



# Klachtencommissie

Verzorging, Verpleging  
en Gehandicaptenzorg

# Friesland

Jaarverslag 2015

## **INHOUDSOPGAVE**

Inleiding	3
Behandelde klachten Verzorging en verpleging	5
Behandelde klachten Gehandicaptenzorg	7
Doorverwezen klachten	9
Samenstelling klachtencommissie en ambtelijk secretariaat	12
Colofon	12

## INLEIDING

Zorginstellingen zijn vanuit de Wet Klachtregeling Cliënten Zorgsector (WKCZ), alsmede de Wet Bijzondere Opneming in Psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ), verplicht een klachtenregeling te hebben.

Een goede klachtbehandeling is van grote betekenis voor zowel de cliënt als de zorgaanbieder. Een klacht kan een bijdrage leveren aan (verbetering van) de kwaliteit van zorg.

Sinds mei 2007 hebben een aantal organisaties voor verzorging, verpleging en gehandicaptenzorg in Friesland een gezamenlijke commissie, voor de onafhankelijke behandeling van klachten van cliënten over de aangesloten zorgaanbieders opgericht.

De deelnemende organisaties op 31-12-2015 zijn:

- Alliade
- Amaryllis
- Boerderij Ruimzicht
- De Hoeksteen
- Maeykehiem
- MEE Friesland
- Mienskipssintrum Leppehiem
- Noorderbreedte
- NAH Zorg
- Netwerkpsychologen
- Olmen Es
- Palet
- Plantein
- Tinz Netwerk Dementie Friesland
- ZuidoostZorg

Een bestuur, samengesteld uit een lid afkomstig uit de aangesloten instellingen voor gehandicaptenzorg en twee leden afkomstig uit de aangesloten instellingen voor verpleeg- en verzorgingshuiszorg, bewaakt de uitvoering van het secretariaat, de voortgang van het reglement en beoordeelt het jaarverslag en de jaarrekening.

Dit jaarverslag beslaat de periode 1 januari tot en met 31 december 2015.

In deze periode was de commissie in totaal zes keer betrokken bij een klacht waarbij deze drie keer heeft geleid tot een hoorzitting met verschillende samenstellingen van leden. Met betrekking tot de hoorzitting betrof één van deze klachten een instelling voor Verzorging en Verpleging. De andere klachten betrof een instelling voor Gehandicaptenzorg.

Het bestuur van de klachtencommissie is tweemaal bijeen gekomen. In maart is het jaarverslag 2014 en de begroting voor 2015 goedgekeurd. Tevens heeft het bestuur een bijeenkomst georganiseerd voor alle leden en voorzitters van de klachtencommissie. Tijdens deze middag zijn de leden geïnformeerd over de achtergronden van de klachtencommissie. Het klachtenreglement voldoet aan het model reglement van Actiz.

## Aantal klachten door de jaren heen

Hieronder wordt weergegeven hoeveel klachten er per sector per jaar binnenkomen.

Klachten niet in procedure:

Een deel van de klachten wordt door het ambtelijk secretariaat aangehoord en wordt er vervolgens met de klager besproken of de klacht ook door de klachtenfunctionaris van de aangeklaagde organisatie kan worden opgepakt. In een aantal gevallen is dit zo en wordt de klacht naar tevredenheid intern opgelost.

Tevens zijn er, in dit vermelde aantal, klachten bij die door de ambtelijk secretaris zijn opgepakt en opgelost.

Bij dit aantal zijn er een drietal klachten opgenomen waarvan op het laatste moment de hoorzitting door de klager is afgezegd en de klager de klacht vervolgens heeft ingetrokken.

	verzorging en verpleging	niet in procedure	gehandicaptenzorg	niet in procedure	totaal
<b>2008</b>	1	-	1	-	2
<b>2009</b>	3	6	2	2	13
<b>2010</b>	4	1	5	1	11
<b>2011</b>	4	1	1	5	11
<b>2012</b>	4	1	4	1	10
<b>2013</b>	2	1	4	3	10
<b>2014</b>	3	6	1	6	16
<b>2015</b>	2	8	1	3	14

## **BEHANDELDE KLACHTEN VERZORGING EN VERPLEGING**

November - december 2015

Klager dient een klacht in vanwege fouten die zijn gemaakt door een instelling in de opname van haar man en verschillen van inzicht in de uitvoering van zorg.

