



JAARVERSLAG 2024

Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.

Openbare versie

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o. Zij verleent de dienst van klachtenbehandeling voor acht zorginstellingen in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg:

Stichting Vivent

Stichting Zorggroep Elde en Maasduinen

Stichting Laverhof

Stichting Van Neynsel

Stichting Annenborch

Stichting Vugherstede

Stichting Sint Jozefoord

Stichting BrabantZorg

In dit verslag legt de commissie aan de besturen van de aangesloten zorginstellingen verantwoording af over de wijze waarop zij in 2024 de klachten heeft behandeld, conform de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* en het klachtenreglement van de betreffende instellingen. Tevens brengt zij verslag uit van de door haar uitgevoerde werkzaamheden.

Het bestuur van de commissie bestaat uit mw. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, voorzitter, en mw. mr. C.M. Swolfs, secretaris. Vanuit het samenwerkingsverband is als coördinator aangewezen: mw. J. Pander, bestuurder van Stichting Ouderenzorg Annenborch Rosmalen.

Rationale Klachtencommissie

De commissie staat in voor een adequaat, extern, onafhankelijk en zorgvuldig klachtonderzoek. De commissie zal zich er echter te allen tijde toe inspannen om de klager in contact te brengen met de instelling, vaak verloopt dat via de klachtenfunctionaris / cliëntvertrouwenspersoon, om op die manier de klacht primair op te lossen waar deze is ontstaan. Zij zal klager ook altijd eerlijk, helder en eenduidig inlichten. Een weg naar de Geschilleninstantie dient – voor zover dat mogelijk is – voorkomen te worden. Deze route is een juridische benadering, formeel, kan hoge kosten met zich mee brengen, staat op afstand en er is doorgaans beperkt kennis van de lokale situatie. Een behandeling van een geschil draagt daardoor bij aan de verwijdering tussen zorgaanbieder en klager, terwijl de Wkkgz juist beoogt om laagdrempelig tot een oplossing van klachten en geschillen te komen.



Daarnaast heeft de commissie op basis van haar ervaring door de jaren heen de functie van vraagbaak, adviespunt en informatief platform voor de zorginstellingen en hun klachtenfunctionaris / cliëntvertrouwenspersoon waar het gaat om juridische ontwikkelingen, casuïstiek en onderlinge afstemming en terug geleiding van klachten naar de werkvloer. Dat beschouwt de commissie als een kracht en meerwaarde van dit samenwerkingsverband. Ook de deelnemende instellingen hebben aangegeven dit te ervaren als een toegevoegde waarde bij vraagstukken rondom klachtbehandeling.

Samenstelling commissie

De Klachtencommissie is per 31 december 2024 als volgt samengesteld:

- Voorzitter mw. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, achtergrond in: verpleegkunde, psychologie en gezondheidsrecht;
- Lid mw. dr. C. Sluijsmans: zorgethica, geestelijk verzorger;
- Arts-lid dhr. M. Decates, specialist ouderengeneeskunde n.p. (tevens plaatsvervangend voorzitter);
- Lid mw. J. Hoogendijk: sociaal juridisch adviseur, bestuurskundige;
- Arts-lid mw. M. Hermans-van den Akker, specialist ouderengeneeskunde.

Aan de commissie is een secretaris verbonden: mw. mr. C.M. Swolfs, gezondheidsrechtjurist. Tevens is, in verband met een verlofperiode van mw. Swolfs, mw. drs. H. Martens als secretaris ad interim aan de commissie verbonden .

Activiteiten commissie

Vergaderingen commissie

De commissie kwam eenmaal in april 2024 digitaal samen om het rooster van aftreden, de wervingsprocedure en het aantreden van nieuwe commissieleden gezamenlijk te bespreken. De commissieleden zagen elkaar fysiek bij de bijeenkomst met de bestuurders in maart 2024 en bij het overleg met de klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen in augustus 2024.

Overleg klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen

De commissie fungeert als vraagbaak, adviespunt en informatief platform voor allerlei Wkkgz gerelateerde vraagstukken. Er kwamen vragen binnen van diverse aard over de dagelijkse praktijk van klachtbehandeling.

Bij de start van een nieuwe klachtenfunctionaris binnen een aangesloten zorginstelling, vindt gewoonlijk een digitale kennismaking met de voorzitter en secretaris plaats. Tijdens deze introductie wordt uitvoerig stil gestaan bij de platformfunctie van het samenwerkingsverband en de rol van de klachtenfunctionaris in de klachtenprocedure. In 2024 heeft een dergelijk overleg tweemaal plaats gevonden.



