

Jaarverslag 2021

Klachtencommissie Pluryn

**Sterker in de
samenleving**
Powered by Pluryn



*Behandeling en ondersteuning bij
wonen, werken, leren en vrije tijd*

Voorwoord

Geachte lezer,

Hierbij bieden wij U het jaarverslag van onze klachtencommissie over 2021 aan.

Ook in dit jaar hadden de maatregelen in verband met Covid-19 invloed op de behandeling van klachten. Bij de hoorzittingen die fysiek konden plaatsvinden, was het aantal aanwezigen aan een maximum gebonden. In de periode dat het niet mogelijk was om fysiek bij elkaar te komen, hebben er digitale hoorzittingen plaatsgevonden, uiteraard steeds met goedvinden van de betrokkenen. Het kwam ook geregeld voor, dat een hoorzitting op het allerlaatste moment niet door kon gaan, omdat klager of beklaagde corona had of de uitslag van een coronatest moest afwachten. Dankzij de flexibiliteit van het secretariaat en de leden van de klachtencommissie en het begrip van alle betrokkenen voor deze bijzondere omstandigheden konden de klachten, die aan ons waren voorgelegd toch binnen een redelijke termijn en met de nodige zorgvuldigheid worden behandeld en beoordeeld.

In de eerste helft van het jaar was het aantal klachten, dat werd ingediend opvallend laag, veel lager dan in voorgaande jaren. Het is goed mogelijk, dat dit te maken heeft met de coronamaatregelen, waardoor het contact werd beperkt. Vanaf de zomer is het aantal klachten explosief toegenomen. Het totaal aantal klachten van cliënten van Pluryn en de andere zorgorganisaties, die zich bij de klachtenregeling hebben aangesloten, dat aan de commissie is voorgelegd kwam uit op 29 en dat is een toename ten opzichte van 2020 toen in totaal 24 klachten werden ingediend.

De meeste klachten kwamen voort uit niet goed verlopen communicatie, zoals het gebrek aan informatie, niet waargemaakte verwachtingen en onduidelijkheid over gemaakte afspraken en de nakoming daarvan. Daarnaast gingen de klachten over gebreken in de dossiers/verslaglegging, het verstrekken van persoonsgegevens zonder toestemming en onnodig of disproportioneel straffen. Twee klachten gingen over de quarantaine-opvang en waren dus coronagerelateerd.

De commissie heeft het afgelopen jaar tweemaal plenair vergaderd. In beide gevallen waren dat digitale vergaderingen. In de eerste vergadering is kennis gemaakt met een aantal nieuwe leden van de klachtencommissie, die kort daarvoor waren benoemd. De klachtencommissie is daarmee weer op sterkte en beschikt naast de voorzitters en de leden, die door de cliëntenraad zijn voorgedragen over een aantal enthousiaste en kundige professionals, die bereid zijn om kritisch te kijken naar de kwaliteit van zorg. In de tweede vergadering is onder meer de evaluatie van de Wkkgz, die in februari uitkwam, besproken.

De voorzitters hebben met de Raad van Bestuur van Pluryn, de cliëntenraad en de klachtenfunctionarissen gesproken. In die gesprekken zijn ervaringen en ontwikkelingen uitgewisseld, die van belang zijn voor de kwaliteit van zorg.

Er is door Pluryn gewerkt aan een aanpassing van de klachtenregeling. Die aanpassing was onder meer nodig door wetswijzigingen. De klachtencommissie heeft haar inbreng gegeven bij deze aanpassing en de verwachting is, dat de nieuwe klachtenregeling in de eerste helft van 2022 wordt vastgesteld en ingevoerd.

In de tweede helft van het jaar hebben wij afscheid genomen van Karin Bierman als lid van de commissie. Na haar vertrek bij Pluryn is zij nog een jaar als extern lid aan de commissie verbonden geweest.

Uit de evaluatie van de Wkkgz is gebleken, dat cliënten met het indienen van een klacht vooral willen bereiken, dat de kwaliteit van zorg verbetert en dat een ander niet hetzelfde overkomt als zij. De klachtencommissie is hier ook in het afgelopen jaar aan tegemoet gekomen door klachten te onderzoeken en de Raad van Bestuur over haar oordeel te informeren en in sommige gevallen specifieke aanbevelingen te doen ter verbetering van de kwaliteit van zorg. De klager krijgt hiervan een terugkoppeling van de Raad van Bestuur, die klager informeert over de maatregelen, die genomen worden. Afgelopen jaar is wederom gebleken, dat de Raad van Bestuur in de meeste gevallen opvolging geeft aan het oordeel van de klachtencommissie.

Wij willen de Raad van Bestuur van Pluryn en de Raden van Bestuur van de aangesloten zorgorganisaties bedanken voor hun vertrouwen in onze commissie. Maar vooral willen wij alle leden van de commissie en het secretariaat hartelijk bedanken voor hun enorme inzet in het afgelopen jaar en wij hopen de goede en constructieve samenwerking voort te zetten.

