



Klachtencommissie GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht GKPNU

Jaarverslag 2021

Datum van publicatie: 28 maart 2022

Correspondentieadres

Ambtelijk secretariaat GKPNU
p/a Altrecht, Locatie WA-Huis, gebouw Doelen
Lange Nieuwstraat 119, 3512 PG Utrecht
telefoon: 06 30 58 40 44
e-mail: klachtencommissiepatienten@utrechtggz.nl

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1. Inleiding	3
Hoofdstuk 2. Klachtformulieren en ingediende klachten	5
2.1 Klachten van patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis: Wvvgz.....	5
2.2 Klachten van patiënten van het UMCU: Wvvgz	8
2.3 Klachten van patiënten van Indigo: Wkkgz	8
2.4 Klachten van patiënten van Altrecht: Wvvgz en Wkkgz.....	8
Hoofdstuk 3. Bemensing Klachtencommissie.....	12
Hoofdstuk 4. Overlegstructuur	13
Bijlage 1. Ledenlijst op 1 januari 2022.....	14

Hoofdstuk 1. Inleiding

Voor u ligt het tweede jaarverslag van de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht GKPNU. De Klachtencommissie behandelt zowel klachten op basis van de Wet Verplichte GGZ (Wvvggz) als klachten op basis van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen zorg (Wkkgz).

De Wvvggz vereist dat klachtencommissies haar uitspraken geanonimiseerd openbaar maken. Om dit te realiseren is in de loop van 2020 een website ggzklachtencommissieutrecht.nl gerealiseerd. Per december 2020 is deze in de lucht en dat maakt het mogelijk om de geanonimiseerde uitspraken te publiceren. De website voorziet tevens in informatie voor patiënten over hoe zij een klacht kunnen indienen. Het *Klachtenformulier Wvvggz* is op de site te vinden alsmede de Klachtenregeling. Met betrekking tot het klachtenformulier en de klachtenregeling van de Wkkgz kunnen cliënten terecht op de website van de desbetreffende zorgaanbieder.

In totaal behandelde de GKPNU in het kalenderjaar 2021 voor het St. Antonius Ziekenhuis, UMCU en Altrecht samen **173 klachten**.

2021, een roerig jaar

Vanwege alle veranderingen op basis van de invoering van de Wvvggz, het grote aantal klachten en de daardoor ontstane werkdruk hebben zowel leden van de klachtencommissie als medewerkers van het ambtelijk secretariaat de GKPNU verlaten. Het invullen van de vrijgekomen plaatsen heeft veel tijd en energie gekost en was eind 2021 nog niet op de gewenste sterkte.

Klachtafhandeling in het kader van de Wkkgz: voor Altrecht en Indigo Midden-Nederland

Voor Altrecht en Indigo Midden-Nederland behandelt de commissie ook klachten in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Voor de behandeling van de Wkkgz-klachten werkt de commissie volgens de *Klachtenregeling Wkkgz Altrecht*, welke op 20 december 2016 door de Raad van Bestuur van Altrecht is vastgesteld.

Hoewel de Wkkgz een klachtencommissie niet meer verplicht stelt, heeft de Raad van Bestuur van Altrecht ervoor gekozen de GKPNU ook te vragen voor de Wkkgz-klachtafhandeling, vanwege 'het lerende effect van een eigen klachtencommissie voor de organisatie'. Ook Indigo Midden-Nederland maakt om deze reden gebruik van de commissie voor de behandeling van Wkkgz-klachten van haar patiënten.

Wkkgz-klachten komen in eerste instantie binnen bij de klachtenfunctionaris van Altrecht (of Indigo), die probeert op informele, laagdrempelige wijze ongenoegens en klachten op te lossen. Pas als de klachtenfunctionaris samen met klager en behandelaar de klacht niet kan oplossen, stuurt de klachtenfunctionaris de klacht, als klager dit wenst, door naar de GKPNU die een 'formeel' traject kan starten indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard.

Dit verslagjaar heeft de commissie één klacht van een patiënt van Indigo behandeld, die bestond uit twee Wkkgz-klachten. Als wederdienst voor de werkzaamheden van de commissie is een preventiefunctaris/POH ondersteuner GGZ van Indigo extern lid van de Klachtencommissie; zij wordt twee keer per jaar ingeroosterd.

