

Jaarverslag 2019

Klachtbehandeling

Inhoud

I. Inleiding	3
II. De klachtenregeling	3
III. Samenstelling klachtencommissie	4
IV. Aantal en aard van de klachten	4
Samenvatting klachten 2019	5
Overzicht klachten 2018	7
A. Klachten behandeld door de commissie en reactie Stichting Philadelphia Zorg	7
Klacht 1	7
Klacht 2	9
Klacht 3	11
B. Klachten middels bemiddeling	14
Klacht 4	14
Klacht 5	14
C. Klachten die in 2020 worden behandeld	15
Klacht 6	15
D. Bijlage Klachtenregeling	16

I. Inleiding

Ben je als cliënt of belangenbehartiger ontevreden over de zorg of begeleiding van Stichting Philadelphia Zorg (Philadelphia), dan kun je een klacht indienen.

Philadelphia heeft hiervoor een interne klachtenregeling. Deze klachtenregeling volgt de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de (toenmalige) Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ).

De Wkkgz voorziet in een snelle interne procedure bij de behandeling van een klacht door een klachtenfunctionaris.

Als daarmee de klacht niet is opgelost, kun je je wenden tot een (landelijke) externe geschillencommissie, de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, waarbij Philadelphia zich heeft aangesloten. Daarnaast heeft Philadelphia ervoor gekozen om bovendien de mogelijkheid te bieden om een klacht in te dienen bij een eigen externe klachtencommissie.

De eigen klachtencommissie is daarmee een bovenwettelijke mogelijkheid. De huidige klachtenregeling staat op de [website van Philadelphia](#). In de bijlage bij dit jaarverslag is de klachtenregeling opgenomen die gold in het jaar 2019.

Klachten zijn belangrijk. Ze kunnen de klager genoegdoening geven en helpen om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Voor Philadelphia staat voorop dat klachten worden opgelost. Het liefst zo dicht mogelijk bij de mensen die met de klacht te maken hebben, bijvoorbeeld door bemiddeling van de directeur of een klachtenfunctionaris.

Wanneer dat niet lukt, kun je altijd de klachtencommissie inschakelen. De klachtencommissie (de commissie) brengt ieder jaar verslag uit over de manier waarop klachten zijn afgehandeld. In dit verslag legt de klachtencommissie uit hoe ze haar werk doet. Ook staat in het verslag welke maatregelen Philadelphia heeft genomen op basis van de adviezen van de commissie.

II. De klachtenregeling

In de klachtenregeling van Philadelphia staat een algemene en een specifieke procedure beschreven:

ALGEMENE PROCEDURE

De algemene procedure is voor een cliënt en/of zijn belangenbehartiger met een klacht. De klacht gaat over het gedrag van iemand die bij Philadelphia werkt. De klacht kan ook gaan over Philadelphia zelf.

SPECIFIEKE PROCEDURE

Deze procedure is voor een cliënt die 'onvrijwillig' is opgenomen volgens de Wet BOPZ en een klacht in wil dienen volgens artikel 41 lid 1 Wet BOPZ. Het gaat hierbij om een klacht over:

- a) de beslissing dat een cliënt wilsonbekwaam is (niet in staat zijn wil over de voorgestelde behandeling te bepalen);
- b) de beslissing een behandeling toe te passen waartegen de cliënt of zijn belangenbehartiger zich verzet;
- c) de toepassing van middelen en maatregelen;
- d) de beslissing tot het beperken van de bewegingsvrijheid;
- e) het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan of ondersteuningsplan.

III. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestond in 2019 uit de volgende leden:

- mevrouw mr. M.J. van der Ven, voorzitter
- de heer mr. A.C. Blankestijn, secretaris
- de heer ing. J. van Leeuwen, lid
- mevrouw dr. M. van Nieuwenhuijzen, lid
- de heer drs. P. de Vries, plaatsvervangend lid

IV. Aantal en aard van de klachten

KLACHTEN 2018

- Er zijn twee klachten vanuit 2018 doorgeschoven naar 2019 en deze zijn in 2019 afgerond.
- Eén klacht is via bemiddeling door het afdelingsmanagement opgelost. Interventie van de commissie was bij deze klacht niet noodzakelijk.
- Eén klacht is door de commissie behandeld. In het uitgebrachte advies is de klacht gegrond verklaard. De aard van deze klachten had te maken met de verwerking van een wijziging in de indicatie en de financiële afwikkeling daarvan.

KLACHTEN 2019

In 2019 zijn er vier klachten bij de klachtencommissie ingediend, zeven minder dan in 2018. Het betreft algemene klachten.

Er zijn twee klachten door de commissie behandeld. In de uitgebrachte adviezen is één klacht ongegrond verklaard en één klacht gegrond.

De aard van de eerste klacht had te maken met het handelen van medewerkers van Philadelphia met nadelige gevolgen voor het welzijn van cliënt. De tweede klacht had te maken met de indicatie en de geleverde zorg (tekort aan zorg, wisseling van personeel, hoge werkdruk, veiligheid, communicatie) en een tijdelijke verhuizing naar een noodlocatie.

Van de vier klachten is één klacht via bemiddeling door het afdelingsmanagement opgelost. Interventie van de commissie was bij deze klachten niet nodig. De aard van de klachten had te maken met slechte communicatie met de begeleiders en een probleem met de teruggave van financiën en belastinggeld.

Eén klacht die nog niet is afgerond, is doorgeschoven naar 2020.

De aard van deze klacht had te maken met onder andere gebrek aan zorg, het uitvoeren van onbevoegde handelingen en onprofessioneel handelen door medewerkers.

De genoemde klachten vallen in de categorieën zorg en ondersteuning, communicatie en informatie, huisvesting en financiën. Deze staan onder 'samenvatting klachten 2019'.

Bij ieder advies van de commissie heeft Philadelphia de commissie laten weten welke maatregelen er zijn getroffen.

Bij alle ingediende klachten ging het om algemene klachten. Dit zijn klachten over gedrag van mensen die bij Philadelphia werken of over Philadelphia zelf. De commissie heeft geen specifieke klachten ontvangen die vallen onder artikel 41 van de Wet BOPZ.

De commissie heeft in 2019 geen aanleiding gezien om klachten over een ernstige situatie te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

De Raad van Bestuur van Philadelphia neemt alle adviezen van de klachtencommissie ter harte en onderneemt waar nodig actie.

Samenvatting klachten 2019

Klachten	2018	2019
Totaal aantal klachten	11 (waarvan 2 klachten zijn doorgeschoven naar 2019)	6 (waarvan 2 vanuit 2018)
Hoorzittingen	3	3 (1 is doorgeschoven naar 2020)
Gegrond/ongegrond	3 klachten gegrond 1 ter zitting opgelost	2 klachten gegrond 1 klacht ongegrond
Bemiddeling	4 (1 vanuit 2016)	2
Ingetrokken	3	-

Clusters/regio's en aantal - 2018		Clusters/regio's en aantal - 2019	
Zorg & Wonen Noordwest	-	Zorg & Wonen Noordwest	1
Zorg & Wonen Amsterdam	1	Zorg & Wonen Amsterdam	1
Zorg & Wonen West	-	Zorg & Wonen West	-
Zorg & Wonen Midden	2	Zorg & Wonen Midden	-
Zorg & Wonen Groot Veluwe	2	Zorg & Wonen Groot Veluwe	-
Zorg & Wonen Noord	1	Zorg & Wonen Noord	-
Zorg & Wonen Oost	1	Zorg & Wonen Oost	-
Zorg & Wonen Zuid	-	Zorg & Wonen Zuid	1
Intensieve Zorg	4	Intensieve Zorg	-
Werk & Begeleiding	-	Werk & Begeleiding	1