Bennekom/Velp, 24 maart 2022

mr. R.P.F. van der Mark en mr. J.C.M. Elderman, voorzitters

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Algemene informatie Klachtencommissie	4
2.1 Samenstelling	4
2.2 Secretariaat	5
2.3 Aangesloten externe instellingen	5
3. Werkwijze klachtbehandeling	6
4. Cijfers klachten	7
4.1 Jarenoverzicht	7
4.2 Overzicht cijfers 2021	7
4.3 Cijfers externe instellingen	8
4.4 Cijfers Pluryn	9
4.5 Samenvatting van de klachten Pluryn	10

1. Inleiding

In dit jaarverslag worden de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie en de klachten weergegeven over 2021. Voor de externe organisaties wordt per organisatie een apart jaarverslag opgemaakt. In dit jaarverslag wordt derhalve enkel een cijfermatig overzicht gegeven van de klachten van deze externe organisaties.

Per 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) van kracht. Deze wet vervangt de Wet BOPZ. Voor klachten over onvrijwillige zorg die vallen onder de Wzd is Pluryn vanaf 1 januari 2020 aangesloten bij de landelijke klachtenregeling en klachtencommissie van de koepelorganisaties VNG en Actiz, de Klachten Commissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

2. Algemene informatie Klachtencommissie

2.1 Samenstelling

De klachtencommissie Pluryn was in 2021 als volgt samengesteld:

- Mw. J.C.M. Elderman (voorzitter, jurist);
- Dhr. R.P.F. van der Mark (voorzitter, jurist gezondheidsrecht).

Interne leden

- Mw. A.A.M. Langeslag, BOPZ-AVG arts, locatie De Winkelsteegh;
- Mw. L.M. Oppers, persoonlijk begeleider, locatie De Winkelsteegh;
- Dhr. R.E. Breuk, kinder- en jeugdpsychiater, FACT Flevoland;
- Mw. C.C. van Wesel-ter Bogt, paramedicus en clusterleider, locatie De Winkelsteegh;
- Mw. M. Schreuder, orthopedagoog, locatie Beekbergen;
- Mw. R.P.E. Drost, psycholoog, locaties Zeist en Maarsbergen;
- Mw. M.M. Nield, orthopedagoog, locatie Beekbergen;
- Mw. I.M. Verhaart, orthopedagoog, locatie Zeist.

Externe leden

- Dhr. L.J.M. Geominy, kinder- en jeugdpsychiater;
- Mw. K.M. Bierman, orthopedagoog. *Per 27-09-2021 afgetreden.*

Cliëntenvertegenwoordigers

- Mw. C.J.M.M. van de Gevel, gedragswetenschapper;
- Dhr. H. van Bokhorst, maatschappelijk werker / leidinggevende jeugdzorg;
- Dhr. J. Krist, gedragswetenschapper.

2.2 Secretariaat

Het secretariaat bestaat uit:

- Secretariële ondersteuning mw. H. Imminga;
- Ambtelijk secretarissen mw. B. van den Camp (*tot oktober 2021 ter vervanging ouderschapsverlof en in verband met verschoning*) en mw. H. van Lent (*vanaf augustus 2021*).

Het secretariaat voert hun taken uit aan de hand van onderstaand schema.

Taak	Ambtelijk secretaris	Secretariële ondersteuning
Algemene post etc	x	x
Beoordelen klacht (route) in overleg met voorzitter	x	
Bericht van ontvangst klacht		x
Registratie klacht (hele proces)		x
Opvragen verweren/uitwisselen stukken		x
Beoordelen voldoende informatie en of zitting of schriftelijk afdoen in overleg met voorzitter	x	
Bepalen samenstelling commissie in overleg met voorzitter	x	
Regelen zitting (datum, mensen, ruimte)		x
Uitnodigen zitting en versturen stukken		x
Zitting bijwonen/notuleren etc.	x	
Uitspraak concipiëren en in overleg met betrokken leden wordt deze door de voorzitter definitief vastgesteld	x	
Definitieve uitspraak versturen aan partijen, rvb en zo nodig andere belanghebbenden/ inspectie		x
Registratie afronden		x
Zo nodig nagaan of rvb maatregelen heeft genomen of iets doet met aanbevelingen	x	
Jaarverslag/evaluatie (artikel 30 reglement) Cijfers voor kwaliteit	x	x

2.3 Aangesloten externe instellingen

Per 1 januari 2019 is de Gezamenlijke Klachtencommissie Gelderse zorginstellingen opgeheven. De bij deze commissie aangesloten organisaties is de mogelijkheid geboden om zich aan te sluiten bij de klachtencommissie Pluryn. De organisaties die gebruik hebben gemaakt van dit aanbod en in 2021 waren aangesloten staan vermeld in onderstaande tabel.

