



# Interprovinciale Klachtencommissie

Groningen / Drenthe

## JAARVERSLAG 2010

### INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	blz. 2
2. De klachtencommissie	blz. 3
3. Bekendheid en bereikbaarheid	blz. 3
4. Werkwijze	blz. 3
5. Landelijke ontwikkelingen	blz. 5
6. Klachtenafhandeling 2010	blz. 6
7. Bestuurlijk functioneren	blz. 7
 Bijlage: Lijst met aangesloten instellingen per 1 januari 2010	  blz. 9

## **1. Inleiding**

In 2004 stelden zes organisaties in de zorg- en dienstverlening aan mensen met een handicap, te weten Vanboeijen, de Brink, Stichting de Leite, Stichting Dreei, de Trans en MEE Drenthe, een gezamenlijke regeling voor de behandeling van klachten vast.

Doel van de regeling is een laagdrempelige, onafhankelijke en deskundige behandeling van klachten van cliënten respectievelijk hun belangenbehartigers conform de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) en de Wet Bijzondere opname psychiatrische ziekenhuizen (BOPZ). Op 14 april 2005 werd de commissie officieel geïnstalleerd.

In de afgelopen jaren is het aantal instellingen dat gebruik maakt van de diensten van de klachtencommissie gegroeid tot 14. In bijlage zijn de betreffende zorgaanbieders in Groningen de Drenthe vermeld.

Achterliggend idee van de klachtencommissie is dat een goede klachtenbehandeling kan bijdragen aan het wegnemen van ongenoegen bij cliënten en hun belangenbehartigers en verhoging van de kwaliteit van de zorg.

Daarbij is het uiteraard wel belangrijk dat klagers vertrouwen hebben in de onafhankelijkheid en deskundigheid van de commissie. Wat betreft de onafhankelijkheid: geen van de leden van de commissie heeft binding met de deelnemende organisaties. Wat betreft de deskundigheid: de samenstelling van de klachtencommissie is thans zodanig dat zij alle klachten kan behandelen (zie voor samenstelling hoofdstuk 2).

De IPKC functioneert sinds 1 januari 2009 ook als klachtencommissie voor Novatec/NovaWorks, op het gebied van ongewenste omgangsvormen.

Novatec/NovaWorks is een organisatie voor sociale werkvoorziening en arbeidsrehabilitatie in Tolbert en omgeving.

Deze werkzaamheid vindt plaats op basis van een eigen en ten behoeve van Novatec-NovaWorks aangepast reglement.

De IPKC vindt het belangrijk haar draagvlak te vergroten waardoor de voor de klachtenbehandeling zo zeer noodzakelijke ervaring kan worden opgedaan. Om die reden stelt de IPKC zich positief op ten opzichte van nieuwe verzoeken om van het werk van de commissie gebruik te maken.

In 2010 is bericht ontvangen dat Stichting Dreei gefuseerd is met De Eik en Z.O.N. De gefuseerde organisatie gaat verder onder de naam Ambiq.

De aangesloten instellingen hanteren ieder hun eigen interne klachtenregeling. Cliënten zullen veelal eerst op deze interne klachtenregeling een beroep doen alvorens naar de Interprovinciale Klachtencommissie te gaan. Dit is echter geen voorwaarde: cliënten kunnen te allen tijde rechtstreeks hun klacht voorleggen aan de Interprovinciale Klachtencommissie Groningen/Drenthe.

De klachtencommissie stelt zich in alle gevallen de vraag in hoeverre alsnog gekomen kan worden tot een oplossing van het ongenoegen dat tot de klacht geleid heeft, zo mogelijk via bemiddeling. Indien de klachtencommissie hier mogelijkheden toe ziet, wordt de weg van bemiddeling pas gevolgd indien de klager hiermee instemt. Is dat niet het geval dan wordt de klacht alsnog in behandeling genomen.

De aangesloten instellingen betalen per jaar elk 1.000 euro ter bestrijding van de niet-klachtgebonden kosten van de IPKC. Daarnaast worden klachtgebonden kosten in rekening gebracht bij de organisatie tegen wie de klacht is ingediend. Er worden geen kosten in rekening gebracht aan klagers.

