



Klachtencommissie  
Verzorging en Verpleging  
Utrecht

# Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

## Jaarverslag 2018

# Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

*Secretariaat:  
Centraal Bureau AxionContinu  
Beneluxlaan 922  
3526 KJ Utrecht*

## **Jaarverslag 2018**

### **Samenstelling van de commissie**

Op 31 december 2018 bestond de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging (KVVU) uit acht leden en een ambtelijk secretaris, te weten:

Mevrouw mr. M.E. van Waart MA, voorzitter  
Mevrouw mr. M.E. Roozendaal, lid, vice voorzitter  
Mevrouw mr. M. van Dijk, lid sinds juli 2018  
De heer W.J. van Gelder, lid  
De heer drs. C de Graaf, specialist ouderengeneeskunde, lid  
De heer H.R.A.L. Klein Kranenburg, lid  
Mevrouw A.J.G. van Vonno-Timmerman, lid  
De heer Th. van der Weijst, lid  
Mevrouw drs. E.A.J. Bloemink, ambtelijk secretaris

### **Aangesloten zorgaanbieders**

Bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht waren in 2018 de volgende negen zorgaanbieders aangesloten:

- AxionContinu
- Bartholomeus Gasthuis
- Woonzorgcentrum Maria Dommer
- Woon-zorgcentra De Rijnhoven
- Vecht en IJssel
- Zorggroep De Vechtstreek
- Vredenoord
- Warande
- Zorgspectrum

De zorgaanbieders hebben vestigingen op de volgende locaties:

Utrecht, Vianen, IJsselstein, Nieuwegein, De Meern, Vleuten, Houten, Harmelen, Montfoort, Kockengen, Loenen, Lopik, Maarssen, Breukelen, Zeist, Bilthoven en Huis ter Heide (bijlage 1).

Het totaal aantal cliënten van alle zorgaanbieders bedroeg 6643 op 31 december 2018.

Op 1 juli 2018 nam mevrouw drs. E. Thewessen, voorzitter raad van bestuur van AxionContinu, het portefeuillehouderschap van de Klachtencommissie over van mevrouw D. B. van Veen, bestuurder Bedrijfsvoering van Vecht en IJssel.

Het portefeuillehouderschap rouleert iedere vier jaar. De portefeuillehouder is beleidsmatig contactpersoon tussen de gezamenlijke instellingen en de Klachtencommissie.

### **Informatie over de procedure van de klachtafhandeling**

Alle bij de KVVU aangesloten instellingen bieden schriftelijke informatie over klachtafhandeling aan via hun websites, meestal aangevuld met informatie op papier.

Cliënten zijn uitgenodigd om klachten direct op de werkvloer met betrokkenen te bespreken.

Alle instellingen stellen ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar.

De klachtenfunctionaris helpt klagers bij het verhelderen van klachten, kan contact leggen met de betrokkene(n) in de instelling en kan bemiddelen bij klachtgesprekken.

Daarnaast kan de klachtenfunctionaris cliënten informeren of de gang naar de KVVU, de Raad van Bestuur of de Geschillencommissie zinvol is.

De klachtenfunctionarissen van de bij de KVVU aangesloten instellingen zijn te vinden in bijlage 2.

### **Eigen informatie van de KVVU**

Op de website van de Klachtencommissie staat uitleg over de werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie. Klachten kunnen via een contactformulier worden ingediend. Aan de zorginstellingen is de mogelijkheid geboden om een link naar deze website te plaatsen op hun eigen website. Correspondentie met en door de Klachtencommissie vindt zoveel mogelijk plaats via e-mail. Op de website zijn de relevante hoofdstukken uit het Klachtenreglement opgenomen en het jaarverslag van de KVVU.

### **Praktische werkwijze van de Klachtencommissie**

De Klachtencommissie handelt volgens het door de gezamenlijke instellingen vastgestelde Klachtenreglement (2017) en beschikt over een intern protocol (huishoudelijk reglement).

Het aandachtsgebied van de Klachtencommissie betreft de medische behandeling, verzorging en begeleiding van cliënten.

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt deze door de voorzitter van de commissie beoordeeld op ontvankelijkheid. Als een klacht efficiënter en sneller direct op de werkvloer kan worden opgelost dan door de KVVU, vraagt de KVVU bij klager of deze al contact heeft gezocht met de klachtenfunctionaris. Zo niet, dan stelt de KVVU aan klager voor om dit alsnog te doen.