Organisatie	Contactpersoon	Plaats
De Passerel	Mw. L. Borghuis	Apeldoorn
De Driestroom	Mw. C. van Binsbergen	Elst
De Lichtenvoorde	Mw. G. Groot Severt	Lichtenvoorde
Siza	Dhr. J. Woensdregt	Arnhem

3. Werkwijze klachtbehandeling

Na binnenkomst bespreekt de ambtelijk secretaris de klacht met de voorzitters. Als sprake is van een ontvankelijke klacht, wordt een verweer en met expliciete toestemming relevante stukken zoals een incidentenrapportage en protocol, opgevraagd bij beklaagde. Tevens wordt een hoorzitting ingepland.

Voorafgaand aan de hoorzitting ontvangt klager het verweerschrift incl. de relevante stukken. De hoorzitting wordt door drie leden van de commissie gevoerd; een voorzitter, een lid op voordracht van de cliëntenraad en een intern of extern lid. Voorts worden klager en beklaagde uitgenodigd ter zitting aanwezig te zijn. Zowel klager als beklaagde kunnen zich laten bijstaan. Namens de beklaagde instelling zijn in de regel de direct betrokken medewerker(s) en hun integraal leidinggevende aanwezig.

Onmiddellijk na de hoorzitting beoordeelt de commissie de schriftelijke stukken die gewisseld zijn en hetgeen zij gehoord heeft ter zitting. Wanneer de commissie zich voldoende geïnformeerd acht, neemt zij een besluit. De ambtelijk secretaris concipieert een conceptuitspraak, die door alle leden van commentaar wordt voorzien, waarna de voorzitter de uitspraak vaststelt.

De commissie zendt het besluit aan klager, aan beklaagde en aan de Raad van Bestuur. De commissie verzoekt de Raad van Bestuur, conform de klachtenregeling, om te reageren op het besluit.

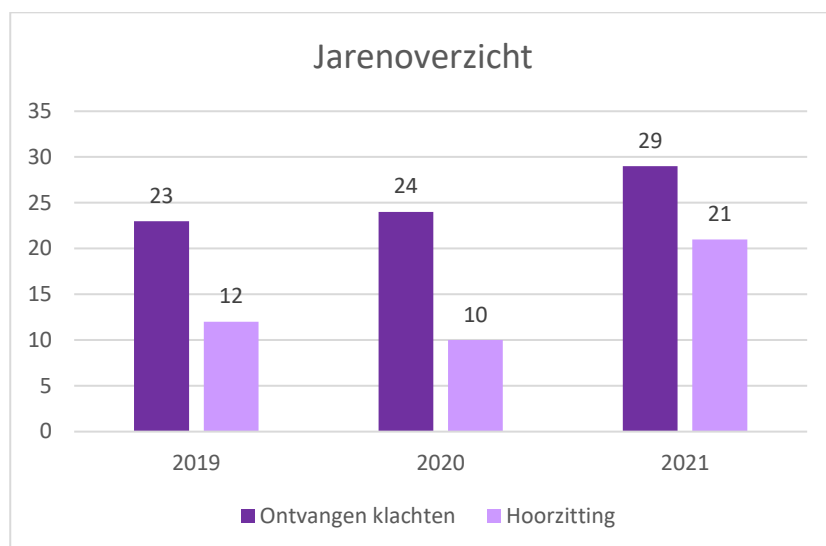
De commissie kan afwijken van voornoemde procedure; zij kan besluiten om een klacht schriftelijk af te doen of een mediation voorstellen aan partijen als dit een passender oplossing lijkt.

De termijn van klachtbehandeling is afhankelijk van de aard van de klacht.

Vanwege de coronapandemie zijn in het verslagjaar maatregelen getroffen om bijeenkomsten zo veilig mogelijk te laten verlopen. Voor de klachtencommissie betekende dit dat het aantal aanwezigen bij een hoorzitting moest worden beperkt tot maximaal 8 personen. Daarnaast is incidenteel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om deelnemers digitaal dan wel telefonisch te laten aansluiten.