## **2. De klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen:

De heer mr. W.J. Nauta (voorzitter)	voormalig directeur verstandelijk gehandicaptenzorg
De heer mr. drs. W.J. de Boer	chirurg n.p., lid-jurist Tuchtcollege Gezondheidszorg Groningen
Mevrouw G.S. Havinga	voormalig maatschappelijk werker gehandicaptenzorg
Mevrouw A.K. Pool-Kruidhof	voormalig docent voortgezet onderwijs
Mevrouw drs. I. ten Napel	voormalig orthopedagoge in de gehandicaptenzorg
De heer drs. G. Kuiper	voormalig psycholoog in de gehandicaptenzorg
De heer M.F. Kramer	docent aan de opleiding Sociaal Pedagogisch Werk
Mevrouw. J.K. Nijhuis-van Haaren	ambtelijk secretaris

\*Mevrouw Pool en de heer Kramer zijn lid op voordracht van cliëntenorganisaties\*

De leden van de commissie wonen in Groningen of Drenthe.

## **3. Bekendheid en bereikbaarheid**

Voor personen die ongenoegen hebben over het werk van een zorginstelling, is het uiteraard van groot belang dat zij weten welke klachten zij aan de IPKC kunnen voorleggen en hoe zij de commissie kunnen bereiken.

Klagers kunnen op 3 manieren contact leggen met de commissie:

- door het schrijven van een brief naar Postbus 30014 9400 RA Assen;
- door het invullen van een klachtformulier op de site van de IPKC;
- door in te spreken via het telefoonnummer 06-30346998 van de commissie.

Deze laatste contactmogelijkheid is vooral bedoeld om de bereikbaarheid van de commissie te vergroten, ook voor diegenen die met het gebruik van computer en internet nog niet zo vertrouwd zijn.

De organisaties die gebruikmaken van het werk van de IPKC hebben de site van de IPKC gekoppeld aan hun eigen site.

In het verslagjaar heeft de IPKC een nieuwe folder ontwikkeld en aangeboden aan de deelnemende organisaties.

Naar aanleiding van deze folder is het verzoek gekomen een specifieke folder voor cliënten te ontwikkelen. De IPKC zal in nauw overleg met de afdeling voorlichting van een aantal zorgaanbieders de mogelijkheden hiertoe onderzoeken.

## **4. Werkwijze**

Op basis van de klachtenregeling acht de klachtencommissie het essentieel dat de uitkomst van iedere klachtbehandeling en de verwoording van de uitspraak zowel voor klager als verweerder begrijpelijk zijn. Dit betekent dat in iedere uitspraak alle stappen die in het onderzoeksproces gezet zijn en alle informatie die gebruikt is, in de uitspraak - vaak samengevat - worden opgenomen.

Vaak raadpleegt de klachtencommissie het medisch- en/of zorgdossier van de cliënt voor zover deze toestemming heeft gegeven voor de raadpleging daarvan. Voorts wordt in de uitspraak het verweerschrift opgenomen dat de verweerder, op verzoek van de klachtencommissie, naar aanleiding van de klachtbrief opstelt.

Op basis van de klachtbrief en het verweerschrift, in combinatie met de informatie uit de dossiers, vindt de hoorzitting plaats. De klachtencommissie beschouwt de hoorzitting als het belangrijkste onderzoeksinstrument uit de klachtenprocedure. Hier wordt immers, in aanwezigheid van beide partijen, alle beschikbare informatie gecheckt, nieuwe informatie ingewonnen en opvattingen uitgewisseld. Om die reden vindt de hoorzitting dan ook in aanwezigheid van beide partijen plaats, tenzij de verhoudingen tussen de partijen dusdanig verstoord zijn dat geen zinvolle informatie-uitwisseling mogelijk zou zijn. Deze situatie heeft zich in het verslagjaar 2009 niet voorgedaan.