In augustus kwam de commissie bijeen tezamen met de klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen van de aangesloten instellingen. Deze bijeenkomst vond plaats in Annenborch te Rosmalen. Tijdens dit overleg werd met elkaar kennis gemaakt, de procedures bij de klachtencommissie werden doorgenomen, casuïstiek vanuit de instellingen werd onderling besproken, vragen werden gesteld en ervaringen werden gedeeld vanuit de klachtencommissie. Met name het onderwerp positie en zichtbaarheid van de rol van de functionaris kwam uitgebreid aan bod.

Tweemaal (13 mei en 20 november) vond er afstemming (digitaal) plaats tussen de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie en de coördinator van het samenwerkingsverband mw. J. Pander.

Overleg bestuurders

In maart 2024 vond een bestuurdersoverleg plaats waarbij de voltallige klachtencommissie aanwezig was. Naar aanleiding van het jaarverslag 2024 werden de ontwikkelingen in het klachtenlandschap onderling besproken. Expliciet werd stil gestaan bij de mogelijkheden om vanuit de zorginstelling een signaal of klacht te uiten richting (met name) de familie van een cliënt.

De klachtencommissie is in 2024 betrokken geweest bij het vormgeven van de klachtenregeling en de publicatie van de gegevens van de klachtencommissie op de website bij twee zorginstellingen.

Scholing

In maart heeft de voorzitter een webinar bijgewoond met als titel "Geschillencommissie: samen werken aan kwaliteit van zorg". Dit webinar werd verzorgd door Actiz in samenwerking met De Geschillencommissie.

Gerealiseerde doelstellingen in 2024

In het jaarverslag van 2023 zijn de volgende doelstellingen / plannen voor het opvolgende kalenderjaar (2024) benoemd:

- Toetreding BrabantZorg tot samenwerkingsverband (Q1 2024).
 - BrabantZorg is per 1 januari 2024 toegetreden. Het logo van het samenwerkingsverband is hierop aangepast.
- Aanpassing rooster van aftreden en opstellen procedure van werving (Q2 2024).
 - In samenspraak met het samenwerkingsverband is een rooster van aftreden en procedure van werving opgesteld.
- Indexering vergoeding leden klachtencommissie per 1 januari 2024.
 - De indexering is per 1 januari 2024 geëffectueerd. De overeenkomsten met de leden zijn hierop aangepast.



- Planning van een bijeenkomst van Klachtencommissie en klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen: een jaarlijks overleg waarin vragen, ervaringen en casuïstiek rondom klachten aan bod komen (kwartaal 2 van 2024).
 - o Deze bijeenkomst heeft plaats gevonden op 23 augustus 2024.
- Aanbod kennissessie / informatie overdracht van commissie aan de aangesloten instellingen (Q3).
 - o Dit aanbod werd (inmiddels) meermaals gedaan; maar hieraan bleek geen behoefte te zijn.

Klachten

In 2024 heeft de Klachtencommissie drie uitingen van ongenoegen ontvangen. In één geval heeft de Klachtencommissie de klager naar de klachtenfunctionaris kunnen begeleiden. In een ander geval startten de kleinkinderen van een cliënt een klacht maar werd de klachtbehandeling gestaakt omdat de cliënt geen toestemming gaf voor verdere klachtbehandeling. En in een ander geval heeft de commissie geen reactie gehad op haar vraag om nader in contact te komen.

Er zijn in 2024 vijf formele klachten binnen gekomen en in behandeling genomen door de commissie.

Vier klachten zijn in 2024 behandeld en afgerond met een door de Klachtencommissie verstrekt advies. De behandeling van de vijfde klacht loopt door in kalenderjaar 2025 en zal in het jaarverslag 2025 worden opgenomen.

Klacht 1

Cliënt verblijft binnen een zorginstelling en heeft middels een levenstestament laten vastleggen dat haar beide zoons (gelijkwaardig) benoemd zijn tot vertegenwoordigers. Een zoon fungeert als eerste contactpersoon voor de zorginstelling. De andere zoon klaagt dat hij onvoldoende bij de zorg en besluitvorming over de zorg aan cliënte wordt betrokken. De klacht bevat in totaal vier klachtonderdelen: wettelijke vertegenwoordiging, kwaliteit van zorg (2) en communicatie. De eerste drie onderdelen zijn deels gegrond/deels ongegrond. Een klachtonderdeel (communicatie) is ongegrond. De commissie doet concrete aanbevelingen aan de raad van bestuur op het gebied van aandacht voor het herstel van de (zorg)relatie en voor de regels inzake handhygiëne. Tevens brengt zij ook een aanbeveling bij klager onder de aandacht; zij nodigt hem uit tot meer vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverleners en een open houding.

