

Klachtencommissie Pieter van Foreest

Secretariaat:
p/a Kalfjeslaan 2
2623 AA Delft
015-5155307

Jaarverslag Klachtencommissie Pieter van Foreest 2021

Klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld op basis van de Klachtenregeling van Pieter van Foreest. Zij behandelt op basis van de op 1 januari 2020 gewijzigde klachtenregeling klachten op grond van de Wkkgz en de Wmo. De klachtencommissie brengt advies uit aan de zorgaanbieder, die vervolgens een besluit neemt over de klacht.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestond op 1 januari 2021 uit:
Mevrouw mr. dr. R.E. van Hellemond, voorzitter en jurist;
De heer J.J. Franke, onafhankelijk lid;
Mevrouw drs. I. Kroon, lid/specialist ouderengeneeskunde;
Mevrouw A. de Koningh, lid met verpleegkundige achtergrond, benoemd op voordracht Centrale Cliëntenraad.

Met ingang van 1 november 2021 is mevrouw mr. J.H. Geijtenbeek benoemd tot vicevoorzitter van de klachtencommissie.

Overeenkomstig artikel 6 van de klachtenregeling zijn de leden onafhankelijk en niet werkzaam bij Pieter van Foreest.

De werkzaamheden van de klachtencommissie worden voorbereid en ondersteund door een ambtelijk secretaris, werkzaam bij Pieter van Foreest, mevrouw mr. N.J. Zilverentant.

Periodiek overleg klachtencommissie

De klachtencommissie kwam op 13 april 2021 bijeen voor de jaarvergadering. Vanwege de coronamaatregelen vond deze vergadering via MS Teams plaats. Voor deze vergadering waren uitgenodigd: de leden van de commissie, de ambtelijk secretaris, het lid van de raad van bestuur, de heer drs. G.J. Waterink en de klachtenfunctionarissen van Pieter van Foreest.

Tijdens de vergadering werden de laatste ontwikkelingen binnen Pieter van Foreest besproken. De afgelopen periode was zwaar voor Pieter van Foreest vanwege de vele corona-besmettingen en ziekmeldingen. De raad van bestuur krijgt relatief weinig klachten van cliënten en hun naasten. De locaties lossen veel klachten zelf op. Er is een start gemaakt met de herijking van de strategische speerpunten van Pieter van Foreest. De implementatie van de Wet zorg en dwang heeft tijd nodig. De verantwoordelijkheid voor de implementatie lag en ligt bij de stuurgroep Wet zorg en dwang, waarin onder meer het bestuur, directie, eerstverantwoordelijke ouderengeneeskunde zitten.

Ook werd in aanwezigheid van de klachtenfunctionarissen het jaarverslag Klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling 2020 besproken. De intensiteit van de klachten nemen toe, zowel wat betreft de inhoud van de klacht, het aantal betrokkenen per klacht en de wijze waarop er wordt geklaagd. Er bestaat onder klagers een hoge tevredenheid over de afhandeling van de corona-gerelateerde klachten. In het jaarverslag staan dit keer geen aanbevelingen van de klachtenfunctionarissen, omdat de klachten veelal betrekking hadden op de coronamaatregelen.

Klachtencommissie Pieter van Foreest

Verder werd er gesproken over de samenstelling van de klachtencommissie en de noodzaak om te zoeken naar een kandidaat voor het vicevoorzitterschap.

Waardering voor de klachtenfunctionarissen

De klachtencommissie complimenteert de klachtenfunctionarissen met het zorgvuldige jaarverslag, waaruit menselijkheid spreekt. Ook wil de klachtencommissie graag haar waardering uitspreken over de snelle en professionele behandeling van de klachten door de klachtenfunctionarissen.

Aantal klachten en afhandeling

In het verslagjaar werden vier klachten ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. In overleg met klager(s) werd een klacht afgehandeld door de klachtenfunctionaris. Een klacht werd niet in behandeling genomen, omdat klager tegelijkertijd met deze klacht ook een klacht had ingediend tegen de klachtencommissie. Klager twijfelde aan de onafhankelijkheid van de klachtencommissie. Dit stond een goede klachtafhandeling door de klachtencommissie in de weg. De klachtencommissie heeft toen de raad van bestuur geadviseerd om een PRISMA analyse uit te laten voeren, en klager te wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Zorg. Dit advies is overgenomen. De raad van bestuur heeft een PRISMA analyse laten uitvoeren. In het kader van die analyse zijn er ook vragen gesteld aan de klachtencommissie die door de voorzitter schriftelijk zijn beantwoord.

In het jaar 2021 zijn er twee klachten in behandeling genomen door de klachtencommissie. Hiervoor is de klachtencommissie tweemaal bijeengekomen voor een hoorzitting. De eerste klacht had betrekking op de zorg aan een bewoner en zijn naasten in de laatste levensfase. De commissie achtte de klacht gedeeltelijk gegrond. De tweede klacht betrof het niet naleven van het behandelprotocol, de bejegening en de zorg in de laatste levensfase. De klachtencommissie adviseerde de raad van bestuur ook deze klacht deels gegrond te verklaren.

Aanbeveling

In beide klachtzaken was het voor de familie niet duidelijk dat hun echtgenoot en vader op zeer korte termijn zou komen te overlijden. Het is belangrijk voor naasten dat de behandelaar duidelijk en in begrijpelijk bewoordingen (in leekentaal) markeert dat de palliatieve-terminale fase is ingegaan. Ook is het in die fase van belang om niet alleen de (wettelijk) vertegenwoordiger, maar ook de andere naaste familieleden te betrekken bij (de afspraken over) de zorg, tenzij de cliënt of de wettelijk vertegenwoordiger hier bezwaar tegen heeft. De klachtencommissie beveelt de raad van bestuur aan om hier (blijvend) aandacht aan te besteden binnen de organisatie.

Bezien over de afgelopen jaren, blijft de trend dat veel klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door – of in overleg met – de klachtenfunctionarissen of directie/manager.

Mevrouw R.E. van Hellemond
Voorzitter klachtencommissie

Mevrouw N.J. Zilverentant
Ambtelijk secretaris klachtencommissie

Het jaarverslag klachtencommissie 2021 is vastgesteld in de jaarvergadering van de klachtencommissie op 12 april 2022.