Voor Altrecht heeft de commissie dit kalenderjaar **41 Wkkgz-klachten** behandeld.

In totaal behandelde de GKPNU in het kalenderjaar 2021 voor Altrecht en Indigo samen **43 Wkkgz-klachten**. Al dan niet als enkelvoudige Wkkgz-klacht ingediend, of als Wkkgz-klacht gepaard gaande met behandeling van een Wvvggz-klacht.

Het St. Antonius Ziekenhuis afdeling Psychiatrie & Psychologie en het UMCU afdeling Psychiatrie behandelen hun eigen Wkkgz-klachten en maken voor dit type klachten geen gebruik van de GKPNU.

Familieklachten: voor Altrecht

De GKPNU is door de Raad van Bestuur van Altrecht gemandateerd om familieklachten te behandelen. Familieleden en/of naasten van patiënten kunnen een klacht indienen over de wijze waarop zij worden geïnformeerd of betrokken bij de behandeling van hun familielid of naaste. Ook over de bejegening van medewerkers jegens henzelf hebben zij klachtrecht. In 2021 ontving de commissie geen familieklachten.

Jaarverslag GKPNU 2021

In dit jaarverslag legt de GKPNU verantwoording af over haar werkzaamheden in 2021.

Utrecht, 01 april 2022

Mevr. mr. N. de Bruin, voorzitter GKPNU

Hoofdstuk 2. Klachtformulieren en ingediende klachten

Klachtafhandeling

De commissie behandelde in 2021 Wvggz- en Wkkgz-klachten die schriftelijk door klagers zijn ingediend. De commissie kan bemiddelingsgesprekken of hoorzittingen organiseren om klachten af te handelen. In verband met de coronacrisis en de daarvoor opgelegde beperkingen waar ook de GGz en dus ook de GKPNU in het afgelopen kalenderjaar mee te maken had, zijn soms klachten schriftelijk afgehandeld en heeft een substantieel aantal zittingen plaatsgevonden via beeldbellen (via de app StarLeaf en daarna Google Meet).

In 2021 heeft de GKPNU in 79 klachtafhandelingen 173 verschillende klachten behandeld voor het St. Antonius Ziekenhuis (Wvggz) en Altrecht (Wvggz en Wkkgz) samen, en daarnaast 0 zitting voor het UMCU (Wvggz) en ook 0 voor Indigo (Wkkgz). Dat betekent in totaal voor het jaar 2021: **79 klachtafhandelingen** (gemiddeld 6,6 per maand).

Uitspraken

De gebruikelijke gang van zaken is dat de commissie een volledige uitspraak naar klager en verweerders stuurt, dat wil zeggen: het verslag van de hoorzitting, de overwegingen die tot de uitspraak hebben geleid en de uitspraak zelf. De commissie kan zich onbevoegd verklaren, dan wel een klacht niet ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren.

Er wordt in de regel een 'verkorte' uitspraak verzonden aan klager en verweerders indien sprake is van een Wvggz-klacht tegen een dwangtoepassing en er sprake is van ernstig nadeel binnen de afdeling of instelling. Deze verkorte uitspraak, die dezelfde dag van de hoorzitting aan klager en verweerders gestuurd wordt, bestaat uit de mededeling dat de klacht gegrond of ongegrond is. De complete uitspraak met overwegingen volgt dan binnen een week na de hoorzitting. Hierdoor zijn zowel klager als behandelaren snel op de hoogte van de uitspraak, waarna eventueel direct gehandeld kan worden. In 2021 is **41 maal een verkorte uitspraak** gedaan.

Opvolging door de organisatie.

Op grond van het nieuwe GKPNU-reglement bestaat de verplichting voor de Raad van Bestuur om een reactie te geven op een gegronde Wvggz-klacht niet meer. Met de Raad van Bestuur is dan ook afgesproken dat per 1 januari 2021 deze reacties niet meer bij de Raad van Bestuur/zorgeenheid worden opgevraagd.