4. Cijfers klachten

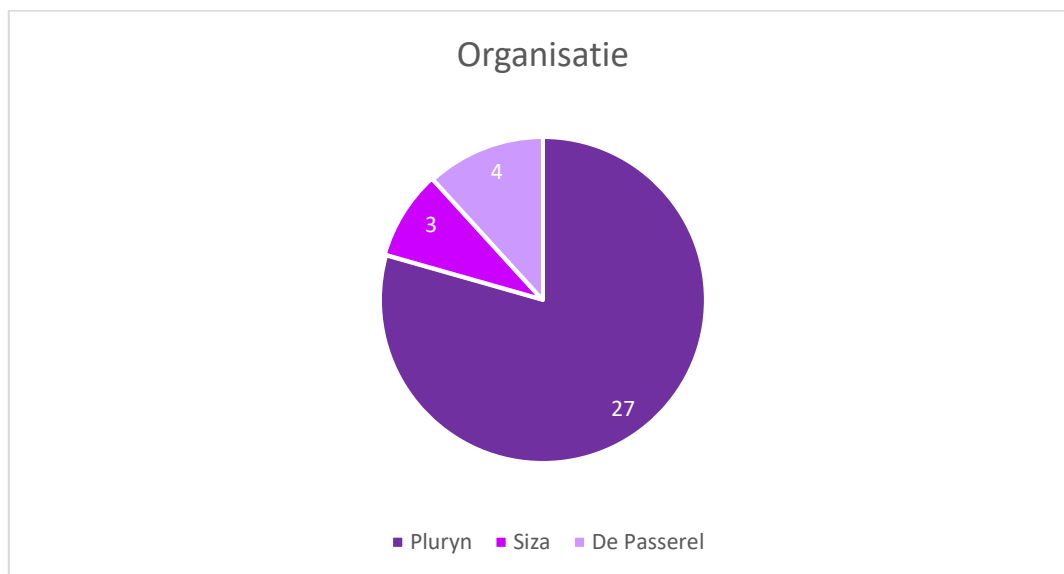
4.1 Jarenoverzicht



Wat opvalt in bovenstaande tabel is dat het aantal ontvangen klachten met zo'n 20-25% is gestegen. Het aantal hoorzittingen is echter ongeveer met 100% gestegen. Dit was vooral in de tweede helft van het jaar te merken met 16 hoorzittingen in 6 maanden tijd.

4.2 Overzicht cijfers 2021



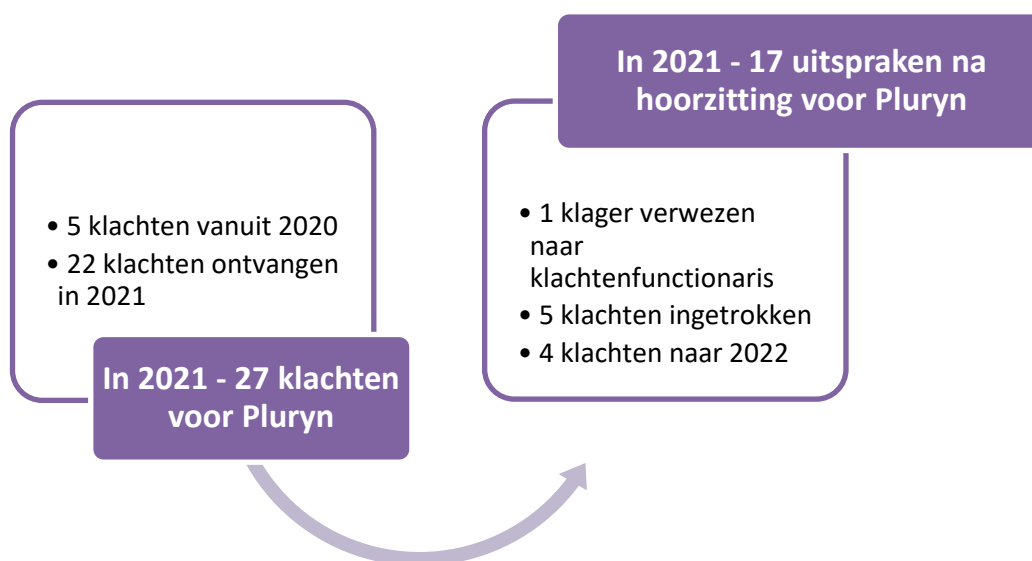


4.3 Cijfers externe instellingen

In dit verslag wordt, om een indruk te geven van de omvang, een beknopte weergave van de ontvangen klachten van externe instellingen gegeven. De externe organisaties ontvangen elk een eigen jaarverslag.

Instelling	Aantal klachten	Niet-ontvankelijk	Hoorzitting	Ter kennisgeving aangenomen
De Passerel	4	2	2	-
De Driestroom	0	-	-	-
De Lichtenvoorde	0	-	-	-
Siza	3	-	2	1
Totaal	7	2	4	1

4.4 Cijfers Pluryn



Onderstaande tabel is een weergave van de klachten die in 2021 tot een hoorzitting en een besluit hebben geleid.

