

Swinhove Groep
Raad van Bestuur,
Plantageweg 3
3333GZ Zwijndrecht

Ref.: Afwikkeling klachten Zorg

Zwijndrecht, 9 Februari 2024

Geachte ,

Als indirect betrokkene in de afwikkeling van de klacht van 18 december 2023 tussen mijn echtgenote ***** en de Swinhove Groep over de zorg voor haar moeder . Het gaat hierbij om een ernstige klacht, want er is veel fout gegaan. Reden om haar, met steun van de huisarts, daar weg te halen op de maandag na het weekend. In de laatste nacht voor zij weggehaald zou worden, heeft dit uiteindelijk tot een plotselinge dood van mijn schoonmoeder tot gevolg gehad, doodsoorzaak onbekend. Tot nu toe heb ik op de achtergrond mijn echtgenote gesteund en ben als partner bij het enige gesprek tussen Swinhove en haar hierover d.d. 17 januari 2024 aanwezig geweest. Nu zie ik mij genoodzaakt om als derde deze brief te schrijven, aangezien de klachtenafhandeling volledig aan het ontsporen is

Uw brief van 8 februari 2024 aan haar is een regelrechte chantagebrief. U stelt dat de Swinhove Groep de klacht behandelt op de manier waarop zij dat wil, en de Swinhove Groep lapt daarbij alle regels zoals in de wet Wkkgz die hierover gaat en haar klachtenreglement aan haar laars. Mijn vrouw wordt voor de keuze gesteld: of accepteren dat ondanks dat de wet niet gevolgd wordt, de klacht te laten behandelen op de methode Swinhove Groep, of de klacht intrekken. Dit ondanks het feit dat de wettelijke termijn voor behandeling door Swinhove verstreken is op 31 januari 2024.

In het eerste gesprek op 17 januari 2024, wat matig was voorbereid, zijn er uiteindelijk met het ai-MT-lid ***** goede werkafspraken gemaakt om daarbij heel snel een vervolgggesprek te houden, om daarbij op de inhoud aan de hand van de klachtbrief en het zorgdossier in te gaan, om van daaruit verder te gaan met de juiste klachtbehandeling. De afspraken daar gemaakt met ***** waren goede afspraken voor een zorgvuldig vervolgtraject. Mocht u hierover onduidelijkheid hebben, dan verzoek ik u de laatste 20 minuten van de geluidsopname van het gesprek af te luisteren.

Groot was mijn verbazing toen mijn echtgenote een paar dagen later met een mail van *** kwam. Daarin werden, op minimale wijze, de afspraken d.d. 17 januari 2024 terloops genoemd en ook nog eens verdraaid weergegeven. ***** had het over verwachtingen, en niet over afspraken. Ook meldde ***** , dat er besloten was dat er geen vervolgggesprek kwam, maar een ons onbekend type intern onderzoek, waarover wij zonder enig gesprek vooraf na zes weken de uitslag zouden krijgen, met een verzoek om een afspraak te maken voor na afloop van dit onderzoek. Dit niet eens in overleg, maar als een dictaat. Een dergelijk onderzoek zou op voorhand al waardeloos zijn, zonder eerst een gesprek over de inhoud aan de hand van de klachtbrief en het dossier. Dit was ook bevestigd in het gesprek van 17 januari 2024. Voor details kunt u de geluidsopname van dit

gesprek afluisteren, die ***** heeft gemaakt. In deze mail geeft *****duidelijk aan,

dat zij zich volledig opstelt als integraal onderdeel van de Swinhove Groep en boodschapper van het MT. In het gesprek zelf en de aanloop daarnaar toe, heeft mijn echtgenote haar als een stoorzender ervaren, waar er met ***** een constructief gesprek was. Het enige 'onafhankelijke' wat zij getoond heeft, is verklaren dat zij als klachtfunctionaris onafhankelijk is, er is om ook de klager bij te staan en dat ze volgens de wet werkte. Daarvan heeft mijn echtgenote niets gemerkt, het tegendeel zelfs, hetgeen mijn echtgenote noodzaakte tot een klacht over de klachtfunctionaris, na eerst haar rol in de wet Wkkgz opgezocht te hebben. Ook van reglementen en procedures over klachtbehandeling heeft ***** niets verstrekt. Zij gaf aan geen verslagen te maken. Hierin is de klager, tegen de regels van de wet in, gewoon in de steek gelaten door de Swinhove Groep.

