

Jaarverslag 2019

Stichting Geschillen Zorg Midden Holland

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland SGZMH
 - Samenstelling bestuur
 - Ondersteuning
 - Deelnemers
3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland
 - Samenstelling
 - Ondersteuning
 - Werkwijze
4. Activiteiten bestuur GZMH en Geschilleninstantie in 2019
 1. Aangesloten instellingen
 2. Activiteiten om aan de voorwaarden van aansluiting te voldoen
 3. Professionalisering
5. 2019 in cijfers
 1. Aantal geschillen
 2. Uitspraken
 3. Financiën
6. Tenslotte

1. Inleiding

Op 7 oktober 2015 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van kracht geworden.

Hiermee worden aanbieders van zorg met ingang van 1 januari 2017 verplicht;

- een schriftelijke klachtenregeling te hebben vastgesteld,
- moeten aangesloten zijn bij een door de Minister erkende Geschilleninstantie die tot taak heeft om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

De Stichting Geschillen Zorg Midden Holland is op 6 juli 2017 door het ministerie erkend omdat deze is ingesteld door een representatief te achten cliëntenorganisaties (Zorgbelang Zuid-Holland) en door een representatief te achten organisatie van zorgaanbieder (Zorgpartners Midden Holland). Voor het beoordelen van de geschillen is door de stichting een geschilleninstantie ingericht, Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. Deze oefent haar werkzaamheden uit op basis van een Reglement dat voldoet aan de daaraan in de Wkkgz gestelde eisen.

Door onze regionale oorsprong kunnen geschillen, regionaal met letterlijk kortere lijnen worden beslecht.

De GZMH behandelt geschillen die aan haar zijn voorgelegd door cliënten van zorgaanbieders die, al dan niet via een organisatie van zorgaanbieders, bij haar zijn aangesloten. De werkwijze is conform het Reglement GZMH.

2. Stichting Geschillen Zorg Midden Holland

Samenstelling bestuur

Het bestuur van de Stichting bestaat minimaal uit drie leden, te weten:

een onafhankelijke voorzitter,

een lid op voordracht van Zorgbelang Zuid-Holland

(cliëntenorganisatie), een lid op voordracht van de zorgaanbieders.

Het bestuur van de stichting:

- benoemt en ontslaat de leden van de Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland;
- wijzigt en stelt het reglement vast van de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland.

Het bestuur van de Stichting Geschillen Zorg Midden Holland bestaat uit de volgende leden:

- de heer A.R.J.M. van Huut (onafhankelijk voorzitter)
- de heer ing. P. van der Sluijs (secretaris , op voordracht van de aangesloten instellingen benoemd)
- de heer dr. E. Elsinga (penningmeester, op voordracht van Zorgbelang, als cliëntenorganisatie benoemd)

Ondersteuning

Het bestuur wordt ondersteund door mevrouw mr. S. Heijens, ambtelijk secretaris

Deelnemers

Op 31 december 2019 waren bij ons aangesloten:

- Stichting Zorgpartners Midden Holland (www.zorgpartners.nl)
- Stichting De Zevenster (www.de7ster.nl)
- Martha Flora (www.marthaflora.nl)
- Stichting Medisch Centrum Regentesse (www.huidkliniekwang.nl)
- Stichting Inversa (www.inversa.nl)
- Stichting ReVisie (www.stichting-revisie.nl):
- Stichting Keramiekatelier De Zwaan (www.dagbestedingdezwaan.nl)

Zie verder onze site www.geschillenoverzorg.nl pagina ZORGAANBIEDERS.

3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland

Samenstelling

Per 31 december 2019 kent Geschilleninstantie de volgende samenstelling:

voorzitters:

- mr. A. van Dorp (voorzitter)
- mr. A.A. Kalk (plv. voorzitter)

leden op voordracht cliëntenorganisaties:

- mevr. M. Besemer

leden op voordracht organisaties van zorgaanbieders:

- mevr. C. Visser-Mol

Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen deel: de voorzitter, één lid voorgedragen door de deelnemende cliëntenorganisaties en één lid voorgedragen door de deelnemende organisaties van zorgaanbieders. De voorzitter wijst de leden aan die aan het geschil deelnemen.