Locatie	Aantal klachten	Aantal deel-klachten	Gegronnd	Ongegronnd	Deels gegronnd deels ongegronnd	Niet-ontvankelijk
Het Adriano Huis	2	7	3	2	0	2
Lindenhorst	2	5	4	0	1	0
Hietveld	2	5	2	2	1	0
Polikliniek Zeist	1	1	1	0	0	0
Hoenderloo	1	2	2	0	0	0
JP Heije	3	13	9	4	0	0
De Paap	1	3	1	1	1	0
De Beele	1	1	1	0	0	0
Meerdere locaties	1	1	1	0	0	0
FACT Zutphen	1	4	1	3	0	0
Klantbureau	1	7	0	5	1	1
Valkenheide	1	4	4	0	0	0
Totaal	17	53	29	17	4	3

4.5 Samenvatting van de klachten Pluryn

Hieronder wordt een samenvatting gegeven per klacht waarin een besluit is genomen door de commissie.

1. De klacht heeft betrekking op het zoekraken van persoonlijke eigendommen en een papieren dossier van klager, toen hij, vanwege plotse sluiting van de locatie waar hij verbleef, naar een andere locatie moest verhuizen. De klacht bestaat uit de volgende klachtonderdelen:

1. Het zoekraken van persoonlijke eigendommen bij een interne verhuizing waarbij Pluryn verantwoordelijk was voor de verhuizing.
2. Het zoekraken van een papieren dossier van klager bij de voornoemde verhuizing, waarbij Pluryn verantwoordelijk was voor de archivering van het dossier.

De klachtencommissie oordeelt beide klachtonderdelen gegrond en heeft daarbij aan de RvB aanbevelingen gedaan om met klager in overleg te treden over enige vorm van compensatie en om procedureafspraken rondom interne verhuizingen te evalueren, goede afspraken vast te leggen over verantwoordelijkheden bij interne verhuizingen en controle na afwikkeling van de verhuizing. De RvB heeft laten weten het oordeel van de klachtencommissie te onderschrijven en heeft de aanbevelingen opgepakt.

2. Klaagster heeft klachten over de intake en de start van het zorgproces van haar dochter. De klacht bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Geen overdracht en geen goede opstart door Pluryn van het zorgproces.
2. Geen informatie van Pluryn over lange wachtlijsten waardoor geen behandeling is opgestart.
3. Geen informatie van Pluryn over voortgang en uitkomst PO-onderzoek.
4. Geen informatie van Pluryn over een incident op school en het direct terug laten brengen van een wegloopincident.
5. Niet nakomen van veiligheidsafspraken door Pluryn waardoor wegloopincidenten konden plaatsvinden.
6. Gesloten plaatsing had voorkomen kunnen worden door eerder handelen van Pluryn.

De commissie oordeelt klachtonderdelen 2 en 3 gegrond en de overige klachtonderdelen ongegrond. Ten aanzien van de onderdelen 5 en 6 zou de klachtencommissie zelf de voorkeur hebben gegeven om in een situatie waar de weergave van gebeurtenissen met elkaar in tegenspraak zijn niet tot een oordeel te komen, omdat aan het verhaal van klagster niet meer waarde kan worden gehecht dan aan het verhaal van beklaagde. De klachtenregeling biedt deze ruimte echter niet en om die reden moet de commissie deze klachtonderdelen ongegrond verklaren.

De commissie doet de aanbeveling om een schriftelijke toestemmingsverklaring voor het opvragen van relevante informatie over een cliënt bij de intake te laten ondertekenen door de betrokken vertegenwoordiger. Daarmee kan, indien nodig in een latere fase, zonder vertraging informatie over de cliënt bij behandelaren worden opgevraagd. De RvB heeft laten weten het oordeel van de klachtencommissie te onderschrijven en zich te conformeren aan de aanbevelingen.

3. Klaagster heeft klachten over haar leefsituatie. De klacht bestaat uit de volgende klachtonderdelen:

1. Klaagster mocht geen cavia's in haar appartement houden.
2. Beklaagde heeft de privacy geschonden door het verstrekken van telefoonnummer van klagster aan derden en het roddelen over klagster en voorts is haar privacy geschonden doordat ouders eerder op de hoogte zijn gebracht over een afspraak, dan klagster.
3. Ten onrechte heeft beklaagde het vertrouwen opgezegd in klagster.

De eerste klacht is door de commissie gegrond bevonden, de tweede klacht ongegrond voor wat betreft het verstrekken van het telefoonnummer en roddelen over klagster, en gegrond wat betreft

het eerder informeren van ouders over een afspraak. De derde klacht oordeelt de klachtencommissie ongegrond.

Aan de RvB heeft de commissie de aanbeveling gedaan om bij een voor de cliënt belastend gesprek, nazorg te bieden aan de cliënt.

De RvB heeft laten weten het oordeel van de klachtencommissie te onderschrijven.

