



Klachtencommissie  
Verzorging en Verpleging  
Utrecht

# Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

## Jaarverslag 2023

## Inhoud

1. Algemene informatie KVVU 2023	3
1.1 Samenstelling van de commissie	3
1.2 Aangesloten zorgaanbieders	3
1.3 Klachtafhandeling binnen de instellingen	4
1.4 Klachtafhandeling door de KVVU	4
1.5 Bijzonderheden KVVU 2023	5
2. Door de KVVU ontvangen klachten in 2023, algemene kenmerken	5
3. Beschrijving individuele klachten in 2023, naar categorie	5
I. Algehele organisatie en kwaliteit van de zorgverlening	6
II. Communicatie	10
III. Cliëntveiligheid	12
IV. Randvoorwaarden/facility en overige klachten	13
4. Behandelde klachten in 2023, conclusies	15
5. Bijlage 1 Overzicht vestigingen van de aangesloten instellingen	16
6. Bijlage 2 Overzicht aantal cliënten per 31 december 2023	20
7. Bijlage 3 Onafhankelijke klachtenfunctionarissen in de aangesloten instellingen	23

# Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht

*Secretariaat:  
p/a Centraal Bureau AxionContinu  
Beneluxlaan 922  
3526 KJ Utrecht*

## **1. Algemene informatie KVVU 2023**

### **1.1. Samenstelling van de commissie**

Op 31 december 2023 bestond de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging (KVVU) uit zeven leden en een ambtelijk secretaris, te weten:

Mevrouw mr. M.E. van Waart MA, voorzitter  
Mevrouw mr. M. Stroetenga, lid, vicevoorzitter  
Mevrouw mr. M. van Dijk, lid  
De heer W.J. van Gelder, lid  
Mevrouw drs. I. op den Kelder-Verstraten, specialist ouderengeneeskunde, lid  
De heer Th. van der Weijst, lid  
De heer drs. A.S. van der Werf MMC, lid  
Mevrouw drs. E.A.J. Bloemink, ambtelijk secretaris

In 2023 traden de volgende KVVU-leden af, elk na drie termijnen van telkens 4 jaar:

De heer drs. C. de Graaf, medisch adviseur/SO niet praktiserend, lid  
Mevrouw mr. M.E. Roozendaal, lid, vicevoorzitter  
Mevrouw A.J.G. van Vonno-Timmerman, lid

### **1.2 Aangesloten zorgaanbieders**

Bij de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht waren in 2023 elf zorgaanbieders aangesloten:

- AxionContinu
- Bartholomeus Gasthuis
- Stichting Careyn
- Huize Het Oosten
- Woonzorgcentrum Maria Dommer
- De Rijnhoven
- Vecht en IJssel
- Zorggroep De Vechtstreek
- Woonzorgcentrum Vredenoord
- Warande
- Zorgspectrum

Voor de vestigingslocaties van alle instellingen, zie bijlage 1.

De elf zorginstellingen telden gezamenlijk in totaal 18.638 cliënten op 31 december 2023 (bijlage 2). In het najaar van 2023 gaf Warande te kennen haar deelname aan de KVVU per 1 januari 2024 te beëindigen.

In 2023 was dr. M. den Hartog, voorzitter Raad van bestuur van AxionContinu, portefeuillehouder van de KVVU. Het portefeuillehouderschap rouleert in principe elke 4 jaar tussen de verschillende raden van bestuur van de aangesloten instellingen. De portefeuillehouder is beleidsmatig contactpersoon namens de gezamenlijke instellingen voor de Klachtencommissie.

### **1.3 Klachtafhandeling binnen de instellingen**

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

Cliënten/hun naasten zijn uitgenodigd om klachten direct op de werkvloer met betrokkenen te bespreken. Hierin kunnen zij zich desgewenst laten bijstaan door de onafhankelijke klachtenfunctionarissen die de instellingen daartoe aan hun cliënten/hun naasten ter beschikking stellen.

Klachtenfunctionarissen kunnen klagers ondersteunen in het verhelder van hun klachten, contact leggen met de betrokkene(n) in de instelling en desgewenst bemiddelen in klachtgesprekken.

Klachtenfunctionarissen hebben een belangrijke rol in het oplossen van klachten op informele wijze.

Daarnaast kunnen klachtenfunctionarissen cliënten adviseren of de gang naar de KVVU, de Raad van bestuur of de Geschillencommissie eventueel zinnig is.

De klachtenfunctionarissen van de bij de KVVU aangesloten instellingen zijn te vinden in bijlage 3.

### **1.4 Klachtafhandeling door de KVVU**

De KVVU behandelt klachten met betrekking tot medische behandeling, verzorging en bejegening van cliënten. Op de website van de Klachtencommissie staat uitleg over de werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie. Klachten kunnen via een digitaal contactformulier worden ingediend.

Aan de zorginstellingen is de mogelijkheid geboden om een link naar de website van de KVVU te plaatsen op hun eigen website. Contact tussen cliënten/hun naasten en de Klachtencommissie vindt voornamelijk schriftelijk plaats, zoveel mogelijk via e-mail. Op de website van de KVVU zijn het Klachtenreglement en de recentste jaarverslagen opgenomen.

De Klachtencommissie handelt volgens het door de gezamenlijke instellingen vastgestelde Klachtenreglement 2020 en een eigen Protocol (huishoudelijk reglement).

Na ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt die beoordeeld op ontvankelijkheid. Als een klacht naar de mening van de KVVU efficiënter en sneller op de werkvloer kan worden opgelost, informeert de KVVU eerst bij klager of deze al contact heeft gezocht met de klachtenfunctionaris.

Zo niet, dan stelt de KVVU gemotiveerd aan klager voor om dit alsnog te doen.

Wanneer de Klachtencommissie een klacht zelf in behandeling neemt, wordt deze doorgezonden naar de Raad van bestuur van de betreffende zorginstelling met het verzoek om een schriftelijke reactie ('verweer'). De klager ontvangt dit verweerschrift via de Klachtencommissie.

Als de klager tevreden is over de inhoud van het verweerschrift kan de klacht worden afgesloten.

Als de klager geen genoegen kan of wil nemen met de inhoud van het verweerschrift kan de Klachtencommissie besluiten tot het organiseren van een hoorzitting. Daarbij behandelen de voorzitter en twee leden van de Klachtencommissie de klacht waarbij de klager en de betrokken professional(s) van de zorginstelling in elkaars aanwezigheid worden gehoord.

Na de hoorzitting doet de Klachtencommissie schriftelijk uitspraak en verklaart de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Zowel de klager als de Raad van bestuur van de aangeklaagde instelling ontvangen deze uitspraak.

In geval van een gegrondverklaring van de klacht voorziet de Klachtencommissie haar uitspraak meestal van adviezen ter verbetering. Daarom wordt van de Raad van bestuur vervolgens nog een laatste schriftelijke reactie ('oordeel') verwacht ter attentie van klager en de KVVU.