Ondersteuning

De Geschilleninstantie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze heeft tevens een adviserende rol.

Mevrouw mr. S. Heijens is de ambtelijk secretaris van de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland.

Werkwijze

De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De leden van de Geschilleninstantie zijn onafhankelijk en voeren hun taak naar eigen inzicht uit. Zij mogen van niemand – ook niet van het bestuur van de stichting – instructies aanvaarden over de procedurele behandeling, de inhoudelijke beoordeling en/of de beslissing van een geschil.

De Geschilleninstantie dient haar werkzaamheden te verrichten in overeenstemming met het Reglement Geschilleninstantie Zorg Midden Holland

De gevolgde procedure bij het aanhangig maken van een geschil vindt u op onze site www.geschillenoverzorg.nl (pagina: WERKWIJZE)

Een geanonimiseerde versie van de uitspraak wordt gepubliceerd op www.geschillenoverzorg.nl

4. Activiteiten Bestuur GZMH en Geschilleninstantie in 2019

Het bestuur van de Stichting kwam in 2019 vier keer bijeen. Er werd aandacht geschonken aan:

1. de wens het aantal aangesloten instellingen te vergroten
2. activiteiten om aan de voorwaarden van aansluiting te voldoen
3. professionalisering
4. financiën van de stichting (zie 5.3)

Bestuursvergaderingen vonden plaats op 6 februari, 15 mei en 18 september 2019. De vergadering samen met de leden van de geschilleninstantie vond plaats op 24 september 2019.

4.1 Aangesloten instellingen

In 2019 hebben enkele instellingen om aansluiting verzocht en gekregen. Deze zijn opgenomen in het overzicht aangesloten instellingen (paragraaf 6 Tenslotte) Daarnaast zijn er acties geweest vanuit het bestuur van de Stichting om ca. 25 gezondheidscentra in Zuid Holland te verleiden zich aan te sluiten bij onze Stichting. Dit heeft niet tot resultaat geleid. Alle benaderde gezondheidscentra gaven te kennen niet als gezondheidscentrum te willen of kunnen aansluiten vanwege het feit dat de in het centrum werkzame organisaties (huisartsen, fysiotherapeuten, etc.) aangesloten zijn bij landelijke opererende geschilleninstanties in hun eigen discipline.

4.2 Activiteiten om aan de voorwaarden van aansluiting te voldoen

De voorzitter van het bestuur van de Stichting participeert in de werkgroep Governance van de vergadering van verzamelde geschilleninstanties , die een keer of 3 bijeen is geweest in 2019. Een belangrijk thema daarbij was de uitdrukkelijke eis van VWS om voor de gezamenlijke geschilleninstanties in ons land te komen tot een gemeenschappelijke website waarin alle uitspraken van geschillen zijn opgenomen en de teksten daarvan eenduidig zijn geredigeerd.

Een werkgroep van de geschilleninstanties in Nederland is bezig met het formuleren van het programma van eisen waaraan deze website zal moeten voldoen.

4.3 Professionalisering.

Hierbij melden we twee activiteiten, namelijk de jaarlijkse bijeenkomst van het bestuur van de Stichting met de leden van de geschilleninstantie en het initiatief van ons bestuurslid Piet van der Sluijs om tot uitwisseling te komen van uitspraken via onderlinge toetsing van de geschillen instanties met een aanpak van *beoordeling en toetsing door beroeps groepen* voor alle geschilleninstanties in de zorg. Daarmee wordt een koepel gevormd waarbij ieder zijn eigen verantwoordelijkheid en organisatievorm behoud.

