



Klachtencommissie

**Verzorging, Verpleging
en Gehandicaptenzorg**

Friesland

Jaarverslag 2016

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Behandelde klachten Verzorging en verpleging	5
Behandelde klachten Gehandicaptenzorg	7
Doorverwezen klachten en niet ontvankelijke klachten	13
Samenstelling klachtencommissie en ambtelijk secretariaat	15
Colofon	15

INLEIDING

Zorginstellingen zijn vanuit de Wet Klachtregeling Cliënten Zorgsector (WKCZ), alsmede de Wet Bijzondere Opneming in Psychiatische 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 31-12-2016 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 2016.

In deze periode was de commissie in totaal 17 keer betrokken bij een klacht waarbij deze 7 keer heeft geleid tot een hoorzitting met verschillende samenstellingen van leden.

Met betrekking tot de hoorzitting betrof drie van deze klachten een instelling voor Verzorging en Verpleging. De andere klachten betrof een instelling voor Gehandicaptenzorg.

Het bestuur van de klachtencommissie is driemaal bijeen gekomen. In maart is het jaarverslag 2015 en de begroting voor 2016 goedgekeurd. Dit jaar stond in het teken van de invoering van de WKKGZ. De commissie heeft een nieuw klachtenreglement opgesteld met daarbij een huishoudelijk reglement welke voldoet aan de nieuwe regeling.

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 tweetal klachten opgenomen waarvan op het laatste moment de hoorzitting door de klager is afgezegd en de klager de klacht vervolgens heeft ingetrokken. Een viertal klachten zijn er gemeld in december 2016. Een drietal van deze klachten is vervolgd in januari 2017. Deze klachten zijn niet meegenomen in onderstaand overzicht.

	verzorging en verpleging	niet in procedure	gehandicaptenzorg	niet in procedure	totaal
2008	1	-	1	-	2
2009	3	6	2	2	13
2010	4	1	5	1	11
2011	4	1	1	5	11
2012	4	1	4	1	10
2013	2	1	4	3	10
2014	3	6	1	6	16
2015	2	8	1	3	14
2016	4	7	3	3	17

BEHANDELDE KLACHTEN VERZORGING EN VERPLEGING

Februari – mei 2016

De klacht richt zich op een aantal onderdelen, te weten:

1. De overdracht van de cliënt (klager) van de eerste consulent naar de volgende consulent is niet goed verlopen.
2. De wijze van bejegening.
3. Het plotseling verbreken van de hulpverleningsrelatie.

In het kader van de nieuwe regelgeving heeft de gemeente de organisatie geadviseerd om klager bij te staan met betrekking tot het aanvragen van toeslagen en het maken van bezwaar e.d. Er lopen twee procedures van klager waarbij klager hulp vraagt.

Klager krijgt hulp van een medewerker. Het contact is goed en het verloopt ook goed tot het moment dat deze medewerker haar werkzaamheden overdraagt aan een andere medewerker.

Er volgt een periode van vier weken dat klager niet weet wie zijn nieuwe hulpverlener wordt. Tijdens deze periode ontvangt klager van de gemeente een uitnodiging voor een gesprek. Ook aangeklaagde wordt door de gemeente voor dit gesprek uitgenodigd.

Klager wist niet wie er van de organisatie tijdens het gesprek aanwezig zou zijn en vervolgens bleek dat er geen consulent van aangeklaagde aanwezig was om klager bij te staan. Dit gesprek was belangrijk voor klager.

Er lopen twee bezwaarschriftprocedures van klager bij de gemeente. Hierbij zou aangeklaagde ondersteuning verlenen. Klager moet weer een nieuwe beschikking hiervoor aanvragen, maar dit is niet mogelijk zolang het bezwaar nog loopt. Het opschuiven van de procedures heeft gevolgen gehad voor de financiën van klager. Termijnen verschuiven en vertragen. Klager stelt dat hij door de organisatie nu zonder geld zit.

Klager voelt zich door de nieuwe consulent niet serieus genomen. Klager vindt dat zij niet naar hem luistert en dat ze te weinig van bezwaarschriftprocedures weet. De hoorzitting waar de nieuwe consulent bij aanwezig was, is niet goed verlopen. Volgens klager was zij onvoldoende voorbereid. Tevens heeft zij zich niet hard gemaakt voor de belangen van klager.

