

**KLACHTENCOMMISSIE
STICHTING ZUIDWESTER**

JAARVERSLAG 2009

JAARVERSLAG 2009 KLACHTENCOMMISSIE STICHTING ZUIDWESTER

Opgesteld door A. van Vliet, secretaris, met ondersteuning van mevr. I. Koole, ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

Dit verslag is, na raadpleging van de leden, door de voorzitter van de klachtencommissie vastgesteld op 26 januari 2010

Inhoudsopgave

1. Samenstelling van de commissie	pagina 3
2. Aantal vergaderingen van de commissie	pagina 3
3. Het werk van de commissie in cijfers	pagina 3
4. Nog niet afgedane klachten uit 2008	pagina 4
5. Klachten ingediend en behandeld in 2009	pagina 8
6. Nog niet afgedane klachten uit 2009	pagina 14
7. Klachtbemiddeling	pagina 15
8. Raad van bestuur	pagina 15
9. Diversen	pagina 15
10. Tenslotte	pagina 16

1. Samenstelling van de commissie

Mr. C.N. Schuring	(onafhankelijk)	voorzitter
A. van Vliet	(centrale cliëntenraad)	secretaris
Mevr. M. Hofstra	(namens dagbesteding)	lid
Mevr. M. Verolme	(namens woondienst)	lid
Mevr. S. Kamp	(PPD)	lid
E. Klapwijk	(arts)	lid
Mevr. I. Koole		ambtelijk secretaris

2. Aantal vergaderingen van de commissie

De commissie heeft 4 maal voltallig vergaderd in 2009. Daarnaast is door subcommissies naar aanleiding van de ingediende klachten een aantal gesprekken(hoorzittingen) gevoerd met klagers en aangeklaagden.

3. Het werk van de commissie in cijfers

	2008	2009
Aantal ontvangen (afschriften van) brieven die mogelijk tot een klacht zouden kunnen leiden	0	0
Aantal ontvangen verzoeken om informatie cq bemiddeling	1	1

Aantal nog niet afgedane klachten uit het vorige jaar	12	7
Aantal in verslagjaar ontvangen klachten	19	19
Totaal aantal in verslagjaar te behandelen klachten	31	26

De behandeling heeft geleid tot:		
* Doorzending naar een andere instantie	0	0
* niet in behandeling nemen	2	5
* voor kennisgeving aannemen	3	1
* Ongegrond bevinden	3	6
* (Gedeeltelijk) gegrond bevinden	9	5
* Afhandeling zonder formele uitspraak van de commissie	7	7
Totaal aantal afgedane klachten	24	24

Nog niet afgehandeld	7	2
Aantal uitspraken waarbij een aanbeveling is gedaan door de commissie	5	6

4. Nog niet afgedane klachten uit 2008

4.1. klacht over uitblijven van overleg alsmede over onveilige situatie in de woning

Door de ouder, genoemd in punt 4.11 van het jaarverslag over 2008, werd geklaagd over het feit dat de regiomanager geen gehoor zou hebben gegeven aan het verzoek van de klachtencommissie tot regelmatig overleg met haar over de zorgverlening aan haar dochter. Verder klaagde zij opnieuw over de naar haar mening nog steeds tekortschietende zorgverlening aan en de verkeerde huisvesting van haar dochter. Doordat haar dochter door haar gedragsproblemen met haar hoofd tegen de beugels van de verwarming bonkt, heeft ze hoofdletsel opgelopen. Dat komt volgens klaagster omdat die beugels te scherp zijn. Door tussenkomst van de commissie en met instemming van klaagster is het toegezegde regelmatig te houden overleg alsnog op gang gekomen. In die gesprekken tussen klaagster en de bij de zorgverlening aan haar dochter betrokken medewerkers stond (en staat) de zorgverlening aan haar dochter centraal. Ook werd/ wordt daarbij volop aandacht besteed aan de mogelijkheden om te komen tot verbetering van het probleemgedrag. Wat haar klachten over de woning van haar dochter betref, heeft de commissie nogmaals aan de regiomanager gevraagd of er een andere woning beschikbaar zou zijn. Uit de verkregen informatie bleek dat zo'n woning niet in de regio aanwezig is zodat een oplossing alleen kan worden gevonden door een verhuizing. Klaagster heeft echter aangegeven niet in te stemmen met een verhuizing van haar dochter naar een andere regio dan wel naar een andere zorgaanbieder. Alles overwegende heeft de commissie geconcludeerd dat een verdere behandeling van de klachten die in feite een herhaling zijn van de eerder door de commissie behandelde klachten, geen meerwaarde heeft voor de situatie van de dochter. De commissie, die daarbij ook acht heeft geslagen op de toezegging van de regiomanager te bezien of de huidige woning zodanig aangepast kan worden waardoor deze meer geschikt zou zijn voor bewoning van de dochter, heeft vervolgens besloten de klachtbehandeling niet verder voort te zetten.

4.2 klacht over onvoldoende zorg

Door een ouder is geklaagd over het niet, dan wel niet goed verschonen van het bed van zijn zoon waardoor deze regelmatig in een nat bed ligt, het regelmatig laten lopen van zijn zoon met een volle luier, het gebruik maken van te kleine luiers, de teruglopende zorg door de z.i. te geringe personeelsbezetting in de woongroep en het niet adequaat reageren op eerdere klachten door de teamleider.