Als de klager geen genoegen neemt met de uitspraak van de Klachtencommissie en het oordeel van de zorgaanbieder en zich daar niet bij kan of wil neerleggen, bestaat nog de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie voor Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

### **1.5 Bijzonderheden KVVU 2023**

Evenals voorgaande jaren hield de KVVU tweemaal een algemene ledenvergadering.

Tijdens de vergadering op 28 april 2023 verzorgde mr. J.J.A. van Boven (Van Boven Juridisch Adviesbureau) voor de commissieleden een training in de actuele juridische kaders voor het medisch beroepsgeheim en inzagerecht in medische dossiers, binnen de context van de AVG, Wgbo, overige relevante wetgeving en KNMG-richtlijnen.

Op 26 oktober vond de tweede ALV plaats in de Regentenzaal van het Bartholomeus Gasthuis waar behalve vergaderd ook afscheid is genomen van vicevoorzitter/commissielid mr. M.E. Roozendaal; medisch adviseur/commissielid drs. C. de Graaf, specialist ouderengeneeskunde niet praktiserend, en commissielid mw. A.J.G. van Vonno-Timmerman, ieder na 3 volle termijnen van telkens 4 jaar. Portefeuillehouder M. den Hartog was ook aanwezig en benoemde voor de opvolging van de twee laatstgenoemden respectievelijk drs. I. op den Kelder-Verstraten, specialist ouderengeneeskunde (SO), en drs. A.S. van der Werf MMC tot nieuwe commissieleden van de KVVU. Commissielid mr. M. Stroetenga werd formeel benoemd tot vicevoorzitter.

### **2. Door de KVVU ontvangen klachten in 2023, algemene kenmerken**

In 2023 ontving de KVVU 23 klachten (ter vergelijking: 18 in 2022, 20 in 2021 en 16 in 2020) van 22 klagers.

De KVVU nam 5 klachten formeel in behandeling. In de meeste overige gevallen verwees de KVVU klagers naar de klachtenfunctionarissen. Klagers werden daarbij geïnformeerd dat zij, mocht hun klacht onverhoopt niet tot tevredenheid zijn opgelost door de klachtenfunctionaris, daarna alsnog een beroep konden doen op de KVVU. Dat was blijikbaar in geen van de gevallen nodig.

Anderzijds richtte een deel van de klagers zich tot de KVVU nadat zij zelf al actief contact hadden gezocht met de klachtenfunctionaris die hun klacht niet, of nog niet tot tevredenheid had opgelost.

Twee klachten waren afkomstig van een persoon die niet ontvankelijk kon worden verklaard in zijn klachten, die ook ongeschikt werden geacht voor een doorverwijzing naar de klachtenfunctionaris.

Van de 22 klagers in 2022 waren er 4 zelf cliënt, inclusief een echtpaar. Het merendeel was 'naaste' van cliënten: 4 echtgenotes, 9 dochters, 2 zoons en 1 schriftelijk gemachtigde huisgenoot. Door 3 klagers is de relatie met de instelling waartegen zij hun klacht richtten niet nader omschreven.

### **3. Beschrijving individuele klachten in 2023, naar categorie**

De klachten zijn geanonimiseerd weergegeven en ondergebracht in de volgende vier hoofdcategorieën:

- I. Algehele organisatie en kwaliteit van de zorgverlening
- II. Communicatie
- III. Cliëntveiligheid
- IV. Randvoorwaarden/facility en overig

Bij het merendeel van de klachten binnen categorie I. komt cliëntveiligheid in het geding.

Vanwege een breder scala aan gemelde klachtonderdelen zijn zij ondergebracht in categorie I.

## I. Algehele organisatie en kwaliteit van de zorgverlening

### I-1.

Klacht van	Aangeklaagden	Klachten over	Afhandeling:
Naaste van  cliënt kleinschalig wonen, dementiezorg	- instelling - ZZP-verzorgenden, één in het bijzonder - leidinggevenden - klachtenfunctionaris	- bekwaamheid ZZP-ers - fysiek geweld door een ZZP-er - toezicht op ZZP-ers - onvolledige rapportages - toezicht op inname medicatie - klachtenfunctionaris	KVVU  → klachtenfunctionaris

*Klager weet dat er personeelstekort is in de instelling en ziet op de werkvloer veel ZZP-ers. Naar klagers mening ontbreekt bij het merendeel daarvan kennis in het omgaan met dementerende cliënten.*

*De aanleiding voor de klachtmelding bij de KVVU is dat cliënt aan de familie vertelt dat hij gedwongen werd uit bed te komen om te douchen. De betreffende ZZP-er heeft daarbij zo hard tegen hem geschreeuwd dat een andere zorgverlener kwam kijken wat er aan de hand was. Cliënt vertelt dat hij ook hard bij zijn arm is gepakt. Daarop zijn nu inderdaad vingerafdrukken in de vorm van blauwe plekken te zien. De familie tolereert geen fysiek geweld tegen cliënt die heeft gezegd dat het zó voor hem niet meer hoeft.*

*Klager was al in gesprek geweest met de klachtenfunctionaris over meerdere zaken, o.a. ook over de rapportages en medicatieverstrekking, maar ziet geen resultaat. Het geduld is op bij klager.*

*Uit de datering van diverse gebeurtenissen in de klachtbrief maakt de KVVU op dat de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris nog gaande kan zijn. Bij navraag aan klager blijkt dit te kloppen. Klager gaat akkoord met het advies van de KVVU om het traject met de klachtenfunctionaris eerst af te ronden. Het is daarna niet meer nodig gebleken om de KVVU in te schakelen.*

### I-2.

Klacht van	Aangeklaagden	Klachten over	Afhandeling:
cliënt  thuiszorg	- twee nieuwe thuiszorg- medewerkers	- zorgverlening - overdracht, dossierkennis - bejegening	KVVU → klachtenfunctionaris

*Cliënt wordt tweemaal per week gewassen door de thuiszorg. Dit gebeurt op bed omdat cliënt spasmen in zijn benen heeft. Sinds kort zijn er nieuwe thuiszorgmedewerkers die hiervan niet op de hoogte zijn. De eerste dwingt cliënt onder de douche te gaan staan. De tweede laat cliënt naast zijn bed staan tijdens het wassen. Een vriendin van cliënt die in het laatste geval aanwezig is, wil cliënt ondersteunen maar krijgt op onbeleefde wijze te horen dat ze dat niet moet doen. Cliënt heeft het gevoel als aansteller te worden weggezet en vindt de reactie van de medewerker tegen de vriendin ongepast. Volgens cliënt heeft zijn fysiotherapeut al zijn misprijzen uitgesproken over de nieuwe aanpak van het wassen.*