Wanneer de Klachtencommissie een klacht zelf in behandeling neemt, kan de commissie besluiten om schriftelijk te bemiddelen tussen klager en de Raad van bestuur van een instelling.

Als de commissie van mening is dat een formele zitting met hoor en wederhoor beter op zijn plaats is, wordt de klacht doorgezonden naar de Raad van bestuur met het verzoek om een schriftelijke reactie ('verweer'). Van dit verweerschrift ontvangt de klager een afschrift via de commissie.

Als alle stukken compleet zijn, wordt een zitting gehouden waarbij de voorzitter en twee leden van de Klachtencommissie de klacht behandelen. Na de zitting doet de commissie schriftelijk uitspraak (gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond). De klager en de Raad van bestuur ontvangen de schriftelijke uitspraak. Indien het een Bopz-klacht betreft wordt de uitspraak ook aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg verstuurd.

Als de klager niet tevreden is met een uitspraak van de KVVU en zich daar niet bij kan of wil neerleggen, bestaat de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Geschillencommissie voor Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

In 2018 kwam de voltallige Klachtencommissie tweemaal in algemene vergadering bijeen. Tijdens de voorjaarsvergadering hield mw. K. Somhorst een presentatie over haar werk als klachtenfunctionaris. In 2018 vond ook tweemaal overleg tussen de ambtelijk secretaris van de KVVU en mw. Somhorst plaats. In het najaar vond op bestuurlijk niveau een overleg plaats met de nieuwe portefeuillehouder mw. Thewessen, voorzitter Raad van bestuur van AxionContinu.

## Door de KVVU behandelde klachten in 2018

In 2018 behandelde de KVVU 12 klachten. Bij één klacht was de cliënt zelf de klager. In alle andere gevallen waren de klagers 'naasten': echtgenotes (3), zoons (4), dochters (3), en een nichtje.

In het begin van het jaar hield de KVVU twee zittingen, beide naar aanleiding van klachten uit 2017. Eén daarvan kon nog worden opgenomen in het jaarverslag van 2017 (K 17/6, tevens K 18/1). Samenvattingen en beschrijvingen van de resterende 11 klachten zijn hieronder opgenomen. De klachten zijn geanonimiseerd weergegeven en ondergebracht in de volgende vier categorieën:

- I. algehele organisatie en kwaliteit van de zorg
- II. communicatie
- III. veiligheid
- IV. leefomstandigheden/huisvesting

### I. Algehele organisatie en kwaliteit van de zorg

#### I-1.

| Klacht namens                                         | Aangeklaagde    | Klachten over                                                            | Afhandeling                     |
|-------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| demente cliënt;<br>beschermd wonen in<br>kleine groep | verzorgingshuis | -verzorging en hygiëne<br>-interne communicatie<br>-afhandeling klachten | KVVU en<br>Klachtenfunctionaris |

*Familie van de bewoner dient de volgende klachten in: voortdurende wisseling van personeel; geen communicatie tussen personeel onderling; geen dossierkennis; slechte persoonlijke verzorging van de cliënt en slechte schoonmaak van diens leefruimte. Het laatste wordt geïllustreerd met foto's. Daarnaast doet niemand van de door klager aangesproken medewerkers iets met de klachten.*

*Bij navraag door de KVVU blijkt klager geen contact te hebben gezocht met de klachtenfunctionaris en krijgt het advies om dat eerst te doen. De klachtenfunctionaris organiseert een gesprek tussen klager en de manager Wonen, welzijn en zorg. De manager heeft de klachten met de betreffende medewerkers besproken en verbetermaatregelen getroffen. De klacht is tot tevredenheid van klager opgelost.*

#### I-2.

| Klacht namens                                           | Aangeklaagde    | Klachten over                                                                                                          | Afhandeling:                |
|---------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| terminale cliënt,<br>verpleegzorg in<br>woonzorgcentrum | woonzorgcentrum | -medisch handelen<br>-verpleegkundig handelen<br>-veiligheid, comfort<br>-communicatie<br>-afhandeling klachten/vragen | KVVU en Raad van<br>bestuur |