Ten eerste is klager haar man zonder een rechterlijke machtiging opgenomen in een BOPZ instelling. Ten tweede is er onder andere onduidelijkheid over het feit dat cliënten over vuuraanstekers beschikken, er kleding zoek raakt, er valincidenten zijn, het gewicht van cliënt toeneemt, dat cliënt is weggelopen en enige tijd zoek was. Ten derde is klager ontevreden over de communicatie naar haar en de bejegening.

Cliënt verbleef op grond van een tijdelijke revalidatie-indicatie in een instelling omdat klager haar man niet meer thuis kon verzorgen. De instelling die cliënt tijdelijk zorg aanbood, gaf aan dat de cliënt ergens anders naar toe zou moeten. Klager kreeg te maken met een wachtlijst voor haar man maar klager kon haar man ook niet meer thuis hebben.

Klager zocht contact met het zorgadviespunt van de instelling en zij gaven aan dat er per direct ruimte was bij een BOPZ instelling. Dat er een afwijzing van een BOPZ-machtiging was bleek geen enkel probleem volgens de instelling en deze zou opnieuw worden aangevraagd als de cliënt er was.

De aanvraag in het kader van de BOPZ zou via het zorgadviespunt van de instelling worden geregeld richting het CIZ. Aangezien klager geen bevestiging van aanmelding ontving heeft klager contact gezocht met de instelling en het bleek dat er geen aanvraag was gedaan. De aanvraag werd opnieuw in gang gezet en het ging opnieuw mis. De verkeerde cliënt werd door het CIZ bezocht. Dit is rechtgezet en uiteindelijk ontving klager haar man na enkele weken een BOPZ- indicatie.

Klager vindt dat de communicatie moeizaam verloopt.

Als er vragen/problemen zijn van haar kant dan vertelt de contactverzorgende er iets over. Vervolgens doet het probleem zich wederom voor en reageert de contactverzorgende daar niet op. Zo ontstaan er diverse vragen/probleemsituaties. Hier wordt niet adequaat op gereageerd. Tevens is de berichtgeving over bepaalde situaties niet eenduidig en wordt hierover door personen verschillend gecommuniceerd. Zo ontstaat er onduidelijkheid.

Voor klager is er de zorg dat haar man wegloopt, dan is haar de veiligheid niet gewaarborgd. Klager is zich ervan bewust dat dit wel kan gebeuren maar verwacht dan van de instelling dat zij telefonisch wordt gewaarschuwd. Hier is een protocol voor, maar dit wordt niet goed uitgevoerd.

### **Uitspraak van de klachtencommissie**

#### **Ontbreken BOPZ-status**

Als vaststaand feit kan worden aangenomen dat de cliënt gedurende zekere tijd op een gesloten afdeling opgenomen is geweest terwijl gelet op zijn geestestoestand niet kon of mocht worden aangenomen dat hij vrijwillig was opgenomen. Om die reden had er door de instelling een daartoe strekkende machtiging c.q. indicatie moeten worden aangevraagd.

Gebleken is dat deze aanvraag niet althans niet tijdig is gedaan vanwege een slordige administratieve fout, bestaande uit het verkeerd aanvinken van de status.

### **Bejegening/ communicatie**

Tijdens de zitting is gebleken dat de overige klachten in concreto neerkomen op ontevredenheid op de wijze waarop binnen de instelling met de familie van de cliënt wordt gecommuniceerd en op welke wijze zij worden bejegend. Om die reden zal de commissie deze klachten onder deze noemer afdoen.

Klager heeft ter zitting duidelijk aangegeven dat de instelling er geen verwijt van wordt gemaakt dat er fouten worden gemaakt zoals het zoekraken van was/ weglopen etc. Voorts is het de wens van klager dat haar man binnen de instelling kan blijven wonen omdat hij goede zorg krijgt. Hiermee kan worden gekomen tot de kern van hetgeen misloopt binnen de instelling, namelijk de wijze van communiceren met de familie van de cliënt.