Uit alle door de commissie verkregen informatie bleek dat aan de klachten over het verschonen van het bed een verschil van mening met de regio ten grondslag lag over de keuze van de matras. Klager heeft gekozen voor een stoffen matras waardoor problemen als die waar over werd geklaagd, volgens de regio moeilijk waren te voorkomen. De commissie heeft besloten op dit punt geen uitspraak te doen omdat met klager en de regio is overeengekomen dat een second opinion zou worden gevraagd aan een onafhankelijke deskundige.

De klacht over het niet adequaat reageren door de regiomanager op eerdere klachten achtte de commissie ongegrond, omdat de regiomanager direct na het indienen van die klachten actie had ondernomen.

De klacht over de te volle luiers achtte de commissie gedeeltelijk gegrond. Omdat de problematiek bekend was in de woning wordt er verschoond volgens een opgesteld schema, alsmede als een volle luier wordt geconstateerd. Naar het oordeel van de commissie zou echter een strakker verschoningsschema moeten worden opgesteld omdat door het defaecatieprobleem van de zoon deze vrijwel altijd enige ontlasting in zijn luiers heeft. De commissie heeft niet kunnen constateren dat te kleine luiers werden gebruikt. Dat deel van de klacht is dan ook ongegrond verklaard.

Wel gegrond achtte de commissie de klacht over de teruglopende zorgverlening. N.a.v. een eerdere klacht over deze problematiek is destijds door de regiomanager toegezegd dat er maatregelen zouden worden genomen m.b.t. de personeelsbezetting. De commissie heeft echter geconstateerd dat er nog steeds personeelsproblemen waren in de woning waardoor de beoogde kwaliteitsverbetering nog niet was bereikt.

Uit de klacht bleek dat er een fors wantrouwen heerste bij klager t.o.v. de zorgverlener waardoor het contact met de medewerkers in de woning van zoon ernstig was verstoord. Daarom heeft de commissie de raad van bestuur voorgesteld om d.m.v. gesprekken tussen partijen o.l.v. een onafhankelijk deskundige te trachten weer tot een werkbare situatie te komen.

4.3 klacht over verhuizing naar woning die nog niet geschikt was voor bewoning en over te weinig begeleiding in de woning

De klacht, ingediend door een ouder, had betrekking op het feit dat haar zoon is verhuisd naar een woning die in feite nog niet geschikt was voor bewoning. De woning vertoonde op het moment van verhuizing nog volop gebreken, zoals het ontbreken van sloten op ramen en deuren en het ontbreken van afdekplaatjes op de stopcontacten. Dit terwijl voor haar zoon, zoals bij de zorgaanbieder bekend is, afgesloten ramen en deuren van groot belang zijn. Verder had de klacht betrekking op de personeelsbezetting die volgens klaagster voor de doelgroep die in deze woning woont cq komt te wonen te klein is. Daardoor is er volgens klaagster niet altijd voldoende toezicht en heeft haar zoon kans gezien weg te lopen. Uit schriftelijke en mondelinge reacties van de regiomanager en leidinggevende wonen is de commissie gebleken dat het weggelopen mogelijk was omdat een medewerker de ramen had opengezet i.v.m. ventilatie. Met betrekking tot de woning is toegegeven dat rondom de oplevering het nodige fout is gegaan. De woning was dan ook inderdaad op het moment van de verhuizing in feite nog niet geschikt om daar de zorg te verlenen die de zorgaanbieder voor ogen stond. De regiomanager is in dit geval teveel afgegaan op het bureau huisvesting van de zorgaanbieder dat gesteld zou hebben dat alle gebreken voor de verhuizing verholpen zouden zijn. Veel van de door de klaagster geconstateerde gebreken zijn na de klacht op heel korte termijn verholpen. Met klaagster en de leidinggevende is de commissie vervolgens overeen gekomen de behandeling aan te houden en in die tijd de partijen te laten nagaan aan welke (bouwkundige) klachten alsnog gewerkt zouden moeten worden. De commissie heeft na die periode klaagster gevraagd of zij tevreden was over de mate van afdoening.

Omdat klaagster op die vraag niet meer heeft gereageerd, heeft de commissie besloten uitspraak te doen op de klachten.

De commissie heeft daarbij de klacht m.b.t. de bouwkundige onvolkomenheden in de woning gegrond verklaard. De verhuizing had onder die omstandigheden niet mogen gebeuren. Ook de klacht m.b.t. het toezicht op de zoon van klaagster is volgens de commissie gegrond. De klacht met betrekking tot de personeelsbezetting heeft de commissie ongegrond verklaard, omdat die bezetting ondanks de inspanningen van de regio op dit punt altijd afhankelijk zal zijn van het voor de cliënten toegekende budget. De personeelsbezetting op de woning is op dat budget afgestemd.

De commissie heeft hierbij de aanbeveling gedaan dat in alle gevallen, voordat cliënten verhuizen naar een andere woning, het regiomanagement zich er van vergewist dat de woning geschikt is voor bewoning en zorgverlening.