*Klager wacht na het overlijden van cliënt al 2,5 maand tevergeefs op een toegezegde schriftelijke reactie op vragen waarom zoveel misging in de verzorging en verpleging van cliënt. Cliënt was tijdens de laatste maanden van zijn leven opgenomen om palliatieve zorg te ontvangen ivm. een ongeneeslijke ziekte en andere fysieke aandoeningen die opname noodzakelijk maakten. Klager schetst van de vele tekortkomingen in de zorg een schrijnend beeld dat hem en de overige nabestaanden tot op heden niet loslaat. Enkele voorbeelden: het door de huisarts overgedragen dossier blijft een paar weken liggen voordat het terecht komt bij de instellingsarts; cliënt ontvangt een week lang geen pijnmedicatie; de stomaverzorging wordt verkeerd uitgevoerd; cliënt ontvangt te laat een antidecubitusmatras; cliënt krijgt niet het bestelde 'langere' maar een 'lager' bed. Na schriftelijke rappel door de KVVU stuurt de instelling klager alsnog de toegezegde reactie.*

*De instelling biedt excuus aan en erkent alle tekortkomingen en fouten.*

*De instelling verklaart dat in de periode van de opname van cliënt sprake was van gebrek aan regie in de zorg, van miscommunicatie, en door veel tijdelijk personeel een gebrek aan kennis en kunde.*

*De instelling maakte tijdens de periode van de opname van cliënt een ingrijpende reorganisatie door, met wisselingen onder de leidinggevendenden en binnen het bestuur.*

*De instelling vindt dat zelf echter geen excuus voor het gebeurde. Er wordt inmiddels gewerkt aan de verbetering van de kwaliteit van zorg, o.a. door extra in te zetten op vast personeel en op scholing.*

*Ook heeft de instelling hulp en coaching van Waardigheid en Trots vanuit VWS ingeroepen.*

*Klager laat in een reactie aan de KVVU weten bezorgd te zijn dat meer cliënten in dezelfde periode te lijden hebben gehad onder de organisatorische tekortkomingen. Daarnaast vraagt hij wie nu feitelijk verantwoordelijk kan worden gehouden voor de misstanden. Klager laat het echter hierbij.*

*Het lange wachten op een verklaring voor de gemaakte fouten heeft de nabestaanden gehinderd in het verwerken van het verlies. Klager en de overige nabestaanden willen zich nu daarop richten.*

### **I-3.**

| Klacht namens                 | Aangeklaagde       | Klachten over                                                                                                 | Afhandeling:                                                         |
|-------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| cliënt van revalidatiecentrum | revalidatiecentrum | -medisch handelen<br>-verpleegkundig handelen<br>-veiligheid<br>-communicatie<br>-afhandeling vragen/klachten | Uitspraak van KVVU na formele hoorzitting met klager en aangeklaagde |

*Cliënt was opgenomen voor revalidatie na een CVA. Klager heeft een reeks klachten:*

*het uitblijven van een reactie van de instelling na een brief vol vragen en zorgen over cliënt;*

*naar de mening van klager is het verpleegkundig personeel incapabel (bv. bij het gebruik van tilliften) en reageert het onverschillig bij vragen over de verzorging; naar de mening van klager worden vrijwilligers ingezet voor voedsel- en vochttoediening; er zijn twijfels bij klager over de behandeling door de arts; de conditie van cliënt verslechtert in plaats van verbetert, bij opname in het ziekenhuis is sprake van uitdroging en gewichtsafname.*

*Klager is van mening dat het revalidatiecentrum risicovol is voor CVA-patiënten.*

*De instelling erkent dat een reactie had moeten volgen op de brief van klager en biedt daarvoor excuus aan. De instelling weerlegt in het schriftelijk verweer en tijdens de zitting de klachten over de professionaliteit van het personeel en de kwaliteit van de zorg. Artsen en verpleging zijn capabel en betrokken. Vrijwilligers worden niet ingezet bij zorgtaken zoals voedsel- en vochttoediening. De gewichtsafname van cliënt is te relateren aan een tijdens de ziekenhuisopname ontdekte maligniteit.*

*De instelling bemerkte direct bij opname van cliënt een grote betrokkenheid van klager bij de verzorging. Klager had hooggespannen verwachtingen over het herstel van cliënt. Omdat dit vaak voorkomt bij naasten van CVA patiënten biedt de instelling hen begeleiding aan, zo ook aan klager. Klager's betrokkenheid op de werkvloer en diens vele vragen over de verleende zorg maakte sommige teamleden onzeker. Om hiermee te kunnen omgaan liet het team zich coachen. Het bracht klager hiervan bewust niet op de hoogte om het hem niet nog moeilijker te maken. Achteraf gezien was dit onjuist. Voortaan zal in soortgelijke situaties door het team juist de dialoog worden gezocht om er samen met de naaste uit te komen.*