Uit hetgeen besproken wordt blijkt dat de instelling tot nu toe steeds heeft gereageerd op de incidenten die werden gemeld door klager, waardoor ten onrechte een discussie aan de oppervlakte is ontstaan en er niet tot de werkelijke kern van het probleem kon worden gekomen. Dit blijkt de commissie zelf op de zitting ook. Het niveau van de discussie wordt meer in de trant van beschuldiging gevoerd dan in de trant van gerichtheid op de oplossing van het conflict. In casu gaat het juist om de erkenning van de zorgen, angst en verdriet over een kwetsbaar familielid voor wie zelf niet meer kan worden gezorgd. Het past een professional om betrokkene te horen, zich te onthouden van kritisch commentaar en te zoeken naar een werkbare oplossing voor alle partijen.

In casu blijkt ter zitting dat klager behoefte heeft aan een aanspreekpunt die duidelijk is over mogelijkheden en onmogelijkheden en die in het bijzonder niet in discussie gaat met het bezorgde familielid.

Door de weinig professionele aanpak van de geschillen ontstonden er meer en meer spanningen tussen de afdelingsmedewerkers en de familie die uiteindelijk het gevolg hebben gehad dat klager haar uitweg naar de klachtencommissie vond.

De klachtencommissie constateert dat indien de instelling een meer professionele rol in de bejegening van de familie had aangenomen het nimmer tot deze klachtenprocedure had hoeven komen. Hoewel ook vaststaat dat de medewerkers zelf ook lijden onder de spanningen en zij ook zochten naar een oplossing is de klachtencommissie van oordeel dat het de afdeling ontbreekt aan kennis van effectieve communicatie, waardoor ten onrechte spanningen en conflicten ontstaan.

### **Uitspraak**

De klachtcommissie verklaart de klacht op alle onderdelen gegrond.

## **BEHANDELDE KLACHTEN GEHANDICAPTENZORG**

Januari t/m maart 2015

### **De klacht**

De uit twee onderdelen bestaande klacht werd ingediend door een gemachtigde van een bewoner die verbleef in een instelling voor begeleid zelfstandig wonen. Naar de mening van klager is de aanmeldingsprocedure voor een wijziging van verblijf/intensivering van zorg niet op juiste wijze geschied en ontbreken in het dossier van klager een aantal belangrijke stukken als: een onderbouwing van de zorgzwaarte, een indicatiebesluit, zorg en ondersteuningsplannen en evaluaties.

### **Uitspraak van de klachtencommissie**

De klachtencommissie stelt op grond van de overgelegde stukken en de verklaring van de ter zitting gehoorde personen vast dat er voor klager bij de instelling zonder een duidelijk aanwijsbare oorzaak veel is mis gegaan. Door de instelling is erkend dat het dossier van klager niet aan de daaraan gestelde eisen voldoet; belangrijke stukken als een onderbouwing van de zorgzwaarte, een indicatiebesluit, zorg en ondersteuningsplannen en evaluaties, ontbreken in het dossier. Ook erkent de instelling dat de aanmelding van klager voor een plaatsing die aan zijn indicatie voldoet, in de ‘vergeetbak’ is beland. De enige mogelijke oorzaak die door de instelling is aangevoerd is dat die gelegen is in de organisatorische veranderingen.

De klachtencommissie is met klager en de instelling van oordeel dat dit een zeer ongewenst en tragisch gegeven is; voor de klager, die met geduld en goede hoop vergeefs wacht op een verhuizing en de benodigde intensivering van zorg en begeleiding. De klachtencommissie overweegt daarbij dat klager zich gelukkig gesteund weet door zijn gemachtigde. Door de samenwerking tussen de gemachtigde en klager is het dossier van klager uit de ‘vergeetbak’ gekomen en is uiteindelijk een klacht ingediend. De klachtencommissie is het met de gemachtigde eens dat het gaat om fundamentele zaken. Het baart de klachtencommissie zorgen dat er mogelijk ook andere cliënten in een ‘vergeetbak’ zijn geraakt of van wie de dossiers niet op orde zijn. Wellicht ook cliënten die geen contact hebben met ‘een gemachtigde’.