De uitspraak van de Klachtencommissie met betrekking tot Wkkgz-klachten krijgt conform de klachtenregeling de status van advies. Met betrekking tot de Wkkgz-klacht dient de organisatie na ontvangst van de uitspraak van de GKPNU schriftelijk nog een oordeel uit te spreken over de klacht en dat oordeel mede te delen aan de klager. Mocht de organisatie het advies van de GKPNU niet opvolgen, dan geeft de organisatie een onderbouwde en gemotiveerde reactie waarom zij het advies van de GKPNU niet overneemt.

2.1 Klachten van patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis: Wvggz

Klachtformulieren

De GKPNU ontving 3 klachtformulieren met betrekking tot het St. Antonius Ziekenhuis, waarvan één daags voor de zitting door klager werd ingetrokken.

Ontvankelijke klachten

In 2021 behandelde de GKPNU voor 2 patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis een klacht. Eén klachtformulier betreft veelal meerdere klachten. Tabel 1 toont dat sprake was van **7 ontvankelijke klachten**, waarvan in 5 gevallen de klacht betrekking had op verplichte zorg in het kader van de Wvggz en in 2 gevallen op de Wkkgz. De Wkkgz klachten zijn na overleg met St. Antonius Ziekenhuis behandeld in verband met verwevenheid met de Wvggz klachten.

Klachtafhandeling

In 2021 werden in totaal 2 zittingen georganiseerd. In verband met de beperkingen vanwege corona vonden al van deze zittingen plaats via beeldbellen (via de app StarLeaf).

In 2020 waren er 4 wvggz-zittingen voor het St. Antonius ziekenhuis.

Uitspraken

De GKPNU deed voor de 7 klachten een uitspraak:

- **Van de 7 klachten m.b.t. verplichte zorg werd 1 gegrond verklaard (14,3%).**

Tabel 1. Afhandeling van klachten van patiënten van het St. Antonius Ziekenhuis

	2021
Aantal ontvangen klachtformulieren	3
Aantal klachtformulieren ingetrokken	1
Totaal aantal klachtformulieren behandeld	2
Aantal (ontvankelijke) klachten	7
-waarvan Wvggz-klachten	5
Waarvan Wkkgz-klachten	2
-waarvan familieklachten	-
Aantal bemiddelingsgesprekken	-
Aantal hoorzittingen	2
-waarvan via Starleaf (beeldbellen) i.v.m. corona	2
Aantal schriftelijke behandelingen	0
-waarvan i.v.m. corona	-
-waarvan op verzoek klager	-
Aantal klachten door commissie behandeld	7
-Totaal: waarvan gegrond verklaard	1 (14,3%)
waarvan ongegrond verklaard	6
Totaal aantal behandelde Wvggz -klachten	5
-Wvggz: gegrond verklaard	1 (20,0%)
-Wvggz: ongegrond verklaard	4
-Wvggz: geen oordeel	0
Totaal aantal behandelde Wkkgz -klachten	2
-Wkkgz: gegrond verklaard	0 (0,0%)
-Wkkgz: ongegrond verklaard	2
-Wkkgz: geen oordeel	0

Behandeling schorsingsverzoek

Een schorsingsverzoek bij klachten om de verplichte zorg op te schorten tot aan de uitspraak van de GKPNU is bij het St. Antonius Ziekenhuis in 2021 **niet** ingediend en derhalve ook niet door de commissie behandeld.

Behandeling verzoek schadevergoeding

In 2021 heeft één patiënt van het St. Antonius Ziekenhuis melding gemaakt van een verzoek tot schadevergoeding. Deze klacht is echter voorafgaand aan de zitting ingetrokken.

Termijnen

Inzake een Wvggz-klacht beslist de GKPNU binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een aangezegde of lopende situatie van dwangtoepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing. In 2021 is bij drie klachten de termijn gehaald en bij twee klachten niet.

In 2021 was de termijn vanaf ontvangst bij de GKPNU tot aan verzending Uitspraak bij de n=2 behandelde Wvggz-klachten betreffende een lopende situatie:

- Traject inschrijving t/m uitspraak bij GKPNU: 33 dg / 2 = **gemiddeld 16,5 dagen** (range 6;27).