*Uitspraak van de KVVU:*

*De klacht wordt gegrond verklaard voor wat betreft de communicatie/schriftelijke afhandeling van vragen en klachten. Het klachtonderdeel van ondeskundigheid van het zorgteam wordt ongegrond verklaard.*

## II Communicatie

### II-1.

|                             |                 |                                    |                              |
|-----------------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------|
| Klacht namens               | Aangeklaagde    | Klachten over                      | Afhandeling:                 |
| bewoner van woonzorgcentrum | instellingsarts | -medisch handelen<br>-communicatie | KVVU en Klachtenfunctionaris |

*Nadat cliënt 's nachts om 04.00 uur overleden is, komt de instellingsarts pas om 10.00 uur schouwen. Volgens klager was de instellingsarts geïnformeerd door de nachtdienst. Daarnaast heeft dezelfde arts de cliënt recent laten opnemen in het ziekenhuis zonder overleg vooraf met de familie. Klager vraagt zich af of de ziekenhuisopname niet juist heeft bijgedragen aan het overlijden van cliënt.*

*Op advies van de KVVU zoekt klager eerst contact met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris organiseert en is aanwezig bij een gesprek tussen klager en de instellingsarts. Daaruit blijkt o.a. dat de nachtdienst de procedure voor de overdracht aan de arts met dagdienst niet juist heeft uitgevoerd. Het gesprek is ook op de andere punten van onvrede verhelderend geweest.*

### II-2.

|                                 |                           |                                         |                              |
|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| Klacht namens                   | Aangeklaagde              | Klacht over                             | Afhandeling:                 |
| nieuw aangemelde demente cliënt | instelling/ administratie | verwerking nieuwe aanmeldingen/ service | KVVU en Klachtenfunctionaris |

*Samen met overige familieleden krijgt klager een rondleiding in de instelling en meldt hun ouder daarna via de website aan. Een bevestiging van ontvangst van de aanmelding blijft uit, ook na herhaalde aanmelding en na verzending van een aparte, extra mail. Op advies van de KVVU neemt de klager contact op met de klachtenfunctionaris om de kwestie op de werkvloer op te lossen.*

### II-3.

|                           |                                    |              |                              |
|---------------------------|------------------------------------|--------------|------------------------------|
| Klacht namens             | Aangeklaagde                       | Klacht over  | Afhandeling:                 |
| bewoner van aanleunwoning | personeel van de instellingskeuken | communicatie | KVVU en Klachtenfunctionaris |

*Cliënt woont in een aanleunwoning en ontvangt tegen betaling warme maaltijden vanuit de instellingskeuken. Door een fout in de aflevering, ondanks duidelijke afspraken van te voren, heeft een maaltijd in de hitte bij de voordeur gestaan, is bedorven en moet worden weggegooid. Klager eist excuus van de instelling aan cliënt en restitutie van de kosten van de niet genoten maaltijd. Op advies van de KVVU neemt klager contact op met de klachtenfunctionaris. Deze bemiddelt tussen klager en het keukenpersoneel en regelt terugbetaling van de kosten.*

### II-4.

|                                    |                             |                                              |                    |
|------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------|--------------------|
| Klager                             | Aangeklaagde                | Klachten over                                | Afhandeling:       |
| cliënt, thuiswonend, met thuiszorg | voorzitter Raad van Bestuur | -postbehandeling<br>-geen excuus/ bejegening | KVVU en Bestuurder |

*Cliënt heeft een als 'Vertrouwelijk' geadresseerde brief gestuurd aan de bestuurder van de instelling die thuiszorg levert. Cliënt kaart zaken aan met betrekking tot het zorgpersoneel en personeelsbeleid. Als een antwoord uitblijft, informeert cliënt telefonisch naar de voortgang. De vertrouwelijke brief blijkt zoek te zijn. Kort daarna ontvangt cliënt alsnog een inhoudelijke schriftelijke reactie van de bestuurder.*

*Clïënt richt zich tot de KVVU naar aanleiding van de schriftelijke reactie. Klager mist een excuus voor het zoekraken van de brief. Daarnaast heeft klager vragen/klachten naar aanleiding van de reactie.*