4.4 klacht over het geven van medicatie

Een ouder klaagde over de medicatietoediening aan zijn zoon zonder dat met hem daarover overleg geweest. Verder verslechterde volgens hem door dat medicijngebruik de fysieke toestand van zijn zoon zonder dat daarop door de leiding actie werd ondernomen. Tenslotte bleek volgens klager de leiding niet op de hoogte van de bijwerkingen van de betreffende medicijnen.

Uit alle beschikbaar gekomen informatie heeft de commissie geconcludeerd dat wat betreft het voorschrijven van medicatie sprake was van een misverstand bij klager. Het voorschrijven van noodzakelijke medicatie is een bevoegdheid van de behandelend arts, die daarvoor geen toestemming van de cliënt dan wel zijn vertegenwoordiger nodig heeft. Wel is het gebruikelijk dat de cliënt/ cliëntvertegenwoordiger over het voorschrijven wordt ingelicht. Dat is ook in dit geval gebeurd. Doordat klager niet bereikt kon worden, is de informatie per

e-mail verstrekt. Dit bericht is buiten de schuld van de arts niet bij klager aangekomen. Dit deel van de klacht heeft de commissie derhalve ongegrond verklaard.

Wat de klacht over de fysieke toestand van de zoon betrof, heeft de commissie geconstateerd dat daar wel degelijk aandacht voor is geweest bij de zorgaanbieder. Dat is o.m. gebleken uit het feit dat de arts uitgebreid had voorgeschreven waarop de groepsleiding moest letten i.v.m. mogelijke bijwerkingen van de voorgeschreven medicatie. Toen dan ook uit deze observatie bleek dat de zoon fysiek achteruit ging, is het gebruik van de betreffende medicatie door de arts beëindigd. Ook dit deel van de klacht achtte de commissie niet gegrond.

De klacht over het gebrek aan kennis van het gebruikte medicijn achtte de commissie gedeeltelijk gegrond, omdat het de commissie gebleken was dat (mogelijk door een communicatiestoornis) door een medewerker onjuiste informatie was verstrekt over het medicijngebruik van klagers zoon.

Uit het geheel was het de commissie duidelijk geworden dat de klachten in feite het gevolg waren van een onduidelijke communicatie tussen klager en de zorgaanbieder die mede in de hand werd gewerkt doordat klager niet altijd bereikbaar is. De commissie heeft dan ook aan klager voorgesteld dat hij een derde machtigt als aanspreekpunt voor de zorgaanbieder en als de persoon die regelmatig contact heeft met de teamleidster wonen en/ of de behandelend arts

4.5 klacht over opstelling medewerkers naar cliëntvertegenwoordigers alsmede de wijze van zorgverlening door deze medewerkers

Door een ouder en haar partner werd uitgebreid geklaagd over de manier waarop medewerkers in de woning van hun dochter omgingen met zowel hun dochter als met klagers als cliëntvertegenwoordigers.

De klachten hadden o.m. betrekking op het in rekening brengen van bepaalde kosten voor de verzorging, de aankoop van kleding en toiletartikelen, het niet overleggen van deugdelijke facturen en de voorgeschreven medicatie.

Uit het onderzoek van de commissie werd duidelijk dat de alle klachten waren terug te brengen tot dan wel voortkwamen uit een slechte communicatie tussen klagers en zorgverleners. Die slechte communicatie werd gevoed door een onverklaarbaar wantrouwen van de partner richting deze zorgverleners.

De commissie heeft, hoewel deze begrijpelijk waren door de miscommunicatie, alle klachten niet gegrond verklaard.

Bij deze uitspraak heeft de commissie de aanbeveling gedaan aandacht te besteden aan het verbeteren van de communicatie tussen de klagers en de betreffende zorgverleners door het inschakelen van een voor beide partijen aanvaardbare derde partij.

4.6 klacht over het niet serieus nemen van medische klachten

Door een cliënt is geklaagd omdat volgens haar de zorgaanbieder geen aandacht wilde besteden aan haar medische klachten. Volgens klaagster nam de zorgaanbieder haar klachten niet serieus.

Uit alle verkregen informatie is het de commissie duidelijk geworden dat de klachten wel degelijk serieus zijn genomen, maar dat deze konden ontstaan door onduidelijk communiceren tussen de betrokken partijen, die mede zijn oorzaak hebben gevonden in het feit dat de lichamelijke klachten ontstonden tijdens een periode dat klaagster niet bij de zorgaanbieder verbleef. Daardoor was een beroep gedaan op een arts die haar niet kende en niet over haar dossier beschikte. Verder had klaagster onder meer verwacht dat haar behandelende arts met haar contact zou opnemen over de lichamelijke klachten, maar dat de arts juist had verwacht dat klaagster op zijn spreekuur zou komen. Voor dat misverstand heeft de arts (van de zorgaanbieder) zijn verontschuldigen aangeboden.

Al met al heeft de commissie de conclusie getrokken dat de klachten niet gegrond waren.

4.7 klacht over het plaatsen van een nieuwe bewoner

Door een cliënt is geklaagd over het feit dat tegen de afspraken in een nieuwe cliënt in de woning werd geplaatst, waardoor alle (kast)deuren op slot moesten. Dit terwijl de cliënten in

die woning volgens klaagster juist hebben moeten knokken om alles open te krijgen en te houden. Verder hield de nieuwe cliënt zich niet aan de huisregels in de woning en trad de leiding hier volgens klaagster niet tegen op.