Afdelingen/zorgeenheden

Eén van de twee door de GKPNU behandelde klachten waren afkomstig van een cliënt van de gesloten afdeling van het St. Antonius Ziekenhuis, de ander uit Gebiedsteam Houten.

Tabel 2. Herkomst klachtformulieren St. Antonius Ziekenhuis (2020)

Zorgeenheid	Aantal
Gesloten afdeling	1
Gebiedsteam Houten	1

Klachtonderwerpen

Patiënten klaagden over de volgende onderwerpen:

Tabel 3. Klachtonderwerpen voor de Wvggz-klachten behandeld door de commissie (2021)

Wvggz-klachtgrond	Aantal
Doorbreken beroepsgeheim	1
Medicatiebeleid algemeen: verplichte psychiatrische medicatie, niet verstrekken somatische medicatie, ontbreken multidisciplinaire aanpak	1
Wilsonbekwaamheidsverklaring	1
Verplichte (bloed)controles, d.m.v. bloedprikken	1
Bijvoeding	1
Totaal	5

2.2 Klachten van patiënten van het UMCU: Wvggz

Klachtformulieren

In 2021 ontving de GKPNU vanuit het UMCU 0 klachtformulieren.

2.3 Klachten van patiënten van Indigo: Wkkgz

Klachtformulieren

In 2021 ontving de GKPNU vanuit Indigo 0 klachtformulieren.

2.4 Klachten van patiënten van Altrecht: Wvggz en Wkkgz

Klachtformulieren

Opvallend is dat minder personen een klachtformulier hebben ingediend, maar per klachtformulier meer klachten hebben geuit. In het verslagjaar 2021 registreerde de Klachtencommissie 77 klachtformulieren van een patiënt van Altrecht. Als algemene trend zien we in 2021 een daling van 8,3% ten opzichte van het jaar 2020, zie Tabel 7 in het aantal geregistreerde klachtformulieren.

Van de 77 geregistreerde klachtformulieren werden er 5 voorafgaand aan of tijdens de zitting door de patiënt ingetrokken. In 2021 zijn er **72 klachtformulieren** door de commissie behandeld. Drie hiervan (twee Wkkgz-klachtformulieren en één WVGZ-klachtenformulier) waren eind december 2020 reeds binnengekomen, maar zijn verder georganiseerd en behandeld in 2021 en zijn daarom meegenomen in Tabel 7.

Ontvankelijke klachten

Een klachtformulier betreft veelal meerdere klachten. In 2021 waren er **166 ontvankelijke klachten**, waarvan 125 Wvggz-klachten. De overige 41 ontvankelijke klachten waren Wkkgz-klachten. Als algemene trend zien we in 2021 dus een stijging van 52,3% ten opzichte van het totaal aantal ontvankelijke klachten in 2020, zie Tabel 7.

Een klager met een Wvggz-klacht wordt in de meeste gevallen ondersteund door een PVP. In sommige gevallen gebeurt dit niet, namelijk wanneer een klager er zelf voor kiest om zich niet door een PVP te laten ondersteunen. Ondersteuning bij een Wvggz-klacht door een advocaat kwam in 2021 driemaal voor.

20 van de 41 door de commissie behandelde Wkkgz-klachten kwamen binnen via de Klachtenfunctionaris van Altrecht. Dit betrof in totaal 5 klachtformulieren. Van deze 5 klachtformulieren zijn er 2 al eind 2020 ontvangen, maar deze klachten werden pas in 2021 behandeld en zijn daarom in het jaarverslag van 2021 meegenomen. Eén klachtmelding beslaat gemiddeld 4 klachten (range 2;5).

De overige door de commissie behandelde Wkkgz-klachten gingen gepaard met de behandeling van een of meer Wvggz-klachten.

Klachtafhandeling

In 2018 werden alle klachten in een zitting behandeld (totaal n=57 klachtafhandelingen).

In 2019 waren er 55 zittingen en was er één bemiddelingsgesprek (totaal n=56 klachtafhandelingen).