*De KVVU biedt klager aan om een verhelderend gesprek voor hem aan te vragen bij de bestuurder. Klager ziet daar vanaf en trekt bij nader inzien de vragen/klachten in.*

*Wel accepteert klager het aanbod om de bestuurder te laten onderzoeken hoe vertrouwelijke post kon zoekraken en hoe dit in de toekomst kan worden voorkomen.*

*In een reactie aan de KVVU meldt de bestuurder dat de brief niet zoek was, maar was blijven liggen wegens vakantie. Bestuurder heeft klager bij diens telefonisch rappel zelf te woord gestaan en alsnog direct schriftelijk gereageerd. Voor de afhandeling van vertrouwelijke post tijdens vakantieperiodes van de bestuurder is een afspraak voor waarneming gemaakt.*

### III Veiligheid

#### III-1.

| Klacht namens                        | Aangeklaagde                 | Klacht over                              | Afhandeling:                    |
|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------|
| demente bewoner<br>gesloten afdeling | -vrijwilliger<br>-instelling | -onachtzaamheid<br>-instructie, toezicht | KVVU en<br>Klachtenfunctionaris |

*Clïënt wordt door een vrijwilliger binnen de instelling naar de kapper gebracht. Tijdens het wachten laat de vrijwilliger de clïënt alleen. Clïënt loopt naar het trappenhuis en valt naar beneden. Hoewel het goed afloopt heeft de vrijwilliger de veiligheid van de clïënt ernstig in gevaar gebracht.*

*Klager vraagt zich af of de instelling vrijwilligers voldoende instrueert en wie verantwoordelijk was geweest als het incident slecht was afgelopen.*

*Op advies van de KVVU neemt klager contact op met de klachtenfunctionaris. Deze bespreekt het incident met de manager Zorg. Hieruit blijkt dat betreffende instelling juist veel aandacht besteedt aan de instructie van vrijwilligers. Het incident wordt in de instructie opgenomen als aandachtspunt.*

#### III-2.

| Klacht namens       | Aangeklaagde | Klacht over             | Afhandeling:                |
|---------------------|--------------|-------------------------|-----------------------------|
| bewoner serviceflat | instelling   | niet werkende alarmknop | KVVU en<br>Raad van Bestuur |

*Als de bewoner in de eigen flat valt en op de alarmknop drukt, werkt die niet. Bewoner wordt enige tijd later met hevige pijn aangetroffen en blijkt een gebroken heup te hebben. Klager weet van horen zeggen dat meerdere bewoners problemen hebben met de alarmknop.*

*Vanwege het risico op calamiteiten richt de KVVU zich direct tot het bestuur van de instelling.*

*Het bestuur laat weten dat alle bewoners van de serviceflat recent digitale tv, internet en telefonie kregen. De instelling heeft daartoe met één provider een collectief abonnement afgesloten voor het totale pakket, met het zorgoproepsysteem in één. Bij de bewoners met deze provider doen zich geen problemen met het alarmsysteem voor. Een aantal bewoners koos echter voor een andere provider, of een aanvulling op hun pakket bij een andere provider. Naar nu blijkt hebben de installateurs van de andere providers het alarmsysteem verkeerd of niet opnieuw aangesloten.*

*De instelling is al gestart met controle van alle alarmsystemen in de appartementen en heeft alle bewoners opgeroepen om iedere storing, of aanpassingen aan het systeem, direct te melden.*

### III-3.

| Klacht namens                                         | Aangeklaagde | Klacht over                                    | Afhandeling:                                                           |
|-------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| demente cliënt;<br>beschermd wonen in<br>kleine groep | instelling   | ernstig letsel toegebracht door<br>medebewoner | KVVU, Raad van Bestuur,<br>PRISMA deskundigen,<br>Klachtenfunctionaris |

*Klager is tevens mentor en bewindvoerder van cliënt. Als cliënt in de eigen leefruimte verblijft, dringt een medebewoner binnen, valt cliënt lastig en slaat hem. Cliënt valt en breekt een heup. Klager richt zich tot de KVVU vlak vóór de terugkeer van cliënt uit het ziekenhuis. Klager vraagt overplaatsing van de medebewoner om de kans op herhaling te voorkomen. Klager vermeldt dat het agressieve gedrag van medebewoner alom bekend was bij naasten en personeel. Klager is verbolgen dat de instellingsarts in zijn verslag een 'valincident' vermeldt. Klager eist melding bij de Inspectie.*