AARD VAN DE KLACHTEN MET BETREKKING TOT ZORGVERLENING

2018	2019
<p><i>Zorg/ondersteuning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Niet voorkomen dat cliënt zelfstandig ging wonen, terugkeeroptie en te weinig betrokkenheid bij de zorgverlening • Inname medicatie, mentorschap en wisselingen personeel • Geleverde zorg • Zorgverlening, communicatie, vertrouwen en veiligheid • Zorg sluit niet aan op behoefte cliënt • Ongelukkig zijn op de woonlocatie en klachten over de begeleiders 	<p><i>Zorg/ondersteuning</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorg sluit niet aan op de behoefte van cliënt en cliënt is onrustig • Het handelen van medewerkers van Philadelphia met nadelige gevolgen voor het welzijn van cliënt • Indicatie/geleverde zorg (tekort/wisseling personeel/hoge werkdruk/veiligheid/communicatie)
<p><i>Communicatie/informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen verslaglegging, familie voelt zich genegeerd en wordt slecht geïnformeerd • Communicatieproblemen 	<p><i>Communicatie/informatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Communicatieproblemen • Slechte communicatie met begeleiders

AARD VAN DE KLACHTEN MET BETREKKING TOT FINANCIËN/HUISVESTING

2018	2019
<p><i>Huisvesting en financiën</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Huur en verblijfskosten • Ontevreden over de woning en klager wenst samen te wonen met vriendin • De financiën van cliënt, beperking in financiën 	<p><i>Huisvesting en financiën</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Huisvesting van cliënt, beperking in financiën • Verwerking van een wijziging in de indicatie en de financiële afwikkeling • Probleem met teruggave financiën/belastinggeld • Een tijdelijke verhuizing naar een noodlocatie

Overzicht klachten 2019

In dit hoofdstuk staan samenvattingen van de klachten, het advies van de commissie en de reactie van Philadelphia op het advies. In onderdeel A gaat het om klachten die door de commissie zijn besproken. In deel B gaat het om de klachten die niet door de commissie zijn behandeld, maar door bemiddeling binnen Philadelphia zijn opgelost. In deel C staan klachten die naar 2020 zijn doorgeschoven.

In verband met de bescherming van persoonsgegevens zijn in het verslag waar nodig de namen van mensen vervangen door aanduidingen als mevrouw X. of mijnheer Y.

A. Klachten behandeld door de commissie en reactie Stichting Philadelphia Zorg

KLACHT 1 ZORGVERLENING, COMMUNICATIE, VERTROUWEN EN VEILIGHEID (GEGROND)

Mevrouw X. is een cliënt die in een locatie van Philadelphia woont. Zij heeft een klacht over de manier waarop een wijziging in de indicatie is verwerkt en de manier waarop Philadelphia om is gegaan met de financiële afwikkeling.

Er zijn twee hoorzittingen gehouden, in verband met afwezigheid van mevrouw X. bij de eerste zitting. De cliëntondersteuner ging ervan uit dat mevrouw X. met de locatiemanager zou meerijden, maar dat bleek niet het geval.

Mevrouw X. heeft een nieuwe indicatie gekregen. Ze had een indicatie voor beschermd wonen via de gemeente. Met die indicatie betaalde ze zelf huur aan Philadelphia. Nu heeft ze een WLZ-indicatie via het zorgkantoor voor 24-uurszorg, inclusief huur.

Philadelphia boekt echter nog iedere maand huur af. Ze komt hierdoor iedere maand in financiële problemen. Samen met haar bewindvoerder heeft mevrouw X. het probleem al een aantal keren aangegeven bij Philadelphia. Hierop is door Philadelphia nog geen actie ondernomen.

Naast de kwestie van de huur speelt dat mevrouw X. aangeeft dat ze een zwaardere indicatie nodig heeft om meer zorg te kunnen krijgen. Dit wordt bevestigd door haar cliëntondersteuner, de coördinerend begeleider en de gedragsdeskundige van Philadelphia.

Reactie Philadelphia op klacht

Philadelphia geeft aan dat er een vergissing is gemaakt bij het invoeren van de nieuwe indicatie voor mevrouw X. Er is toen niet geregistreerd dat mevrouw X. geen huur meer hoeft te betalen voor haar appartement.

Sinds de nieuwe indicatie is ingevoerd, heeft mevrouw X. samen met haar coördinerend begeleider tevergeefs geprobeerd om de bewindvoerder en de financiële afdeling van Philadelphia met elkaar in contact te brengen. Daarbij is ook de hulp ingeroepen van de locatiemanager.

Omdat deze vraag niet opgemerkt werd, heeft het zes maanden geduurd voordat de onterecht ingehouden huur teruggestort kon worden. Daarna is ten onrechte nog een keer de huur van haar rekening afgeschreven. Dit bedrag is direct weer teruggestort.

Philadelphia erkent dat het oplossen van dit probleem lang heeft geduurd. Er zijn foutboekingen uitgevoerd, maar de huurbetaling is inmiddels stopgezet. Philadelphia erkent ook dat zij had kunnen weten dat het incasseren van de huur niet juist was en dat zij eerder had moeten ingrijpen.

Tijdens de zitting kwam ook de opmerking ter sprake van de cliëntondersteuner over de zwaardere indicatie die mevrouw X. volgens haar zou moeten hebben. Philadelphia geeft aan dat als dat zo is, zij op dit moment tekortschiet. Ze zal meer vaart zetten achter het onderzoek en zo nodig in de tussentijd iets regelen. Philadelphia geeft verder aan dat zij voortaan ook de huur-overeenkomsten gaat opnemen in alle zorgdossiers, om dit soort problemen in de toekomst te voorkomen.

Oordeel commissie

De commissie is van oordeel dat de klacht **gegrond** is. Dat het zo lang heeft geduurd voordat het probleem werd opgelost komt mogelijk deels doordat mevrouw X. wel een bewindvoerder heeft, maar geen vertegenwoordiger of mentor die voor haar belangen op had kunnen komen.

De cliëntondersteuner heeft aangegeven dat zij met mevrouw X. heeft besproken dat mentorschap zal worden aangevraagd. Mevrouw X. is het hiermee eens. Dat ze niet op de eerste zitting aanwezig was, omdat er geen vervoer was geregeld door Philadelphia, bevestigt dat ze behoefte heeft aan een belangenbehartiger. Dat mevrouw X. geen vertegenwoordiger of mentor had, heeft er waarschijnlijk ook toe geleid dat ze bij de indicatieaanvang van de zorgverlening onvoldoende inspraak heeft gehad over de vorm van zorg.

De commissie ondersteunt de al ingezette maatregelen om de huurovereenkomst op te nemen in het zorgdossier. De commissie adviseert Philadelphia dat iedere cliënt een vertegenwoordiger moet hebben (mentor of anderszins). Dit geldt ook voor mevrouw X. Philadelphia moet erop toezien dat dit zo snel mogelijk wordt geregeld. Dit geldt ook voor een gesprek met mevrouw X. en haar vertegenwoordiger of mentor, dan wel de cliëntondersteuner of de indicatiestelling van mevrouw X moet worden aangepast.

Reactie Philadelphia op advies commissie

Philadelphia bedankt de klachtencommissie voor de heldere analyse en het advies, Philadelphia kan zich hier volledig in vinden. Philadelphia heeft het zorgkantoor verzocht om de indicatie van mevrouw X. op te hogen. Die ophoging is door het zorgkantoor al geaccordeerd. Philadelphia is met mevrouw X. in overleg gegaan over de manier waarop de extra beschikbare uren in haar begeleidingsuren worden opgenomen.

In overleg met een organisatie voor mentorschap zal mevrouw X. in contact worden gebracht met een mentor. Zij heeft inmiddels gesprekken gehad met haar toekomstige mentor en de aanvraag is ingediend bij de rechtbank. Als het mentorschap is bekrachtigd, gaan mevrouw X. en haar mentor om tafel met de coördinerend begeleider, de locatiemanager en de zorgconsulent om te overleggen hoe zij voldoende invloed kan hebben op de zorgprocessen en de uitkomsten daarvan. Mevrouw X. heeft in overleg met de directeur inmiddels afspraken gemaakt om aanvullende onderwerpen te bespreken, zoals compensatie voor het geleden ongemak in de afgelopen maanden.

