



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

Jaarverslag 2023 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-klachtencommissie.

De commissie bestond op 1 januari 2023 uit:

Mw. mr. W.G. ten Brummelhuis (voorzitter)

Dhr. mr. A.J. Morsink (vicevoorzitter) (2^e termijn loopt af in 2024)

Mw. drs. G.M.M. Uijterwaal-Op 't Roodt (psychiater) (langdurig afwezig)

Mw. M.J. Abbink (specialist ouderengeneeskunde) (2^e termijn loopt af in 2024)

Mw. H. Koppelman (orthopedagoog) (2^e termijn loopt af in 2024)

Dhr. F.A. Alwon (Wzd-arts)

Mw. J.M. Hofhuis (klinisch psycholoog)

Dhr. J.B.M. Haverkate (door cliëntenraad voorgedragen lid) (2^e termijn loopt af in 2024)

Dhr. F. Nijhuis (orthopedagoog)

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. Zuidinga ondersteunt de klachtencommissie secretariael.

De 2^e termijn van de voorzitter mevrouw mr. ten Brummelhuis is najaar 2023 afgelopen. Het voorzitterschap wordt sindsdien feitelijk ingevuld door vicevoorzitter mr. A.J. Morsink. Een formele benoeming kon nog niet worden geëffectueerd. Daarnaast loopt ook zijn 2^e termijn najaar 2024 af.

Vanwege enkele aflopende 2^e termijnen en omdat sommige commissieleden beperkt inzetbaar zijn, heeft en houdt de klachtencommissie nog steeds behoefte aan de volgende aanvullingen:

- Twee cliëntvertegenwoordigers met enige kennis en kunde en eigen ervaring in en met de zorg, bij voorkeur wat meer onafhankelijk van de aangesloten organisaties;
- Een jurist(e);
- Twee orthopedagogen;



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

- Een Wzd-deskundige en/of een specialist ouderengeneeskunde.

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 Hogeveen. 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. Contact met het LSR (Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap)

Zoals in het jaarverslag over 2022 al beschreven, heeft het LSR op 14 november 2022 een e-mail met diverse vragen en opmerkingen aan de Regionale Klachtencommissie gestuurd. Deze e-mail is op 21 maart 2023 in het Bestuurlijk Overleg besproken, waarna er acties zijn uitgezet om tot beantwoording daarvan te kunnen komen.

4. De klachten

Ook in 2023 zijn er geen Wzd-klachten ingediend bij de Wzd-klachtencommissie.

Gezien het feit dat er bijna geen Wzd-expertise meer is binnen de klachtencommissie (de SOG specialist heeft na 2024 2 termijnen gedaan, de psychiater is langdurig niet beschikbaar en er is nog geen vervanging gevonden) is het de vraag of we nog kunnen voorzien in het behandelen van Wzd-klachten. Wellicht verdient het de voorkeur om deze klachtencommissie op te heffen en de deelnemers zich te laten aansluiten bij de landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Namens de Regionale Klachtencommissie Twente,

Dhr. mr. A.J. Morsink
Vicevoorzitter