

---

**Jaarverslag over het jaar 2017  
Regionale Klachtencommissie Zorg 's-Hertogenbosch e.o.**

De Klachtencommissie heeft in het jaar 2017 zeven klachten ontvangen op basis van het door de aangesloten instellingen sinds 1 januari 2017 gehanteerde Klachtenreglement Zorg voor thuiszorg en verpleeghuizen. Dit nieuwe reglement is gebaseerd op het landelijk model, dat door Actiz in 2016 is vastgesteld, naar aanleiding van de invoering van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de zorg (Wkkgz).

De Wkkgz regelt een laagdrempelige klachtenopvang door de instelling zelf met de mogelijkheid voor klager om na de interne afhandeling de klacht voor te leggen aan een (door de minister erkende) Geschillencommissie. De bestuurders hebben in 2016 besloten klagers aanvullend de mogelijkheid te bieden hun klacht aan de onafhankelijke Klachtencommissie voor te leggen. Deze Klachtencommissie onderzoekt de klacht en verstrekt aan de instelling een advies over de afhandeling van de klacht. De bestuurder neemt vervolgens een besluit, waarna (zoals hierboven aangegeven) beroep openstaat bij de landelijke Geschillencommissie.

**Klachten**

In 2017 zijn in totaal zeven klachten over de verschillende instellingen ontvangen. Vijf klachten konden in overleg met klager worden teruggeleid naar de betrokken instellingen, waarna de klachten zijn opgepakt door de klachtenfunctionaris. Bij één van deze klachten is op een later moment het verzoek gedaan tot behandeling door de Klachtencommissie. De laatste twee klachten zijn eind december ontvangen.

De eerste klacht betrof een klacht over het besluit van de instelling om de bestemming van een gebedsruimte te wijzigen en met name de gevolgen hiervan voor cliënten. De Commissie heeft begrepen dat deze klacht in goed overleg door de instelling met klager is opgelost.

De tweede klacht betrof een klacht over de zorg in een van de locaties van een instelling. Ook deze klacht is in overleg met klager teruggeleid naar de instelling en aldaar opgepakt en opgelost.

De derde klacht betrof een verzoek tot verrekening en schadevergoeding ten aanzien van een vermeende onterechte betaling. Uit het Klachtenreglement vloeit voort dat de Klachtencommissie niet bevoegd is om klachten in behandeling te nemen die strekken tot vergoeding van schade. Dergelijke klachten kunnen rechtstreeks bij de raad van bestuur van een instelling worden ingediend. Klager en de instelling zijn hierover geïnformeerd, waarna de instelling deze klacht heeft opgepakt.

De vierde klacht betrof de zorg en aandacht voor een bewoner in een locatie van een instelling. Nadat de klacht eerst intern door de instelling is opgepakt, heeft klager (een familielid van de bewoner) op een later moment de Klachtencommissie gevraagd om alsnog te adviseren over de klacht. De Klachtencommissie heeft een hoorzitting gehouden, waarna de Commissie conform het Klachtenreglement een advies heeft opgesteld aan de bestuurder. De Commissie heeft geadviseerd om een deel van de klacht gegrond en de overige delen ongegrond te verklaren en heeft een aantal aanbevelingen gedaan over de te nemen maatregelen door de instelling. In dat kader heeft de Commissie aanbevolen:

- om met klager niet alleen de communicatie te zoeken tijdens de formele contactmomenten, zoals in familiegesprekken en MDO, maar ook buiten de formele contactmomenten, zodat zorgverleners en klager de zorg zo goed mogelijk kunnen afstemmen.
- om conform het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg in gesprek te gaan met alle vertegenwoordigers en (voor zover mogelijk) met bewoners teneinde oplossingen op maat te zoeken voor liefdevolle, persoonsgerichte en kwalitatief goede zorg.
- om het zorgplan van bewoner zo spoedig mogelijk te actualiseren en dringend aandacht te geven aan een adequate rapportage.

Tijdens de hoorzitting heeft een medewerker van de instelling een voorstel gedaan om de kwalitatieve invulling van de uren te evalueren en te herzien. De Commissie heeft de aanbeveling gedaan om dit voorstel over te nemen.

De vijfde klacht betrof een klacht over de zorg in een instelling. Ook deze klacht kon worden teruggeleid naar de instelling. De Commissie heeft begrepen dat deze klacht nog in behandeling was aan het eind van 2017.