KLACHT 2 WELZIJN VAN CLIËNT (ONGEGROND)

Mevrouw Y. is zus en mentor van de cliënt voor wie de klacht is ingediend. De cliënt woont bij Philadelphia. De klacht gaat over het handelen van medewerkers met nadelige gevolgen voor het welzijn van de cliënt.

De cliënt woont al lang met veel plezier bij Philadelphia, waarvan de laatste jaren zelfstandig in een appartement op de locatie. Zij heeft vaak klachten van medische aard en gaat daarom standaard iedere drie weken naar de huisarts. Na een operatie bij de cliënt hebben de medische klachten zich opgestapeld, met uiteindelijk verstrekende gevolgen voor haar welzijn. Het gaat hierbij vooral om ernstige pijnklachten, afvallen, incontinentie en een doorligplek. Dit laatste is pas drie maanden na de operatie gebleken, toen de cliënt tijdelijk was overgeplaatst naar een crisisplek (ook van Philadelphia) waar 24-uurs zorg wordt geboden.

Ongeveer twee weken later bleek in het ziekenhuis dat deze doorligplek een open wond was, waardoor bacteriën uiteindelijk het botweefsel hebben beschadigd. De cliënt heeft vervolgens een ingrijpende heupoperatie ondergaan en daarna nog drie maanden antibiotica geslikt. Zij heeft maanden in een revalidatiecentrum doorgebracht en zal de rest van haar leven gebruik moeten maken van een rolstoel, als gevolg van de operatie. Zij heeft dagelijks pijn en kan niets meer zelfstandig ondernemen. Ze woont nu op een kamer in plaats van een eigen appartement.

Mevrouw Y. vindt dat Philadelphia niet goed heeft gehandeld tijdens het ziekteproces van de cliënt. Zij geeft aan dat Philadelphia ervan uitging dat de cliënt zichzelf verwondde en medische aandacht zocht. Ze vreest dat dit ertoe heeft geleid dat de klachten van de cliënt werden gebagatelliseerd door de begeleiding. De begeleiding had moeten opmerken dat de cliënt achteruitging.

Mevrouw Y. stelt dat er wel regelmatig overleg was met Philadelphia, maar dat zij niet heeft gemerkt dat de echte zorg met haar werd gedeeld of pas later. De overplaatsing naar een crisisplek is zonder overleg met haar gedaan. Mevrouw Y. vraagt zich af of Philadelphia de huisarts op de hoogte had gesteld van de opeenstapeling van klachten. Ze vraagt zich af of er protocollen zijn voor dit soort situaties en of deze zijn gevolgd. Verder vindt mevrouw Y. het vreemd dat de doorligplek van de cliënt pas is opgemerkt op de crisisplek. Ook heeft mevrouw Y. twijfels over de volledigheid van de rapportages. Ze verwijt Philadelphia dat ze weinig meer van zich heeft laten horen nadat de cliënt de locatie had verlaten.

Reactie Philadelphia op klacht

Philadelphia merkt op dat ze de zaak zo ernstig vindt dat er -los van de klacht- een extern onderzoek is gestart naar wat de cliënt is overkomen. Dit externe onderzoek zal niet alleen het handelen van Philadelphia bekijken, maar ook de huisarts betrekken in het onderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd door een onafhankelijke externe onderzoekscommissie, bestaand uit een emeritus-hoogleraar gezondheidsrecht, een geaccrediteerd leadassessor van onder andere cliëntveiligheidssystemen, een huisarts/senior onderzoeker en een onafhankelijk medisch adviseur calamiteiten in eerstelijnsgezondheidszorg. Het onderzoeksrapport werd medio december 2019 verwacht.

Philadelphia heeft mevrouw Y. tijdig en regelmatig geïnformeerd over het welzijn en de medische klachten van de cliënt. Dit blijkt ook uit de dag-rapportages.

De informatie verliep vaak via verschillende medewerkers. Er is een wisseling geweest van de coördinerend begeleider in deze periode. Mogelijk heeft dit tot een gebrek in communicatie geleid. Philadelphia erkent dat het overzichtelijker zou zijn geweest als alle informatie richting mevrouw Y. via één persoon zou zijn gelopen. Verder wijst Philadelphia erop dat mevrouw Y. in deze periode haar zus regelmatig heeft gezien. Mevrouw Y. had dus een goed beeld van hoe haar zus er aan toe was.

Philadelphia vindt dat het team de medische klachten van de cliënt altijd serieus heeft genomen. In verband met de kwetsbare medische toestand van de cliënt ging zij al iedere drie weken naar de huisarts. Dit gebeurde extra als dit nodig was. Uit de dag-rapportages blijkt ook dat er vrijwel voortdurend contact is geweest tussen de begeleiding en de behandelend huisarts.

De begeleiding is voortdurend op zoek geweest naar hulp voor de pijnklachten van de cliënt. Het team heeft niet, zoals in de klacht verondersteld wordt, haar klachten gebagatelliseerd.

Philadelphia ontkent dat de cliënt al een doorligplek had toen zij nog op locatie woonde. Die is pas ontdekt op het moment dat zij was overgeplaatst naar de crisislocatie. De cliënt was gevallen en kon weinig meer. Er is toen geconstateerd dat het snel slechter ging met de cliënt. Daarna is samen en in overleg met de huisarts besloten om de cliënt over te plaatsen naar 24-uurszorg. Hierover is mevrouw Y. direct geïnformeerd.

De medewerkers van de crisisplek hebben de rapportages gelezen en waren ook geïnformeerd door medewerkers van de locatie dat het al een tijd niet goed ging met de cliënt. Op de crisisplek heeft er geen uitgebreid medisch onderzoek plaats gevonden door een crisisarts. Opgemerkt moet worden dat een crisisplek geen medische voorziening is, maar een woonlocatie voor 24-uurs zorg. Philadelphia weet zeker dat de cliënt in de locatie geen doorligplek had. De cliënt kreeg iedere dag een pleister op de plek, zodat een eventuele doorligplek direct zou zijn geconstateerd.

Philadelphia heeft de cliënt een locatie aangeboden om te gaan wonen na haar revalidatie. Philadelphia vindt dat zij wel degelijk betrokken is geweest bij de nazorg voor de cliënt. Dat blijkt onder andere uit diverse bezoeken en een door haar geregeld afscheid van de locatie.

Oordeel commissie

De commissie kan zich geen oordeel vormen en zal geen uitspraak doen over de medische kant van deze zaak. Ook kan de commissie de communicatie van Philadelphia met de huisarts over de klachten van de cliënt niet beoordelen. Dat is niet haar deskundigheid en bovendien heeft Philadelphia daarvoor een extern onderzoek gestart. De commissie gaat ervan uit dat de externe onderzoekscommissie beter in staat is te beoordelen welke informatie Philadelphia had moeten delen en daadwerkelijk heeft gedeeld met de huisarts.

De commissie oordeelt dat uit het verweer van Philadelphia blijkt dat mevrouw Y. regelmatig op de hoogte is gesteld van de situatie van de cliënt. Duidelijk is wel, dat die boodschap niet bij mevrouw Y. is aangekomen. De beslissing om de cliënt over te plaatsen naar de crisisplek is genomen zonder haar, maar ze is hierover wel direct geïnformeerd en heeft hiertegen geen bezwaar geuit.

Uit de rapportage van Philadelphia komt naar voren dat de begeleiding steeds naar aanleiding van klachten van de cliënt de huisarts heeft ingeschakeld en de adviezen van de huisarts heeft opgevolgd. Philadelphia heeft adequaat gereageerd op de klachten van de cliënt en deze serieus genomen.