Tijdens de jaarlijkse bijeenkomst met bestuursleden van de stichting en de leden van de geschilleninstantie nam mr. A.R.O. Mooij , een ervaren voorzitter van diverse geschilleninstanties in de zorg, ons mee in de wereld van geschillenbehandeling en zijn persoonlijke ervaringen. Interessant en nuttig en voor ons onmisbaar om “bij te blijven “in de wereld van uitspraken, zeker zolang we zelf geen geschillen te behandelen hebben.

5. 2019 in cijfers

5.1 Aantal geschillen

Aantal aangemelde geschillen in 2019: 0

Aantal aangemelde geschillen niet ontvankelijk verklaard: 0

met als reden:

- zorgaanbieder niet aangesloten: 0
- klachtenprocedure zorgaanbieder niet doorlopen: 0
- niet voldaan aan verzoek om motivering van het geschil: 0

Aantal geschillen in 2019 in behandeling genomen: 0

Aantal geschillen in genoemde periode afgehandeld: 0

- inhoudelijk bindend advies: 0
- schikking vastgelegd als bindend advies: 0
- schikking vastgelegd door partijen: 0

Doorlooptijd afgehandelde geschillen (gemiddeld): nvt

Aantal geschillen nog in behandeling op 31 december 2019: 0

waarvan in stadium:

- hoorzitting plaatsgevonden: 0
- hoorzitting gepland: 0
- wachten op verweer zorgaanbieder: 0
- intern overleg commissie: 0

Om inzicht te geven in de aard van de klachten die door de Geschilleninstantie in behandeling zijn genomen worden de klachten ingedeeld in de navolgende categorieën:

- a. geschillen over professioneel handelen (verkeerde of te late diagnose, nalatig of onzorgvuldig handelen, verkeerde behandeling, fouten etc.);
- b. geschillen over niet nakomen afspraken (niet volgen afgesproken procedure etc.);
- c. geschillen over gebrekkige of onjuiste informatie;
- d. geschillen over relationele zaken (bejegening, ongeïnteresseerde houding etc.);
- e. geschillen over organisatie van de zorg (privacy, patiëntendossiers, overdracht etc.).

Hierbij moet worden opgemerkt dat een geschil vaak uit meerdere onderdelen bestaat en in meerdere categorieën kan worden ondergebracht.

Inhoud van de in behandeling genomen klachten: indeling van klachtonderdelen:
categorie aantallen (N=20) percentage (%)

- a. professioneel handelen
- b. niet-nakomen afspraken
- c. gebrekkige of onjuiste informatie
- d. relationele zaken
- e. organisatie van de zorg

5.2 Uitspraken

Van de afgehandelde geschillen wordt een kort verslag van het geschil en de uitspraak geanonimiseerd weergegeven op www.geschillenoverzorg.nl

5.3 Financiën

1. De stichting werkt op basis van een jaarlijkse begroting. Binnen die begroting heeft de stichting in het jaar 2019 in totaal € 5.627,= aan kosten gemaakt. Dit betreft in hoofdzaak kosten van bijeenkomsten van bestuur en leden van de Geschilleninstantie, administratie- en verzekeringskosten. De inkomsten van de stichting bestaan uit bijdragen van de deelnemende zorgaanbieders. Deze brengen gezamenlijk het totaal van de in de begroting opgenomen kosten op, waarbij ieder naar rato van zijn omzet bijdraagt met een ondergrens van € 100,=.

2. Omdat in 2019 de totale kosten lager waren dan in de begroting opgenomen, resteert over dat jaar een batig saldo van € 2.324,=. Dit wordt toegevoegd aan de reserve van de stichting.

De totale reserve van de Stichting bedraagt daarmee per ultimo 2019 € 3369,= (NB: alle bedragen zijn exclusief BTW).

3.De Geschilleninstantie heeft in het verslagjaar 2019 geen kosten voor de behandeling van geschillen gemaakt.

7 Tenslotte

Hoewel er nog geen geschillen zijn behandeld, voorzien wij in de wettelijke behoefte aansluiting te geven aan zorgaanbieders waarbij geschillen in de zorg moeten worden beslecht.