In de laatste dagen van het jaar heeft de Commissie nog twee klachten ontvangen. Eén klacht betreft mede een verzoek tot het vergoeden van geleden schade en de andere klacht heeft betrekking op de wijze waarop huishoudelijke ondersteuning wordt verleend aan een cliënte op grond van de WMO 2015. Beide klachten zullen begin 2018 worden opgepakt.

### **Organisatie/Personele wijzigingen**

De Klachtencommissie heeft in het begin van 2017 de volgende nieuwe leden mogen begroeten: mevr. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen, mevr. drs. I. van de Gevel, mevr. drs. Ch. Sluijsmans, mevr. mr. C. M. Swolfs en mevr. drs. M.H. Timmermans.

Conform het rooster van aftreden zijn mevr. Ch. de Windt-de Reeper en dhr. drs. B.W.J. Janssen, met ingang van 1 september 2017 afgetreden als lid van de Klachtencommissie. Ook dhr. mr. J.E. Lenglet is met ingang van 1 september 2017 afgetreden als lid en voorzitter van de Klachtencommissie.

In verband met het aftreden van dhr. mr. J.E. Lenglet heeft dhr. mr. H. Koppens de voorzittershamer op 1 september 2017 van dhr. Lenglet overgenomen tot 1 september 2018. Dit is in lijn met het rooster van aftreden. Mevr. Caris-Verhallen heeft zich bereid verklaard als plaatsvervangend voorzitter op te treden tot 1 september 2018.

### **Overleg bestuurders en Klachtencommissie**

In 2017 hebben de bestuurders van de instellingen éénmaal overleg gevoerd met de Klachtencommissie.

### **Vergadering 26 april 2017**

Na kennismaking met de nieuwe leden van de Klachtencommissie zijn de gebruikelijke onderwerpen als het jaarverslag en de ontwikkelingen bij de instellingen aan de orde geweest. Ook is de nieuwe klachtenprocedure en de rol van de Klachtencommissie besproken. In het verlengde hiervan is op verzoek van één van de instellingen afgesproken om de benoemingsprocedure voor leden van de Klachtencommissie in het

Klachtenreglement uit te werken in lijn met de in 2016 gehanteerde procedure.

In verband met de nieuwe leden is een aangepast rooster van aftreden besproken en vastgesteld. In dat kader is besloten dat bij de evaluatie van de Klachtencommissie eind 2019/begin 2020 ook het rooster van aftreden aan de orde zal komen. Indien besloten wordt de Klachtencommissie langer in stand te houden zal het rooster van aftreden zodanig worden aangepast dat niet alle leden tegelijkertijd zullen aftreden aan het eind van de tweede zittingstermijn.

### **Vergadering Klachtencommissie**

Begin januari 2017 heeft een vergadering van de Klachtencommissie plaatsgevonden, waarin de nieuwe leden werden verwelkomd. Dhr. Beijers, bestuurder van Laverhof, was als voorzitter van het overleg met de bestuurders hierbij aanwezig.

Tijdens deze vergadering is de werkwijze van de Klachtencommissie besproken, mede in het licht van de invoering van de Wkkgz en het nieuwe Klachtenreglement.

### **Samenstelling Klachtencommissie:**

De Klachtencommissie was in 2017 als volgt samengesteld:

- Dhr. mr. J.E. Lenglet (voorzitter tot 1 september 2017)
- Dhr. mr. H. Koppens (plv. voorzitter, vanaf 1 sept voorzitter)
- Mevr. dr. mr. W.M.C.M. Caris-Verhallen (lid, vanaf 1 september plv. voorzitter)
- Dhr. drs. B.W.J. Janssen (lid tot 1 september 2017)
- Dhr. drs. J.H.P.M. Lenders (lid)
- Mevr. Ch. de Windt-de Reeper (lid tot 1 september 2017)
- Mevr. drs. I. van de Gevel (lid)
- Mevr. drs. Ch. Sluijsmans (lid)
- Mevr. mr. C. M. Swolfs (lid)
- Mevr. drs. M.H. Timmermans (lid)

De Klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris mevr. mr. A.E.G. Steger.

Datum: 11 januari 2018

mr. H. Koppens  
voorzitter