Ten aanzien van het niet ontdekken van de doorligplek vindt de commissie dat niet is gebleken dat deze doorligplek bij de cliënt al aanwezig was toen zij nog op de locatie woonde.

Met betrekking tot de overdracht van de cliënt naar crisisplek na een val, vindt de commissie dat dit in de gegeven acute situatie een logische stap was. Wat betreft de nazorg heeft Philadelphia aangegeven dat medewerkers gemiddeld twee keer in de week langskwamen bij de cliënt. Philadelphia heeft ook een afscheid georganiseerd. Mevrouw Y. heeft dit niet tegengesproken.

De commissie is van oordeel dat de klacht rondom de communicatie **ongegron**d is en geeft het volgende advies.

- Wanneer sprake is van een zorgelijke situatie moet Philadelphia extra aandacht besteden aan het overbrengen van haar zorgen aan belangenbehartigers;
- Het is aan te raden om bij een wisseling van coördinerend begeleider een overdrachtsgesprek te plannen met de belangenbehartigers;
- In dit soort situaties, waarin de (huis)arts geen goede remedie weet voor de klachten, moet de zorgverlener in overleg met de belangenbehartiger de mogelijkheid van een second opinion aan de orde stellen.

Reactie Philadelphia op advies commissie

Philadelphia neemt de adviezen van de klachtencommissie grotendeels over.

In een zorgelijke situatie zoals deze, moeten begeleiders en management extra aandacht besteden aan communicatie met de belangenbehartigers. Philadelphia gaat er vanuit dat medewerkers van Philadelphia dit over het algemeen ook doen. Wel zet Philadelphia de komende tijd extra in op het trainen van alle begeleiders om het zogenaamde 'moedige gesprek' te voeren. In deze specifieke situatie had mevrouw Y. meer betrokken kunnen worden bij de beraden in plaats van te volstaan met communicatie per mail of telefoon.

Ook het advies om bij wisseling van een coördinerend begeleider een overdrachtsgesprek te organiseren valt in dezelfde categorie. Dit gebeurt al regelmatig bij Philadelphia. Philadelphia neemt dit advies dan ook over.

Het andere advies gaat over de mogelijkheid om in een complexe (medische) situatie een second opinion aan te vragen.

Philadelphia stelt vast dat formeel de wettelijk vertegenwoordiger de belangen van de cliënt dient te behartigen. Wel moeten begeleiders de vertegenwoordiger informeren als het met de cliënt slechter gaat. In deze situatie zijn een andere huisarts en een arts van het ziekenhuis betrokken.

Mevrouw Y. heeft de klachtencommissie na de zitting laten weten dat zij het per e-mail verstuurd verweerschrift had gemist en het per post verstuurd verweerschrift na de zitting heeft ontvangen. Verder dacht zij dat de commissie in het bezit zou zijn van de stukken van het externe onderzoek. Als zij geweten had dat dat niet zo was, had zij deze willen inbrengen. Deze stukken zijn volgens haar van belang voor een goede uitspraak. De commissie heeft hierin geen aanleiding gezien de behandeling van de klacht te heropenen.

KLACHT 3 INDICATIE/PERSONEEL/VEILIGHEID/COMMUNICATIE EN VERHUIZING - (GEGROND)

De heer en mevrouw Z. zijn ouders en mentoren van een cliënt die op een locatie van Philadelphia woont. De klacht gaat over indicatie, geleverde zorg, wisseling van personeel, werkdruk, veiligheid, communicatie en een tijdelijke verhuizing naar noodlocatie bij Philadelphia.

De cliënt heeft de eerste jaren met plezier op een locatie van Philadelphia gewoond. Dit is verslechterd, nadat er meerdere escalaties en problemen kwamen. De heer en mevrouw Z. vinden dat een groot deel van de problemen wordt veroorzaakt doordat er teveel verschillende mensen met verschillende problematiek bij elkaar wonen die niet bij elkaar passen wat onrust veroorzaakt.

De heer en mevrouw Z. vinden dat ook het continue tekort aan personeel, de te hoge werkdruk en het ziekteverzuim oorzaken zijn voor de achteruitgang in zorg aan de cliënt. De cliënt heeft meer zorg nodig dan nu wordt geboden. Volgens de heer en mevrouw Z. is ook de veiligheid in het geding.

Philadelphia heeft geprobeerd om de situatie te veranderen door de bewoners onder te brengen in een groep met oudere en jongere cliënten. De cliënt werd in de jongere, meer zelfstandige groep geplaatst. De heer en mevrouw Z. zijn van mening dat het plan op zich niet verkeerd was, maar in de praktijk tegenviel, omdat de cliënt uiteindelijk minder begeleiding kreeg.

De situatie verergerde doordat alle bewoners binnen twee weken moesten verhuizen naar een noodlocatie, omdat het oude pand onbewoonbaar werd verklaard. De noodlocatie is niet geschikt voor deze groep bewoners. De cliënt had een eigen appartement met balkon en heeft nu alleen maar een slaapkamer. In de gezamenlijke woonkamer met keuken is het nu te druk voor de cliënt. Alle zelfstandigheid die de cliënt had is hiermee van hem afgenomen.

Door de ligging van de noodlocatie is de cliënt nu veel langer onderweg naar zijn werk. De heer en mevrouw Z. voelen zich verantwoordelijk voor het welzijn van de cliënt en maken zich zorgen over de toekomst. Zij voelen zich vaak overvraagd omdat Philadelphia niet aan hun wensen tegemoet komt omdat er geen budget en personeel is. Ook bleek dat de cliënt wel recht had op dagbesteding toen hij door ziekte gedurende drie maanden niet kon werken.

Een incident waarbij cliënt een zwaar gekneusde voet opliep, werd pas een dag later door de vaste begeleider aan de heer en mevrouw Z. gemeld. Ze zijn met de cliënt naar de huisartsenpost geweest, omdat Philadelphia hem niet kon begeleiden wegens gebrek aan personeel.

Tijdens de zitting gaven de heer en mevrouw Z. aan dat de cliënt de locatie verlaat. Hij heeft woonruimte gevonden bij de heer en mevrouw Z. in de straat en hij zal dan ambulante behandeling krijgen van Philadelphia.

Reactie Philadelphia op klacht

Philadelphia geeft aan dat er een verandering van doelgroep is geweest, mede door aanmeldingen vanuit de GGZ. Daarnaast is het zo dat bewoners hun eigen ontwikkeling doormaken. Zo kwam de cliënt door verschillende ontwikkelingen op de groep geleidelijk in de knel. Philadelphia kan op deze locatie geen volledig prikkelarme omgeving garanderen voor de cliënt. De cliënt had weinig behoefte aan groepsactiviteiten en contact met andere cliënten. Daarom kwam de begeleiding naar hem toe om ondersteuning te bieden. Daar kwam toen langzaam verandering in.

Toen de locatie gesplitst werd in twee groepen leidde dit echter opnieuw tot spanningen. Zo leidden de verschillen in normen en waarden binnen de cliëntengroep tot frustratie bij de cliënt. De cliënt wilde regie en overzicht houden, waardoor medebewoners zich gecontroleerd voelden en angstig werden in de nabijheid van de cliënt. De medebewoners ontvluchtten de gemeenschappelijke ruimte als de cliënt daar was zonder dat er begeleiding bij was.

Het klopt dat de locatie veel verzuim heeft gehad. Philadelphia erkent dat de cliënt door deze ontwikkelingen in de knel is gekomen. Philadelphia heeft geprobeerd om dit op te lossen door de cliënt meer begeleiding te geven op zijn eigen appartement en vijf vaste aanspreekpunten aan te stellen. Philadelphia erkent dat als gevolg van de financiële druk en de personeelstekorten, er te weinig tijd is voor ontspanning. Het klopt dat er niet altijd extra personeel is om mee te gaan naar afspraken buitenshuis. Ten aanzien van het recht op dagbesteding tijdens ziekte heeft Philadelphia naar eer en geweten gehandeld. Later bleek dit niet juist.

