

Jaarverslag 2020

Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland SGZMH
 - 2.1 Samenstelling bestuur
 - 2.2 Ondersteuning
 - 2.3 Aangesloten instellingen
3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland
4. Procedures
5. Activiteiten Bestuur SGZMH en Geschilleninstantie in 2020
 - 5.1 Nieuwe aangesloten instellingen
 - 5.2 Participatie Landelijke werkgroep Governance
 - 5.3 Professionalisering
6. 2020 in cijfers en uitkomsten
 - 6.1 Aantal aanhangig gemaakte geschillen
 - 6.2 Oordeel SGZMH
 - 6.3 Financiën
7. 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. In 2020 heeft GZMH geen geschillen in behandeling genomen.

2. Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland .

2.1 Het bestuur van de Stichting bestaat minimaal uit drie leden;

- 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. Zo nodig wijzigt en stelt zij 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)

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

2.3 Aangesloten instellingen

Op 31 december 2020 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)
- Manometric (www.manometric.nl)
- JMS Thuiszorg (www.jmszorggroep.nl)

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

3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland

De Geschilleninstantie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze heeft tevens een adviserende rol. Vanaf 1 oktober 2018 is dat mevr. mr. S.Heijens.

Per 31 december 2020 kent Geschilleninstantie de volgende samenstelling:

Voorzitter:	mr. A. van Dorp (voorzitter)
	mr. A.A. Kalk (plv. voorzitter)
Lid op voordracht cliëntenorganisaties:	mevr. M. Besemer
Lid 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.

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

4. Procedure

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

5. Activiteiten Bestuur GZMH en Geschilleninstantie in 2020

Het bestuur van de Stichting kwam in 2020 vier keer bijeen, waarbij aandacht werd geschonken aan;

- de wens het aantal aangesloten instellingen te vergroten
- activiteiten om aan de voorwaarden van aansluiting te voldoen
- professionalisering
- financiën van de stichting (zie 6.3)

Bestuursvergaderingen 16 januari, 24 juni, 26 oktober en 23 november.

Samen met de leden van de geschilleninstantie werd op 26 oktober een videovergadering gehouden.

5.1 Nieuwe aangesloten instellingen

In 2020 hebben enkele instellingen om aansluiting verzocht en gekregen. Deze zijn opgenomen in het overzicht aangesloten instellingen.

Daarnaast zijn er opnieuw acties geweest vanuit het bestuur van de Stichting om nog niet aangesloten instellingen te verleiden zich aan te sluiten bij onze Geschillen Stichting. Veel instelling zijn inmiddels aangesloten, terwijl kleine initiatieven, waaronder zzp'ers zich bij voorkeur aansluiten bij specifieke organisaties voor zzp'ers die ook voor hun klachtenafhandeling een dak bieden.

5.2 Participatie Landelijke werkgroep Governance

De voorzitter van het bestuur van de Stichting participeert in de werkgroep Governance van de vergadering van verzamelde geschilleninstanties, slechts één keer bijeen is geweest in 2020. Een belangrijk thema daarbij was en is 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 hier in 2019 gestart met het formuleren van het programma van eisen waaraan deze website zal moeten voldoen, maar heeft tot op heden – naar eigen zeggen - nog weinig vorderingen kunnen maken

5.3 Professionalisering.

Vanwege de beperkingen als gevolg van het heersende COVID-19 virus is dit in 2020 niet van de grond gekomen. Wel was er een bijeenkomst van het bestuur van de Stichting met de leden van de geschilleninstantie op 26 oktober 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 beroepsgroepen voor alle geschilleninstanties in de zorg wordt een koepel gevormd waarbij ieder zijn eigen verantwoordelijkheid en organisatievorm behoudt.

De planning is nu dat, als het COVID-19 virus dit toelaat, in het vervolg van de bijeenkomst met bestuursleden van de stichting en de leden van de geschilleninstantie in 2019 onder leiding van mr. A.R.O. Mooij, een ervaren voorzitter van diverse geschilleninstanties in de zorg, er weer een bijeenkomst worden georganiseerd om de tweede helft van oktober 2021, waarbij kenmerkende onderwerpen van klachten en geschillen ter bespreking aan de orde komen. Voor ons onmisbaar om “bij te blijven“ in de wereld van uitspraken, zeker zolang we zelf geen geschillen te behandelen hebben.

6. 2020 in cijfers en uitkomsten

6.1 Aantallen.

Aantal aangemelde geschillen in 2020:	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 2020 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):	0
Aantal geschillen nog in behandeling op 31 december 2020:	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.

6.2 Oordeel Geschilleninstantie Zorg Midden Holland

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

6.3 Financiën

De stichting werkt op basis van een jaarlijkse begroting. Binnen die begroting heeft de stichting in het jaar 2020 in totaal € 4.336,= aan kosten gemaakt. Dit betreft in hoofdzaak kosten van bijeenkomsten van bestuur en leden van de Geschilleninstantie, administratie- en verzekeringskosten. De totale kosten waren aanzienlijk lager dan de begrote € 6556,= omdat een geplande gezamenlijke bijeenkomst van bestuur, leden van Geschilleninstantie en vertegenwoordigers van de deelnemende instelling vanwege Corona geen doorgang kon vinden.

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,=.

Omdat in 2020 de totale kosten lager waren dan in de begroting opgenomen en de inkomsten €100,= hoger door toetreding van een nieuwe instelling, resteert over dat jaar een batig saldo van €2.320,= . Dit wordt toegevoegd aan de reserve van de stichting. De totale reserve van de Stichting bedraagt daarmee per ultimo 2020 € 6111,= (NB: alle bedragen zijn exclusief BTW). Deze ruime reserve maakt het mogelijk een deel daarvan € 1300,=, te bestemmen als reservering voor een in 2021 alsnog te houden bijeenkomst met de deelnemende instellingen. Daarnaast zal in 2021 € 2500,= van de opgebouwde reserve worden teruggegeven aan de in 2020 en eerder deelnemende instellingen. Hiermee wordt de algemene reserve van de stichting teruggebracht tot een bij het risicoprofiel van de stichting behorend niveau.

De Geschilleninstantie heeft in het verslagjaar 2020 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.

Met de name de regionale inbedding is kennelijk voor de nieuwe toetreders een plus om te kiezen voor SGZMH