*Cliënt stemt in met het advies van de KVVU om zijn klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.*

### I-3.

Klacht van	Aangeklaagden	Klachten over	Afhandeling:
Naaste van  cliënte verpleeghuis	- instelling, organisatie - leidinggevenden, management - personeel, (tijdelijke) medewerkers	- nalatigheden in zorgverlening - bejegening door personeel - niet waargemaakte verwachtingen, niet nagekomen afspraken - algehele communicatie	KVVU  hoorzitting en schriftelijke uitspraak

*Cliënte verbleef voorafgaand aan haar overlijden enkele maanden in een verpleeghuis op basis van zorgindicatie ZZP 6. Haar conditie was al kwetsbaar maar verslechterde in het verpleeghuis snel. De familie had bij de intake gemeld dat cliënte niet meer veel zelf kon, aldus klager.*

*Naar het oordeel van de familie ontving cliënte onvoldoende lichamelijke verzorging, geen ondersteuning bij voedsel- en vochtinname, noch aandacht tijdens haar verblijf. Zo is cliënte bijv. niet eenmaal gedoucht. De familie zag zelden personeel bij cliënte en moest geregeld op zoek naar een medewerker. Ze troffen dan invallers die een ongekwalificeerde indruk maakten en afwerend op hun hulpvragen reageerden.*

*Klager wijst in de klachtbrief op de aan cliënte toegekende indicatie ZZP 6, op grond waarvan zij 24/7 een beroep kon doen op zorg en begeleiding. Die belofte is niet waargemaakt, aldus klager.*

*Er vonden tijdens het verblijf van cliënte meerdere gesprekken plaats tussen de familie en de afdeling over genoemde en overige klachten, waarbij de familie o.a. aandrang op het stimuleren van eten en drinken bij cliënte. Er zijn toen afspraken gemaakt die niet zijn nagekomen. De slechte communicatie met de instelling was een belangrijk onderdeel van de klacht, de familie voelde zich niet gehoord. Een positieve uitzondering vormde het contact met de EVV in een latere fase van het verblijf van cliënte.*

*De KVVU verklaarde klager ontvankelijk in zijn klacht, nam die in behandeling en verzocht de zorginstelling om een verweerschrift. Klager kon zich niet vinden in meerdere beweringen in het verweerschrift en de KVVU besloot tot het houden van een hoorzitting.*

*Verweerder erkende het personeelsprobleem en een aantal aspecten van de door klager ervaren miscommunicatie. Tijdens het verblijf van cliënte waren er veel invallers, al waren dat ook gedetacheerden die langere periodes aaneen werkten. Het personeel leed zelf ook onder de krapte. Die situatie is inmiddels verbeterd en de instelling werkt met succes aan een groter en vast personeelsbestand.*

*Verweerder bemerkte ook de onverwacht snelle achteruitgang van cliënte maar bezag die binnen haar ziektebeloop. Ter zitting beaamde verweerder dat een herindicatie met een hogere ZZP aan de orde had kunnen komen als er nog tijd was geweest om dat te regelen, maar cliënte overleed helaas.*

*Verweerder weersprak dat het personeel onbekwaam of nalatig zou zijn geweest. Het personeel verleende persoonsgerichte zorg, uitgaande van de keuzes die cliënte zelf maakte, bijv. om niet te willen eten en drinken en om op bed te willen worden gewassen. De instelling had al aan het begin van het verblijf een diëtist ingeschakeld om cliënte's eetpatroon te verbeteren, maar cliënte wees alle opties af. Het personeel respecteerde haar keuzes omdat zij wilsbekwaam was. Tegen het einde van de opname was bovendien sprake van een palliatief beleid, aldus verweerder.*

*Voor klager bleken de eigen keuzes van cliënte in het zorg- en ondersteuningsaanbod een nieuw uitgangspunt voor de ontvangen zorg. Klager wees op de hulpeloosheid van cliënte, bijv. bij het eten, en verzette zich tegen een beeld van wilsbekwaamheid bij cliënte tijdens haar verblijf in de instelling. Klager had nalatigheid in zorg en verzorging ervaren en was van oordeel dat cliënte tijdens het verblijf in de instelling niet meer wist wat goed voor haar was en niet meer voor zichzelf kon opkomen.*

*De KVVU verklaarde de klacht gegrond wat betreft communicatie en het personeelsprobleem. Over de vermeende wils(on)bekwaamheid van cliënte deed de commissie geen uitspraak omdat die alleen bij leven van cliënte had kunnen zijn vastgesteld door een onafhankelijke arts.*

*De commissie gaf bij haar uitspraak enkele adviezen aan de instelling:*

- Te onderzoeken of de wijze van controle van indicaties voorafgaand aan opnames nog wel voldoet, of dat deze aangescherpt dient te worden. Alertheid op wijzigende indicaties, bijtijds hogere indicaties aanvragen.*
- In het verlengde daarvan verwachtingsmanagement: informatie aan cliënten en hun naasten over de betekenis van een opname wegens ZZP 6. Voorwaarde voor deze zorg is dat een cliënt zelfstandig hulp moet (kunnen) inroepen en, eventueel met enige ondersteuning, in staat moet zijn om in redelijkheid zelf beslissingen te nemen over de zorg die hij zal ontvangen.*
- Informatie verstrekken aan cliënten en hun naasten, bijv. met een mailtje namens het management, als sprake is van ernstige personeelskrapte. Uitleg geven over de noodzaak van het inzetten van tijdelijk personeel.*

**I-4.**

Klacht van	Aangeklaagden	Klachten over	Afhandeling:
Naaste van  cliënte verpleeghuis	- personeel - teamleider - klachtenfunctionaris	- veiligheid, kwaliteit van zorg en ondersteuning - communicatie - opvolgen alarmering - omgaan met klachten	KVVU  klacht niet doorgezet door klager

*Klager wordt door de arts (er is niet gespecificeerd is of het de huisarts of instellingsarts was) gebeld omdat cliënte pijnklachten in het heupgebied heeft sinds de vorige dag. De arts is 's ochtends geconsulteerd en stelt pijnstilling voor, en een foto in het ziekenhuis. Klager was niet op de hoogte dat er sinds de vorige avond iets mis is met cliënte. De arts weet klager ook niet te vertellen wat er is gebeurd. Klager geeft toestemming voor het maken van een foto en spreekt met de instelling af dat hij wordt gebeld wanneer cliënte naar het ziekenhuis gaat, maar dat gebeurt niet.*

*Wanneer cliënte 's middags door de ambulance wordt opgehaald is wel een zoon aanwezig. Die hoort het personeel aan het ambulancepersoneel vertellen dat cliënte de vorige avond tijdens het in bed helpen er vanaf is gevallen. Het personeel had de zoon juist daarvoor nog verteld dat zij niet wisten wat er was gebeurd. In het cliëntdossier las klager dat cliënte zich had gestoten, aldus klager in de klachtbrief. In het ziekenhuis blijkt haar heup gebroken.*