Philadelphia steunde de zoektocht van de heer en mevrouw Z. naar een beter passende woonvorm voor de cliënt. Philadelphia heeft gezocht naar een andere locatie voor de cliënt binnen Philadelphia, maar die is niet gevonden. Er zijn binnen deze regio van Philadelphia echter minder mogelijkheden. Philadelphia zal de kennismaking met de ambulante behandelaars van Philadelphia en de cliënt en zijn ouders regelen, in verband met de aanstaande verhuizing van de cliënt naar een appartement in de straat bij zijn ouders.

Oordeel commissie

De commissie leidt uit de klacht en de reactie van Philadelphia af dat er al langere tijd sprake is van een situatie waarin de cliënt niet meer in een voor hem geschikte locatie woont. De commissie is van oordeel dat de klacht gegrond is, in die zin dat de ouders er terecht op wijzen dat de locatie niet meer in staat was de cliënt in de benodigde zorg te voorzien. Philadelphia heeft vervolgens te weinig gedaan om een oplossing te zoeken voor de ontstane situatie.

De commissie is van oordeel dat de klacht rondom de communicatie gegrond is. Zij adviseert Philadelphia om in dit soort gevallen, wanneer geconstateerd wordt dat een bewoner niet meer op zijn plek is, samen met de belangenbehartiger actief te gaan zoeken naar een andere, passende oplossing. Daarbij moet het belang van de cliënt voorop staan en moet waar nodig ook buiten Philadelphia worden gezocht.

Reactie Philadelphia op advies commissie

Inhoudelijk onderschrijft Philadelphia het advies, dat in lijn is met bestaand beleid binnen Philadelphia. Hoewel Philadelphia zich niet volledig herkent in de weergave van wat is besproken tijdens de hoorzitting, heeft dit proces wel belangrijke lessen opgeleverd waarop actie wordt genomen.

Voor effectieve zorg en ondersteuning is het belangrijk dat er draagvlak is voor een éénduidige aanpak, die gedragen wordt door team, cliënt en verwanten. Binnen de visie van Philadelphia dient de relatie met de verwanten dienend te zijn aan de cliënt. Er is gaandeweg echter meer aandacht uitgegaan naar de verwanten. Als er verschil in aanpak is zal Philadelphia de vraag van de cliënt leidend laten zijn en met de verwanten daarover het gesprek blijven voeren om tot een gezamenlijke aanpak te komen. Mocht het verschil in visie en aanpak onoverbrugbaar blijven, dan zal Philadelphia kijken naar andere passende oplossingen voor de cliënt, zoals buiten de organisatie.

Philadelphia herkent zich niet in de constatering dat zij zich niet zou bekommeren om cliënten die in de knel komen met andere bewoners. Juist daarin geeft Philadelphia zorg en ondersteuning aan cliënten. Daarnaast herkent Philadelphia zich niet in het beeld dat de gedragsproblematiek toenam door bezuinigingen op personeel. Er is noodgedwongen tijdelijk personeel ingezet, waardoor er onrust was, maar er werkt nu alweer langere tijd een stabiel team. Ook heeft het team gezorgd voor een rustige overgang naar een tijdelijk locatie.

B. Klachten behandeld via bemiddeling

Hieronder volgt een korte samenvatting van klachten die door bemiddeling zijn opgelost.

KLACHT 4 HUISVESTING, BEPERKING IN FINANCIËN, COMMUNICATIEPROBLEMEN, ZORG SLUIT NIET AAN OP BEHOEFTE CLIËNT EN CLIËNT IS ONRUSTIG

De heer en mevrouw Q. zijn de broer en zus van een cliënt die zorg en ondersteuning krijgt van Philadelphia. De klacht gaat over een langlopend proces van zorg en herhuisvesting van de cliënt. Dit proces heeft een negatieve invloed gehad op het welzijn van de cliënt. Daarnaast is er slecht gecommuniceerd met de heer en mevrouw Q., die aanspreekpunt zijn voor de cliënt. Zo is de herhuisvesting naar een andere locatie niet met hen overlegd.

De cliënt woonde tot voor kort naar tevredenheid bij Philadelphia. Nadat de cliënt zijn enkel had gebroken en een aantal dagen in het ziekenhuis heeft gelegen, is hij tijdelijk naar een locatie gegaan om te kunnen revalideren. De heer en mevrouw Q. constateerden dat er weinig gedaan is om cliënt in zijn nieuwe kamer te laten wennen. Vanuit Philadelphia is gezocht naar een bij de cliënt passende locatie om rust te brengen in de situatie.

Na de verhuizing naar een andere locatie kreeg de cliënt niet de zorg die hij nodig had. De beperking van zijn vrijheid en het niet meer zelf kunnen regelen van zijn financiën, leverden onrust en stress op. De locatie past niet bij zijn vaardigheden en is niet goed voor zijn gemoedsrust, stabiliteit en gewenste vrijheden. Dat is de reden waarom de heer en mevrouw Q. gesprekken hebben gehad over een eventuele nieuwe woonlocatie bij een andere organisatie, maar deze hebben helaas geen resultaat opgeleverd. Dit kwam ook omdat er verschil in inzicht is tussen Philadelphia en de heer en mevrouw Q. over de zorg en begeleiding van de dagbesteding van de cliënt. De communicatie had anders kunnen verlopen. De heer en mevrouw Q. hebben de cliënt inmiddels uit zorg bij Philadelphia gehaald en hij is verhuisd naar een andere zorgverlener.

Philadelphia heeft zorgvuldig onderzoek gedaan naar de mogelijkheid van een tegemoetkoming voor de kosten die gemaakt zijn bij de verhuizing van de cliënt. Wat betreft de gemaakte kosten is Philadelphia juridisch niet verplicht deze te vergoeden. Philadelphia is van mening dat de verhuizing van de cliënt onder het leveren van goede zorg valt en heeft daarin zijn verantwoordelijkheid genomen op basis van goed zorgverlenerschap.

Hiermee is de klacht afgehandeld en het dossier gesloten.

KLACHT 5 SLECHTE COMMUNICATIE MET BEGELEIDERS EN PROBLEEM MET TERUGGAVE FINANCIËN/BELASTINGGELD

De heer R. is vader van een cliënt die in zorg is bij een locatie van Philadelphia. De cliënt woont samen met een cliënte. Samen hebben ze een zoon. De cliënt mag van de cliënte niet alleen op stap met hun zoon. De klacht heeft te maken met teruggave van belastinggeld. Daarnaast is de klacht tegen de begeleidsters gericht in de ondersteuning van de cliënt.

De heer R. heeft vernomen dat de begeleidster van de cliënte niet meer met hem in gesprek wil. Dit verbaast hem zeer. Hij vindt dat de begeleidster van de cliënte had moeten ingrijpen tijdens een gesprek tussen hem en de cliënte. Dan had het gesprek geen negatieve wending genomen. De heer R. kreeg van de begeleider de schuld van de escalatie, waarbij door de cliënte geschreeuwd werd en met spullen gegooid.

De heer R. heeft aan de begeleidster duidelijk gemaakt dat zijn kleinzoon niet naar cliënte luistert en haar regelmatig slaat, omdat hij zijn zin niet krijgt. Ook waar hij bij is. De heer R. heeft geen vertrouwen meer in de begeleidster omdat hij vindt dat zij de cliënte de hand boven het hoofd houdt.

Ook gelooft hij dat de cliënte zelf heeft aangegeven dat ze geen ondersteuning meer van de begeleidster wil hebben, terwijl de begeleidster nu de rollen omdraait en zegt dat zij met de begeleiding van de cliënte wil stoppen.

De heer R. wil dat de cliënt het bedrag waar hij recht op heeft (van de Belastingdienst) in één keer terugkrijgt en niet in termijnen. De cliënte moet meebetalen. De begeleidster had de cliënte moeten laten weten dat het geld niet alleen van de cliënte is maar ook van de cliënt.