Klager voelde zich in de steek gelaten door de nieuwe consulent die zich vlak voor de kerstdagen terugtrok als zijn vertegenwoordiger in de bezwaarschriftprocedure.

Uitspraak

De klachtencommissie overweegt dat gebleken is dat de overdracht niet volgens afspraak is verlopen. Klager heeft daardoor een aantal weken in onzekerheid moeten zitten over de hulpverlening. De organisatie stelt dat de tijd waarin de overdracht moest plaatsvinden een hectische tijd was. Er was gedurende korte tijd geen consulent beschikbaar, zodat een eerdere overdracht ook niet kon plaatsvinden. Het had naar het oordeel van de klachtencommissie op de weg van de organisatie gelegen om klager daarvan in ieder geval op de hoogte

te stellen. Dat hoort bij goed hulpverlenerschap. Voor wat betreft klachtonderdeel één is de klachtencommissie van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Voor wat betreft klachtonderdeel twee overweegt de klachtencommissie als volgt. Duidelijk is dat er geen sprake was van een zogenaamde ‘klik’ tussen de nieuwe consulent en klager. De communicatie tussen hen verliep niet goed. De toon, zoals die blijkt uit de diverse mails van haar aan klager, komt wel erg formeel over. Wellicht ook was meer uitleg over waar zij mee bezig was voor klager, waarom klager niet zelf contact moest zoeken met de gemeente en waarom zij bepaalde stukken nodig had, op zijn plaats geweest. Er zijn door de haperende communicatie diverse misverstanden ontstaan. Echter, naar het oordeel van de klachtencommissie is niet gebleken van een apert onheuse bejegening. Het kan gebeuren dat het tussen hulpverlener en cliënt niet klikt. Nu niet van een onheuse bejegening is gebleken, acht de klachtencommissie de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel drie is naar het oordeel van de klachtencommissie gegrond. De consulent had naar goed hulpverlenerschap niet zo abrupt en zonder de termijn voor het indienen van stukken in de bezwaarschriftprocedure veilig te stellen het contact mogen afbreken. Zij had op zijn minst de gemeente moeten vragen om verlenging van de termijn voor het indienen van stukken ook al zou klager niet over de betreffende stukken beschikken. De klachtencommissie is van oordeel dat de klacht op dit onderdeel eveneens gegrond moet worden verklaard.

April – december 2016

Klager is op voet van het bepaalde in artikel 60 van de Wet Bopz opgenomen. De klacht is gericht tegen de beperking van klager in zijn contacten met zijn advocaat, het niet-reageren op het verzet van klager tegen zijn opname en tegen de beperking van zijn bewegingsvrijheid.

De ontvankelijkheid van de klacht c.q. de bijstand aan klager

De organisatie stelt zich op het standpunt dat klager in zijn klacht niet ontvangen dient te worden, nu hij deze zelf, bij monde van zijn advocaat, heeft ingediend, terwijl de klacht in de optiek van de organisatie door de curator van klager had moeten worden ingediend. De klachtencommissie volgt de organisatie niet in deze opvatting. Het kan naar het oordeel van de klachtencommissie niet zo zijn dat klager die, ten tijde hier in geding, in zijn vrijheid werd beperkt, uitsluitend met de medewerking van zijn curator zich daartegen zou kunnen verzetten of een klacht zou kunnen indienen als bedoeld in artikel 41 van de Wet Bopz. Een curator of een mentor heeft in het algemeen binnen de Wet Bopz een beperkte rol. De Wet Bopz gaat uit van de feitelijke bekwaamheid van iemand, ook al heeft een rechter iemand op een eerder moment in algemene zin handelingsonbekwaam verklaard. Steun hiervoor ontleent de klachtencommissie ook aan het bepaalde in het vijfde lid van artikel 2 van de Wet Bopz, waarin is bepaald dat het blijk geven van de benodigde bereidheid als bedoeld in het derde lid, onder a, van artikel 2 van de Wet Bopz niet afhankelijk is van de wil van de mentor (lees: curator).