De uitspraak concentreert zich op de gegrondheid dan wel ongegrondheid van de klacht. Om een uitspraak te kunnen doen, is het soms noodzakelijk tot een herformulering van de klacht te komen. Vanuit de klachtencommissie wordt in een dergelijk geval contact opgenomen met de klager en wordt een voorstel tot herformulering gedaan. Uiteraard beslist de klager over die herformulering. In het verslagjaar is dit ook enkele keren gebeurd.

In beide gevallen - gegrond danwel ongegrond - geeft de klachtencommissie, zo duidelijk als mogelijk is aan op basis van welke norm (wettelijk of anderszins) zij tot haar oordeel is gekomen. Het is vervolgens aan klager en verweerder om, op basis van de uitspraak, waar mogelijk en nodig, het proces rond de verstoorde zorgverlening te hervatten. De WKCZ noch het klachtenreglement van de klachtencommissie kent een vorm van hoger beroep.

In voorkomende gevallen voegt de klachtencommissie aan haar oordeel over de gegrondheid van een klacht ook een advies toe. In de regel wordt dit advies verstrekt aan de directie van de betrokken zorginstelling. Het advies vloeit voort uit zaken die de klachtencommissie bij haar onderzoek opgevallen zijn en die naar haar mening bijstelling behoeven. In het verslagjaar heeft de klachtencommissie inderdaad enkele adviezen uitgebracht (zie 6: Klachtenafhandeling 2010).

De klachtencommissie beschouwt deze adviserende kant van haar werk als zeer belangrijk omdat zij daardoor in de gelegenheid is om vanuit haar eigen deskundigheid een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de zorg aan de organisatie die in de klachtprocedure betrokken is.

Indien een advies door de instelling wordt overgenomen, wordt de instelling enige tijd later naar de stand van zaken in de uitvoering van het advies gevraagd. De instelling wordt gevraagd het bericht hierover in afschrift naar de klager te zenden, waardoor deze zicht krijgt op het uiteindelijke effect van zijn klacht. Dit sluit aan bij de wens van veel klagers, om niet alleen duidelijkheid te krijgen op de gegrondheid van een klacht maar ook om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen.

## 5. Landelijke ontwikkelingen

In het voorgaande jaarverslag maakten wij gewag van het programma “Zeven rechten voor cliënten in de zorg: investeren in de zorgrelatie” dat de toenmalige bewindslieden van VWS in mei 2008 publiceerden.

Dat programma is nu omgezet in een wetsontwerp “Wet Cliëntenrechten Zorg” dat in april 2010 naar de Tweede Kamer is gezonden.

Het wetsvoorstel heeft tot doel de rechtspositie van de cliënt te versterken. In het wetsontwerp staan rechten en plichten zoals

- het recht op goede zorg voor de cliënt;
- het recht op keuze-informatie;
- het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- het recht op medezeggenschap;
- de plicht tot goed bestuur en toezicht voor de zorgaanbieder en
- de plicht tot verslaglegging en maatschappelijke verantwoording voor de zorgaanbieder.

Met deze bundeling en aanscherping van rechten (voor de cliënt) en plichten (voor de zorgaanbieder) wordt, naar mening van de commissie, niet alleen de positie van de cliënt aanzienlijk versterkt maar wordt ook het toetsingskader voor zijn klachten aanzienlijk duidelijker.

Voor wat betreft de behandeling van die klachten schrijft de WCZ een klachten- en geschillenregeling voor die niet vrijblijvend is, meer waarborgen biedt voor de onafhankelijkheid en transparanter is.

Ook voorziet het wetsontwerp in een goede en kostenloze ondersteuning, advisering en voorlichting door een klachtenfunctionaris of een vertrouwenspersoon.

De WCZ beoogt dat klachten zoveel mogelijk worden opgelost op de plaats waar zij ontstaan. In sommige gevallen zal echter behoefte bestaan aan het oordeel van een onafhankelijke derde. Het wetsvoorstel geeft cliënten recht op een snelle en laagdrempelige mogelijkheid om van een geschilleninstantie een bindende uitspraak te krijgen over het geschil met een zorgaanbieder.