De coördinerend begeleider van Philadelphia heeft de heer R. laten weten dat de begeleidster wel met hem in gesprek wil, maar niet op de manier zoals dit de laatste keer is gegaan. Het gesprek zou over de teruggave van belastinggeld gaan, maar kreeg een negatieve wending waar begeleidster niet op had gerekend. Zij voelde zich net als de cliënte overvallen door de escalatie.

Door de beperking van de cliënt ontstaan er misverstanden in de communicatie omdat hij informatie niet altijd goed begrijpt en daardoor onjuistheden naar derden communiceert. Philadelphia wil dit op een volwassen manier oplossen en besteedt daarom in het belang van iedereen aandacht aan het contact met de heer R. en de cliënte. Het ging de laatste tijd beter, totdat het gesprek over de teruggave van het belastinggeld escaleerde. Philadelphia zal zorgen dat de cliënte het geld in termijnen terugstort, want dat kan zij niet in één keer.

Er is geen sprake van bewindvoering of mentorschap. Philadelphia adviseert de heer R. om voor de cliënt een onafhankelijk persoon te vragen zijn geldzaken te regelen, in plaats van dat familie dit doet. De cliënte heeft dit ook en wordt daarin ondersteunt door de ambulante begeleiding. Dat voorkomt onduidelijkheid.

De klachtenfunctionaris van Philadelphia heeft een bemiddelingsgesprek met de heer R. gehad bij hem thuis. Hij vond het fijn dat er naar hem is geluisterd. De cliënt is tevreden over de ondersteuning van Philadelphia.

Hiermee is de klacht van de heer R. afgerond.

C. Klacht die in 2020 wordt behandeld

KLACHT 6 DISCUSSIE OVER PROFESSIONALITEIT VAN HANDELEN

De behandeling van deze klacht vindt begin 2020 plaats.

D. Bijlage Klachtenregeling

Op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen.

CONSIDERANS

Deze klachtenregeling geeft uitvoering aan de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet Bijzondere Opnemings in Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ). Deze wetten gaan onder andere over de behandeling van klachten van cliënten en/of hun Vertegenwoordigers door de klachtenfunctionaris of een onafhankelijke commissie.

In deze regeling zijn de volgende procedures opgenomen:

1. Algemene procedure bij de klachtencommissie

Een algemene procedure bij de commissie voor een cliënt en/of zijn Vertegenwoordiger betreffende een klacht over een gedraging van iemand die bij de Stichting Philadelphia Zorg (Philadelphia) werkzaam is of over Philadelphia zelf. Deze procedure kan gevolgd worden indien:

- a. de klager heeft aangegeven geen prijs te stellen op bemiddeling door of namens de Klachtenfunctionaris;
- b. de klager rechtstreeks een klacht indient bij de commissie en bevestigt geen prijs te stellen op bemiddeling door of namens de Klachtenfunctionaris;
- c. bemiddeling door of namens de Klachtenfunctionaris:
 - niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid én;
 - klager de klacht binnen vier weken indient bij de onafhankelijke commissie nadat klager de schriftelijke mededeling heeft ontvangen van Philadelphia waarin gemotiveerd is aangegeven welke beslissingen zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

2. Specifieke procedure volgens art. 41 lid 1 Wet BOPZ

Een specifieke procedure voor een klacht in de zin van artikel 41 lid 1 Wet BOPZ. Deze is slechts van toepassing voor een cliënt, die 'onvrijwillig' is opgenomen (in de zin van de Wet BOPZ). Dit betreft een klacht over:

- a. de beslissing dat een cliënt niet in staat is zijn wil met betrekking tot de voorgestelde behandeling te bepalen (wilsonbekwaam is);
- b. de beslissing een behandeling toe te passen waartegen de cliënt of zijn Vertegenwoordiger zich verzet;
- c. de toepassing van middelen en maatregelen;
- d. de beslissing tot beperking van de bewegingsvrijheid;
- e. de niet-toepassing van hetgeen is vastgelegd in de afsprakenkaart c.q. ondersteuningsplan.

DOEL EN PROCEDURE

De klachtenbehandeling bij Philadelphia is in de eerste plaats gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing van de klacht, bij voorkeur na bemiddeling via de Klachtenfunctionaris. Maar daar waar de bemiddeling niet slaagt, kan de klachtencommissie een advies aan Philadelphia geven over de klacht. Daarnaast is de klachtenbehandeling gericht op het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van de verleende zorg door Philadelphia.

Deze regeling ligt ter inzage bij Philadelphia en wordt digitaal beschikbaar gesteld via www.philadelphia.nl. Aan eenieder die erom vraagt, zal een kopie ter hand worden gesteld.

Artikel 1 Begripomschrijving

KLACHT

Algemeen: elke schriftelijk naar voren gebrachte uiting van onvrede over:

- a. een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening of de weigering van Philadelphia om een persoon in het kader van de zorgverlening als Vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen;
- b. specifiek: een Klacht die zich richt tegen een beslissing als omschreven in artikel 41 Wet BOPZ.

KLAGER

Een Cliënt, of een Vertegenwoordiger die namens de Cliënt een klacht kenbaar maakt. De nabestaande of Vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt uit naam van een overleden Cliënt.

KLACHTENFUNCTIONARIS

De door Philadelphia daartoe aangestelde onafhankelijke medewerker van Philadelphia die:

- a. rechtstreeks benaderd kan worden in geval van klachten door de klager;
- b. de klager van advies kan dienen bij het indienen van een klacht;
- c. de klager kan bijstaan bij het formuleren van een klacht;
- d. zal onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- e. de afhandeling van de klacht zal monitoren en de termijnen voor de afhandeling zal bewaken;
- f. ieder halfjaar zal rapporteren aan de Onderzoeksraad;
- g. De Klachtenfunctionaris handelt volgens de procedure die is beschreven in [bijgevoegd document](#).

BEKLAAGDE

Philadelphia zelf of de perso(o)n(en) die werkzaam is/zijn voor/bij of namens Philadelphia.

VERTEGENWOORDIGER

De persoon of personen die Philadelphia op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de Cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de Cliënt.

GEDRAGING

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de klager.

CLIËNT

Degene aan wie zorg wordt of werd verleend door of namens Philadelphia op basis van een met hem of haar dan wel zijn of haar Vertegenwoordiger gesloten zorgverleningsovereenkomst.

COMMISSIE

De volgens deze regeling ingestelde klachtencommissie, die de ingediende klachten onderzoekt en behandelt.

VOORZITTER

De voorzitter van de Commissie.

SECRETARIS

De secretaris van de Commissie.

AMBTELIJK SECRETARIS

De ambtelijk secretaris van de Commissie.

PHILADELPHIA

De Stichting Philadelphia Zorg en/of de aangesloten rechtspersonen waarmee de Stichting Philadelphia Zorg ten aanzien van de zorgverlening samenwerkt, waaronder ten minste vallen:

- Stichting Werk & Begeleiding;
- Werk & Begeleiding Holding B.V.
- Werk & Begeleiding Regio Holding B.V.
- Werk & Begeleiding DigiContact B.V.
- Werk & Begeleiding Noord-Holland B.V.
- Werk & Begeleiding Zuid-Holland en Zeeland B.V.
- Werk & Begeleiding Flevoland en Gooi B.V.
- Werk & Begeleiding Groot Apeldoorn B.V.
- Werk & Begeleiding West Gelderland B.V.
- Werk & Begeleiding Noord-Nederland B.V.
- Werk & Begeleiding Oost Nederland B.V.
- Werk & Begeleiding Groot Veluwe B.V.
- Werk & Begeleiding Zuid-Limburg B.V.

RAAD VAN BESTUUR

De Raad van Bestuur van Philadelphia.

CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad van Philadelphia zoals vastgelegd in de statuten bestaande uit de Cliënten- en Familieraad.

VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon voor de Klager.

ONDERZOEKSRaad

De raad, die is ingesteld met als doel: Het bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de zorg voor zover deze betrekking heeft op incidenten die hebben plaatsgevonden met schadelijke gevolgen. Zodat er systematisch en integraal lering wordt getrokken uit incidenten en deze in de toekomst voorkomen worden.

GESCHILLENCOMMISSIE

De Geschillencommissie Gehandicaptenzorg behandelt klachten van cliënten tegen zorgaanbieders die zijn aangesloten bij de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) en die voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd bij de Geschillencommissie Gehandicaptenzorg. Philadelphia is bij deze Geschillencommissie aangesloten. Voor meer informatie wordt verwezen naar de website.

Artikel 2 Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de Commissie

1. De Commissie bestaat uit drie leden.
2. De Commissie wordt als volgt samengesteld:
 - a. de Cliëntenraad draagt één persoon als lid van de Commissie voor aan de Raad van Bestuur;
 - b. de Raad van Bestuur draagt een gedragsdeskundige als lid van de Commissie voor;
 - c. de Raad van Bestuur draagt een arts of een persoon met een verpleegkundige achtergrond als plaatsvervangend lid van de Commissie voor;
 - d. de leden dragen gezamenlijk een jurist voor, die tevens de functie van Voorzitter vervult;
 - e. de Commissie draagt een persoon voor die de functie van Secretaris vervult. De Secretaris wordt belast met het secretariaat van de Commissie.
3. De Raad van Bestuur benoemt de personen genoemd onder a tot en met e;
4. Het plaatsvervangend lid neemt zitting in de Commissie bij de behandeling van een Klacht als één der Commissieleden persoonlijke betrokkenheid heeft bij de Klacht, de Klager of de Beklaagde. Bij belet van een der leden neemt het plaatsvervangend lid plaats in de Commissie.
In geval de Klacht betrekking heeft op verpleegkundige en/of (para)medische zaken, treedt een lid, niet zijnde de Voorzitter, terug en neemt het plaatsvervangend lid zitting in de Commissie.
5. Geen van de leden, het plaatsvervangend lid en de Secretaris is werkzaam bij Philadelphia.
6. De Raad van Bestuur benoemt een Ambtelijk Secretaris, die wordt belast met de administratieve ondersteuning van de Commissie.
7. De leden, het plaatsvervangend lid en de Secretaris worden benoemd voor een periode van vijf jaar en zijn éénmaal terstond opnieuw benoembaar.
8. Het lidmaatschap eindigt:
 - a. bij overlijden;
 - b. bij ontslag op eigen verzoek;
 - c. door het verstrijken van de zittingstermijn;
 - d. de Raad van Bestuur kan de leden, het plaatsvervangend lid en de Secretaris uit hun functie ontheffen bij verwaarlozing van hun taak, schending van de plicht tot geheimhouding of andere dringende redenen op grond waarvan de handhaving van het lidmaatschap redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
9. De leden, het plaatsvervangend lid, en de Secretaris van de Commissie zijn gehouden tot geheimhouding van hetgeen hen in hun functie ter kennis is gekomen.

Artikel 3 Mogelijkheid tot bemiddeling door Klachtenfunctionaris

Als de klager daar prijs op stelt, kan de Klachtenfunctionaris eerst proberen de klacht door bemiddeling op te (laten) lossen. De Klachtenfunctionaris heeft dan de bevoegdheid om de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen door deze te (laten) onderzoeken waaronder het (doen) bemiddelen tussen Klager en Beklaagde. Als de Klager aangeeft dat hij geen prijs (meer) stelt op bemiddeling zal de Klacht direct worden behandeld door de Commissie.

Verder wordt de klacht behandeld door de Commissie wanneer de Klager de klacht indient bij de onafhankelijke Commissie binnen vier weken na de schriftelijke mededeling van Philadelphia waarin gemotiveerd is aangegeven welke beslissingen zijn genomen naar aanleiding van de klacht.

Artikel 4 Indiening Klacht bij de Commissie

1. De Klager dient zijn Klacht schriftelijk in bij de Ambtelijk Secretaris van de Commissie. Desnoods kan de Klacht mondeling worden ingediend bij een Klachtenfunctionaris, waarna de Klacht door de Klachtenfunctionaris samen met de Klager schriftelijk wordt vastgelegd.

De Commissie wordt zo spoedig mogelijk ingelicht over de ontvangst van de Klacht.

2. In de Klacht staat in ieder geval:

- naam en adres van de Klager;
- duidelijke omschrijving van de Klacht, zo mogelijk met aanduiding van naam van degene tegen wie de Klacht is gericht;
- indien een bemiddelingstraject is gevolgd door de Klachtenfunctionaris: de schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder naar aanleiding van de klacht.

3. De Voorzitter van de Commissie beoordeelt of het een algemene of een specifieke Klacht krachtens artikel 41 lid 1 Wet BOPZ betreft en stelt vervolgens de te volgen procedure vast.

4. De ontvangst van de Klacht wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de Klacht aan de Klager en de Beklaagde bevestigd. Als de Klager in zijn klachtbrief heeft aangegeven geen prijs te stellen op bemiddeling, wordt de zaak direct in behandeling genomen door de Commissie. Als in de klachtbrief niets is vermeld over bemiddeling, zal in de bevestigingsbrief aan de Klager worden gevraagd om de Commissie schriftelijk te laten weten of hij/zij prijs stelt op bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Zo ja, dan neemt de Commissie de zaak niet in behandeling maar stuurt de klacht door naar de Klachtenfunctionaris ter behandeling.

Artikel 5 Recht op bijstand en vertrouwenspersoon

1. De Klager en Beklaagde hebben het recht zich bij de behandeling van de Klacht te doen bijstaan door een raadsman die geen dienstverband heeft met Philadelphia.

2. De Klager kan een beroep doen op de Vertrouwenspersoon van Philadelphia.

Artikel 6 Bevoegdheden van de Commissie

De Commissie heeft ten behoeve van een zorgvuldige behandeling van een Klacht de volgende bevoegdheden:

- a. vrije toegang tot die plaatsen noodzakelijk voor het vervullen van haar taak met inachtneming van de elementaire beginselen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer en voor zover zij vooraf hiertoe schriftelijke toestemming heeft verkregen van betrokkenen;
- b. het inwinnen van informatie en raadplegen c.q. inzage van alle stukken noodzakelijk voor het vervullen van haar taak, nadat de Klager en eventuele andere betrokkenen hiervoor toestemming hebben gegeven en voor zover dit niet in strijd is met het beroepsgeheim van beroepsbeoefenaren;
- c. het horen van partijen en derden en het raadplegen van onafhankelijke deskundigen.

Artikel 7 Het niet of niet verder behandelen van een Klacht

1. Een Klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien er nog een bemiddelings- of onderzoekstraject door de Klachtenfunctionaris loopt, als een gelijke Klacht bij de Commissie nog in behandeling is of indien de persoon die de klacht indient in het kader van de zorgverlening niet als Vertegenwoordiger van een cliënt kan worden beschouwd.
2. De Commissie behandelt geen Klacht die eruit bestaat een schadevergoeding toe te kennen.
3. De Commissie behandelt geen Klacht die is ingediend bij een erkende Geschillencommissie waarbij Philadelphia is aangesloten.

