



Jaarverslag 2021 Wzd-klachtencommissie Regionale Klachtencommissie Twente

1. De commissie

De Regionale Klachtencommissie Twente (verder te noemen: de commissie of klachtencommissie) behandelt onafhankelijk klachten van cliënten en/of naaste betrokkenen van cliënten van de in de adressering genoemde instellingen. Voor de werkwijze van de commissie wordt verwezen naar de artikelen 5 tot en met 9 van het op 1 juli 2020 vastgestelde reglement Wzd-Klachtenadviescommissie.

De commissie bestond op 1 januari 2021 uit:

Mw. mr. W.G. ten Brummelhuis (voorzitter)
Dhr. mr. A.J. Morsink (vicevoorzitter)
Mw. drs. G.M.M. Uijterwaal-Op 't Roodt (psychiater)
Mw. M.J. Abbink (specialist ouderen geneeskunde)
Mw. H. Koppelman (orthopedagoog)
Dhr. F.A. Alwon (Wzd-arts)
Mw. B. Berkhoff (door cliëntenraad voorgedragen lid)
Mw. J.M. Hofhuis (klinisch psycholoog)
Dhr. J.B.M. Haverkate (door cliëntenraad voorgedragen lid)

De voorzitter en vicevoorzitter zitten in beginsel beurtelings de commissie voor. De leden van de commissie worden zoveel mogelijk in gelijke mate ingezet.

Mevrouw B. van Dam ondersteunt de klachtencommissie secretariael.

In 2021 is in het bestuurlijk overleg besloten tot definitieve (her)benoeming van:

- Dhr. F.A. Alwon (Wzd-arts), herbenoeming;
- Dhr. J.B.M. Haverkate (door cliëntenraad voorgedragen lid), herbenoeming;
- Mw. M. Roek (orthopedagoog); benoeming.

Omdat sommige commissieleden beperkt inzetbaar zijn, heeft de klachtencommissie nog steeds behoefte aan de volgende aanvullingen:

- Een cliëntvertegenwoordiger met wat meer kennis en kunde. Het liefst wat meer onafhankelijk van de organisaties, maar wel met affiniteit en eigen ervaring met/in de zorg.



Regionale **Klachtencommissie** Twente
Een luisterend oor voor uw zorg

Plaats van de hoorzittingen van de commissie

In het bestuurlijk overleg van 29 maart 2016 is besloten dat hoorzittingen in beginsel worden georganiseerd op de standplaats van het secretariaat van de klachtencommissie (op dit moment is dat op locatie 't Bouwhuis te Enschede). In voorkomende gevallen kan *op verzoek van de klager* worden verzocht om de hoorzitting dichterbij de woonplaats van de klager plaats te laten vinden. Echter, de uiterste reisafstand wordt beperkt tot Hoogeveen. Leden van de klachtencommissie kunnen de gemaakte reiskosten declareren.

Reis-/Kostenvergoeding

Het Bestuurlijk overleg van de Regionale Klachtencommissie heeft op 13 oktober 2021 besloten om het tarief voor klachtbehandeling per 1 januari 2022 te verhogen, in die zin dat, in aanvulling op de eerder van kracht zijnde tarieven, vanaf deze datum ook de kosten voor de secretariële ondersteuning in rekening worden gebracht. De tarieven voor vacatiegeld en reiskosten voor de leden van de klachtencommissie zijn ongewijzigd gebleven.

Per 1 januari 2022 wordt per behandelde klacht (hoorzitting) aan de betreffende zorgorganisatie in rekening gebracht:

- Vacatiegeld voor de tijdens de hoorzitting optredende voorzitter (€ 300,-)
- Vacatiegeld voor de deelnemende leden van de RKC (€ 150,- per deelnemend lid)
- Reiskosten voor voorzitter en leden van en naar de locatie van de hoorzitting (€ 0,19 per km)
- Kosten voor secretariële ondersteuning (€ 300,-)

In geval de voorzittersrol door een van de leden wordt waargenomen, geldt voor die klacht/hoorzitting voor dit betreffende lid het tarief van het voorzitterschap. Deze onkostenvergoeding is exclusief reiskostenvergoeding.

Voor de reiskostenvergoeding van commissieleden geldt een maximum van het tarief voor de afstand Enschede-Hoogeveen.

Voor zittende leden geldt dat zij bij verhuizen buiten de regio geen aanspraak kunnen maken op een hogere reiskostenvergoeding dan het maximaal gestelde.