Daarom verplicht de WCZ zorgaanbieders zich aan te sluiten bij een (landelijke) geschillencommissie. Hoger beroep tegen een uitspraak van zo'n commissie is niet mogelijk. Rechtelijke toetsing vindt hooguit marginaal (dus niet inhoudelijk, wel op vormvoorschriften en procedures) plaats.

Bestaande klachtencommissies zoals de IPKC worden in het wetsvoorstel niet verboden, wel zal hun positie bij invoering van deze wet uitgehold worden.

Los van alle goede punten in dit wetsontwerp betreft de commissie dat laatste wel, de onafhankelijke, deskundige en laagdrempelige behandeling van klachten in de eigen regio heeft naar haar mening voor cliënten én instellingen de afgelopen jaren haar nut bewezen.

De commissie wacht de ontwikkelingen rond dit wetsontwerp af.

## 6. Klachtenafhandeling 2010

In 2010 zijn 12 klachten ingediend, waarvan er 10 zijn behandeld. Het aantal klachten is vergeleken met 2009 gestegen.

Behandelde klachten 2010	Aantal	Status
Promens Care	2	1 klacht ingetrokken, 1 klacht afgehandeld
Icare De Trans	1	Klacht afgehandeld
Vanboeijen	2	1 klacht ingetrokken, 1 klacht afgehandeld
MEE Drenthe	0	
De Brink	0	
Driever's Dale	0	
Stichting Dreei	0	
Stichting Ilmarinen	0	
De Zijlen	2	Klachten afgehandeld
Nieuw Woelwijck	1	Klacht afgehandeld
Stichting Novo	1	Klacht ingetrokken
Stichting Jade	0	
Centrum voor Dagbesteding en Werk (Gruno Zorg)	0	
Novatec/Novawork	1	Klacht afgehandeld
Stichting Droomkinderen	2	Klachten afgehandeld

### *Klacht 1*

Klager is van mening dat onzorgvuldige en/of onvolledige informatie/communicatie goede zorg voor haar dochter in de weg staat. Ook heeft zij een klacht over de medische behandeling en zij is het niet eens met de omgang van de financiën.

De klacht met betrekking tot informatie/communicatie is ongegrond verklaard evenals de klacht over de medische behandeling.

De klacht met betrekking tot de omgang met de financiën wordt gegrond verklaard.

### *Klacht 2*

Klager vindt dat de zorginstelling nota's te laat indient en dat afspraken over zakgeld en het bijhouden van zakgeldlijsten niet worden nagekomen. Er hebben ook enkele incidenten plaatsgevonden die niet hadden mogen gebeuren.

De klacht over te late indiening van nota's wordt gegrond verklaard, evenals de klacht over de verantwoording van het zakgeld en de zakgeldlijsten.

De klacht over de door klager genoemde incidenten is niet ontvankelijk.

### *Klacht 3*

Klager is van mening dat zijn huishoudelijke hulp zonder toestemming aan zijn bezittingen komt en hem uithoort.

De commissie is van mening dat deze klacht niet aan de zorginstelling kan worden aangerekend en de klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.

### *Klacht 4*

Vader klaagt over het niet nakomen van de zorgplannen voor zijn zoon. Ook heeft hij een klacht over mishandeling van hem (vader) door een medewerker.

Er wordt geld afgedwongen en er zijn 2 valse meldingen gedaan bij het AMK. De klacht met betrekking tot het zorgplan wordt gegrond verklaard. De klacht over de mishandeling van klager door een medewerker is volgens de commissie ongegrond. Het afdwingen van geld wordt door de commissie niet ontvankelijk genoemd. De valse meldingen bij het AMK worden gegrond verklaard.

#### *Klacht 5*

Klager stelt dat de instelling waar zijn zoon woont, het zorgplan niet nakomt. Ook spreekt hij van het niet nakomen van de afspraken voor een goede dagopvang voor zijn zoon. De klacht over het zorgplan wordt gegrond verklaard. De klacht met betrekking tot de dagopvang is volgens de commissie ongegrond.