*De KVVU neemt contact op met de Raad van bestuur en adviseert een PRISMA analyse te laten uitvoeren. Dit is een onderzoek door onafhankelijke deskundigen naar alle factoren die hebben bijgedragen aan het ontstaan van een ernstig of dodelijk voorval.*

*Op advies van de KVVU laat klager zich gedurende het onderzoek bijstaan door de klachtenfunctionaris. Klager had niet eerder contact gezocht met de klachtenfunctionaris.*

*In een eerste reactie laat de Raad van bestuur weten al een PRISMA onderzoek te zijn gestart en het incident ook al te hebben gemeld bij de Inspectie.*

*Na afronding van het onderzoek deelt de instelling aan de KVVU de verbeterpunten mee die daaruit zijn voortgekomen:*

*o.a. deelname van een vertegenwoordiger namens de bewoners aan het multidisciplinair overleg, meer toezicht, en passende maatregelen om de domotica voldoende ondersteunend te maken.*

## IV Leefomstandigheden; huisvesting

### IV-1

| Klacht namens                         | Aangeklaagde | Klacht over       | Afhandeling:                                    |
|---------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------------------------------------|
| demente bewoner,<br>gesloten afdeling | instelling   | klimaatbeheersing | KVVU, Klachtenfunctionaris,<br>Raad van Bestuur |

*Cliënt woont op de gesloten afdeling in een recent volledig gerenoveerd gebouw.*

*Tijdens de warme zomer in 2018 blijkt het onmogelijk om de leef- en verblijfsruimtes te koelen. De zonwering is onvoldoende, ventileren is niet mogelijk. Deuren blijven gesloten gezien het gesloten karakter van de afdeling. Cliënten en personeel verblijven en werken in ruimtes bij een temperatuur van 30°.*

*Klager heeft tevergeefs bij instanties navraag gedaan naar eventuele bouwvoorschriften. Klager heeft ook de klachtenfunctionaris ingeschakeld die al bezig is met onderzoek.*

*Om die reden ziet de Klachtencommissie af van onderzoek maar neemt wel schriftelijk contact op met de Raad van bestuur. De KVVU vraagt het bestuur een oplossing te vinden voor het probleem met het oog op meer van zulke warme zomers in de toekomst.*

*Het bestuur laat weten dat een afdelingsbrede aanpassing minder simpel is dan gedacht. Veel bewoners hebben het meestal koud waardoor bijvoorbeeld airconditioning geen optie is.*

*Het bestuur heeft klager een andere kamer aangeboden voor cliënt. Klager wilde dit niet omdat dit geen structurele oplossing opleverde.*

*Inmiddels is in de kamer van cliënt mede dankzij de inspanningen van de klachtenfunctionaris een voorziening 'op maat' getroffen.*

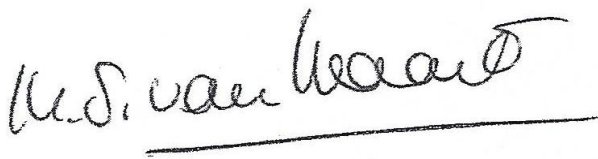


### *Conclusie*

De klachten variëren in de mate van ernst. Het aandachtsgebied van de KVVU is de kwaliteit van zorg en bejegening in de zorgverlening. Enkele klachten vallen daar feitelijk buiten, te weten II-2, II-3, II-4 en IV-1.

De KVVU deed bij 2 klachten een uitspraak na een zitting. Bij 5 klachten nam de KVVU de rol op zich van schriftelijke bemiddelaar tussen klager en Raad van bestuur. Bij 7 klachten verwees de KVVU de klager door naar de klachtenfunctionaris.

De meeste klachten konden na interventie van de KVVU, in enkele gevallen na tevergeefse eerdere pogingen door de klagers zelf, binnen de instelling worden opgelost.

A handwritten signature in black ink, reading 'M.E. van Waart', with a horizontal line underneath.