Naar aanleiding van deze klacht heeft een uitgebreid gesprek plaatsgevonden tussen klaagster en haar leidinggevende, waarin alle klachten aan de orde zijn geweest. Voor klaagster is dit gesprek zo verhelderend geweest dat er bij haar geen behoefte meer was aan de voortzetting van de klachtbehandeling.

De commissie heeft de klacht derhalve als afgedaan beschouwd.

5. Klachten ontvangen en afgedaan in 2009

5.1. Klacht over het vermelden van een geheim telefoonnummer op het zorgplan

Door een ouder is geklaagd over het feit dat ondanks de afspraken de zorgaanbieder onzorgvuldig met haar geheime telefoonnummer was omgegaan. Zo stond dat nummer vermeld in het zorgplan. Verder toonde klaagster zich bezorgd over de zorgverlening aan haar zoon, onder meer omdat in de woning waarnaar haar zoon is verhuisd, nog veel (lege) dozen stonden van de vorige bewoner cq de zorgaanbieder. Ook was zij bang dat de zorgaanbieder financiële gegevens van haar zoon zou doorgeven aan haar ex-man, terwijl zij was benoemd tot bewindvoerder.

Naar aanleiding van de klachten heeft de leidinggevende wonen contact gezocht met klaagster en is met haar in gesprek gegaan. Dat gesprek, waarin de klacht is besproken en waarin ook de zorgen van klaagster serieus zijn genomen, heeft er toe geleid dat de klacht naar tevredenheid is opgelost en dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt over de contacten over en weer.

Voor de commissie was dat aanleiding om de klachtbehandeling te staken.

5.2 Klachten over technische mankementen

Door een medewerker is een klacht ingediend over het niet adequaat reageren van de bereikbaarheidsdienst en de facilitaire dienst toen door een stroomstoring in de wijk in een aantal zorgwoningen de centrale verwarming en het uitluistersysteem geruime tijd niet hebben gewerkt.

De commissie heeft deze klacht niet in behandeling genomen maar klager verwezen naar de cliëntenraad van de betreffende regio.

5.3 Klacht over de zorgverlening

Door een aantal ouders is geklaagd over het terugbrengen van de personeelsbezetting in de weekends in de woning van hun kinderen waardoor naar hun mening de zorgverlening ernstig in het gedrang kwam.

De klachten hebben er toe geleid dat er door de regio een bijeenkomst is georganiseerd waarin uitgebreid over deze en alle andere bij de ouders levende klachten is gesproken. In die bijeenkomst heeft de leidinggevende wonen aangegeven dat veel van die klachten, die overigens niet aan de klachtencommissie waren voorgelegd, gegrond waren en heeft zij plannen voorgelegd om tot verbetering van de situatie te komen. Daarbij zouden de ouders er wel rekening mee moeten houden dat door de ZZP-scores van de cliënten het niet mogelijk zal zijn aan alle wensen van de ouders met de personeelsbezetting tegemoet te komen.

Gelet op dit alles meende de commissie dat vooralsnog door de regio recht was gedaan aan de klachten en heeft de commissie besloten de klachtbehandeling niet verder voort te zetten. Wel is aan klagers toegezegd de klachten opnieuw in behandeling te nemen als de regio in gebreke zou blijven bij de uitwerking van de gepresenteerde plannen en toezeggingen.

5.4. Klacht over het aanmanen voor een niet betaalde rekening

Door een ouder werd geklaagd dat zij bij het bezoek aan haar dochter door een medewerkster in de woning werd aangesproken om een nog openstaande rekening te betalen. Naar de mening van klaagster is het innen van openstaande rekeningen geen taak voor de groepsleiding maar voor de economische en administratieve dienst (EAD) van de zorgaanbieder.

De commissie, die deze mening deelt, heeft de klacht desondanks niet in behandeling genomen omdat klaagster zich tegelijkertijd ook tot de EAD had gewend met dezelfde klacht. De commissie was van mening dat eerst deze instantie de gelegenheid moest krijgen om zich over de klacht uit te laten. Klaagster heeft bij dit standpunt, dat de commissie ook kenbaar heeft gemaakt aan het hoofd EAD, neergelegd.

5.5. Klachten over de zorgverlening

Door ouders is een aantal klachten ingediend over de wijze van zorgverlening aan hun zoon. Die klachten gingen over verwondingen bij hun zoon die de groepsleiding niet had opgemerkt, het niet houden aan de afspraken m.b.t. de was, het tegen de afspraken in gebruik laten maken van de fiets van hun zoon door andere cliënten, het gebrek aan speelgoed, het gebrek aan voldoende gekwalificeerd personeel, de gebrekkige bouwkundige voorzieningen in de woning, het zonder hem te wassen op de bus zetten van hun zoon naar de dagbesteding, het slaan van hun zoon door een medewerkster en het niet nakomen van allerlei beloften en afspraken door de regiomanager, met name over de veiligheid in de woning.

Naar aanleiding van de klachten is er een gesprek geweest tussen klagers en de regiomanager en de leidinggevende wonen. In dit gesprek, zo is de commissie gebleken, zijn de klachten besproken en heeft de regiomanager zijn excuses aangeboden voor het tekort schieten in de zorg- en dienstverlening.