*Na het incident heeft klager een verzoek tot schadevergoeding gedaan bij de instelling, maar geen reactie ontvangen. En al vóór het incident waren er gesprekken met de teamleider en klachtenfunctionaris over andere nalatigheden, waarbij klager werd verzekerd dat van klachten wordt geleerd. Klager merkt er niets van en ziet steeds nieuwe nalatigheden. Cliënt heeft hulp nodig bij het eten, maar krijgt die niet zodat zijn maaltijden onaangeroerd blijven staan. Op oproepen wordt niet gereageerd, terwijl het personeel samen op het balkon zit en zegt dat ze de oproepen niet door krijgen. Klager richt zich tot de KVVU die hem ontvankelijk in zijn klacht verklaart voor het inhoudelijke deel; de behandeling van schadeclaims valt buiten het aandachtsveld van de klachtencommissie.*

*Kort hierna ontvangt klager een uitnodiging van de manager Zorg van de instelling voor een gesprek. Klager laat weten hierop in te gaan en afhankelijk van de uitkomst van het gesprek zijn klacht door te zetten bij de KVVU. Hiervan heeft hij daarna afgezien.*

**I-5. en I-6.**

Klacht van	Aangeklaagden	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van  cliënt verpleeghuis, PG	- een verzorgende - SO - manager - klachtenfunctionaris	- veiligheid zorg, niet opvolgen benaderingsprotocol - medicatiebeleid en de communicatie daarover - omgaan met klachten, communicatie in het algemeen	KVVU  Hoorzitting  Klacht ingetrokken.

**I-5.**

*Cliënt woont geruime tijd in de instelling. In verband met complex gedrag hanteert de verzorging een benaderingsprotocol. De uitvoering van de zorg was steeds naar tevredenheid van klager. De laatste tijd verandert dat, sinds klager merkt dat wanneer een bepaalde verzorgende nachtdienst heeft, cliënt de hele nacht doorbrengt in zijn rolstoel en de volgende dag blauwe plekken op zijn armen heeft. Klager bespreekt dit met de manager die toezegt het uit te zoeken en hem op de hoogte te houden. Klager hoort niets meer van de manager terwijl het incident zich opnieuw voordoet.*

*Ook medicatiebeleid en optreden van de SO vormen een klachtonderdeel. Cliënt kreeg nog steeds medicatie die voor tijdelijk was bedoeld. Doordat klager er naar vroeg kwam het aan het licht. Bovendien is cliënt gevaccineerd tegen Covid terwijl klager hiervoor schriftelijk toestemming weigerde. Voorts worden mails aan betrokkenen in de instelling niet beantwoord en brengt contact met de klachtenfunctionaris klager ook niet verder. Klager voelt zich niet gehoord en richt zich tot de KVVU die hem ontvankelijk in zijn klacht verklaart en de procedure start.*



*Verweerder betreurt de gang van zaken en biedt excuus aan in het verweerschrift. De manager heeft de klachten serieus genomen en er is het nodige gedaan. Dat is helaas onduidelijk gebleven door miscommunicatie ten gevolge van een door klager niet ontvangen mail van de manager en door onduidelijkheid tussen manager en klachtenfunctionaris over wie van beiden de klager zou informeren. Het gehele team is inmiddels opnieuw geïnstrueerd in het benaderingsprotocol van cliënte en in onbegrepen gedag in het algemeen. Nieuwe interventies zijn ingezet om het dag- en nachtritme van cliënte te beïnvloeden.*

*De vaccinatie is verstrekt ten gevolge van een administratieve fout. Dit erkent de SO en biedt er excuus voor aan. De SO zocht er al direct contact over met klager maar dat is door een misverstand op het secretariaat niet goed verlopen. Van overbodig verstrekte medicatie is geen sprake; alle middelen zijn terecht voorgeschreven, aldus de SO.*

*Verweerder nodigt klager in het verweerschrift uit voor een gesprek. Klager is het oneens met meerdere beweringen in het verweer. Hij wil in gesprek, maar dan in aanwezigheid van en met bemiddeling door de KVVU. De KVVU voorzitter stelt een mediation-achtige aanpak van de zitting voor waar beide partijen mee instemmen.*

*Ter zitting deelt de manager mee dat de specifieke medewerker van de nachtdienst al enige tijd niet meer werkzaam is op de afdeling. Voor klager is dit nieuws van betekenis. De manager heeft er volgens eigen zeggen van afgezien om klager hierover te informeren vanuit het oogpunt van bescherming van de privacy van medewerkers.*

*Verweerder betreurt de klacht nogmaals en erkent dat veel is misgegaan in de communicatie aan eigen zijde. Klager op zijn beurt wordt door verweerder geadviseerd medewerkers niet via hun eigen werk-mailadres te mailen maar gebruik te maken van de berichtenservice in het cliëntdossier.*

*De SO biedt excuus aan voor de verstrekte Covid vaccinatie en zegt toe medicatieoverzichten voortaan voorafgaand aan een MDO aan de familie te verstrekken en nodigt klager uit om bij vragen over de medicatie telefonisch contact met haar op te nemen. De klacht heeft haar aangegrepen. Het klachtonderdeel betreffende de SO werd daarmee met wederzijdse instemming afgesloten. Eveneens met wederzijdse instemming is afgesproken dat klager en instelling de komende maanden nog tweemaal een gesprek zullen hebben over de realisatie van verbeteringen in de communicatie en zorg. Beide partijen laten daarna aan de KVVU weten tevreden te zijn met de uitkomst van het proces. Bij geen van beide partijen is nog behoefte aan een schriftelijke uitspraak en klager trekt de klacht in.*

#### **I-6.**

*Enige maanden later ziet klager zich genoodzaakt de KVVU opnieuw te benaderen, met meerdere klachtonderdelen. Er is een nieuwe medewerker in de nachtdienst zonder kennis van het benaderingsprotocol. Cliënte bracht de nacht opnieuw door naast haar bed, nu zittend op de grond.*

*Communicatie met, en terugkoppeling door een nieuwe manager verlopen niet goed en de rapportage in het cliëntdossier wordt dagenlang niet ingevuld. Aan de verjaardag van cliënte is niet gedacht.*

*Klager signaleert een tekort aan vast en kundig personeel. Hij is van mening dat de cliëntveiligheid op de gehele afdeling in het geding is. De KVVU informeert de instelling over de klachtmelding en adviseert klager het gesprek met vertegenwoordigers van de instelling te hervatten. Dat is naar het oordeel van de KVVU constructiever dan alsnog een hoorzitting. Vrijwel tegelijkertijd biedt de instelling op eigen initiatief aan klager een vast wekelijks overleg aan, waarmee hij instemt. De instelling weet klager te overtuigen dat hard wordt gewerkt aan het personeelsbestand. Voor communicatie via de mail met de manager en andere medewerkers krijgt klager uitleg hoe de berichtenservice in het cliëntportaal werkt. Hij bleek daarvan nog steeds geen gebruik te maken omdat hij het lastig vond. Na het ingaan van de wekelijkse contacten en door merkbare verbeteringen trok klager ook de tweede klacht in.*