De behandelduur van de klacht bedroeg zeven weken.



Klacht 2

Cliënt nam op basis van indicatie VV5 gedurende vier jaar (thuis)zorg af bij de zorginstelling vanuit Volledig Pakket Thuis. Cliënt woont bij haar dochter en schoonzoon die mantelzorg aan cliënt bieden. Na verandering in de zorgbehoefte ervaren de mantelzorgers in toenemende mate een gebrek aan samenspraak tussen de zorgprofessional, cliënt en mantelzorgers. Ook uiten klagers klachten over de kwaliteit van zorg en de wijze waarop de communicatie is verlopen. De commissie acht de klacht gegrond en heeft onder meer aanbevelingen gedaan op het gebied van:

- Aandacht en ondersteuning van zorgverleners bij de implementatie van de visie en de missie van de zorginstelling;
- Vroegtijdig anticiperen, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris, op signalen van ongenoegen /klachten.

De behandelduur van de klacht bedroeg negen weken.

Klacht 3

Klager is de dochter van een (inmiddels) overleden cliënt. Cliënt verbleef bij de zorginstelling op een afdeling voor cliënten met dementie. De broer van klager is voor de zorginstelling eerste contactpersoon. Zij zijn echter gezamenlijk door de rechter benoemd tot mentor en bewindvoerder. De kwaliteit van zorg en communicatie schieten volgens klager tekort. De klacht bevat in totaal vijf klachtonderdelen: afstemming wettelijk vertegenwoordiger (gegrond), kwaliteit van zorg driemaal (gegrond) en communicatie (de commissie onthoudt zich van een oordeel). De aanbevelingen van de commissie aan de zorginstelling luiden:

- Aandacht voor communicatie (constante dialoog) en verslaglegging in het geval van een gezamenlijk mentorschap;
- Aandacht voor de opvolging en rapportage van fouten;
- Het advies om in een situatie van roepgedrag door een cliënt met dementie breder te kijken naar mogelijkheden.

De behandelduur van de klacht bedroeg elf weken.

Klacht 4

Het betreft een klacht van een partner van een cliënt, die verblijft binnen de zorginstelling. Dochter van cliënt vertegenwoordigt klager en klaagt over de kwaliteit van de zorgverlening aan cliënt. De zorgverlening is onvoldoende, de communicatie niet naar behoren en bij een valincident is niet professioneel gehandeld. De eerste klacht is ongegrond, de tweede en



derde klacht zijn deels gegrond/deels ongegrond. De commissie is tot een aantal aanbevelingen gekomen:

- Aandacht voor communicatie in geval van ontaarding in de relatie tussen zorgverleners en familie van de cliënt;
- Het (mogelijk) organiseren van een moreel beraad in soortgelijke situaties.
- Persoonlijke hygiëne in het licht van de individuele zorgbehoefte van een cliënt voor ogen te houden en bespreekbaar maken;
- Advies om toe te zien op een juiste naleving van het beleid over sociale media en dit beleid te handhaven;
- Het advies om in algemene zin bij ernstig letsel een gedegen onderzoek te verrichten.

De behandelduur van de klacht bedroeg ruim 9 weken.

Vooruitblik 2025

- Planning van een bijeenkomst van Klachtencommissie en klachtenfunctionarissen / cliëntvertrouwenspersonen: een jaarlijks overleg waarin vragen, ervaringen en casuïstiek rondom klachten aan bod komen (kwartaal 2 van 2025).
- Plannen van een of twee bijeenkomsten met de voltallige Klachtencommissie en de bij het samenwerkingsverband aangesloten bestuurders.
- Het uitbrengen van ondersteunende memo's naar aanleiding van afgeronde klachtdossiers.
- Inventariseren scholings- en/of intervisie behoefte onder commissieleden.
- Evaluatie klachtenreglement Regionale Klachtencommissie (afkomstig uit 2021).
- Verkennen van een wijze van evaluatie binnen de zittingscommissie ten aanzien van de klacht.

Datum: 2 mei 2025

mw. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen
voorzitter