Het geheel overziende, heeft de commissie geconcludeerd dat de klacht over een tekort aan voldoende geschoold personeel gegrond is voor zover deze betrekking heeft op geschoold personeel. Omdat de personele formatie in een woning afhankelijk is van het budget dat daarvoor beschikbaar is, achtte de commissie dat deel van de klacht niet gegrond. Ook de klacht m.b.t. het niet nakomen van de beloften rond de veiligheid in de woning was volgens de commissie niet volledig gegrond omdat gebleken is dat de brandweer bepaalde voorzieningen in de woning niet toestond.

Over de klacht m.b.t. tot een tekort aan speelgoed heeft de commissie zich onthouden van een uitspraak, omdat volgens de regiomanager de begeleiding op de woning een en ander maal heeft aangegeven dat er geen behoefte was aan meer speelgoed.

Alle overige klachten achtte de commissie gegrond.

Aan haar uitspraak heeft de commissie de aanbeveling verbonden dat bij de mogelijke opname van cliënten meer dan nog op dit moment in het intake gesprek duidelijk de grenzen worden aangegeven van wat mogelijk is aan opvang en veiligheid bij de huisvesting in een bepaalde regio en dat daarbij de grenzen van de gebruiksvergunning voor woningen niet uit het oog mogen worden verloren. Alleen dan kunnen cliëntvertegenwoordigers op juiste gronden een beslissing nemen over wonen bij de zorgaanbieder.

5.6. Klacht over het optreden van een leidinggevende

Door een ouder is geklaagd over het optreden van de leidinggevende wonen toen zich in de woning van haar zoon een incident had voorgedaan met seksueel grensoverschrijdend gedrag.

Uit alle verkregen informatie is de commissie gebleken dat in verband met dat incident in opdracht van de raad van bestuur van de zorgaanbieder door een extern bureau een onafhankelijk onderzoek was ingesteld om zo te kunnen achterhalen wat zich precies had voorgedaan en welke cliënten daarbij betrokken waren als dader of slachtoffer. Voor dat onderzoek, dat gelet op het incident, op korte termijn moest worden uitgevoerd, is aan de cliëntvertegenwoordigers om toestemming cq medewerking gevraagd. Door een vertraging bij de postbezorging, buiten de schuld van de zorgaanbieder, is dit verzoek om toestemming erg laat door klaagster ontvangen. Ondanks het feit dat klaagster (nog) geen toestemming had verleend, heeft de leidinggevende in overleg met de onderzoekers besloten haar zoon toch in het onderzoek te betrekken. Voor de leidinggevende heeft het belang van haar zoon daarbij voor hem de doorslag heeft gegeven omdat die immers slachtoffer had kunnen zijn van het incident.

De commissie achtte de klacht gegrond. Zeker in gevallen als de onderhavige zal er aandacht moeten zijn voor een zorgvuldige communicatie. Als daarbij in het kader van een onderzoek toestemming van cliëntvertegenwoordigers nodig is, zal er niet van mogen worden uitgegaan dat niet reageren betekent dat toestemming wordt verleend. Er zal dan

een extra inspanning richting cliëntvertegenwoordiger nodig zijn om duidelijkheid te verkrijgen.

5.7. Klacht over het opnemen van gegevens in Sikoob

Door een cliënt is geklaagd over het feit dat in het computerbestand Sikoob ook gegevens van haar werden opgenomen die volgens haar niets met de zorgverlening te maken hadden. De klacht heeft geleid tot een gesprek tussen klaagster en haar leidinggevende. Daarin is afgesproken dat niet direct ter zake doende gegevens zonder toestemming van klaagster niet meer worden vastgelegd.

Klaagster heeft na dit gesprek de commissie laten weten tevreden te zijn met de wijze waarop haar klacht is behandeld. Daarop heeft de commissie de klachtbehandeling beëindigd.

5.8. Klacht over het slaan door een medebewoner

Door een ouder is een klacht ingediend die betrekking had op het slaan van zijn zoon door een andere cliënt.

Uit het door de commissie ingestelde onderzoek is gebleken dat het slaan inderdaad voorkwam. Dat gebeurde vaak op onverwachte momenten zodat de aanwezige medewerkers dat slaan meestal niet konden voorkomen. Overigens bleek de commissie dat er binnen de woning volop aandacht was voor het slaan en dat er alles aan werd gedaan om dit tegen te gaan. Daarbij was ook de ppp'er betrokken die door een gerichte aanpak, vastgelegd in het behandelplan, probeerde dat slaan zo veel mogelijk te voorkomen. Op haar verzoek zijn o.m. filmopnames binnen de groep gemaakt om te bezien hoe de acties/ interacties verlopen. Ondanks dat bleef het onduidelijk welke stoornis bij de andere cliënt nu precies de prikkel tot het slaan gaf.

Gelet op dit alles heeft de commissie de klacht niet gegrond verklaard.

5.9. Klachten over het niet beschikbaar zijn van een medewerker voor begeleiding van een cliënt en over de zorgverlening

Door een vertegenwoordiger is geklaagd over het feit dat er geen medewerker van de woning, waarin zijn zus woont, beschikbaar was om haar te begeleiden naar een feestelijke bijeenkomst i.v.m. zijn 65e verjaardag. Verder had de klacht betrekking op de in zijn ogen ontoereikende zorgverlening.