In 2020 waren er 54 zittingen, 2 bemiddelingsgesprekken en 12 schriftelijke behandelingen van een klacht (totaal n=68 klachtafhandelingen).

In 2021 waren er 71 zittingen en 1 schriftelijke behandeling van een klacht, (totaal n=72 klachtafhandelingen). Dit houdt een toename van het aantal zittingen in van 31,5%.

Zittingen via beeldbellen of schriftelijke behandeling vanwege corona

Vanwege corona werd in 2021 het overgrote deel van de klachten afgehandeld via beeldbellen. In totaal zijn er 71 hoorzittingen georganiseerd. In verband met de beperkingen vanwege corona vonden 70 van deze zittingen plaats via beeldbellen (via StarLeaf of Google Meet) en was 1 zitting fysiek op locatie. Ook vond in 1 geval een schriftelijke behandeling plaats van de klacht.

Uitspraken

De GKPNU deed in 2021 over de 166 ontvankelijke klachten een uitspraak:

- **21 van de 166 ontvankelijke klachten werden gegrond verklaard (12,7%).**
 - Van de 125 klachten m.b.t. verplichte zorg in 2021 werden uiteindelijk 14 klachten gegrond verklaard (11,2%).
 - Van de 41 Wkkgz-klachten werden er 7 gegrond verklaard (17,1%).

Behandeling schorsingsverzoek

Een schorsingsverzoek bij klachten om de verplichte zorg op te schorten tot aan de uitspraak van de GKPNU is bij het Altrecht in 2021 meerdere malen ingediend. In verreweg de meeste gevallen gingen behandelaren vrijwillig over tot uitstel van de verplichte zorg tot aan de uitspraak door de Klachtencommissie, een schorsingsverzoek behoeft in die gevallen dan ook niet door de commissie te worden behandeld. In totaal is er 24 keer een schorsingsverzoek gedaan, in 11 gevallen konden behandelaren de start van de verplichte zorg niet vrijwillig uitstellen en ging de commissie over tot behandeling van het schorsingsverzoek. De schorsing werd na overleg tussen de voorzitter en een onafhankelijk psychiater-lid van de GKPNU in geen van deze gevallen door de commissie gehonoreerd.

Behandeling verzoek schadevergoeding

In 2021 zijn er 17 schadevergoedingsverzoeken ontvangen, veelal bij het indienen van de klacht. In 2021 zijn er vier onderbouwde schadevergoedingsverzoeken toegewezen door de klachtencommissie. De toegewezen bedragen liggen tussen de 75 en 500 euro.

Tabel 7. Afhandeling van klachten van patiënten van Altrecht

	2018	2019	2020	2021
Aantal ontvangen klachtformulieren	67	69	84****	77
Aantal klachtformulieren ingetrokken of anders			16	5
Aantal klachtafhandelingen (bem.gesprek/zitting/schriftelijk)	57	56	68	72
Aantal bemiddelingsgesprekken	0	1	2	0
Aantal hoorzittingen	57	55*	54	71
-waarvan via Starleaf / Google Meet (beeldbellen) i.v.m. corona	n.v.t.	n.v.t.	24	70
Aantal schriftelijke behandelingen	0	0	12	1
-waarvan i.v.m. corona	n.v.t.	n.v.t.	9	0
-waarvan op verzoek klager	n.v.t.	n.v.t.	3	1
Aantal klachten door commissie behandeld in zitting/schriftelijk	101	82	109	166
-Totaal: waarvan gegrond verklaard	16 (16%)	21** (25,5%)	18*** (16,5%)	21 (12,7%)
waarvan ongegrond verklaard	85	61	91	

Totaal aantal behandelde Wvvgz-klachten	n.v.t.	n.v.t.	60	125
-Wvvgz: geground verklaard	n.v.t.	n.v.t.	6 (10%)	14 (11,2%)
-Wvvgz: ongegrond verklaard	n.v.t.	n.v.t.	54	111
-Wvvgz: geen oordeel	n.v.t.	n.v.t.	1****	0
Totaal aantal behandelde Wkkgz-klachten	32	18	31	41
-Wkkgz: geground verklaard	7 (22%)	7 (39%)	10*** (32,3%)	7 (17,1%)
-Wkkgz: ongegrond	25	10	21	34
-Wkkgz: geen oordeel	0	1	0	0

*Plus: 2 zittingen volgen begin 2020 (deze zittingen en bijbehorende klachten zijn in de tabel niet meegerekend).