Mevrouw mr. M.E. van Waart, voorzitter  
Maart 2019

## **Bijlage 1. Overzicht vestigingen van de aangesloten instellingen in 2018**

### AxionContinu

Vestigingen te Utrecht:

- Koningsbruggen
- De Bijniershoek
- De Componist
- Drie Ringen
- Voorhoeve
- De Wartburg
- Zorghotel De Wartburg
- 't Huis aan de Vecht
- De Ingelanden
- De Parkgraaf
- Voorveldse Hof
- Zorghotel Domstate

Vestigingen te IJsselstein:

- Isselwaerde
- Mariënstein
- Hospice IJsselstein

Vestiging te Lopik:

- De Schutse

### Bartholomeus Gasthuis

Vestiging te Utrecht

### Woonzorgcentrum Maria Dommer:

Vestiging te Maarssen

### Woon-zorgcentra De Rijnhoven

Vestigingen te Harmelen:

- Daghof
- Vijverhof

Vestigingen te De Meern:

- Zonnewijzer
- Veldhof (Veldhuizen)

Vestigingen te Montfoort:

- Antoniusshof
- Bongerd
- Bloesemhof
- Vlinderhof

Vestigingen te Vleuten:

- Hinderstein / Bottenstein
- Parkhof
- Coninckshof (Vleuterweide)
- Buitenhof

*Vecht en IJssel:*

Vestigingen te Utrecht:

- Zuylenstede
- Transwijk
- Lieven de Key

Vestiging te IJsselstein:

- Ewoud

*Zorggroep De Vechtstreek:*

Vestiging te Breukelen:

- Woonzorgcentrum De Aa

Vestiging te Loenen:

- Woonzorgcentrum 't Kampje

Vestiging te Kockengen:

- Woonzorgcentrum Overdorp

*Vredenoord*

Vestiging te Huis ter Heide

*Warande:*

Vestigingen te Zeist:

- Warande Verpleeghotel Bovenwegen
- Warande Wooncentrum Heerewegen
- Warande Wooncentrum In de Dennen
- Warande Huize Valckenbosch

Vestigingen te Bilthoven:

- Warande Wooncentrum Schutsmantel
- Warande Leendert Meeshuis

Vestiging te Houten:

- Warande Wooncentrum De Loericker Stee

*Zorgspectrum:*

Vestigingen te Nieuwegein:

- ZorgSpectrum locatie Sint Antonius Ziekenhuis
- ZorgSpectrum locatie Vreeswijk
- ZorgSpectrum locatie De Geinsche Hof
- ZorgSpectrum locatie De Dichter

Vestigingen te Vianen:

- ZorgSpectrum locatie Hof van Batenstein
- ZorgSpectrum locatie De Plataan

Vestigingen te Houten:

- ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf
- ZorgSpectrum locatie Het Haltna Huis

## **Bijlage 2. Onafhankelijke klachtenfunctionarissen in de aangesloten instellingen**

### 1. AxionContinu

mw. **K. Somhorst**

Telefonisch: maandag t/m donderdag van 09.00-16.00 uur via mobiel nr. 06 50655032  
E mail: klachtenafhandeling@axioncontinu.nl

### 2. Bartholomeus Gasthuis

mw. **M. Monbredau**

E mail: m.monbredau@bartholomeusgasthuis.nl

Mw. Monbredau is bereikbaar voor cliënten van dinsdag t/m vrijdag

### 3. Woonzorgcentrum Maria Dommer

mw. **K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

### 4. Woon-zorgcentra De Rijnhoven

mw. **K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

### 5. Vecht en IJssel

mw. **K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

#### 6. Zorggroep De Vechtstreek

mw. **K. Somhorst**

E-mail: [karin@the-lighthouse.nl](mailto:karin@the-lighthouse.nl)

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

#### 7. Woonzorgcentrum Vredenoord

Mw. **K. Somhorst**

Mail adres: [k.somhorst@vredenoord.nl](mailto:k.somhorst@vredenoord.nl)

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

#### 8. Warande

mw. **M. Schilders**

E mail: [klachtenfunctionaris@warandeweb.nl](mailto:klachtenfunctionaris@warandeweb.nl)

Mobiel: 06 12917721

Mw. Schilders is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

#### 9. Zorgspectrum

mw. **K. Somhorst**

E-mail: [k.somhorst@zorgspectrum.nl](mailto:k.somhorst@zorgspectrum.nl)

Mobiel: 06 24711086

#### Algemeen

De klachtenfunctionarissen zijn behalve per e-mail en telefonisch ook per postadres in de instelling bereikbaar voor cliënten met een klacht.