Uit alle verkregen informatie is het de commissie gebleken dat klager op de hoogte was van het feit dat binnen de woning waar zijn zus verblijft, geen uren konden en kunnen worden ingezet voor begeleiding van cliënten voor familiebezoek. Dit omdat binnen de huidige AWBZ- budgetten geen ruimte beschikbaar is voor dergelijke uitstapjes.

De commissie heeft de klacht daarom niet gegrond verklaard.

Overigens bleek tijdens de behandeling van de klacht dat klager het in feite niet eens was met de wijze waarop binnen de zorgaanbieder zorgbudgetten worden verdeeld waardoor de kwaliteit van de zorgverlening in het algemeen onder ernstige druk kwam te staan. Door een in zijn ogen verkeerde aanwending van het voor de zorg beschikbare budget door het management is onder meer het gaan naar het dorp, naar activiteiten buiten de zorginstelling of op familiebezoek er niet meer bij. Ook niet als zich een bijzondere gelegenheid voordoet zoals in het geval waarop de klacht betrekking had.

Hoewel de commissie veel begrip had voor deze nadere klacht, heeft de commissie zich op dit punt van een oordeel onthouden, omdat zij op dat terrein geen bevoegdheid heeft.

Het oordeel over het aanwenden van de beschikbare budgetten komt toe aan de cliëntenraad dan wel centrale cliëntenraad.

5.10. Klacht over fouten gemaakt bij bloedonderzoek

Door een ouder werd geklaagd over het feit dat er fouten waren gemaakt bij het onderzoek van het bloed van haar zoon. Voor dat onderzoek vond een bloedafname plaats met als doel o.m. het bepalen van de bloedspiegel i.v.m. de epilepsie van haar zoon.

Uit alle bij de commissie ter beschikking gekomen informatie heeft de commissie vervolgens geconstateerd dat de Zuidwester- arts bij het laboratorium van het regionale ziekenhuis op de daarvoor bestaande formulieren om o.m. dit onderzoek had gevraagd, maar dat het laboratorium verzuimd had het gevraagde onderzoek naar de bloedspiegel te doen. Op grond van alle gegevens heeft de commissie geconcludeerd dat de klacht over het achterwege blijven van het bloedonderzoek voor wat de zorgaanbieder betreft niet gegrond was.

Wel was de commissie met klaagster van mening dat een actieve controle door de zorgaanbieder of alle uitslagen van de aangevraagde onderzoeken ook daadwerkelijk worden ontvangen, op zijn plaats zou zijn. Die controle was achterwege gebleven.

Ook was de commissie het met klaagster eens dat in gevallen als onderhavige de zorgaanbieder bij geconstateerde fouten formeel actie dient te ondernemen richting ziekenhuis en geen genoegen hoort te nemen met alleen een excuus door een medewerker. De commissie heeft voor beide punten de aandacht gevraagd van de raad van bestuur.

5.11. Klacht over het zonder overleg aanwijzen van een arts en apotheker

Door een cliënt is geklaagd over het feit dat zonder overleg door de zorgaanbieder was besloten dat deze moest veranderen van arts en apotheker.

Uit het onderzoek van de commissie bleek dat, om de kwaliteit van de medische zorg te verbeteren, de regio, waar klager woonde, voor de alle cliënten met een behandelindicatie een contract had gesloten met een huisarts ter plaatse. Ook had de regio besloten in het vervolg voor al deze cliënten voor de medicijnverstrekking, mede om een aanzienlijke kostenbesparing te bereiken, gebruik te gaan maken van het baxtersysteem van de centrale apotheek van de zorgaanbieder. Verzuimd was echter klager op de juiste manier in te lichten over deze wijzigingen. De regiomanager heeft vervolgens klager uitgenodigd om hem de overgang uit te leggen en heeft daarbij ook excuses aangeboden, die door klager zijn geaccepteerd.

De commissie heeft vervolgens de klachtbehandeling gestaakt.

5.12. Klacht over een arts van de zorgaanbieder

Door ouders van een cliënt is geklaagd over een arts van de zorgaanbieder die volgens hen een verkeerde diagnose had gesteld m.b.t. een plotselinge ziekte. Ook zou pas in laat stadium bepaalde medicijnen zijn voorgeschreven. Verder vonden de ouders dat in dit geval er sprake was van onvoldoende communicatie tussen de medewerkers van de zorgaanbieder.

Uit de door de commissie verkregen informatie is gebleken dat de arts op grond van de door hem geconstateerde feiten een vermoedelijk juiste diagnose had gesteld, overigens na overleg met de behandelend specialist van de cliënt. Omdat de specialist nader onderzoek in het ziekenhuis op zijn plaats vond, is op zijn aanraden met het voorschrijven van medicijnen gewacht tot de uitslag van dat onderzoek bekend was. Die uitkomst bevestigde overigens de diagnose van de arts.

De commissie heeft de klachten voor wat betreft dit onderdeel niet gegrond verklaard.

Wel gegrond achtte de commissie de klachten m.b.t. de communicatie, omdat naar haar mening ten onrechte de medewerkers van de poli de informatie over later, d.w.z. na het consult aan de behandelend arts, optredende verschijnselen die met het ziektebeeld hadden te maken, niet hadden doorgegeven aan de arts. Dat had zonder meer dienen te gebeuren, omdat de arts dan alsnog eventuele aanvullende acties had kunnen ondernemen. Er was hier dus inderdaad duidelijk een gebrek aan communicatie.