Het vorenstaande houdt naar het oordeel van de klachtencommissie in dat de klacht ontvankelijk is te achten, maar ook dat klager daarmee rechtsgeldig blijkt heeft gegeven van verzet als bedoeld in het tweede lid van artikel 61 van de Wet Bopz.

Hieruit vloeit, zo oordeelt de klachtencommissie, ook voort dat klager zich daarbij juridisch mocht laten bijstaan.

Uit de stukken en het verhandelde ter hoorzitting leidt de klachtencommissie af dat het recht van klager om zich te laten bijstaan door een advocaat op enig moment is beperkt. De hierop gerichte klacht van klager acht de klachtencommissie dan ook gegrond.

Het niet-reageren op het verzet van klager tegen zijn opname

Het is de klachtencommissie uit de stukken gebleken dat het verzet van klager in ieder geval reeds in 2014 (voldoende) kenbaar was. Op voet van het bepaalde in artikel 61, lid 2, van de Wet Bopz was de enige juridisch juiste reactie daarop geweest het verzoeken om een rechterlijke machtiging.

Vast staat eveneens dat de organisatie dit heeft nagelaten en dat een verzoek om een rechterlijke machtiging betreffende klager eerst op 15 juni 2016 is ingediend. De klachtencommissie is niet gebleken van enige grond of reden op basis waarvan dit verzoek niet eerder behoefde in te dienen.

Naar het oordeel van de klachtencommissie maakt dit dat de klacht van klager ook in dit opzicht gegrond is.

Ten aanzien van de beperking van de bewegingsvrijheid van klager.

De klachtencommissie stelt in dit opzicht vast dat uit de stukken en het verhandelde ter hoorzitting blijkt dat klager op meerdere vlakken in zijn vrijheid is beperkt. Ook stelt de klachtencommissie vast dat deze beperkingen niet zijn gedocumenteerd.

Op grond daarvan kan de klachtencommissie thans niet beoordelen of deze beperkingen, in juridisch opzicht, gerechtvaardigd zijn te achten c.q. kunnen worden gelegitimeerd. In aanmerking nemende het verzet van klager tegen zijn opname, zoals dat in ieder geval vanaf 2014 kenbaar was, en het uitblijven van een adequate reactie daarop kan de klachtencommissie niet anders dan concluderen dat klager, zonder een afdoende (wettelijke) grondslag in zijn bewegingsvrijheid is beperkt. De in dit kader door klager geformuleerde klacht acht de commissie eveneens gegrond.

Uitspraak

De klachtcommissie verklaart de klacht op alle onderdelen gegrond.

De klachtencommissie zal volstaan met dit oordeel nu zij, gelet op hetgeen sinds de hoorzitting is gebeurd (het verzoek om een rechterlijke machtiging ten aanzien van klager, het in die procedure uitgebrachte deskundigenrapport en het feit dat klager op 22 juli jl. is getroffen door een hersenbloeding), geen grond aanwezig acht voor toepassing van het bepaalde in het achtste tot en met het tiende lid van artikel 41 van de Wet Bopz.

Wel wil de klachtencommissie hier benadrukken dat het handelen, c.q. het nalaten daarvan, zoals hiervoor besproken, niet alleen klachtwaardig, maar ook onrechtmatig is te achten.

April – juni 2016

De klachtencommissie heeft kennis genomen van een klacht welke op naam van iemand anders werd ingediend. De klacht behelst bezwaren tegen de overplaatsing alsmede tegen behandeling en bejegening.

Verweerder verweert schriftelijk zich met de stelling dat cliënt niet in staat is geweest om deze klacht in te kunnen dienen gelet op zijn beperkingen ten gevolge van een vroegtijdige dementie. Verweerder stelt dat de klacht vermoedelijk afkomstig is van de vriendin. De cliënt is gehuwd en de contactpersoon is de echtgenote die in overleg met verweerder de verhuizing heeft georganiseerd.

Volgens klager heeft cliënt het naar zijn zin op de afdeling en zijn er geen tekenen van ontevredenheid.

Tijdens het verhoor heeft de cliënt aangegeven dat hij gelukkig is. Tevreden is over zijn situatie op dit moment en er hoeft niets te worden veranderd. Op de vraag of hij klachten heeft antwoordt de cliënt dat hij geen klachten heeft en blij is dat alles zo mag blijven.