**Voor 3 klachten onthield de commissie zich van een oordeel; de klacht kon niet worden beoordeeld wegens onvoldoende informatie waarop de commissie zich kon baseren.

***Waarvan 1 deels geground, deels ongegrond. Hier als geground gerekend.

****Geen inzage in dossier, dus niet te beoordelen door commissie.

*****Plus: 3 zittingen volgen begin 2021 (deze zittingen en bijbehorende klachten zijn in de tabel niet meegerekend).

Afdelingen/zorgeenheden

Net zoals voorgaande jaren zijn de meeste klachten ingediend door patiënten van de zorgeenheid Acute Psychiatrie, dit geldt voor 59 van de 81 behandelde klachtformulieren, dit is 72,8% van het aantal klachtformulieren, zie Tabel 8.

Tabel 8. Herkomst klachtformulieren per zorgeenheid (Altrecht)

Zorgeenheid	2021
Acute psychiatrie	55
Gebiedsteams	6
Ouderen	8
Persoonlijkheidsstoornissen	2
P&V	1
VKB	1
Psychosomatiek	1
Vesalius	2
ABC	1
Totaal	77

Klachtonderwerpen

Tabel 9 toont de belangrijkste Wvvgz-klachtgronden. Verreweg de meeste Wvvgz-klachten betroffen dwangmedicatie.

Tabel 9 Klachtonderwerpen voor de Wvvgz-klachten behandeld door de commissie (2021)

Wvvgz-klachtgrond	Aantal
Verplichte medicatie	59
Verplichte opname in accommodatie	14
Beperken van de bewegingsvrijheid	9
Aanbrengen van beperkingen in de vrijheid het eigen leven in te richten, die tot gevolg hebben dat betrokkene iets moet doen of nalaten, waaronder het gebruik van communicatiemiddelen	9
Overig, waaronder voorgenomen overplaatsing, verplichte voeding, geen schriftelijke informatie bij verplichte zorg, doorbreken geheimhoudingsplicht en wilsonbekwaamheid.	34
Totaal	125

Termijnen

Inzake een Wvggz-klacht beslist de GKPNU binnen twee weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een aangezegde of lopende situatie van dwangtoepassing en binnen vier weken na ontvangst van de klacht voor zover het een klacht betreft die gericht is tegen een reeds beëindigde toepassing. **In 2021 is in 94% van de Wvggz-klachten de termijn behaald.**

In 2021 was de termijn vanaf ontvangst bij de GKPNU tot aan verzending uitspraak:

- Voor lopende Wvggz-klachten (n=118): gemiddeld 6 dagen (range 1 – 20 dagen).
- Voor Wvggz-klachten achteraf n=7): gemiddeld 17,7 dagen (range 8 - 55 dagen).

Tabel 10. Afhandeling Wvggz-klachten binnen de wettelijke termijnen (Altrecht)

	Binnen 2 weken behandeld (=wettelijke termijn /Wvggz) voor aangezegde verplichte zorg)	Binnen 4 weken behandeld (=wettelijke termijn Wvggz voor reeds afgelopen dwang)
2021	97%	86%
2020	99%	100%
2019	98%	100%
2018	100%	98%
2017	93%	n.v.t.
2016	87%	96%
2015	87%	98%

In navolging van het Wkkgz-reglement van Altrecht d.d. 6 juni 2017 gaat de Klachtencommissie uit van een termijn voor afhandeling van Wkkgz-klachten vanaf aanmelding bij de klachtenfunctionaris tot het oordeel van de zorgseenheid van 6 weken, met eenmalige mogelijkheid tot verlenging van 4 weken. In totaal dienen Wkkgz-klachten dus in 6 weken (of in uitzonderingsgevallen en bij geldige redenen binnen 10 weken) te zijn afgehandeld, gerekend vanaf klachtmelding bij de klachtenfunctionaris tot aan het oordeel van de zorgseenheid.