**I-7.**

Klacht van	Aangeklaagden	Klachten over	Afhandeling:
Naaste van  cliënt verzorgd wonen/ op wachtlijst woonzorg	- organisatie - medewerker intake - zorgpersoneel - hoteldienst	- intakegesprek, informatie - zorg - hotelservice - bejegening door personeel	KVVU  → Klachtenfunctionaris

*Cliënt is 2 jaar geleden ingeschreven op de wachtlijst van een woonzorglocatie in klagers woonplaats. Hij woont ter overbrugging van de wachttijd in een andere locatie van dezelfde instelling in een andere woonplaats. Klager heeft nu vernomen dat het wachten vergeefs is geweest omdat cliënt niet beschikt over ZZP 6, de voorwaarde om naar de gewenste locatie te kunnen verhuizen. Klager meldt dat die voorwaarde tijdens het intakegesprek onbesproken is gebleven.*

*Klager reist dagelijks heen en weer naar cliënt die hij ook vrijwel dagelijks huilend aan de telefoon krijgt. Alles gaat telkens opnieuw fout en moet worden gecheckt en gecorrigeerd, aldus klager. Insuline wordt uren te laat gespoten. De hotelservice (levering van levensmiddelen in het appartement) is geen dag in orde. 'Je hoort niemand en ziet niemand', aldus klager. Is dat wel het geval, dan zijn de medewerkers onbeleefd. Voor klager is de maat vol.*

*De KVVU wijst klager op de rol van de klachtenfunctionaris. Contact met de KVVU is daarna niet nodig gebleken.*

**I-8.**

Klacht	Aangeklaagden	Klachten over	Afhandeling:
Naaste van  cliënt thuiszorg	- specifieke medewerker 24 uren zorg - palliatieve verpleegkundige - (meerdere huisartsen)	- nalatigheden in zorg - niet verstreken van het cliëntdossier	KVVU  Hoorzitting aangezegd.  Uitspraak KVVU

*Klager is door de klachtenfunctionaris van de instelling doorverwezen naar de KVVU die de klager ontvankelijk in zijn klacht verklaarde en de klacht in behandeling nam. Na ontvangst van het verweerschrift besloot de KVVU tot het houden van een hoorzitting. De klacht is in 2024 behandeld en wordt in het komend jaarverslag beschreven.*

<b>II Communicatie</b>
------------------------

**II-1.**

Klacht van	Aangeklaagden	Klacht over	Afhandeling:
Cliënten thuiszorg, echtpaar	- consulent zorgbemiddeling - klachtenfunctionaris	- onvolledige informatie - bejegening	KVVU  Klacht ingetrokken

*Een echtpaar woont nog zelfstandig in hun huurwoning. Beiden zijn 90+ en mentaal fit. Ze ontvangen al geruime tijd thuiszorg en willen graag verhuizen naar een woonzorgappartement. Ze zien een appartement op de website van Woningnet waarbij ze 40 jaar staan ingeschreven. Het appartement wordt aangeboden door een woningcorporatie die appartementen verhuurt namens dezelfde instelling die hun thuiszorg verleent. Het paar maakt hun belangstelling bekend aan Woningnet en vraagt de plattegrond van het appartement op. Ze maken telefonisch met de consulent zorgbemiddeling van de instelling een afspraak voor bezichtiging. De consulent belooft dat voor mevrouw bij de bezichtiging een rolstoel beschikbaar zal zijn. Mevrouw vraagt dat expliciet, omdat zij niet lang kan lopen.*

*Bij de bezichtiging toont de consulent het paar twee andere appartementen: het ene voor één persoon, het andere voor een cliënt met dementie. Het gewenste appartement krijgt het paar niet te zien, zonder verdere uitleg van de consulent. De toegezegde rolstoel ontbreekt, waardoor mevrouw naderhand pijnklachten heeft.*

*Het paar vraagt de consulent per mail om opheldering. De consulent antwoordt dat voor het gewenste appartement een CIZ/wlz indicatie nodig is, dat het paar die niet heeft en dat het bovendien op de wachtlijst van de instelling dient te staan, wat ook niet het geval is.*

*Het paar mailt de consulent dat het beter was geweest als dat bij het maken van de afspraak ter sprake was gekomen. Ze verwachten een excuus van de consulent, maar horen daar niets meer van. Ze richten zich tot de klachtenfunctionaris van de instelling. Die bevestigt dat een CIZ indicatie noodzakelijk is en adviseert het echtpaar gericht hulp in te schakelen bij het aanvragen. Spoedig informeert het paar de klachtenfunctionaris per mail hiermee aan de slag te zijn gegaan en te worden geholpen door een thuiszorgverpleegkundige. Toch neemt het paar het de klachtenfunctionaris kwalijk dat die de consulent zorgbemiddeling niet ertoe heeft kunnen, of willen bewegen om hun alsnog excuus aan te bieden voor haar slordige communicatie en het ontbreken van de rolstoel. Het paar vermoedt dat de klachtenfunctionaris het personeel van de instelling de hand boven het hoofd houdt. Daarom richten zij zich tot de KVVU, maar trekken kort daarna de klacht in.*

## II-2.

Klacht van	Aangeklaagden	Klacht over	Afhandeling:
naaste van voormalig cliënt revalidatiecentrum	- instelling - klachtenfunctionaris	- geen verstrekking med. dossier/ overdracht, zonder uitleg - onbereikbare klachtenfunctionaris	KVVU → klachtenfunctionaris

*Klager vraagt het revalidatiecentrum waar zijn partner verbleef om een kopie van haar medisch dossier, of tenminste van de overdracht na ontslag. Hij verneemt dat hieraan niet wordt voldaan, zonder nadere toelichting, en legt de kwestie voor aan de KVVU.*

*De KVVU informeert klager dat voor het verstrekken van medische gegevens juridische regels gelden. Klager ontvangt het advies om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris om de legitimiteit van zijn wens te bespreken. Klager blijkt al tevergeefs contact te hebben gezocht met de klachtenfunctionaris. Als hij dat op advies van de KVVU nogmaals probeert, ervaart hij weer dat voicemails en mails onbeantwoord blijven. Met instemming van klager geeft de KVVU bij de instelling een signaal af over de onbereikbaarheid van de klachtenfunctionaris. Daarbij verzoekt de KVVU de instelling om de klachtenfunctionaris of een andere functionaris alsnog contact op te laten nemen met klager.*