Ook heeft mij echtgenote aangegeven nog steeds verder te willen in het vervolgtraject zoals met *****afgesproken op 17 januari 2024. De reactie van Swinhove hierop was echter de ene na de andere partij die de klacht zou overnemen. Voor allen gold dat deze niet algemeen bekend zijn en er niets of bijna niets over te vinden is op het internet. De onderzoeksopdracht kwam eenzijdig van de Swinhove Groep. Verdere informatie over deze potentiële behandelaren werd ook niet verstrekt door de Swinhove Groep.

Daarmee gaat dan de vraag rijzen, waarom wil de Swinhove Groep zo graag dwingend de klacht laten behandelen door externe onduidelijke partijen. Wat heeft zij te verbergen? Moet de klacht gebagatelliseerd worden en zo mogelijk onder het tapijt geschoven worden? Zijn de voorgestelde partijen wel onafhankelijk? Zijn de onderzoeksopdrachten wel volledig of wordt er gestuurd met de onderzoeksopdracht? Kortom het riekt naar *Slager keurt eigen vlees*.

Met ieder volgend dictaat over een onduidelijke eenzijdige externe afhandeling is het wantrouwen naar een open en eerlijke klachtbehandeling gegroeid. Het enige wat de Swinhove Groep, na initieel een eerste constructief gesprek heeft laten zien, is tijdrekken en mist opwerpen. En dat is juist waar de wet Wkkgz de klagende cliënt tegen beschermt. Daarom heeft mijn echtgenote op 31 januari 2024 ook aangegeven, dat u de wettelijke termijn voor klachtbehandeling heeft overschreden, waarmee volgens er een geschil ontstaan is. Immers de zorgverlener moet binnen zes weken na ontvangst van de klachtbrief met een schriftelijke reactie komen, of binnen die termijn aangeven dat zij, met redenen omkleed tot vier weken meer nodig heeft. Dit is allebei niet gebeurd. En daarmee kan de klager dit aan geschil aan andere partijen voorleggen zoals, de geschillencommissie, de tucht commissie, de rechter etcetera. Klager heeft dan ook aangekondigd dit te gaan doen.

In reactie hierop komt de Swinhove Groep daarna met weer een andere wijze van oppakken van de klacht. Met weer een door Swinhove gecontroleerd proces eraan vast. Dat is niet onafhankelijk en strijdig met de wet. In uw brief van 8 februari 2024 (bijna 8 weken na ontvangst van de klacht) geeft u nu aan dat u de klacht overhevelt naar de Regionale Klachten Commissie VVT Drechtsteden. Daarbij ontvangt mijn echtgenote eindelijk voor het eerst het reglement, geldend op de datum van de klacht, van deze commissie. Dit is te laat volgens de wet en art 11 van het reglement. In de brief geeft u dwingend aan dat mijn echtgenote twee keuzes heeft. Of dat zij accepteert dat de klacht door deze klachtcommissie behandeld wordt, of haar klacht in te trekken. Gezien al het eerdere gedraai met procedures rijst ook hier weer de vraag: wat moet er verborgen worden, dat de geschillencommissie de klacht nu niet mag behandelen, zoals volgens de wet? Kan de regionale klachtcommissie Drechtsteden VVT, waarvan u ook medebestuurder bent volgens de gegevens die op internet staan, de klacht voor de Swinhove Groep 'vriendelijker' behandelen? Gaat de klacht zo onder het tapijt, net als andere, ernstige klachten?



Uw stelling in de brief van 08 februari 2024 is regelrechte chantage. Mijn echtgenote mag kiezen er mee akkoord te gaan, dat u de wet en uw klachtenreglement naast zich neerlegt, waarmee de klacht waarschijnlijk langzaam onder het tapijt verdwijnt, ofwel zij mag kiezen dat zij haar zeer ernstige klacht intrekt, zodat u ervan verlost bent en hij niet behandeld wordt? Hoogst waarschijnlijk gaat het met alle ernstige klachten bij de Swinhove Groep zo.

Ik ben zeer teleurgesteld en verontrust dat een met publiek geld gefinancierde zorginstelling zo met klachten van haar cliënten omgaat en daarbij geen middel schuwt om de klachten af te wimpelen.

Hoogachtend,