

Jaarverslag 2021

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 2021
 - 5.1 Nieuwe aangesloten instellingen
 - 5.2 Participatie Landelijke werkgroep Governance
 - 5.3 Professionalisering
6. 2021 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 werden de aanbieders van zorg met ingang van 1 januari 2017 verplicht:

- een schriftelijke klachtenregeling te hebben vastgesteld,
- aangesloten te moeten 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(s) (Zorgpartners Midden Holland). Voor het beoordelen van de geschillen is door de stichting een geschilleninstantie ingericht, te weten de Geschilleninstantie Zorg Midden Holland. Deze oefent haar werkzaamheden uit op basis van een Reglement¹ 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 2021 heeft GZMH één geschil in behandeling genomen.

2. Stichting Geschillen Zorg Midden-Holland .

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.

2.1 Samenstelling bestuur

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)

¹ Zie https://www.geschillenoverzorg.nl/_geschillenoverzorg/docs/Reglement/Reglement%20Geschilleninstantie%20Zorg%20MH.pdf

In artikel 5 lid 3 van de statuten is vastgelegd dat voor een periode van vier jaar bestuursleden worden benoemd. Eenmalig kan worden herbenoemd. Op 1-1-2018 was de eerste benoeming. Alle leden worden weer voor vier jaar herbenoemd. Voorgesteld wordt het aftreden te faseren. Het rooster van aftreden wordt: 1-1-2024 E.Elsinga, 1-1-2025 P.v.d.Sluijs, 1-1-2026 A.R.J.M. v.Huut.

2.2 Ondersteuning

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

2.3 Aangesloten instellingen

Op 31 december 2021 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)
- Sanare Zorg & Welzijn (www.sanare.nl)

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

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

3. Geschilleninstantie Zorg Midden-Holland

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 de behandeling van 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 2021

Het bestuur van de Stichting kwam in 2021 vier keer bijeen,

Aandacht werd geschonken aan;

- nagaan of we nog steeds voldoen aan de wensen van de aangesloten instellingen
- werkwijze evalueren en of wij de toegevoegde waarde voor zorginstellingen in Midden Holland kunnen vergroten.
- de wens het aantal aangesloten instellingen te vergroten
- professionalisering zodat wij aan de voorwaarden van aansluiting voldoen
- financiën van de stichting (zie 6.3)

Bestuursvergaderingen 10 februari, 8 juli, 26 oktober en 1 december.

Op 26 oktober vond een vergadering plaats met de leden van de geschilleninstantie. Bij de vergadering waren de aangesloten instellingen ook uitgenodigd. Na een inhoudelijke discussie over de wijze van klachten en geschillen- afhandeling kon men onder het genot van een lunch nader kennismaken. Uit de terugkoppeling blijkt dat men tevreden was over de wijze waarop het was georganiseerd.

5.1 Nieuwe aangesloten instellingen

In 2021 heeft Sanare Zorg & Welzijn om aansluiting verzocht en gekregen. Deze is nu ook 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 instellingen hebben inmiddels aansluiting bij een geschilleninstantie gevonden, 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, die voor het laatst 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. Ook in 2021 zijn er geen activiteiten geweest.

5.3 Professionalisering.

Vanwege de beperkingen als gevolg van het heersende COVID-19 virus is dit ook in 2021 niet van de grond gekomen. Wel was er een bijeenkomst van het bestuur van de Stichting met de leden van de geschilleninstantie en aangesloten instellingen op 26 oktober.

De bijeenkomst met bestuursleden van de stichting en de aangesloten instellingen in de tweede helft van oktober 2021, waarbij kenmerkende onderwerpen van klachten en geschillen ter bespreking aan de orde zijn gekomen, was voor ons onmisbaar om “bij te blijven” in de wereld van uitspraken, zeker zolang we zelf weinig of geen geschillen te behandelen hebben.

6. 2021 in cijfers en uitkomsten

6.1 Aantallen.

Aantal aangemelde geschillen in 2021: 1

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 2021 in behandeling genomen: 1

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 2021: 1

waarvan in stadium:

- hoorzitting plaatsgevonden: 0
- hoorzitting gepland: 0

- wachten op verweer zorgaanbieder 0
- ambtelijk intern overleg over noodzaak hoorzitting 1

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.); aantal: 1 (in behandeling)
- 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.).
- f) geschillen over de omvang van de te vergoeden kosten waar de cliënt meent recht op te hebben

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 zal een kort verslag van het geschil en de uitspraak geanonimiseerd weergegeven worden 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 2021 in totaal € 5.862,=² aan kosten gemaakt. Dit betreft in hoofdzaak kosten van bijeenkomsten van bestuur en leden van de Geschilleninstantie, administratie- en verzekeringskosten. Ook vond er een gezamenlijke bijeenkomst van bestuur, leden van Geschilleninstantie en vertegenwoordigers van de deelnemende instelling plaats.

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,=. De totale inkomsten bedroegen over het jaar 2021 € 3380,=. Dit bedrag is relatief laag omdat het bestuur eind 2020 had besloten vanuit de algemene reserve een teruggave van € 2500,= te doen aan de deelnemende instellingen. Dit bedrag is in mindering gebracht op de deelnamebedragen 2021.

Als gevolg hiervan resulteert over 2021 een (verwacht) tekort van € 2.481,= Dit is ten laste gebracht van de algemene reserve, waarmee die is gedaald van € 6111,= ultimo 2020 naar € 3.630,=ultimo 2021. Het bestuur acht dit een verantwoord niveau, passend bij het lage risicoprofiel van de stichting.

² alle in deze paragraaf genoemde bedragen zijn exclusief BTW

Bij de Geschilleninstantie was ultimo 2021 één geschil in behandeling. De door de Geschillencommissie daarvoor gemaakte kosten zullen na afsluiting van de case in rekening worden gebracht bij de zorginstelling tegen wie het geschil is ingediend. Deze kosten waren bij het afsluiten van het jaar 2021 nog niet bekend en zullen derhalve worden meegenomen in de financiële administratie van 2021.

7 Tenslotte

Er is één geschil in behandeling. Daarmee voorzien wij in de wettelijke behoefte aansluiting te geven aan zorgaanbieders waarbij geschillen in de zorg onafhankelijk moeten worden beslecht.

Wel constateren we de behoefte van de deelnemers duidelijkheid te kunnen verschaffen over procedures voor hun medewerkers. Ondanks de reeds beschikbare voorlichting is er behoefte aan een brochure welke mogelijkheden voor klachten, mediation en geschil er zijn. Het komende jaar hebben we ons voorgenomen daarin te voorzien.