## II-3.

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Belanghebbende/naaste?	- instelling	- bereikbaarheid	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Klager geeft kort en bondig door dat 'de' instelling totaal onbereikbaar is. De KVVU adviseert klager de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.*

## II-4

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van Cliënt verpleeghuis	- instelling	- communicatie - klachtbehandeling	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Klager heeft tot tweemaal toe een klacht ingediend bij de instelling omdat de communicatie tussen de instelling en de familie tijdens het overlijden van cliënt niet goed is verlopen. Klager heeft daarop geen reactie ontvangen vanuit de instelling en richt zich tot de KVVU. De KVVU verwijst klager naar de klachtenfunctionaris.*

### III Cliëntveiligheid

#### III-1.

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van  Cliënt verzorgingshuis, somatiek	- personeel	- geen opvolging gegeven aan noodoproepen/alarmering	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Klager alarmeert het personeel meermaals tevergeefs. Cliënt heeft een longaandoening, toont ziek en lijkt snel achteruit te gaan. Klager belt tenslotte zelf de huisarts die een visite aflegt bij cliënt en dan een longontsteking vaststelt. Klager richt zich tot de KVVU die hem adviseert om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.*

#### III-2.

Klacht van	Aangeklaagden	Klacht over	Afhandeling:
Huisgenoot, gemachtigd namens  Cliënt thuiszorg, wondzorg	- thuiszorgmedewerkers	- onhygiënisch werken t.g.v. niet opvolgen van handschoenen- en wondprotocol	KVVU  In plaats van een uitspraak een inhoudelijke reactie

*Klager is getuige van de wondbehandeling door thuiszorgmedewerkers bij cliënt. Klager en cliënt zijn ontzet over de werkwijzen in handschoengebruik en overige hygiëne. De belangrijkste tekortkomingen zijn: tevoorschijn halen van niet ingepakte handschoenen uit broekzak of tas, deze na de wondbehandeling daarin onverpakt terug stoppen, het niet vervangen van handschoenen tijdens de wondzorg, het aanraken van het beeldscherm van de smartphone met dezelfde handschoen waarmee de wond wordt aangeraakt en het ontbreken van ontsmettingsmiddel. Wanneer klager één van de medewerkers hierop aanspreekt, zegt die dat hij zo al vele jaren naar volle tevredenheid werkt.*

*Klager neemt telefonisch contact op met de wondverpleegkundige die de regie over de wondbehandeling voert. De verpleegkundige herkent de beschreven werkwijze niet als gebruikelijk onder haar collega's en biedt klager excuus aan.*

*De wondverpleegkundige doet de wondbehandeling daarna zelf tot tevredenheid van klager en cliënt. De eerstvolgende medewerker die na haar de wond komt verzorgen, werkt echter even onhygiënisch als de eerdere collega's. Bij klager rijst een vermoeden van incompetentie bij thuiszorgmedewerkers in het algemeen, een reden om zich tot de KVVU te wenden. Klager ontving op zijn verzoek van de wondverpleegkundige het handschoenen- en wondprotocol waarmee hij aan de KVVU verduidelijkt op welke punten de 3 collega's tekortschoten. De KVVU verklaart klager ontvankelijk in zijn klacht en start de klachtprocedure.*

*In het verweerschrift verklaart de instelling de klacht zeer serieus te nemen. Verweerder erkent vrijwel alle klachtonderdelen, biedt excuses aan en licht toe welke passende maatregelen al direct na het contact tussen klager en de wondverpleegkundige zijn getroffen, en welke voornemens van passende maatregelen er verder zijn. De wondverpleegkundige heeft na het contact met klager diens klacht binnen het hele team besproken. De protocollen zijn, en worden opnieuw doorgenomen, er zijn inmiddels afsluitbare ziplockzakjes voor de handschoenen in gebruik genomen, evenals alcoholdoekjes omdat ontsmettingsmiddel niet altijd geleverd wordt.*

Verweerder verzet zich tegen een vermoeden van structurele incompetentie van thuiszorg-medewerkers. Er is gereflecteerd met de betreffende thuiszorgmedewerkers op hun handelen waaruit werd geconcludeerd dat er inderdaad onvoldoende bewustzijn was ten aanzien van hygiënisch werken. Op de langere termijn kunnen routines ontstaan, aldus verweerder, die door het solistisch werken versterkt kunnen worden omdat er in de thuiszorgsetting weinig gelegenheid is voor intervisie en er zeer beperkt feedback is van collega's en cliënten.

Om van de klacht in brede zin te leren, brengt de instelling de klacht als casus in bij haar Commissie Hygiëne en Infectiepreventie. "Hierbij zal de centrale vraag zijn hoe wij binnen de solistische en routinematige situatie in de wijk de ruimte kunnen creëren om continu te blijven reflecteren op het eigen werken en soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen", aldus verweerder.

Klager reageert op het verweer en ziet in de verklaringen voor het kunnen ontstaan van onhygiënisch werken juist de voedingsbodem voor structurele problemen. Hij verzoekt de KVVU om een uitspraak, om kwetsbare cliënten te beschermen.

De KVVU ziet af van het houden van een hoorzitting met een formele uitspraak omdat zij van mening is dat klager voldoende is gehoord in zijn klacht, die binnen de instelling een signaalfunctie kreeg en naar verwachting zal strekken tot kwaliteitsverhoging van de wondzorg in de thuiszorg. Daarom onderschreef de KVVU het belang dat zij hechtte aan de behandeling van de klacht in een schriftelijke reactie, die ook gedeeld werd met verweerder.

### III-3.

Klacht van	Aangeklaagden	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van	- basisartsen - kaderarts - verpleegkundigen	- medisch handelen - toezicht, supervisie - niet communiceren/ niet luisteren naar cliënt/ familie	KVVU, in cc
cliënt revalidatie			Raad van bestuur

De KVVU ontvangt per kopie een klachtbrief over de revalidatieafdeling van een instelling in een ziekenhuis, en een complimentenbrief over een revalidatieafdeling binnen de instelling zelf. Cliënt verbleef op beide afdelingen. De klachtbrief heeft betrekking op medisch handelen van professionals in de instellingslocatie in het ziekenhuis, gebrekkige supervisie daarop en slechte communicatie tussen cliënt/familie en professionals. De complimentenbrief heeft betrekking op de revalidatieafdeling binnen de instelling zelf, waar cliënt en klager in alles het tegenovergestelde ervaren.

De brieven zijn geadresseerd aan de raad van bestuur van de instelling. De KVVU nam er nota van.

## IV Randvoorwaarden/facility en overige klachten

### IV-1.

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van	- verzorging	- bezoekbeleid - overlast	KVVU
Cliënt verzorgingshuis			

De buurman van cliënt krijgt regelmatig zijn hele familie op bezoek. Cliënt ervaart geluidsoverlast hiervan, ook als de familie rond 20.30 uur op de gang afscheid neemt.