Uitspraak

De klachtencommissie overweegt na het horen van de cliënt dat gelet op zijn toestandbeeld hij de klacht niet zelf kan hebben ingediend en eveneens niet te hebben verwoord. De klachtcommissie verklaart de klacht om die reden niet ontvankelijk.

April – juli 2016

De commissie heeft vastgesteld dat de klacht zich richt op het volgende:
De bejegening van klager en haar gebrek aan kennis van zaken.

Klager heeft voorafgaand aan het keukentafelgesprek de (gezondheids)situatie van zijn vader uitgelegd. Uitgelegd is dat de communicatie met zijn vader moeilijk is. Zijn vader is vertraagd in het geven van een reactie. De informatie dient in hapklare brokken gegeven te worden. De medewerker hield hier tijdens het gesprek geen rekening mee en was de informatie die zij gaf onjuist.

Klager had eerder een indicatie voor de zorgverzekeringswet gekregen en daarbij is het niet mogelijk dat hij tevens onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) valt. Maar de medewerker houdt stug vol dat klager onder de WLZ thuis hoort.

Volgens klager is de WLZ niet van toepassing omdat zijn vader niet aan de eisen van het CIZ voldoet, geen 24 uur per dag zorg nodig heeft en omdat er de indicatie voor de zorgverzekeringswet is afgegeven. Er is een PGB vanuit de ZVW en individuele begeleiding vanuit de WMO. Zodra klager onder de WLZ zou vallen krijgt hij geen individuele begeleiding meer uit de zorgverzekeringswet.

Er wordt gesproken over "het leveren van maatwerk". Juist in de zorg rondom klager wordt maatwerk geleverd. Daaraan wordt volgens klager door de organisatie voorbij gegaan.

Afspraken

De organisatie vindt het jammer dat er geen gesprek meer is gevoerd en betreurt het dat het zo gelopen is. Ter zitting is afgesproken dat klager in gesprek gaat met de organisatie. De beleidsregels van de gemeente worden naar klager gestuurd. Hierop geeft klager aan geen uitspraak te willen.

BEHANDELDE KLACHTEN GEHANDICAPTENZORG

Februari - april 2016

De klacht richt zich op een aantal onderdelen, te weten:

- 1 ontoereikende zorg tijdens de nachtsituatie;
- 2 gevolgen voor het klimaat van verzorging, benadering en bejegening door het hoge personeelsverloop;
- 3 lasterlijke en smadelijke brief van directeur/bestuurder

De klacht

De directe aanleiding voor het eerste deel van de klacht is kort samengevat gelegen in het incident op een nacht, waarbij de client een hoofdwond heeft opgelopen. Na dit incident is door klager een camera geplaatst. Het is klager gebleken dat de door de organisatie gebruikte nachtsystemen niet werken en dat daarvoor diverse malen (tevergeefs) de hulp van het installatiebedrijf is ingeroepen.

Het tweede deel van de klacht ziet op het hoge personeelsverloop en de gevolgen daarvan voor de client. Klager heeft in dit verband gewezen op de gestarte reorganisatie. Volgens klager is het sinds die tijd dienstdoende personeel nauwelijks ingewerkt. Verder zijn er over de afgelopen 3 jaren geen ondertekende ondersteuningsplannen voorhanden.

Het laatste deel van de klacht ziet op de brief, waarin klager wordt aangesproken op vermeend gedrag. De familie heeft deze brief als lasterlijk en smadelijk ervaren.

Uitspraak

Gesteld voor de beantwoording van de vraag of er aanleiding bestaat de klacht(onderdelen) gegrond te verklaren overweegt commissie, per klachtonderdeel, het volgende.