4. Klager is ontevreden over de zorgverlening aan zijn dochter in Het Adriano Huis en de wijze waarop beklaagde hem in de gelegenheid stelt zijn mentorschap in te vullen. Het Adriano Huis is een zelfstandige zorginstelling met een eigen Raad van Bestuur, die in opdracht van Pluryn zorg verleent aan jongeren met een verstandelijke beperking.
De klacht bestaat uit de volgende deelklachten:
 1. Beklaagde honoreert het verzoek van klager om meer maatwerk te leveren bij de zorg aan zijn dochter niet.
 2. Beklaagde stelt klager onvoldoende in de gelegenheid zijn mentorschap in te vullen.
Ten aanzien van de eerste klacht heeft klager ter zitting ingebracht dat hij deze klacht, die betrekking heeft op de toepassing van vrijheidsbeperkende maatregelen, gemeld heeft bij de IGJ. De commissie heeft geconcludeerd dat een uitspraak over deze klacht geen toegevoegde waarde heeft. Zij is bovendien niet bevoegd om een uitspraak te doen voor zover de klacht betrekking heeft op vrijheidsbeperkende maatregelen op basis van de Wzd.
De tweede klacht oordeelt de commissie ongegrond.
De commissie doet de aanbeveling aan de RvB om eerder de-escalerende maatregelen in te zetten, zoals mediation, indien de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder dreigt te escaleren. Voorts zijn aanbevelingen gedaan om te bewaken dat correspondentie van zorgaanbieder niet emotioneel, maar professioneel wordt gehouden en om klachten te benutten als leermoment in het kader van kwaliteitsverbetering.
De RvB heeft aangegeven de aanbevelingen op te pakken.

5. Klager beklagt zich omdat hij onterecht is aangepakt en beklaagde hem niet met fysiek geweld had mogen tegenhouden.
De klachtencommissie oordeelt de klacht gegrond en doet daarbij de aanbeveling aan de RvB om toezicht te houden dat de in gang gezette cultuuromslag op de locatie daadwerkelijk wordt gerealiseerd met name op de toepassing van onvrijwillige zorg in het kader van de Wzd.
De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en conformeert zich aan de aanbeveling.

6. Klagster heeft klachten over de zorg aan haar autistische dochter.
Het betreft de volgende klachten:
 1. Beklaagde heeft zich niet aan gemaakte afspraken gehouden over het volgen van praktijklessen door dochter.
 2. Beklaagde deelt te veel sancties uit, waardoor escalatie is ontstaan.
 3. Beklaagde heeft geen adequate zorg verleend.
 De klachtencommissie heeft alle drie de klachten gegrond geoordeeld en de aanbeveling gedaan om meteen na plaatsing van een minderjarige met autisme in gesloten opvang, voor behandeling en begeleiding advies in te winnen van een deskundige op het gebied van autisme en dit te faciliteren.
De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en heeft een drietal interne verbetermaatregelen genomen naar aanleiding van de klacht.

7. Klaagster heeft een klacht over het zorgdossier van haar zoon dat niet compleet is. De zoon van klaagster heeft op verschillende locaties van Pluryn gewoond. De klachtencommissie komt tot het oordeel dat de klacht gegrond is en doet de aanbeveling aan de RvB tot het nemen van maatregelen om de toegang tot (gearchiveerde) cliëntdossiers met betrekking tot cliënten, die behandeld zijn geweest door rechtsvoorgangers van Pluryn te verbeteren en te besluiten bij wie binnen Pluryn de verantwoordelijkheid hiervoor wordt belegd. De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en volgt de aanbeveling op.
8. Klager en zijn zussen die mentor zijn, zijn ontevreden over de verleende zorg in Het Adriano Huis. Het Adriano Huis is een zelfstandige zorginstelling met een eigen Raad van Bestuur, die in opdracht van Pluryn zorg verleent aan jongeren met een verstandelijke handicap. De klacht bestaat uit een vijftal deelklachten:
1. Beklaagde heeft klager en zijn zus onheus bejegend.
 2. Beklaagde heeft klager onterecht gefixeerd.
 3. Beklaagde heeft klager de nodige medische zorg onthouden.
 4. Beklaagde heeft klager na einde verblijf een contact- en terreinverbod gegeven.
 5. Beklaagde heeft klager en zijn zussen geen privacy gegeven tijdens gesprekken.
- De klachtencommissie verklaart de klachten 1, 4 en 5 gegrond, klacht 2 niet-ontvankelijk en klacht 3 ongegrond. De commissie doet een aanbeveling aan de RvB van Het Adriano Huis om te zorgen voor eenduidige en correcte informatie over de klachtenregeling die van toepassing is voor cliënten/bewoners aan wie zorg wordt verleend in opdracht van Pluryn. Voorts doet de commissie de aanbeveling aan de organisatie de inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de behandeling van individuele cliënten en de uitvoering van de zorgtaken met betrekking tot cliënten te beleggen bij een of meer gekwalificeerde zorgverleners, onder eindverantwoordelijkheid van de RvB. De RvB van Het Adriano Huis onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en volgt de aanbevelingen op.
9. Klaagster heeft corona gekregen tijdens haar verblijf en is in quarantaine geplaatst. De klacht bestaat uit twee onderdelen:
1. Beklaagde heeft de veiligheid van klaagster onvoldoende gewaarborgd tijdens de quarantaine periode en dit heeft tot een onveilige situatie geleid.
 2. Beklaagde is nalatig geweest in de zorg voor het welzijn van klaagster omdat onvoldoende is voorzien in een aantal basisbehoeften tijdens de quarantaineperiode.
- De klachtencommissie oordeelt klacht 1 gegrond en klacht 2 deels gegrond en deels ongegrond. De commissie doet de aanbeveling aan de RvB om, gelet op de nog steeds hoge besmettingsrisico's van het coronavirus en de risico's die dit met zich meebrengt voor de cliënten en medewerkers, na te gaan of de coronamaatregelen en -protocollen bekend zijn op alle locaties en of deze zorgvuldig worden nageleefd. De voorzitter van de klachtencommissie heeft hierover, gelet op de actualiteit, na de hoorzitting al een signaal afgegeven aan de Geneesheer Directeur. De commissie beveelt voorts aan om ook extra aandacht te besteden aan de communicatie met cliënten in het geval sprake is van een corona-uitbraak. De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en pakt de aanbevelingen op.