#### *Klacht 6*

Ouders van een dochter klagen over een niet adequate reactie op ziekteverschijnselen door de zorginstelling. De ouders stellen dat ze niet voldoende in het ziekteproces zijn betrokken door de instelling. Beide onderdelen van deze klacht worden door de commissie ongegrond verklaard.

#### *Klacht 7*

Klaagster is van mening dat er niet goed naar haar geluisterd wordt, vooral als zij aangeeft pijn te hebben en dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen. Ook vindt zij dat er te veel over haar beslist wordt. De commissie verklaart dat de klacht met betrekking tot het niet serieus genomen worden bij pijnklachten, gegrond is. De overige klachten worden door de commissie ongegrond verklaard.

#### *Klacht 8*

Klager is van mening dat hij respectloos is behandeld. Hij heeft geen helderheid gekregen over een vervoltraject. Ook meldt klager dat hem toegezegde gesprekken niet of niet op de afgesproken tijd werden gevoerd. Deze klachtonderdelen zijn gegrond verklaard. Klager werd niet op de hoogte gesteld van de beëindiging van zijn UWV-uitkering en is het niet eens met de toezegging van de duur van zijn arbeidscontract. Deze beide onderdelen zijn door de commissie ongegrond verklaard.

#### *Klacht 9*

Klager vindt dat er te veel fouten worden gemaakt in de instelling waar hij woont. Deze klacht is niet behandeld omdat klager, nadat met hem contact is opgenomen, niet meer gereageerd heeft.

#### *Klacht 10*

Klaagster is niet tevreden over het nakomen van de zorgplicht aan haar zoon. Nadat klaagster –op verzoek van de zorgaanbieder- nog een nader gesprek met de zorginstelling heeft gehad, heeft geen hoorzitting plaatsgevonden.

#### *Klacht 11*

Klager is ontevreden over de wijze waarop de begeleiding is beëindigd. Na het inzetten van de klachtprocedure kwam geen verdere reactie meer van de klager en is de klacht stopgezet.

## **7. Bestuurlijk functioneren**

De commissie kwam in januari en september 2010 bijeen ter bespreking van de algemene gang van zaken.

Het jaarlijkse overleg met de Groningse zorgaanbieders vond plaats in april 2010 te Sappemeer.

De commissie is op werkbezoek geweest bij Promens Care in januari 2010 en er heeft een bijeenkomst plaatsgevonden bij De Zijlen in november 2010

De commissie stelt deze werkbezoeken zeer op prijs omdat zij daardoor een indruk krijgt van de werkwijze en opvattingen van de organisatie. In de komende jaren zullen deze werkbezoeken dan ook worden uitgebreid.

Jaarlijks stelt de IPKC een beknopte begroting en werkplan op.

Assen, 31 januari 2011

Mr. W.J.Nauta  
Voorzitter IPKC Groningen/Drenthe

J.K. Nijhuis-van Haaren  
Ambtelijk secretaris



**Interprovinciale  
Klachtencommissie**  
Groningen / Drenthe

**Bijlage**

**Lijst met aangesloten instellingen per 1 januari 2010**

De Brink	Veenweg 20	9481 TJ Vries
De Zijlen	Postbus 25	9356 ZG Tolbert
Driever's Dale	Hoorntjesweg 59	9675 NB Winschoten
Icare De Trans	Postbus 8	9450 AA Rolde
MEE Drenthe	Eemland 3	9405 KD Assen
Nieuw Woelwijck	De Vosholen 10	9611 KR Sappemeer
NOVO	Postbus 9473	9703 LR Groningen
Promens Care	Postbus 214	9400 AE Assen
Ambiq	De Vos van Steenwijklaan 28	7902 NS Hogeveen
Stichting Ilmarinen	Kornalijnlaan 3	9743 JK Groningen
Vanboeijen	Postbus 30014	9400 RA Assen
Centrum voor Dagbesteding en Werk (Gruno Zorg)	Rivierenhof 98	9725 HC Groningen
Novatec/NovaWorks	Postbus 8	9356 ZG Tolbert
Stichting Jade	Zadelmakerstraat 16	9403 VE Assen
Stichting Droomkinderen	Vlagtwedderstraat 57	9545 TB Bourtange