Herhaling moet zoveel mogelijk worden voorkomen. Het is goed dat de instelling haar misers jegens klager ruitelijk erkent. Maar dit zal voor de toekomst wel moeten worden voorkomen.

### **Uitspraak**

De klachtcommissie verklaart de klacht op alle onderdelen gegrond.

### **Vervolg van deze klacht september / oktober**

De voorzitter haalt de voorgaande zitting aan en verduidelijkt aan klager dat de instelling tijdens die zitting heeft erkend dat er veel mis is gegaan. Het speet de instelling dat het zo gelopen is en ter zitting zijn er afspraken gemaakt.

Klager is van mening dat, "uit het gedrag van de instelling" niet blijkt dat het de instelling spijt. Klager vertelt dat hij andere verwachtingen had na afloop van die zitting. Klager heeft steeds zelf contact op moeten nemen met de instelling waar klager verwachtte dat de instelling hierin het initiatief zou nemen, en klager op de hoogte zou houden. Klager verwijt de instelling dat de communicatie naar hem nog steeds niet goed is en voornamelijk reactief.

De leidinggevende verduidelijkt wat er na de voorgaande zitting is gedaan door de instelling. Er is een overleg geweest tussen drie betrokken instellingen. Daarin hebben de verschillende instellingen een andere rol. De werkelijke contacten komen voor rekening van de andere twee instellingen waarvan niemand ter zitting aanwezig is. De aanwezige instelling is niet verantwoordelijk voor het onderhouden van de contacten. Bij de aanwezige instelling ligt er een inspanningsverplichting en deze wordt nagekomen. Er kunnen geen toezeggingen gedaan worden op zaken die niet door de aanwezige instelling beïnvloed kunnen worden.

De gemachtigde merkt op dat niet alleen het resultaat voor klager van belang is maar ook de bejegening. De leidinggevende merkt op dat de persoonlijk begeleider niet wordt aangestuurd door de aangeklaagde instellingen, dat dit buiten hun invloedssfeer ligt. Een klacht over de communicatie van de persoonlijk begeleider betreft een andere instelling. Wanneer het ten aanzien van de communicatie gaat over 'wie communiceert er met klager waarover' dan is de aangeklaagde instelling geen partij.

De instelling voelt zich verantwoordelijk voor het realiseren van de juiste woning voor klager en zal zich daarvoor inspannen, maar kan daarvoor geen garantie geven.

Klager trekt de klacht in als hetgeen besproken is in het verslag van de zitting wordt vermeld.



## KLACHTEN NIET IN PROCEDURE

In totaal zijn er elf klachten niet in procedure genomen of heeft de klacht niet tot een hoorzitting geleid.

In 2014 diende een klager een klacht in vanwege het feit dat zij niet op de hoogte gebracht was door de behandelaar dat een intake gesprek en de eerste vijf vervolggesprekken kosten met zich mee bracht. Klager ging er vanuit dat een intakegesprek en een aantal vervolggesprekken door de verzekering werden vergoed, wat voorafgaande jaren wel het geval was. Klager en aangeklaagde zijn op aanraden van de ambtelijk secretaris in gesprek gegaan en er is een passende oplossing gevonden waar klager zich in kon vinden.

Klager nam begin dit jaar weer contact op met de klachtencommissie omdat de geboden oplossing niet werd uitgevoerd. Nadat de ambtelijk secretaris wederom contact heeft opgenomen met de organisatie is de klacht opgelost.

☮

Er kwam een klacht binnen waarin een opeenstapeling van gebeurtenissen de aanleiding waren tot de klacht. Klager was het onder andere niet eens met de gang van zaken rondom de opname van zijn familielid. Er was geen BOPZ machtiging afgegeven terwijl zijn familielid wel als zodanig werd geplaatst binnen een zorginstelling. Tevens werd klager nergens van op de hoogte gehouden omdat klager geen contactpersoon was en gebrouilleerd was met de familie. Klager eiste inzage in het cliëntdossier.