Cliënt heeft zich hierover beklagd bij de verzorging. Cliënt kreeg te horen dat het familiebezoek onderdeel is van de cultuur van de buurman. Dat gaat klager te ver, en is de reden om een klacht bij de KVVU in te dienen. De KVVU verwijst klager naar de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.

**IV-2.**

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Cliënt Thuiszorg	- thuiszorgorganisatie	- in rekening brengen van te leveren zorg	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Klager richt zich tegen het einde van een ziekenhuisopname wegens cystic fibrosis tot de KVVU. Klager is gewend dat de thuiszorg als hij terugkeert naar huis zijn 'achterwacht' is, mocht er met het infuus met antibiotica dat meegaat naar huis iets misgaan. Ditmaal weigert de thuiszorg hem deze dienst te leveren, zodat hij genoodzaakt zal zijn om de verre rit naar het universitair medisch centrum te maken als het misgaat. Dit vooruitzicht geeft klager grote stress. De reden dat de thuiszorg hem niet in zorg wil nemen is dat klager de rekening voor de geleverde zorg achteraf persoonlijk wil ontvangen en voldoen. De thuiszorgorganisatie gaat niet in op dit verzoek. Klager vraagt de KVVU of het niet de plicht is van de thuiszorgaanbieder om hem zorg te leveren. De KVVU informeert klager dat zij geen klachten over facturen, of de betaalwijze voor te ontvangen of geleverde zorg behandelt en verwijst hem door naar de klachtenfunctionaris.*

**IV-3.**

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van Cliënt verpleeghuis	- verpleging en verzorging	- onoplettendheid en gemakzucht	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Klager heeft de kledingstukken van cliënt gemerkt en met de verzorging afgesproken dat hij geen gebruik maakt van de wasservice van de locatie. Om financiële redenen doet hij zelf de was voor cliënt. Ondanks dat dit bekend is bij de verzorgenden en klager er een notitie over heeft opgehangen in de kledingkast van cliënt, gaat de kleding regelmatig naar de wasservice en raakt ook zoek. Klager moet dan alsnog kosten maken voor nieuwe kleding. Klager is doorverwezen naar de klachtenfunctionaris.*

**IV-4.**

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Omwonende/ bezoeker gezondheidscentrum?	- personeel instelling	- rookgedrag	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Naast de zorginstelling bevindt zich een gezondheidscentrum. Klager ziet groepjes personeel van de instelling voor aanvang van hun dienst bij de ingang van het gezondheidscentrum staan roken, terwijl dat een rookvrije zone is. Zij zijn herkenbaar aan het logo van hun werkkleding. Bezoekers van het gezondheidscentrum moeten door hun rook heen het gebouw in. Klager is doorverwezen naar de klachtenfunctionaris.*

**IV-5.**

Klacht van	Aangeklaagde	Klacht over	Afhandeling:
Naaste van cliënt revalidatie	- instelling	- personeelstekort - gedateerde kamers - schoonmaak - maaltijdservice bezoek	KVVU → Klachtenfunctionaris

*Klager weet dat er personeelstekort is en helpt zoveel mogelijk mee in de verzorging van cliënt. Soms is er 's avonds maar één verzorgende op 17 cliënten. Klager heeft voor het verzorgend personeel overigens niets dan lof. Klager vindt de verblijfsruimte van cliënt gedateerd en vies. Er wordt slecht schoongemaakt. Ook dat werk neemt klager daarom noodzakelijkerwijs voor eigen rekening.*

*Als hoofdpunt in zijn klacht beschouwt klager het volgende. Een gemaximeerd aantal familieleden en bezoekers van cliënten kan tegen betaling reserveren voor een warme maaltijd op de afdeling. Klager is aanwezig wanneer het aantal reserveringen blijkbaar is overschreden. De bezoekers krijgen een volledige maaltijd uitgeserveerd terwijl op de ingrediënten voor de cliënten duidelijk is beknibbeld. "Patiënten zijn daar om te herstellen en op krachten te komen en dat doe je niet zo." Klager is verwezen naar de klachtenfunctionaris.*

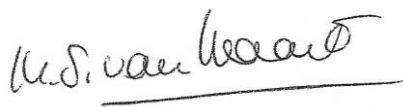
#### **4. Behandelde klachten in 2023, conclusies**

Hoewel het aantal klagers bij de KVVU licht stijgt, blijft het laag in relatie tot het totaal aantal cliënten dat een beroep kan doen op de KVVU. Dit doet veronderstellen dat de bij de KVVU aangesloten instellingen in het algemeen zelf effectief klachten weten op te lossen, mede dankzij de inzet van de klachtenfunctionarissen. Uit de reacties van de in 2023 bij de klachten betrokken instellingen blijkt opnieuw hun bereidwilligheid om klagers en klachten serieus te nemen en waar nodig verbeteracties op te stellen en uit te voeren.

Uit de klachten die de KVVU in 2023 ontving, spreekt ten opzichte van eerdere jaren vaker een gevoel van urgentie: de maat is vol, het geduld is op. De door de KVVU in behandeling genomen klachten hebben meestal betrekking op meerdere aandachtsgebieden. Niet goed verlopen communicatie loopt daar vaak als een rode draad doorheen.

*'Je hoort niemand en ziet niemand'* (1.-7). Meerdere klagers slaan dit jaar alarm over personeels-tekorten in de instellingen. De aanwezigheid van invallers/ZZP-ers leidt bij klagers meermaals tot ernstige zorgen over hun kennis, competenties en betrokkenheid bij cliënten.

De instellingen laten weten er alles aan te doen om nieuw (vast) personeel aan zich te binden. Het is duidelijk dat dit een lastige opgave is, gezien de vergrijzende samenleving, een afnemend arbeidsmarktpotentieel en het beschikbare budget voor de zorg. Omdat oplossingen niet uitsluitend vanuit de zorginstellingen kunnen worden verwacht, en het een maatschappelijke kwestie is die vroeger of later iedereen aangaat, lanceerde VWS juist deze maand de landelijke campagne 'Praat over morgen'.