Artikel 8 Behandeling van algemene Klachten

1. De Commissie stelt een onderzoek in voor zover dat voor de beoordeling van de Klacht noodzakelijk is.
2. De Commissie stelt de Beklaagde in gelegenheid na bevestiging van de Klacht inhoudelijk te reageren middels een schriftelijk verweer.
3. De Ambtelijk secretaris zendt Klager en Beklaagde een afschrift van de Klacht en het verweer.
4. De Commissie kan om nadere schriftelijke informatie verzoeken.
5. De Commissie behandelt, na wisseling van de in lid 2 en 3 genoemde stukken, de Klacht op een, volgens een rooster vast te stellen, hoorzitting. De Commissie roept daartoe zowel de Klager als Beklaagde op om ter zitting van de Commissie te verschijnen, om naar aanleiding van de Klacht te worden gehoord.
6. Indien de Klager of Beklaagde daartoe de wens te kennen geven, kan de Commissie besluiten tot hoor in afwezigheid van Klager of Beklaagde. Van dit horen wordt een verslag opgemaakt. De Voorzitter stelt de afwezige Klager of Beklaagde mondeling in kennis van de inhoud van het verslag.
7. Indien een Klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Commissie de Raad van Bestuur daarvan in kennis. Indien de Commissie niet is gebleken dat de Raad van Bestuur ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Commissie deze klacht aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij geen sprake is van goede zorg in de zin van art 2 Wkkgz.

Artikel 9 Beoordeling van algemene Klachten

1. De Commissie geeft zo mogelijk binnen zes weken na de indiening van de Klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de Klacht en kan daarbij aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur, de Klager en de Beklaagde, ontvangen een afschrift hiervan.
2. Indien van de termijn van zes weken wordt afgeweken omdat zorgvuldige behandeling of onderzoek van de klacht dit noodzakelijk maakt, doet de Commissie hiervan een met redenen omklede mededeling aan de Klager en de Beklaagde. De Commissie geeft aan binnen welke termijn zij de behandeling van de Klacht denkt te hebben afgerond. De termijn van zes weken kan met maximaal vier weken worden verlengd.
3. De Raad van Bestuur maakt, binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Commissie, schriftelijk kenbaar aan de Commissie, de Klager en de Beklaagde of hij naar aanleiding van het oordeel van de Commissie maatregelen zal nemen en, zo ja, welke.

Artikel 10 Behandeling van specifieke Klachten (artikel 41 lid 1 Wet BOPZ)

1. De Commissie stelt na ontvangst van een specifieke Klacht direct een onderzoek in en bepaalt de wijze van behandeling.
2. De Commissie kan besluiten de beslissing, waartegen een artikel 41 lid 1 Wet BOPZ-klacht is gericht, te schorsen.

Artikel 11 Beoordeling van specifieke Klachten

1. De Commissie geeft binnen twee weken na ontvangst van de Klacht aan de Raad van Bestuur haar oordeel over de gegrondheid van de Klacht en doet aanbevelingen over de te nemen maatregelen. Voor Klachten aangaande beslissingen die geen gevolg meer hebben of waarvan het gevolg is komen te vervallen in de tijd dat de Klacht bij de Commissie aanhangig is, kan de Commissie de beoordelingstermijn verlengen tot vier weken na ontvangst van de Klacht.
2. De beslissing van de commissie strekt tot:
 - a. onbevoegdverklaring van de Commissie,
 - b. niet-ontvankelijkverklaring van de Klacht,
 - c. ongegrondverklaring van de Klacht, of
 - d. gegrondverklaring van de Klacht.
3. Indien de Commissie de Klacht gegrond verklaart, vernietigt zij de bestreden beslissing geheel of gedeeltelijk. Gehele of gedeeltelijke vernietiging brengt vernietiging van de rechtsgevolgen van de beslissing of het vernietigde gedeelte van de beslissing mee.
4. Indien de Commissie de klacht gegrond verklaart, kan zij de voor de zorgverlening verantwoordelijke personen opdragen een nieuwe beslissing te nemen of een andere handeling te verrichten met inachtneming van haar beslissing.
5. De Commissie kan de voor de behandeling verantwoordelijke persoon een termijn stellen voor het nemen van een nieuwe beslissing of het verrichten van een andere handeling.

6. De Raad van Bestuur neemt binnen twee dagen nadat de Commissie de behandeling van de Klacht heeft afgerond een beslissing of hij maatregelen zal nemen en, zo ja, welke. Hij stelt onmiddellijk de Klager, de voor de zorgverlening verantwoordelijke personen en de Inspectie voor de Gezondheidszorg van zijn beslissing in kennis.
7. De Klager kan bij een niet tijdige beslissing of als de Commissie de Klacht niet gegrond verklaart de externe beroepsprocedure volgen zoals omschreven in artikel 41 a van de Wet BOPZ.

Artikel 12 Verslaglegging

De Commissie brengt jaarlijks binnen zes maanden na afloop van elk kalenderjaar aan de Raad van Bestuur verslag uit van het aantal en de aard van de Klachten die de Commissie heeft behandeld. Dit verslag wordt toegezonden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg alsmede de Familieraad en Cliëntenraad.

Artikel 13 Slotbepaling

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.
Deze regeling kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.

Vastgesteld in de Bestuursvergadering van 12 december 1988, gewijzigd bij besluit van de algemeen directeur op 11 augustus 1997, gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 10 december 2002, gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 28 maart 2015, laatstelijk gewijzigd bij besluit van de Raad van Bestuur op 1 januari 2017.

COMMISSIELEDEN

mevrouw mr. M.J. van der Ven, voorzitter, raadsheer gerechtshof
de heer J. van Leeuwen, lid, organisatiedeskundige
mevrouw dr. M. van Nieuwenhuijzen, lid, ontwikkelingspsycholoog/pedagoog
de heer drs. P. de Vries, plaatsvervangend lid, huisarts
de heer mr. A.C. Blankestijn, secretaris, advocaat

CONTACTGEGEVENS KLACHTENFUNCTIONARIS

mevrouw A. Callenbach
mevrouw F. Ockeloen-Verweij
mevrouw M. Mennink

U KUNT OP DE VOLGENDE WIJZE IN CONTACT KOMEN MET EEN KLACHTENFUNCTIONARIS:

Stichting Philadelphia Zorg
Postbus 1255
3800 BG Amersfoort

T 033 - 760 20 00

F 033 - 760 20 99

E klachten@philadelphia.nl

Via het klachtenformulier op: www.philadelphia.nl

POSTADRES VOOR DE INDIENING VAN DE KLACHTEN EN SCHRIFTELIJKE STUKKEN BIJ DE COMMISSIE:

Stichting Philadelphia Zorg
mw. M.L. Siblesz, ambtelijk secretaris
Postbus 1255
3800 BG Amersfoort
T 033 - 760 20 00
F 033 - 760 20 99
E info@philadelphia.nl

VERTROUWENSPERSOON

Voor situaties waarin vertrouwelijk overleg noodzakelijk en/of gewenst is zonder tussenkomst van Philadelphia en haar medewerkers of leidinggevenden, is het mogelijk een beroep te doen op de vertrouwenspersoon van Philadelphia. De vertrouwenspersoon is een zelfstandige, geheel onafhankelijke functionaris, die benoemd is door de Raad van Bestuur en als taak heeft om de Klager die een beroep op hem doet, te adviseren. De vertrouwenspersoon heeft kennis van de organisatie en van de algemene aspecten van de zorgverlening. Hij is niet in dienst van Philadelphia en kan dan ook geen zaken binnen de organisatie regelen of een bemiddelende rol spelen.

De vertrouwenspersoon heeft een gegarandeerde geheimhoudingsplicht inzake personen, ook tegenover de Raad van Bestuur van Philadelphia. Hij kan, als hij dat nodig vindt, de Raad van Bestuur wel informeren over trends die hem opvallen.

CONTACTGEGEVENS VERTROUWENSPERSONEN:

1. de heer J.S. Boudewijn
T 06 - 81 87 39 40
E jansboudewijn@hotmail.com

2. mevrouw A. Konijn
T 06 - 21 68 81 78
E anjakonijn@kpnplanet.nl

Alle rechten voorbehouden. © Stichting Philadelphia Zorg, Raad van Bestuur, bestuurssecretariaat - 1 januari 2017

www.philadelphia.nl