De klachtencommissie heeft een zitting voorbereid maar klager trok zich wegens gezondheidsredenen terug uit de procedure en heeft zijn klacht ingetrokken. De klacht heeft derhalve niet tot een uitspraak of doorverwijzing geleid.

☮

Er was een klacht over de verrekening van waskosten. Klager deed al 8 jaar de was zelf maar hier stond geen vergoeding tegenover van de zorginstelling. Terwijl klager hier volgens de overeenkomst wel recht op zou hebben. Klager trok aan de bel bij diverse medewerkers van de zorginstelling. Toen men het er uiteindelijk over eens was dat klager recht had op een vergoeding werden er verschillende bedragen genoemd. Volgens de overeenkomst zou klager recht hebben op een X bedrag, alleen de instelling kwam met een veel lagere vergoeding. Klager diende hierover een klacht in bij de klachtencommissie. Tevens was klager zeer ontevreden over de lange tijd die het al in beslag had genomen. De klachtencommissie achtte de klacht ontvankelijk en organiseerde een hoorzitting.

Het is niet tot een hoorzitting gekomen omdat in de tussenliggende tijd een afspraak is gemaakt waar beide partijen zich in konden vinden. De klager heeft zijn klacht vervolgens ingetrokken. De klacht heeft derhalve niet tot een uitspraak of doorverwijzing geleid.

☮

Een zoon woont bij zijn moeder en moeder kan de zorg voor de zoon niet aan. In overleg met de vader en moeder wordt er besloten dat er een aanvraag wordt ingediend voor een

uithuisplaatsing binnen een ander gezin. Vervolgens wordt de zoon geplaatst op een locatie waar gedwongen uithuisgeplaatste jongeren wonen, die veel ouder zijn dan de zoon. Tevens speelt er bij de locatie een drugs en drank problematiek. Klager is het niet eens met gekozen locatie voor de uithuisplaatsing van zijn zoon. Dit was niet volgens afspraak, en is zonder overleg en zijn toestemming gebeurd. Klager dient een klacht in bij de klachtencommissie en deze acht de klacht ontvankelijk. Er wordt een hoorzitting georganiseerd. Als blijkt dat ook de ex-partner van klager, zijnde de moeder, zal worden uitgenodigd voor een hoorzitting trekt klager de procedure in. De klacht heeft derhalve niet tot een uitspraak of doorverwijzing geleid.

☞

Jegens een zorginstelling wilde een klager (mantelzorger) een klacht indienen met betrekking tot een genomen besluit aangaande de verhuizing van een familielid. Klager was geen contactpersoon en was gebrouilleerd met de familie. Klager was alleen op de hoogte van de aanstaande verhuizing maar wist niet naar welke instelling het familielid zou gaan. Klager heeft aan medewerkers en het familielid zelf gevraagd om aan hem het nieuwe adres door te geven, maar dit werd niet gedaan, ondanks beloftes van het personeel. Klager vermoedt dat dit niet is gebeurd omdat hij in het buitenland verblijft.

De manager van de betrokken instelling was op de hoogte van de klacht en nam contact op met de ambtelijk secretaris met het voorstel dat zij contact op zou nemen met de klager. Een en ander is door beide partijen uitgesproken en de klacht is ingetrokken.

☞

De ambtelijk secretaris wordt een aantal keren benaderd door medewerkers/vrijwilligers van een organisatie omdat ze het oneens zijn over de beëindiging van hun contract. De ambtelijk secretaris verwijst deze personen door naar de klachtencommissie voor medewerkers en/of de vertrouwenspersoon van de desbetreffende organisatie.

☞

Jegens een organisatie was er een klacht met betrekking tot onprofessioneel handelen en bejegening. Administratief waren er fouten gemaakt en daarover werd klager te laat en onprofessioneel geïnformeerd. Klager heeft bij een andere organisatie haar behandeling aangevraagd. Klager wilde haar hart luchten bij de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris adviseerde haar om een gesprek aan te gaan met de directeur. De ambtelijk secretaris heeft een gesprek georganiseerd tussen beide partijen. Dat heeft de lucht geklaard.