Regionale **Klachtencommissie** Twente
Een luisterend oor voor uw zorg

VOG voor commissieleden

Door het bestuurlijk overleg is besloten dat (nieuwe) commissieleden wordt gevraagd om een VOG in te leveren voor hun werkzaamheden als lid van de regionale klachtencommissie. Dit gebeurt op de volgende momenten:

- a. nieuwe leden; bij benoeming
- b. herbenoembare leden; een nieuwe VOG inleveren bij herbenoeming

2. Werkwijze van de commissie

Het secretariaat bevestigt schriftelijk de klacht per omgaande, waarna de klager wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

Als de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de commissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd, waarna de cliënt in de gelegenheid wordt gesteld om, binnen een door de voorzitter van de commissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Voorts doet de commissie binnen vijf werkdagen schriftelijk mededeling van de indiening van de klacht en de inhoud ervan aan degene op wie de klacht betrekking heeft, de Raad van Bestuur van de desbetreffende zorgaanbieder en de Wzd-arts. Verder stelt de commissie de aangeklaagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht binnen een, in de schriftelijke mededeling genoemde, redelijke termijn. Tevens wordt de verdere procedure vermeld en aangegeven dat aangeklaagde zich tijdens de klachtenprocedure kan laten bijstaan.

De schriftelijke reactie van aangeklaagde wordt voor de zitting in kopie aan de klager/klaagster verstrekt.

Voorts worden zowel de klager als de aangeklaagde uiterlijk vijf werkdagen voor de behandeling van de klacht geïnformeerd over de samenstelling van de klachtencommissie (namen en functies) die de klacht gaat behandelen. Indien de deelname van bepaalde leden binnen de klachtencommissie op bezwaren zou stuiten, kan daartegen door zowel de klager als de aangeklaagde bewaar worden gemaakt.

De Wzd-klachtencommissie beslist binnen twee weken na ontvangst van de klacht als het een bezwaar betreft dat gericht is tegen een nog lopende toepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht als het een bezwaar betreft dat gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing. De commissie deelt de uitspraak ten aanzien van de klacht schriftelijk mee aan de klager, de betrokken cliënt, de aangeklaagde, de Wzd-arts, de Raad van Bestuur en de regionale inspecteur voor de gezondheidszorg.



Regionale **Klachtencommissie** Twente
Een luisterend oor voor uw zorg

Wanneer de commissie in een uitspraak aanbevelingen doet, verzoekt zij de betreffende instelling standaard om binnen een maand na de uitspraak een terugkoppeling te geven met betrekking tot de opvolging van de aanbevelingen, zulks gelet op de geldende wetgeving.

3. De klachten

In 2021 zijn er geen Wzd-klachten ingediend bij de Wzd-klachtencommissie.

Bekendheid Regionale Klachtencommissie/de klachtenregeling

Tot slot zij opgemerkt dat in het Bestuurlijk Overleg van de Regionale Klachtencommissie van 15 februari 2021 van gedachten is gewisseld over de vraag wat de oorzaak zou kunnen zijn dat er geen Wzd-klachten aan de Regionale Klachtencommissie zijn voorgelegd.

Een aantal van de aangesloten organisaties heeft in dat kader aangegeven dat er veel meer klachten in het voorportaal door de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon worden afgehandeld. Indien op deze wijze de klachten laagdrempelig, adequaat en naar tevredenheid van beide partijen worden afgehandeld, dan verdient zulks uiteraard de voorkeur. Alsdan zou geconcludeerd kunnen worden dat de interne klachtenafwikkeling na verloop van jaren beter is gaan functioneren.

In het Bestuurlijk Overleg van de Regionale Klachtencommissie is besproken dat uitgesloten dient te worden dat het er geen klachten zijn ingediend door onbekendheid met de Regionale Klachtencommissie. Teneinde dit laatste uit te sluiten is zowel in het Bestuurlijk Overleg van de Regionale Klachtencommissie van 15 februari 2021 als in het Bestuurlijk Overleg van 13 oktober 2021 besproken op welke wijze de Regionale Klachtencommissie beter onder de aandacht gebracht zou kunnen worden bij de verschillende zorginstellingen.

Namens de Regionale Klachtencommissie Twente,

Mw. mr. W.G. ten Brummelhuis
Voorzitter