen vordering	<u>171,87</u>	<u>2.368,00</u>
	<b>171,87</b>	<b>8.203,00</b>
<b>Liquide Middelen</b>		
Rabo Bank	3.162,79	4.596,00
Rabo Bedrijfsspaarrekening	<u>1,00</u>	<u>4.526,00</u>
	<b><u>3.163,79</u></b>	<b><u>9.122,00</u></b>
<b>Totaal Activa</b>	<b><u>3.335,66</u></b>	<b><u>17.325,00</u></b>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Eigen Vermogen</b>		
Werkkapitaal	-	-
<b>Kortlopende Schulden</b>		
Crediteuren	1.117,58	1.262,00
Overlopende schulden	<u>2.218,08</u>	<u>16.063,00</u>
	<b><u>3.335,66</u></b>	<b><u>17.325,00</u></b>
<b>Totaal Passiva</b>	<b><u>3.335,66</u></b>	<b><u>17.325,00</u></b>

## Resultatenrekening

Omschrijving	Begroting		Werkelijk	
	2018	2017	2017	2016
<b>Baten</b>				
Bijdrage deelnemers	5.300,00	5.425,00	9.425,00	14.685,00
Afrekening bijdrage deelnemers			-	-
Rente opbrengsten			2.218,08	1.262,00
Verrekening Klachtenafhandeling			0,58	8,00
Overige inkomsten			121,00	10.195,00
				-
<b>Totaal inkomsten</b>	<b>5.300,00</b>	<b>5.425,00</b>	<b>7.328,50</b>	<b>23.626,00</b>
<b>Lasten</b>				
Bestuurskosten	200,00	300,00	-	1.020,00
Ambtelijk secretaris	2.000,00	1.200,00	2.738,65	3.299,00
Administratieve ondersteuning	0,00	1.350,00	-	3.279,00
Klachtencommissie secretariële ondersteuning	1.500,00	1.000,00	3.181,70	4.385,00
Activiteiten buiten klachtenbehandeling	750,00	750,00	766,00	916,00
Kantoorbenodigdheden	50,00	50,00	66,31	21,00
Website	300,00	300,00	289,67	290,00
Representatiekosten	50,00		112,74	
Rente en Bankkosten	200,00	225,00	185,05	221,00
Diversen	250,00	250,00		
Kosten klachten afhandeling			121,00	7.378,00
Declaraties Klachtencommissie				2.817,00
<b>Resultaat</b>	<b>5.300,00</b>	<b>5.425,00</b>	<b>7.328,50</b>	<b>23.626,00</b>



## **6. Vaststelling en ondertekening**

Dit jaarverslag is vastgesteld door het Algemeen Bestuur van de SKGN in de vergadering van het Algemeen Bestuur op 26 maart 2018.

Mevrouw J. Rauch, voorzitter