Juist omdat de commissie het van groot belang acht dat over dit soort zaken sprake is van een goede communicatie, enerzijds om tot een juiste diagnosestelling en behandeling te komen, anderzijds om ongerustheid bij de cliënt/ cliëntvertegenwoordiger te voorkomen, heeft zij de raad van bestuur gevraagd om extra aandacht voor en het wijzen op het belang van een zorgvuldige communicatie.

5.13. Klacht over het uitblijven van een rookafvoersysteem

Door een medewerker is een klacht ingediend over het niet plaatsen van een rookafvoersysteem in de woning van haar cliënten. Dat afvoersysteem zou nodig zijn omdat er een nieuwe cliënt is komen wonen die rookte.

De commissie heeft deze klacht niet in behandeling genomen, maar de medewerker verwezen naar haar leidinggevende voor de bespreking van het probleem. Overigens is het de commissie gebleken dat dergelijke afvoersystemen niet door de zorgaanbieder worden verstrekt, maar dat de cliënt die zelf dient aan te schaffen.

5.14. Klacht over het niet mogen hebben van verkering binnen dezelfde woning

Door een cliënt is geklaagd dat zij geen verkering mocht hebben met een cliënt binnen dezelfde woning.

Nadat de commissie klaagster had laten weten de klacht in behandeling te zullen nemen, heeft zij haar klacht ingetrokken omdat de situatie waarover de klacht ging niet meer aan de orde was.

5.15. Klacht over de strenge maatregelen i.v.m. de Mexicaanse griep

Door een cliënt is een klacht ingediend over het feit dat zij door de door de regio getroffen maatregelen i.v.m. de Mexicaanse griep ook niet meer op bezoek mocht bij cliënten die niet getroffen waren door de griep.

Uit het onderzoek bleek de commissie dat i.v.m. een uitbraak van de griep in een aantal woningen van de zorgaanbieder binnen de regio een aantal maatregelen was genomen om verdere uitbraak te voorkomen.

Omdat de maatregelen in overeenstemming waren met het ook door de centrale cliëntenraad onderschreven protocol voor de aanpak van de te verwachten griep pandemie heeft de commissie klaagster laten weten haar klacht niet in behandeling te nemen. Wel heeft de commissie aanleiding gevonden de projectgroep griep pandemie te vragen te bezien of de getroffen maatregelen cliënten die niet ziek waren niet teveel beperkten in hun bewegingsvrijheid.

5.16. Klacht over het beleid van de zorgaanbieder m.b.t. eigen bijdragen

Door een ouder is geklaagd over de door de zorgaanbieder opgestelde regeling "AWBZ: wie betaalt wat." In deze regeling is aangegeven welke kosten m.b.t. de zorgverlening worden voldaan uit het AWBZ- budget en welke kosten voor rekening van de cliënten komen.

Naar de mening van klaagster worden volgens die regeling ten onrecht vervoerskosten voor noodzakelijke bezoeken aan de kapper en voor aankoop van kleding ten koste van de cliënten gebracht. Een en ander zou in strijd zijn met de door het CVZ vastgestelde beleidsregels.

De commissie heeft deze klacht niet in behandeling genomen, omdat het ging om een regeling die voor alle (intramurale) cliënten van de zorgaanbieder van toepassing is. Het beoordelen of dit soort algemene regelingen al dan niet juist zijn, kwam naar de mening van de klachtencommissie niet aan haar toe. Die bevoegdheid is door de wetgever toegewezen aan de (centrale) cliëntenraad van de zorgaanbieder. Klaagster is daarom verwezen naar de centrale cliëntenraad.

Overigens heeft de commissie geconstateerd dat in de brochure "Daar heeft u recht op in een AWBZ- instelling" van het CVZ van juni 2009 is vermeld dat een zorgaanbieder niet verplicht is te zorgen voor vervoer cq begeleiding naar sociale activiteiten. Daaronder vallen ook de activiteiten die de door de klaagster werden aangehaald.

5.17. Klacht over niet nakomen van de zorgovereenkomst

Namens ouders is aan de commissie een afschrift toegezonden van een aan de regiomanager gerichte klacht over het in gebreke zijn van de zorgaanbieder bij het nakomen van de van de verplichtingen die voortvloeien uit de tussen partijen gesloten zorgovereenkomst.

Omdat in de klachtbrief was aangegeven dat bij het uitblijven van een acceptabel alternatief voor de zorgverlening een stap naar de rechter zou worden gemaakt, heeft de commissie adressant laten weten de stukken voor kennisgeving aan te nemen.

6. Nog niet afgedane klachten uit 2009

6.1. Klacht over het ten onrechte in rekening brengen van vervoerskosten

Door een ouder is geklaagd over het feit dat bij zijn zoon taxikosten in rekening worden gebracht die naar zijn mening voor rekening van de zorgaanbieder horen te komen. Het betrof namelijk vervoer van en naar de dagactiviteiten. Dat soort kosten komen immers ten laste van de AWBZ. Klager gaf ook aan van mening te zijn dat de zorgaanbieder een oneigenlijk gebruik maakte van de WMO- toewijzing van het taxivervoer door de gemeente door AWBZ- ritten onder het regime van de WMO te laten vallen. Ook stelde hij dat cliënten, waarvoor de zorgaanbieder de administratie voert, ten onrechte teveel betalen voor het taxivervoer doordat aan hen ook kosten voor AWBZ- ritten in rekening worden gebracht.