10. De dochter van klager woont bij beklagde. De klacht kent drie onderdelen:
1. Er zijn veel wisselingen in begeleiding en behandelaren geweest en afspraken werden niet nagekomen, hetgeen tot veel onrust bij de dochter van klager leidde waardoor zij een terugval kreeg.
 2. Klager en een andere dochter waren mentor en bewindvoerder van de bij beklagde wonende dochter. Geheel buiten de mentor en bewindvoerder om heeft beklagde er voor gezorgd dat het mentorschap en de bewindvoering werden overgenomen door een professionele organisatie.
 3. Beklaagde heeft buikpijnklachten van de dochter van klager niet tijdig onderkend en niet tijdig actie ondernomen.

De klachtencommissie verklaart klacht 1 gegrond, klacht 2 deels gegrond en deels ongegrond en klacht 3 ongegrond.

De commissie doet de aanbeveling aan de RvB te onderzoeken wat het beleid is ten aanzien van de communicatie met vertegenwoordigers.

Voorts beveelt de commissie aan om de procedure ten aanzien van vertegenwoordiging van cliënten opnieuw te beoordelen en uitgebreider in de organisatie toe te zien dat bewindvoerders en mentoren nadrukkelijk wordt gevraagd naar hun toestemming voor het te voeren behandelbeleid.

De commissie adviseert om procedureel vast te leggen dat bij een voortdurend verschil van mening tussen behandelstaf en vertegenwoordigers van cliënten een onafhankelijke derde gevraagd wordt in het meningsverschil te bemiddelen en desnoods een bindend advies te geven.

De RvB kan zich niet vinden in het gegronde deel van het oordeel over klacht 2. De RvB geeft aan de aanbevelingen op te pakken.

11. De zoon van klaagster heeft een poliklinische behandeling gehad. De klacht is dat de behandelend arts de privacy van haar zoon heeft geschaad met het verstrekken van vertrouwelijke informatie over hem aan derden; medische gegevens over haar zoon zijn zonder toestemming gedeeld en bovendien in een onbeveiligde e-mail verzonden. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond.

De commissie doet de aanbeveling aan de RvB aan om zo spoedig mogelijk een beveiligd e-mail-systeem in te voeren waarmee extern veilig vertrouwelijke cliëntgegevens kunnen worden uitgewisseld.

Voorts beveelt de commissie aan om, zolang een nieuw systeem niet operationeel is, binnen de instelling een protocol in te voeren met duidelijke richtlijnen voor het verzenden van vertrouwelijke cliëntgegevens waarmee de privacy van personen gewaarborgd is.

Tenslotte beveelt de commissie aan middels scholing het bewustzijn onder medewerkers ten aanzien van het melden van (mogelijke) datalekken en de omgang met persoonsgegevens op grond van de AVG-regelgeving te vergroten.

12. De zoon van klaagster verblijft bij beklagde. Klaagster dient een viertal deelklachten in:
1. Beklaagde heeft zonder instemming van klaagster contact met onder andere de huisarts.
 2. Beklaagde heeft er niet voor gezorgd dat de behandeling is geleverd conform afspraak.
 3. Beklaagde heeft in een bemiddelingsgesprek geen inspanningen geleverd om de vertrouwensbreuk tussen haar en klaagster op te lossen.
 4. Beklaagde heeft geen actieve rol gehad in het uitgeven en controleren van de medicatie; klaagster moest overal voor vechten.

De klachtencommissie heeft klachtonderdeel 1 gegrond en klachtonderdelen 2, 3 en 4 ongegrond verklaard.