Ten aanzien van het eerste deel van de klacht

Uit de overgelegde bijlagen, de reactie op de klacht en het verhandelde tijdens de hoorzitting is de commissie duidelijk geworden dat het nachttoezicht onvoldoende is geweest. De client kon 's nachts het bed verlaten, zonder dat dit door het personeel werd opgemerkt. De commissie is evenwel van oordeel dat ook de reactie van de organisatie in deze onvoldoende adequaat is geweest. Er had meteen na het incident door de organisatie een camera moeten worden geplaatst, nu de andere nachtsystemen geen juiste informatie gaven door niet te signaleren wanneer de client uit bed ging. Daarmee had de organisatie niet alleen het goed functioneren van de systemen kunnen verifiëren, zij had daarmee ook de bij klager ontstane

zorg over het nachttoezicht ten aanzien van de client in een vroeg stadium weg kunnen nemen.

Ten aanzien van het tweede deel van de klacht

Getuige het feit dat dit, in de jarenlange relatie, de eerste keer is dat een klacht wordt ingediend en het feit dat de klachten in de periode na september 2015 zijn ontstaan, is de commissie van oordeel dat de ingezette reorganisatie een, wellicht luxerende, rol heeft gespeeld bij het ontstaan van de klachten.

Steun daarvoor ontleent de commissie aan het onvoldoende bijgehouden dossier en het onvoldoende attenderen van het personeel op het gebruik van het communicatiesysteem (de verwijzers) in de communicatie. De commissie ziet in het dossier geen aanleiding om de betrokkenheid van het personeel wat is ingezet te betwijfelen, maar is van oordeel dat het in de bewuste periode ontbroken heeft aan de benodigde professionaliteit. In feite functioneerde het systeem rondom de client al geruime tijd alleen op basis van de relatie en niet op basis van een vastgelegd ondersteuningsplan.

Ten aanzien van het derde deel van de klacht

Inmiddels heeft de directeur zijn verontschuldiging aangeboden voor het verzenden van de brief met de bewuste inhoud. Dat is een positief en te waarderen gebaar. Deze excuses lagen, naar het oordeel van de commissie, ook voor de hand, nu het in de brief geschetste gedrag waarop klager door de directeur is aangesproken, is gebaseerd op uitspraken van het personeel die naderhand, zo heeft de commissie het begrepen, niet correct bleken te zijn.

De commissie constateert dat de brief in feite te snel is verzonden. Er heeft bijvoorbeeld geen behoorlijke hoor en wederhoor plaatsgevonden. Dat was eenvoudig te realiseren geweest, door klager uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek. Gelet op de jarenlange relatie tussen de organisatie en klager was dit naar het oordeel van de commissie de in deze aangewezen weg.

De klachtcommissie verklaart de klacht op alle onderdelen gegrond en doet de aanbeveling dat bij vervanging van defect gebleken (toezichthoudende) systemen eerst het naar behoren functioneren van de vervangende systemen wordt geverifieerd. Voorts doet zij de aanbeveling dat bij reorganisaties als de onderhavige beter gekeken moet worden naar de effecten ervan op qua zorg gecompliceerde cliënten.

JUNI 2016

De klacht

De organisatie heeft aan klagers een toegangsverbod gegeven inhoudende dat klagers niet langer welkom zijn op het terrein van de organisatie inclusief beide opritten.

Klagers zijn van mening dat dit toegangsverbod onrechtvaardig, ongegrond en buitenproportioneel is, dat het verbod onzorgvuldig tot stand gekomen is nu het niet is aangekondigd, er geen sprake is van een langdurig conflict, er is geen sprake (geweest) van lichamelijk geweld of drank- en/of drugsgebruik, de beslissing niet op grond van een reglement is genomen, er geen hoor- en wederhoor is toegepast, het verzoek van klagers tot overleg niet is gehonoreerd en er geen menselijke maat in acht is genomen.