- Voor Wkkgz-klachten (n=41) was de doorlooptijd bij de GKPNU: gemiddeld 24 dagen (range 7 - 151 dagen). Dat is een gemiddelde van circa 5 weken.
- Daarbij moet worden opgemerkt dat zowel bij de klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie als de zorgseenheid sprake is van een grote spreiding van het benodigd aantal weken. Al met al betekent dit dat in het verslagjaar 2021 de termijn voor de behandeling van de Wkkgz-klachten onvoldoende is behaald.
- In 2021 is de oorzaak voor de lange doorlooptijd nog niet geregistreerd.

Hoofdstuk 3. Bemensing Klachtencommissie

Voorzitter en plaatsvervangende voorzitters

De GKPNU had dit verslagjaar één (dagelijks) voorzitter en twee plaatsvervangende voorzitters:

- Mevr. mr. N. de Bruin, voorzitter.
- Mevr. mr. drs. A.M.M. van Breugel, plaatsvervangend voorzitter.
- Dhr. mr. G.J. Bloemendal, plaatsvervangend voorzitter.

In juli van dit jaar is als plv. voorzitter dhr. mr. G.J. Bloemendal, gestart.

In november heeft mevr. mr. A.M.M. van Breugel, plv. voorzitter, haar werkzaamheden beëindigd.

De commissie kon in incidentele gevallen voor het voorzitterschap van hoorzittingen ook een beroep doen op de plaatsvervangend voorzitter (inval) mevrouw mr. drs. E. Gielen. Dit is in het verslagjaar 2021 niet gebeurd.

Commissieleden

Zie Bijlage 1 voor een overzicht van alle commissieleden op 1 januari 2022.

Vertrokken leden uit de Klachtencommissie in 2021

In 2021 heeft de Klachtencommissie afscheid genomen van de volgende leden, die zich vanwege wijzigingen in werkomstandigheden, verhuizing of met het oog op rouleren hebben teruggetrokken uit de Klachtencommissie:

- Dhr. F. van Kan, teammanager
- Dhr. drs. J.B. Gijsman, psychiater (extern lid)
- Mevr. mr. drs. F. Bruggeman, psychiater (extern lid)

Nieuwe leden Klachtencommissie in 2021

Wvggz-klachten mogen alleen worden behandeld door een volledig onafhankelijke commissie, dat wil zeggen bestaande uit leden die niet werkzaam zijn voor de zorginstelling waar de patiënt of cliënt die de klacht indient, in behandeling is. Om die reden moest het aantal externe, dat wil zeggen volledig onafhankelijke leden, worden uitgebreid. In dit verslagjaar zijn de volgende nieuwe leden benoemd:

- Dhr. drs. I.T. Poulina, psychiater (extern lid, per februari 2021)
- Mw. drs. E.C. Verheijde-Zeijl, psychiater en transcultureel systeemtherapeut. (extern lid, per mei 2021)
- Dhr. drs. J.B. Gijsman, psychiater n.p. (extern lid, per september 2021)

Bureaubezetting

De functie van ambtelijk secretaris is ingevuld door mw. dr. M. Valenkamp en mw. mr. dr. G. van Arkel. Zowel mevrouw Valenkamp als mevrouw Van Arkel namen in het vierde kwartaal van 2021 afscheid van de commissie. Het werd daarmee nodig twee nieuwe ambtelijk secretarissen aan te stellen. Deze functies zijn per oktober ingevuld door mw. mr. K.J. Noorden en mw. mr. M.J. Feeburg (interim). Als ondersteuner is in het derde trimester mw. M. Elferink de commissie komen versterken.