De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie.

13. Klaagster is ontevreden over de zorg van beklagde en is om die reden weg gegaan. Zij klaagt over de periode dat zij bij beklagde verbleef. Klaagster dient vijf deelklachten in:
1. Beklaagde waarborgt de veiligheid onvoldoende.
 2. Beklaagde komt afspraken niet na.
 3. Beklaagde heeft het patiëntdossier niet voldoende op orde.
 4. Beklaagde neemt onvoldoende verantwoordelijkheid in situatie.
 5. Beklaagde houdt onvoldoende rekening met wat cliënte nodig heeft.

De klachtencommissie oordeelt alle klachten gegrond.

De commissie doet de aanbeveling aan de RvB te bevorderen dat de dossiers van alle cliënten op de betreffende afdeling met voorrang worden bijgewerkt en vervolgens worden bijgehouden en daarvoor voldoende mensen en middelen ter beschikking te stellen.

De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en pakt de aanbevelingen op.

14. Klaagster heeft geen gezag over haar zoon, haar zoon is door de mentor aangemeld bij beklagde. De klacht bestaat uit zeven deelklachten:

1. Beklaagde negeert artikel 1:377 BW.
2. Beklaagde heeft een door mentor ontvangen rapport in haar bezit.
3. Er is geen volledige toestemming voor aanmelding bij beklagde.
4. Beklaagde weigert de klacht inzake privacyschending en datalek serieus te nemen en te onderzoeken.
5. Behandeling of onderzoek van zoon op basis van onjuiste informatie is schadelijk. Beklaagde wordt hiermee bevooroordeeld waardoor correcte hulpverlening uitblijft en geen sprake is van onafhankelijkheid.
6. Beklaagde maakt gebruik van geweld tegen minderjarigen.
7. Beklaagde heeft geen kennis van de diagnose van haar zoon.

De klachtencommissie verklaart klachtonderdelen 1, 2, 3, 5 en 7 ongegrond, klachtonderdeel 4 deels gegrond en deels ongegrond en klachtonderdeel 6 niet-ontvankelijk.

De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie.

15. De dochter van klaagster verbleef bij beklagde en is uit onvrede weggegaan. Zij woont nu weer bij klaagster thuis. De klacht bestaat uit twee deelklachten:

1. Beklaagde onttrekt zich aan de verplichting van het zijn van een goed hulpverlener door het niet hebben van een dossier van haar dochter.
2. Beklaagde heeft een onveilig en onvoorspelbaar klimaat voor haar dochter gecreëerd door wisselende communicatie en ad-hoc besluitvorming.

De klachtencommissie oordeelt beide klachtonderdelen gegrond.

De commissie doet de aanbeveling aan de RvB te bevorderen dat de dossiers van cliënten op de betreffende afdeling met voorrang worden bijgewerkt en vervolgens worden bijgehouden en voldoende mensen en middelen ter beschikking te stellen om dit te realiseren.

Voorts beveelt de commissie aan om onderzoek te doen naar het functioneren van de afdeling en passende maatregelen te nemen, die nodig zijn om het functioneren van de afdeling te verbeteren.

De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en pakt de aanbevelingen op.

16. De zoon van klaagster verblijft bij beklaagde. Klaagster dient twee klachten in over de dagbesteding:
1. Beklaagde heeft de zoon van klaagster onheus bejegend.
 2. Beklaagde geeft klaagster geen gelegenheid om in gesprek te gaan over de problemen die zij signaleert.

De klachtencommissie oordeelt klachtonderdeel 1 ongegrond en klachtonderdeel 2 gegrond.

De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en geeft aan welke verbetermaatregelen zij heeft getroffen.

17. Klaagster heeft corona gekregen tijdens haar verblijf en is in quarantaine geplaatst. De klacht bestaat uit vier deelklachten:

1. Beklaagde heeft klaagster ter onrechte in de isolatieruimte geplaatst.
2. Beklaagde heeft een ongeschikte ruimte als quarantaineplek gebruikt.
3. Beklaagde heeft geen geschikte quarantaineplek gereed op het moment dat hier noodzaak toe is.
4. Beklaagde heeft de gezondheid van klaagster en haar begeleidster onvoldoende serieus genomen.

De klachtencommissie oordeelt alle klachten gegrond.

De commissie doet de aanbeveling aan de RvB om het protocol "Individuele isolatie" opnieuw onder de aandacht te brengen en in de praktijk na te leven.

De RvB onderschrijft het oordeel van de klachtencommissie en pakt de aanbevelingen op.

www.pluryn.nl



Postadres : Postbus 53, 6500 AB Nijmegen
Bezoekadres : Industrieweg 50, 6541 TW Nijmegen
Telefoon : 088 - 779 20 00
E-mail : info@pluryn.nl