

Klachtencommissie Clienten Gemiva-SVG Groep

Jaarverslag 2012



Algemeen

Op basis van de Wet Klachtrecht Clienten Zorgsector heeft de Gemiva-SVG Groep een Klachtencommissie ingesteld. De commissie bestaat uit leden die hetzij door het centrale medezeggenschapsorgaan van cliënten/vertegenwoordigers, hetzij door het management zijn voorgedragen. De commissie functioneert onder leiding van een onafhankelijke voorzitter en wordt ondersteund door een secretaris. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn – binnen het raam van de wet – geregeld in een klachtenregeling.

Samenstelling

De commissie was per 31 december 2012 als volgt samengesteld:

- mevrouw mr. dr. B. Frederiks (voorzitter)
- mevrouw P.C. Warnaar-Duparc (benoemd op voordracht van de Groeps Clienten/Vertegenwoordigers Raad)
- S. Homminga (benoemd door de Raad van Bestuur)
- drs. J. de Kimpe (benoemd door de Raad van Bestuur)
- mr. J.M. van Stel (secretaris).

Overeenkomstig de governance code is een rooster van aftreden vastgesteld op grond waarvan mevrouw A. Dobber (benoemd op voordracht van de Groeps Clienten/Vertegenwoordigers) op 1 juli 2012 is afgetreden. Mevrouw Dobber heeft een lange periode met veel kennis van zaken deel uit gemaakt van de klachtencommissie. Omdat de commissie in de toekomst ook gaat adviseren aan de Raad van Bestuur van 'Het Raamwerk' zal de ontstane vacature worden ingevuld op voordracht van de CCR van genoemde organisatie.

Klachtbehandeling

De commissie behandelde in 2012 drie klachten op zitting. Daarnaast is de secretaris van de commissie vier maal benaderd over een kwestie die in beginsel tot klachtbehandeling had kunnen leiden, maar die niet tot het indienen van een formele klacht heeft geleid. De potentiële klagers hebben er uit eigener beweging vanaf gezien.

De eerste zaak die de klachtencommissie op zitting heeft behandeld betrof een situatie waarin de broer van een bewoner van een woonlocatie, die zelf woonachtig is in Terneuzen, van oordeel was dat het beter voor zijn broer zou zijn dat hij dicht bij hem in de buurt kwam wonen. De mogelijkheid daartoe bestond bij Stichting Tragel. Een stichting die in Zeeuws-Vlaanderen (Zeeland) verschillende locaties heeft. De klachtencommissie heeft de Raad van Bestuur op 28 april 2012 geadviseerd een bijeenkomst te beleggen onder (bege)leiding van een onafhankelijke zorgautoriteit. Naar het oordeel van de commissie was het cruciaal dat de mening van de bewoner goed uit de verf zou komen. Immers hij is de enige om wie het echt gaat.

In de volgende klacht ging het om een zelfstandig wonende jonge vrouw met ambulante begeleiding vanuit Gemiva SVG. Nadat bleek dat zij zwanger was werd betrokkene naar eigen zeggen steeds meer tegengewerkt. Het draaide met name om de vraag of zij in staat zou zijn haar kindje zelfstandig op te voeden. Daarnaast speelde een voorgenomen melding bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Naar het oordeel van de commissie was in deze zaak veel mis gegaan in de communicatie. Zij constateerde dat betrokkene veel vertrouwen had in een vertegenwoordiger van de Vereniging Stevig Ouderschap. Om die reden werd dan ook in het advies van 6 juli 2012 geadviseerd om met genoemde organisatie in contact te treden over de begeleiding rond de zwangerschap, bevalling en de aansluitende opvoeding van het kindje. Daarnaast diende naar het oordeel van de commissie ook beter uitleg te worden gegeven over het functioneren en de werkwijze van het AMK en de achtergronden van een eventuele melding.

In de derde klacht draaide het om de situatie in een woonlocatie met betrekking tot de samenstelling van de bewonersgroep. Er hadden zich verschillende incidenten voorgedaan waarbij ook is geslagen door een

van de bewoners. Dit had tot gevolg dat het woonplezier van een andere bewoner, namens wie de klacht was ingediend, ernstig was verslechterd.

Voor de klachtencommissie stond voorop een voor alle cliënten veilige en optimale woonsituatie. De klachtencommissie constateerde dat een verhuizing aanstaande was, zodat een oplossing voor de korte termijn en voor de lange termijn werd onderkend. Geadviseerd werd dat met ondersteuning van een onafhankelijke derde (mediator) een oplossing bereikt kon worden voor de korte termijn die voor alle betrokkenen acceptabel was. De verhuizing is medio 2013 gepland waarna de mogelijkheid bestaat klager en zijn 'belager' niet in elkaars nabijheid te huisvesten. Het advies van de klachtencommissie in deze zaak dateert eveneens van 6 juli 2012.

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 Gezondheidszorg zou moeten melden. De klachtencommissie is overtuigd van de grote betrokkenheid van het personeel bij de cliënten.

Namens de commissie,

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

Kruiningen, 2 maart 2013