6.2. Klacht over het aantreffen van verkeerde medicijnen

Door een ouder is geklaagd dat door hem medicijnen van een andere cliënt zijn aangetroffen in het medicijndoosje van zijn zoon.

7. Klachtbemiddeling

Er is in het verslagjaar geen beroep gedaan op de commissie om te bemiddelen bij klachten om zo een formele klachtprocedure te voorkomen.

Wel werd ook in 2009 door cliëntvertegenwoordigers gebruik gemaakt van de mogelijkheid om via het meldpunt van de centrale cliëntenraad (meldpuntccr@zuidwester.org) klachten m.b.t. de zorgverlening in te dienen. Het ging daarbij onder meer om klachten over de kwaliteit van de zorgverlening en over de veiligheid van cliënten, Op die klachten is door de centrale cliëntenraad dan wel de eigen regionale cliëntenraad gereageerd. Daarbij is in daarvoor in aanmerking komende gevallen aan de betreffende cliëntvertegenwoordigers gevraagd of hun klacht moest worden doorgezonden aan de klachtencommissie. Van die mogelijkheid is in één geval gebruik gemaakt.

8. Raad van Bestuur

Conform de wet klachtrecht is van elke uitspraak van de commissie een afschrift gezonden aan de Raad van Bestuur.

Deze heeft de commissie laten weten zich te kunnen vinden in de conclusies van de commissie en aangegeven de aanbevelingen op te volgen.

De commissie heeft de raad van bestuur er nog eens op gewezen dat op grond van de wet Klachtrecht cliënten zorginstellingen deze verplicht is zowel klager als klachtencommissie binnen een maand na de uitspraak van de commissie schriftelijk mee te delen of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zullen worden genomen en zo ja welke.

Bij de bespreking van haar jaarverslag over 2008 met de raad van bestuur heeft de commissie nogmaals aangedrongen op het belang van de aanstelling van een cliëntenvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris. Naar het oordeel van de commissie kan de aanwezigheid van deze persoon een positieve rol spelen van het oplossen dan wel voorkomen van (formeel) klachten. Daardoor zou er al veel in voortraject kunnen worden opgelost.

De raad is verheugd met de toezegging van de raad van bestuur zo mogelijk in 2010 een dergelijke functionaris aan te stellen.

Ook heeft de commissie aangegeven dat voor een goed beeld van het totaal aantal klachten binnen de zorginstelling het juist zou zijn als ook het aantal klachten die door medewerkers, teamleiders en leidinggevend worden opgelost zonder dat de klachtencommissie daaraan te pas komt, zouden worden vastgelegd.

9. Diversen

In het verslagjaar heeft een herziening plaatsgevonden van de klachtenregeling voor cliënten. Voor die herziening is door de raad van bestuur een beroep gedaan op een onafhankelijke organisatiedeskundige. Door deze deskundige is regelmatig overlegd met de secretaris van de commissie.

De bijgestelde conceptregeling is door de raad van bestuur ter advisering voorgelegd aan de commissie, die daarop enige wijzigingen heeft voorgesteld. Daarna is het concept, na bijstelling, ter advisering voorgelegd aan de centrale cliëntenraad. Deze raad heeft een positief advies uitgebracht.

De commissie verwacht dat de regeling begin 2010 formeel wordt vastgesteld door de raad van bestuur.

De raad heeft meegewerkt aan een enquête van het SOKG expertisecentrum over het werk van de klachtencommissie. De uitkomsten van deze enquête zullen een rol spelen bij de ontwikkeling van het toekomstig klachtrecht voor cliënten van zorginstellingen.

Op de verlanglijst van de commissie staat nog steeds een folder in zodanige vorm dat deze ook goed toegankelijk is voor de cliënten.

Op verzoek is informatie verstrekt over het functioneren van de klachtencommissie binnen Zuidwester alsmede een folder van de klachtencommissie aan het Zorgbelang Zuid- Holland, afd. Rijnmond.

Door de commissie is een bijdrage geleverd aan het kwaliteitsjaarverslag van de zorgaanbieder.

Door een regio is nadere informatie gevraagd over een uitspraak van de commissie m.b.t. een door de commissie in het verleden behandelde klacht over een te warme zit-/ slaapkamer en de mogelijkheid van het plaatsen van een airco. De door de commissie verstrekte informatie heeft mogelijk een nieuwe klacht voorkomen.

10. Tenslotte

Ook deze keer heeft de commissie moeten concluderen dat het gebrek aan duidelijke communicatie heeft geleid tot veel van de indiende klachten. De commissie kan het belang van een heldere communicatie dan ook niet genoeg benadrukken.

Ondanks de in 2008 uitgebrachte folder over het werk van de klachtencommissie heeft de commissie geconstateerd dat het aantal klachten niet toeneemt. Wel is het de commissie opgevallen dat cliënten/ cliëntvertegenwoordigers die zich eerder tot de klachtencommissie hebben gewend, deze commissie gemakkelijker weten te vinden.