

Jaarverslag klachtencommissie cliënten 2022

Algemeen

De stichting Gemiva-SVG Groep (hierna Gemiva) heeft een Klachtencommissie cliënten ingesteld. De commissie functioneert tevens als Klachtencommissie ten behoeve van Stichting Het Raamwerk te Noordwijkerhout. De afspraken daartoe zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de centrale medezeggenschaporganen van cliënten en de Raden van Bestuur van Gemiva en Het Raamwerk. Dit jaarverslag heeft uitsluitend betrekking op klachten die Gemiva betreffen.

De commissie bestaat uit leden die hetzij door een van de betrokken centrale medezeggenschapsorganen van cliënten/vertegenwoordigers, hetzij door een van de besturen zijn voorgedragen. De verantwoordelijkheid voor de formele benoeming berust bij de Raad van Bestuur van Gemiva. De commissie bestaat uit onafhankelijke leden, staat onder leiding van een eveneens onafhankelijke voorzitter en wordt ondersteund door een secretaris. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn geregeld in een klachtenregeling.

Samenstelling

De commissie was per 31 december 2022 als volgt samengesteld:

- mevrouw mr. A. Tingen (voorzitter)
- de heer E.J. de Vries (benoemd op voordracht van de Centrale Medezeggenschapsraad van Gemiva)
- de heer drs. J.P.M. Bouter (benoemd door de Raad van Bestuur van Gemiva)
- mevrouw P. Nep (benoemd op voordracht van de Centrale Cliëntenraad van Het Raamwerk)
- de heer J. Huizing (benoemd op voordracht van de Raad van Bestuur van Het Raamwerk)
- mr. J.M. van Stel (secretaris).

Door omstandigheden was mevrouw Tingen gedurende een deel van het verslagjaar niet in de gelegenheid haar rol als voorzitter te vervullen. Zij is tijdens één zitting vervangen door mevrouw M. Vanhouten, eveneens jurist. Omdat mevrouw Vanhouten daarna niet meer beschikbaar kon zijn voor deze rol, is het voorzitterschap bij toerbeurt door een ander lid van de commissie vervuld. Klagers zijn daarover steeds vooraf geïnformeerd.

Wet- en regelgeving

De Wet Bopz is vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd). Dit betekent onder meer dat de klachtencommissie niet bevoegd is om klachten die onder de werkingssfeer van de Wzd vallen in behandeling te nemen. Gemiva heeft zich voor de klachtopvang in het kader van de Wzd aangesloten bij de landelijke Klachtencommissie onvrijwillige zorg (Kcoz). Het is de commissie gebleken dat de scheidslijn tussen 'onvrijwillige zorg' die wel of niet onder de exclusieve bevoegdheid van de Kcoz valt niet altijd gemakkelijk valt te trekken.

Klachtbehandeling Gemiva

De commissie heeft in 2022 7 klachten ontvangen (2021: 6; 2020: 9; 2019: 4; 2018: 1; 2017: 5), waarvan er vijf op zitting zijn behandeld. Ook voor een reeds in 2021 ingediende klacht vond in 2022 een zitting plaats. Eén klacht is voor het tot een zitting kwam door de klager ingetrokken. Voor een van de in 2022 ingediende klachten is de zitting in 2023 ingepland.

De commissie heeft aldus in 2021 over 6 klachten een klachtadvies uitgebracht. De aard van elke klacht en het advies van de commissie worden hieronder kort toegelicht.

Dossierhouderschap

De vader van een cliënt beklagde zich over de frequentie waarmee de zorgbemiddelaar van Gemiva hem informeerde over het zoekproces naar een geschikte woonplek voor zijn zoon, die op een crisisplaats elders verbleef en op basis van de geldende crisisregeling na afloop van die plaatsing weer naar de thuissituatie zou moeten terugkeren. De commissie verklaarde de klacht grotendeels ongegrond: het is onredelijk om te eisen dat binnen een periode van twee weken na een laatste contact daaromtrent een zorgbemiddelaar uit eigen beweging contact opneemt als er geen voortgang te melden valt. Wel meende de commissie dat Gemiva enige onduidelijkheid had laten bestaan over de verantwoordelijkheden die bij het dossierhouderschap horen.