Uitspraak

De klachtencommissie is van oordeel dat, nog los van de vraag of überhaupt door de organisatie wel een toegangsverbod kan worden gegeven, het door de organisatie aan de klagers gegeven toegangsverbod een disproportionele maatregel is die in de gegeven omstandigheden niet gegeven had mogen worden. Naar het oordeel van de klachtencommissie is het verbod ook te snel gegeven. De organisatie had op z'n minst vooraf een gesprek met klagers moeten arrangeren om de situatie te bespreken, om klagers wellicht meer bewust te maken van de ernst en de onhoudbaarheid van de situatie conform de visie van verweerder. In zo'n gesprek zou verweerder hebben kunnen aangeven dat gedacht werd aan een toegangsverbod. Klagers hadden dan in elk geval de kans gehad om daarop te reageren. Er had naar andere oplossingen kunnen worden gekeken. Als een dergelijk gesprek niets had opgeleverd, had het op de weg van de organisatie gelegen om een deskundige/mediator te vragen het gesprek te begeleiden. Dat is allemaal niet gebeurd. De organisatie was op voorhand van mening dat een dergelijk gesprek niet constructief kon zijn, omdat klagers grillig zouden zijn. De organisatie had er geen vertrouwen meer in. De klachtencommissie overweegt dat een organisatie zou moeten kunnen omgaan met eventuele grillen van ouders van hun cliënten en als dat onverhoopt niet lukt dan ligt de verantwoordelijkheid bij de organisatie om deskundigheid van een derde daarbij in te roepen. De organisatie heeft rauwelijs een toegangsverbod gegeven. Er is geen hoor en wederhoor toegepast. De klachtencommissie beslist op grond van al het vorenstaande als volgt.

De klachtencommissie is van oordeel dat de klacht gegrond is.

OKTOBER - DECEMBER 2016

De klacht

Kort samengevat en in hoofdzaak maken klagers zich het meeste zorgen om de veiligheid van hun dochter, hoe deze is gewaarborgd en de procedure rondom dit onderwerp. Klagers twifelen aan de informatievoorziening. Zij geven aan te laat te horen dat er een incident heeft plaatsgevonden. De vraag of het gaat het om één incident of meerdere incidenten komt bij hen op. Klagers weten dit niet en dit maakt hen ongerust. Klagers vinden het bijzonder dat er, juist door medewerkers van de organisatie, aan hen is gevraagd om een klacht in te dienen. De organisatie gaf volgens klagers aan dat zij het probleem eigenlijk niet konden oplossen. Dat in het verweerschrift staat dat de organisatie adequaat heeft gehandeld valt, zo stellen klagers, niet te rijmen met het feit dat zij buiten de instelling zoeken naar een oplossing. Klagers vragen zich af of dit niet duidt op een structureel probleem, waarbij zaken niet intern opgelost kunnen worden. Zij maken zich ernstig zorgen over hoe de organisatie met dit probleem omgaat.

Uitspraak

De commissie veroorlooft zich vooraf de volgende opmerking. Ondanks een ongetwijfeld goede reden daarvoor betreurt de commissie de afwezigheid van de directeur tijdens de hoorzitting. De commissie acht het van belang wanneer een instelling bij een, in haar ogen ernstige, kwestie als deze haar betrokkenheid onderstreept door een voldoende vertegen-

woordiging ter hoorzitting. Dit klemte te meer, nu de vertegenwoordigers van de organisatie de door klagers opgeworpen vraag naar de reden van de afwezigheid niet konden beantwoorden.

Voor wat betreft de communicatie met klagers, overweegt de commissie dat, en dit is ter hoorzitting zijdens verweerder ook bevestigd, het toezenden van de afgesproken maandelijkse rapportages gedurende een periode achterwege is gebleven. Verder is (tijdens de hoorzitting) gebleken dat het bewuste incident niet telefonisch aan klagers is gemeld. Ook is gebleken dat de begeleiders van de cliënt geen melding hebben gemaakt van het incident. Dit in tegenstelling tot de begeleiders van de andere bewoner. Verweerder heeft tijdens de hoorzitting erkend dat dit wel had moeten en heeft aangegeven dit inmiddels in het team te hebben besproken.