Hoofdstuk 4. Overlegstructuur

In het kader van een zorgvuldige en eenduidige klachtafhandeling kent de Klachtencommissie de volgende overlegstructuur:

- Bijna dagelijks vindt overleg plaats tussen de voorzitter en de ambtelijk secretaris over de voortgang van de klachtafhandeling.
- In 2021 is er éénmaal een voorzittersoverleg geweest. In dit overleg worden lopende zaken besproken, alsmede nieuwe (beleids)ontwikkelingen. Tevens vindt afstemming plaats m.b.t. inroostering en een eenduidige klachtafhandeling.
- Er is ook regelmatig contact tussen de klachtenfunctionaris van Altrecht en de ambtelijk secretaris over Wkkgz-klachten waarover klager een uitspraak van de GKPNU wenst.
- Twee keer per jaar vindt een overleg plaats tussen de voorzitter en ambtelijk secretaris met de patiëntenvertrouwenspersonen (PVP-en), waarin de gang van zaken, de samenwerking en casuïstiek wordt besproken. In 2021 heeft dit overleg éénmaal plaatsgevonden.
- Tevens was er dit verslagjaar één casuïstiekoverleg waarin de ambtelijk secretaris en de klachtenfunctionaris aanwezig waren, alsook de jurist van Altrecht en de leidinggevende B&OO (leidinggevende van de klachtenfunctionaris en de ambtelijk secretarissen).
- Daarnaast was er ook eenmaal een casuïstiekoverleg waaraan behalve hierboven genoemde medewerkers ook de voorzitter van de GKPNU, (een afvaardiging van) de PVP-en en Familievertrouwenspersonen deelnamen. Dit overleg was bedoeld voor onderlinge afstemming, coördinatie en casuïstiekbespreking.
- Er is in 2021 tweemaal overleg gevoerd tussen de geneesheer-directeuren van Altrecht en de voorzitter en ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie.
- Tevens kwam de Klankbordgroep GKPNU in 2021 driemaal bijeen.
- In dit verslagjaar is, in het kader van de schadevergoedingsmogelijkheid, eenmalig een overleg/deskundigheidsbevordering georganiseerd voor de leden van de klachtencommissie.

28 maart 2022,

Mevrouw mr. N. de Bruin, voorzitter GKPNU

Mevrouw mr. K. Noorden, ambtelijk secretaris

Bijlage 1. Ledenlijst op 1 januari 2022

Voorzitter:

- Mevr. mr. N. de Bruin, extern voorzitter;
- Dhr. mr. G.J. Bloemendal, plaatsvervangend extern voorzitter; (07-07-2021)
- Mevr. mr. drs. E.J.H. Gielen, plaatsvervangend extern voorzitter (inval).

Leden:

- Dhr. P. van Binsbergen, verpleegkundige (extern, Rivierduinen)
- Dhr. drs. K.J. van der Boom, klinisch psycholoog/psychotherapeut (Psychosomatiek Eikenboom);
- Mw. J. Coester, verpleegkundige (Extern)
- Mevr. drs. J. Cuppen, orthopedagoog/GZ-psycholoog (Kind-Jeugd JOVO);
- Dhr. drs. A. Franken, psychiater (Extern);
- Dhr. drs. J.B. Gijsman, psychiater (Extern);
- Dhr. dr. J.M.Th. van Griensven, psychiater (Extern);
- dhr. drs. F.C. Karayalcin, psychiater (Extern);
- Dhr. A. Kriegsman, SPV (Ouderenpsychiatrie);
- Dhr. drs. W. Kuyck, psychiater (Extern);
- Mevr. W. Meiberg, preventiefunctiefunctionaris/POH ondersteuner GGZ (Extern);
- Mevr. G. Pel, SPV (Angst);
- Dhr. drs. I.T. Poulina, psychiater (Extern);
- Mevr. I. Snoeijers, SPV (Acute psychiatrie);
- Dhr. drs. M.P.A.M. Sonnen, psychiater (Extern);
- Dhr. drs. T. Stoop, gedragsdeskundige (Extern);
- Mevr. drs. E.C. Verheijde-Zeijl, psychiater en transcultureel systeemtherapeut (Extern)
- Dhr. T. van der Weijst, verpleegkundige (Extern)

Ambtelijk secretaris en secretariaat:

- Mw. M. Elferink, secretaresse (01-07-2021)
- Mw. mr. M.J. Feeburg, interim ambtelijk secretaris (26-10-2021)
- Mw. mr. K.J. Noorden, ambtelijk secretaris (11-10-2021)
- Mw. C. Werner, notuliste (In 2021 niet genotuleerd)