☞

Jegens een gehandicaptenzorginstelling werd een klacht ingediend met betrekking tot het begeleid zelfstandig wonen. Klager zijn broer is opgenomen in een alcoholverslavingkliniek voor behandeling. De behandeling kon niet afgerond worden vanwege de geestelijke beperking die de client heeft. De cliënt werd daarom ontslagen. Klager wilde niet dat zijn broer terug ging naar zijn woning omdat de alcoholverslaving daar was ontstaan en er geen behandeling en onvoldoende toezicht geboden werd zodat zijn broer, naar klager zijn verwachting, zou terugvallen in hetzelfde patroon en een suïcide niet uit te sluiten was.

Aangezien de cliënt de volgende dag zou worden ontslagen heeft de ambtelijk secretaris de klager geadviseerd om met de klachtenfunctionaris van de instelling en de huisarts van de cliënt contact op te nemen. Klager heeft dit gedaan en zijn broer is opgenomen op een gesloten afdeling van de instelling.

☮

Jegens een gehandicaptenzorginstelling wilde een klager een klacht indienen. Klager woont samen met haar vriend en wil graag dat zij en haar vriend met rust gelaten worden door de ouders van haar vriend en dat de instelling in gesprek gaat met haar schoonouders. Klager is van mening dat zij onder druk gezet wordt door de schoonouders. De schoonouders dreigen met 'opname in een psychiatrische instelling' als zij niet doet wat zij zeggen. Aangezien dit een klacht is jegens de schoonouders en niet jegens de instelling is de klacht door de voorzitter niet ontvankelijk verklaard.

☮

Jegens een zorginstelling wordt een klacht ingediend omdat klager het niet eens is met de toewijzing van een appartement. Klager heeft de toezegging van de instelling dat zij het appartement mag betrekken maar de opnamecommissie heeft het appartement aan een andere cliënt toegezegd. De ambtelijk secretaris heeft klager doorverwezen naar de interne klachtenfunctionaris waarna partijen in gesprek zijn gegaan.

## **SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE EN AMBTELIJK SECRETARIAAT**

### **Samenstelling commissie**

#### *Voorzitters:*

Mevr. mr. A. de Jong

Mevr. mr. A.H. Loos-Horstman

Dhr. mr. W.P. Claus m.i.v. 9 november 2015 plv voorzitter t.b.v. BOPZ klachten, tevens lid

#### *Leden:*

Dhr. drs. H. Bogtstra

Mevr. mr. F Bakker

Mevr. G. Zijlstra

Mevr. drs. M. Draijer

Mevr. drs. F. Boersma

Mevr. drs. M. Doeven-Stegeman

Mevr. T. Postuma

Dhr. drs. H.J. Oudenampsen

Dhr. W. de Boer

Mevr. drs. M. Loohuis

Mevr. drs. C. Dijkstra

### **Bestuur klachtencommissie januari 2015**

Dhr. ir. J. B.A. Lettink, Noorderbreedte, voorzitter tot september

Dhr. drs. J. Bleijenberg, Noorderbreedte, vanaf september

Dhr. W.F.J. M. Juurlink MA, Alliade, voorzitter vanaf september

### **Bestuur klachtencommissie vanaf januari 2016**

Dhr. W.F.J. M. Juurlink MA, Alliade, voorzitter

Dhr. drs. J. Stelwagen, Maeykehiem

Dhr. drs. J. Bleijenberg, Noorderbreedte

### **Ambtelijk secretariaat**

Het ambtelijk secretariaat van de commissie wordt verzorgd door mevr. M.I.S. Dijkstra – Brouwer.

Als vervangend ambtelijk secretaris kan er een beroep gedaan worden op Quasir.

### **Colofon**

Samenstelling jaarverslag door mevr. M.I.S. Dijkstra-Brouwer,  
ambtelijk secretaris Klachtencommissie voor  
Verzorging, Verpleging en Gehandicaptenzorg Friesland

#### **Adres:**

Postbus 87 [haal-en brengservice]

8470 AB Wolvega

[www.kvvgfriesland.nl](http://www.kvvgfriesland.nl)