Wat hier van zij, de commissie is van oordeel dat deze gang van zaken, het te laat verzenden van de maandelijkse rapportages en het niet-melden van het incident, klachtwaardig geacht kunnen worden. Gemaakte afspraken omtrent rapportages dienen te worden nagekomen en een incident als het onderhavige dient telefonisch aan de familie te worden gemeld, alsmede via de daarvoor voorgeschreven, formele, wegen. De commissie acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel overweegt de commissie dat met de komst (ter observatie) van de nieuwe bewoner er een, voor de veiligheid van de groep, discutabele situatie is ontstaan. Dit is desgevraagd ook tijdens de hoorzitting nog eens bevestigd door de vertegenwoordigers van verweerder. De commissie heeft de (stellige) indruk dat er in het half jaar voor de plaatsing op de groep van de dochter onvoldoende zicht is geweest op de problematiek van de nieuwe bewoner en de daarbij behorende aanpak. De commissie zegt hier bewust “heeft de indruk” omdat ter hoorzitting niemand aanwezig was die enige informatie over die periode kon verstrekken en ook het dossier, zoals de commissie dat heeft ontvangen, over die periode geen informatie verschaft. Het heeft er alle schijn van dat, in verband met het vorenstaande, ten tijde van de plaatsing van bewoner E. de overdracht een onvoldoende zorgvuldige is geweest. Er was, anders geformuleerd, een probleem in de continuïteit.

Een en ander heeft geresulteerd in een voor de groep in het algemeen, maar voor de dochter in het bijzonder, onveilige situatie. Deze situatie heeft verweerder naar het oordeel van de commissie onvoldoende voortvarend aangepakt. Tijdens de hoorzitting is ook gesproken over onvoldoende sturing ten aanzien van de groepsdynamiek, waarbij rust en veiligheid belangrijk zijn.

Duidelijk is verder geworden dat het team van de groep van de dochter in feite handelingsverlegen was met betrekking tot de situatie. Dit blijkt, zo overweegt de commissie, uit het feit dat men heeft gemeend de ouders in overweging te moeten geven een klacht in te dienen. Maar ook de mail van de clustermanager aan klagers met daarin de boodschap dat men zich bij het team moest vervoegen, acht de commissie veelzeggend. Kennelijk zag het team geen oplossingsmogelijkheid langs interne weg. De commissie acht dit, op z'n zachtst gezegd zorgelijk.

Verder is het plan wat uiteindelijk heeft geleid tot de verhuizing van de nieuwe bewoner niet met de ouders/familie besproken. Dit betekent dat zij (te) lang in het ongewisse zijn gelaten met betrekking tot de vraag of er iets gedaan zou gaan worden aan de ervaren onveiligheid op de groep. Ook dit had naar het oordeel van de commissie anders moeten zijn.

De klachtencommissie is van oordeel dat de klacht gegrond is.

KLACHTEN NIET IN PROCEDURE

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

Jegens een zorginstelling wordt een klacht ingediend omdat klager vindt dat hij te lang moet wachten op de thuiszorg die hem naar bed brengt. De thuiszorg is regelmatig 2 uur later dan afspraak en komt ook wel eens niet opdagen, zodat klager gedwongen is zo laat nog andere hulp te regelen. Klager is afhankelijk van de thuiszorg en het vertrouwen is weg. De ambtelijk secretaris heeft klager doorverwezen naar de interne klachtenfunctionaris waarna partijen in gesprek zijn gegaan.

☮

Er werd een klacht ingediend waarin klager klaagt over de bejegening van medewerkers richting zijn hem. Volgens klager worden afspraken niet nagekomen en worden afgesproken acties niet uitgevoerd. De klachtencommissie twijfelde eraan of klager wel zorg ontving van de organisatie. Klager woonde niet in de regio maar zijn moeder wel. De ambtelijk secretaris heeft herhaaldelijk verzocht verduidelijking te geven op vragen die de commissie had ten aanzien van de klacht. Aangezien reactie uitbleef is de klacht niet ontvankelijk verklaard.

☮

Een klaagster klaagde over seksuele intimidatie binnen een organisatie. De klachtencommissie heeft deze klacht doorverwezen naar de vertrouwenspersoon binnen die organisatie.

☮

Jegens een gehandicaptenzorginstelling wilde een klager een klacht indienen. Aangezien client onder curatele is gesteld en de curator de wettelijk vertegenwoordiger is wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. In casu wordt aangesloten bij deze interpretatie omdat het de commissie als wenselijk voorkomt dat er binnen de instelling duidelijkheid is over de persoon met wie zij zich dienen te verstaan en het niet in het belang van de cliënt is dat hier verwarring over bestaat. Indien klagers zich niet kunnen verenigen met de beslissingen van de curator dan zullen zij de daarvoor aangewezen juridische weg dienen te bewandelen.