Kwaliteit van ondersteuning

Een bewoner van een woonlocatie klaagde over onvoldoende respect voor zijn eigendommen, ontbrekende medewerking bij het vinden van andere huisvesting en onvoldoende aandacht voor zijn psychologische trauma. De commissie verklaarde de klachten ongegrond, met uitzondering van die betreffende het trauma. Van Gemiva had een actievere opstelling in het samen met de bewoner vinden van een gekwalificeerde behandelaar verwacht mogen worden.

Onzorgvuldige bejegening

Een deelnemer van dagbesteding en zijn ouders legden de commissie een klacht voor over de handelswijze van medewerkers rond en vermoeden van grensoverschrijdend gedrag van twee cliënten, waaronder de betrokken deelnemer. De commissie sprak zich niet uit in termen van 'gegrond' of 'ongegrond' maar adviseerde alle betrokkenen afstand te nemen van hun 'geharnaste standpunten' en in gesprek te gaan over een 'doorstart' in de dagbesteding, zo mogelijk onder onafhankelijke gespreksleiding.

Onvoldoende toezicht

Een gezinshuisouder en de voogd van een kind dat gebruik maakt van een kinderdienstencentrum maakten een klacht aanhangig over een incident waarbij het kind verwondingen aan zijn hand als gevolg van ontbrekend toezicht opliep. Vanuit Gemiva was reeds Prisma-onderzoek naar dit incident uitgevoerd, maar dat was in de ogen van de klagers niet onafhankelijk en schoot tekort. De commissie volgde de klagers niet in dit laatste oordeel, maar was wel van mening dat vanuit de locatie onvoldoende aandacht was gegeven aan de communicatie met de klagers over het incident.

Beëindiging zorgrelatie

De ouders van een bewoner van een woonlocatie wendden zich tot de commissie met klachten over de diagnostiek, het medicatiebeleid, de communicatie en de omgangsvormen van begeleiders met betrekking tot henzelf en hun zoon. De commissie gaf in haar advies aan dat - hoezeer er ook begrip kan zijn voor uiteenlopende percepties op dit gebied – de diagnostiek en het medicatiebeleid zorgvuldig zijn uitgevoerd en gecommuniceerd. Niettemin was de commissie van mening dat de medewerkers van de locatie zich ten opzichte van de ouders en de zorgen die zij hadden over het wel en wee van hun zoon invoelender hadden kunnen opstellen.

Tekortschietende zorg

Na diens overlijden beklagden de ouders en de zus van een bewoner zich over de begeleiding tijdens de stervensfase en een aantal tekortkomingen in schoonmaak, mondzorg, zorg voor kleding, houding van medewerkers en uitvoering van het coronabeleid van Gemiva in de twee jaar dat hun zoon in de locatie woonde. Omdat deze ouders zich tegelijkertijd ook tot de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd hadden gewend en de IGJ Gemiva had gevraagd naar de omstandigheden rond het overlijden onderzoek onder onafhankelijk voorzitterschap te doen uitvoeren, beperkte de commissie zich in haar klachtadvies tot de zaken die niet met dat overlijden van doen hadden. Omdat een aantal van de grieven reeds eerder met de ouders waren besproken en daar corrigerende maatregelen op waren genomen, meende de commissie dat de organisatie hier adequaat had gehandeld. Wel tekende zij aan dat de afspraken hieromtrent beter hadden kunnen worden vastgelegd. De commissie volgde de klagers in hun klacht over de uitvoering van de mondzorg en sprak uit dat Gemiva hierin ernstig tekort was geschoten.

Ten slotte

De commissie heeft in het verslagjaar naar eigen overtuiging wederom alle medewerking van de organisatie ondervonden bij het verrichten van haar werkzaamheden. Zij heeft geen structurele misstanden aangetroffen die zij op grond van de wet uit eigen beweging bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd zou moeten melden. De klachtencommissie is overtuigd van de betrokkenheid van de medewerkers van Gemiva bij het wel en wee van de cliënten waarvoor zij verantwoordelijkheid dragen.

Namens de commissie,

mr. J.M. (Hans) van Stel
Secretaris Klachtencommissie

Kruiningen, 15 februari 2023