☮

Jegens een zorginstelling wordt een klacht ingediend met betrekking tot het vervoer van een cliënt naar het ziekenhuis na een incident. Klager is van mening dat het vervoer via de

ambulance plaats had moeten vinden. Cliënt is per rolstoel vervoerd en had erg veel pijn. Bij onderzoek in het ziekenhuis bleek cliënt een os pubis fractuur te hebben en het ziekenhuis sprak verbazing uit over het vervoer van de cliënt vanuit de zorginstelling. De ambtelijk secretaris heeft klager doorverwezen naar de interne klachtenfunctionaris.

☮

Klager dient een klacht in omdat hij vindt zijn moeder onvoldoende zorg ontvangt op de locatie waar ze verblijft en dat overplaatsing naar een geriatrische afdeling beter zou passen. Tijdens de voorbereiding van de zitting blijkt er plaats te zijn voor zijn moeder op een afdeling die passende zorg voor haar levert. Klager heeft vervolgens de klacht ingetrokken. De klacht heeft derhalve niet tot een uitspraak of doorverwijzing geleid.

☮

Er komt een klacht binnen van omwonenden van een zorginstelling die overlast ondervinden van auto's die parkeren in de straten rondom de zorginstelling. Aangezien de klachtencommissie hier niet in kan bemiddelen wordt de klacht niet in behandeling genomen. De ambtelijk secretaris heeft de klacht doorgestuurd naar het bestuur van de zorginstelling.

☮

De klachtencommissie ontvangt een klacht van een dochter die haar moeder verblijft in een zorginstelling. De klacht omvat meerdere punten o.a. laat de hygiëne te wensen over, wordt een CVA niet herkend door de verpleging, maar pas later door een arts nadat dochter deze had ingeseind. Tevens wordt een enkelbreuk pas enkele dagen later geconstateerd wanneer blijkt dan mevrouw erg veel heeft pijn tijdens het lopen. De ambtelijk secretaris heeft klager doorverwezen naar de interne klachtenfunctionaris.

☮

Er komt een schriftelijke klacht binnen betreffende een gehandicaptenzorg instelling waar een cliënt verblijft met een GGZ indicatie. Cliënt maakt in zijn klacht bezwaar tegen de beëindiging van de zorgovereenkomst en zijn uithuisplaatsing. Er was op het moment van het indienen van de klacht geen vervangende woonruimte voor hem gevonden. Een week later bleek er wel passende woonruimte met daarbij zorgverlening voor hem gevonden te zijn, waarna de klacht werd ingetrokken.

☮

Betreffende de activering (fysiotherapie) in een verzorgingshuis kwam er een klacht binnen. Er werd een half uur per dag (werkdagen) fysiotherapie aangeboden en verder over de gehele dag geen activering meer. De cliënt lag de overige tijd op bed. Klager gaf aan dat hij wilde dat de verpleging en verzorging ook met hem ging wandelen en oefeningen ging doen, wat zijn periode van herstel zou bespoedigen. De ambtelijk secretaris heeft klager doorverwezen naar de interne klachtenfunctionaris.

SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE EN AMBTELIJK SECRETARIAAT

Samenstelling commissie

Voorzitters:

Mevr. mr. A. de Jong

Mevr. mr. A.H. Loos-Horstman

Dhr. mr. W.P. Claus plv voorzitter t.b.v. BOPZ klachten, tevens lid

Leden:

Dhr. drs. H. Bogtstra

Mevr. mr. F Bakker

Mevr. drs. M. Draijer

Mevr. drs. F. Boersma

Mevr. drs. M. Doeven-Stegeman

Dhr. drs. H.J. Oudenampsen

Dhr. W. de Boer

Mevr. drs. M. Loohuis

Mevr. drs. C. Dijkstra

Bestuur klachtencommissie

Dhr. drs. J. Stelwagen, Maeykehiem

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

Mw. S. van Opijnen Noorderbreedte

Bestuur klachtencommissie vanaf januari 2017

Dhr. drs. J. Stelwagen, Maeykehiem, voorzitter

Mw. S. van Opijnen Noorderbreedte

Mw. E. de Vrij, Zorgbelang Friesland

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