Mevrouw mr. M.E. van Waart MA, voorzitter  
Maart 2024

## **Bijlage 1. Overzicht vestigingen van de aangesloten instellingen in 2023**

### AxionContinu

Vestigingen te Utrecht:

- De Gildenborgh
- De Bijkershoek
- 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:

- Iselwaerde
- Mariënstein
- Hospice IJsselstein

Vestiging te Lopik:

- De Schutse

Vestiging te De Bilt:

- Academisch Hospice Demeter

### Bartholomeus Gasthuis

Vestiging te Utrecht

### Stichting Careyn

Vestiging in Bernisse:

- Bernissesteyn

Vestiging in Brielle:

- De Plantage

Vestigingen in Hellevoetsluis:

- De Dierenriem
- Grootenhoek
- De Rozenhoek
- Torenhoeve
- Voornesteyn

Vestiging in Kamerik:

- Het Waterschapshuis

Vestiging in Maarssen:

- Snavelenburg

Vestiging in Maassluis:

- De Vloot



Vestigingen in Naaldwijk:

- Rozenhof
- Woerdblok

Vestigingen in Rozenburg:

- Blankenburg
- Hart van Rozenburg

Vestigingen in Spijkenisse:

- Hart van Groenewoud
- De Vier Ambachten
- Zes Rozen
- Herman Gorterhof

Vestigingen in Utrecht:

- Buitenhof
- Geuzenveste
- Nieuw Chartreuse
- Nieuw Tamarinde
- Parkwijk
- De Prinses
- Rosendael
- Swellengrebel
- De Warande

Vestiging in Vinkeveen:

- Maria-Oord

Vestiging in Wateringen:

- De Ark

Vestiging in Woerden:

- Weddesteyn

Woonzorgcentrum Maria Dommer

Vestiging te Maarssen

Huize Het Oosten

Vestiging te Bilthoven

De Rijnhoven

Vestigingen te Harmelen:

- Daghof
- Vijverhof
- Princenhof

Vestigingen te De Meern:

- Zonnewijzer

Vestigingen te Montfoort:

- Antoniushof
- De Bongerd

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

Vestigingen te Bilthoven:

- Warande Schutsmantel
- Warande Leendert Meeshuis

Vestiging te Houten:

- Warande De Loericker Stee

### ZorgSpectrum

Vestigingen te Nieuwegein:

- ZorgSpectrum locatie Sint Antonius Ziekenhuis
- ZorgSpectrum locatie Vreeswijk, incl. regionale interventie afdeling D-ZEP
- ZorgSpectrum locatie De Geinsche Hof
- ZorgSpectrum locatie De Dichter
- ZorgSpectrum locatie De Kuifmees

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

- ZorgSpectrum locatie Ervenstaete

Vestiging te Utrecht:

- ZorgSpectrum locatie Utrecht

## Bijlage 2. Overzicht aantal cliënten per 31 december 2023

<b>1. AxionContinu</b>	Intramuraal Wlz	951
	Intramuraal GRZ (DBC/ZVW)	107
	Intramuraal ELV (ZVW)	36
	Intramuraal wmo	0
	Extramuraal Wijkverpl. Zvw	272
	Extramuraal Wijkverpl. Wlz	159
	Extramuraal Wijkverpl. VPT	33
	Extramuraal Wijkverpl. Ext Rel	13
	Extramuraal wmo (HH)	0
	Extramuraal Wlz (HH)	41
	Dagactiviteiten Wlz	61
	Dagactiviteiten wmo	59
	Dagactiviteiten zvw/gzsp	11
	<b>Totaal</b>	<b>1743</b>
<b>2. Bartholomeus Gasthuis</b>	Intramuraal	71
	Intramuraal logeren	2
	Bewoners serviceappartement waarvan: - 2 met VPT - 11 met wijkverpleging	21
	Gasten zorghotel/kortdurend	4
	<b>Totaal</b>	<b>98</b>
<b>3. Stichting Careyn</b>	Wlz - ZZP	1824
	Wlz - VPT	91
	Wlz - MPT	1622
	ZVW - Zorg Thuis	7432
	ZVW - ELV	29
	ZVW - GRZ	85
	ZVW - 1e lijn Paramedisch	816
	wmo- Dagbesteding	218
	wmo - Thuisbegeleiding	115
	wmo - Huishoudelijk	0
	wmo - Verblijf	0
	PGB - Zorg Thuis	8
	PGB - Dagbesteding	3
	<b>Totaal</b>	<b>12.243</b>

<b>4. <u>Maria Dommer</u></b>	Intramuraal	92
	VPT (Volledig Pakket Thuis)	54
	Wijkverpleging	62
	wmo	100
	Dagebesteding	11
	<b>Totaal</b>	<b>319</b>
<b>5. <u>Huize Het Oosten</u></b>	Wlz ZZP	0
	Wlz VPT	95
	Zvw	2
	Wmo	0
	<b>Totaal</b>	<b>97</b>
<b>6. <u>De Rijnhoven</u></b>	Met verblijf, Wlz	270
	Wlz, MPT	168
	Wlz, VPT	0
	Zvw wijkzorg	449
	wmo hulp in de huishouding en dagbegeleiding	25
	<b>Totaal</b>	<b>912</b>
<b>7. <u>Vecht en IJssel</u></b>	Intramuraal, WLZ/wmo	387
	VPT-cliënten	25
	Cliënten wijkverpleging	80
	Cliënten dagverzorging	29
	Zelfstandige zorgappartementen	4
	<b>Totaal</b>	<b>525</b>
<b>8. <u>Zorggroep De Vechtstreek</u></b>	Intramuraal	143
	VPT	14
	ELV	0
	Zvw	72
	MPT	8
	Particulier	3
	PGB	0
	wmo dagbesteding	22
	wmo huishoudelijke hulp	37
	<b>Totaal</b>	<b>299</b>

<u>9. Vredenoord</u>	Wlz incl. behandeling	54
	Wlz excl. Behandeling	37
	Verblijfscomponent niet-geïndiceerde partner	5
	<b>Totaal</b>	<b>96</b>
<u>10. Warande</u>	Cliënten in woonzorg	619
	Cliënten met VPT/MPT	24
	Met dagverzorging wmo	0
	Met hulp bij de huishouding wmo	0
	Met wijkverpleging	106
	PGB extramuraal	0
	<b>Totaal</b>	<b>749</b>
<u>11. Zorgspectrum</u>	PGB extramuraal	2
	Wlz met verblijf	695
	Wlz Modulair Pakket Thuis	186
	Wlz VPT	68
	WMO dag- en individuele begeleiding	5
	ZVW Eerstelijns verblijf	20
	ZVW Wijkverpleging	478
	<b>Totaal</b>	<b>1557</b>
	<b>Totaal aantal cliënten</b>	
	<b>op 31 december 2023</b>	
	<b>met toegang tot de KVVU</b>	<b>18.638</b>

## **Bijlage 3. Onafhankelijke klachtenfunctionarissen in de aangesloten instellingen**

### **1. AxionContinu**

**mw. K. Somhorst**

E mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **2. Bartholomeus Gasthuis**

**mw. E. Voogt**

E mail: e.voogt@bartholomeusgasthuis.nl

Telefonisch: 030 239 31 52

Mw. Voogt is van woensdag t/m vrijdag bereikbaar voor cliënten.

### **3. Stichting Careyn**

**mw. mr. I.H. Bowles**

**dhr. F. Willemsen**

E mail: klachten@careyn.nl

Mobiel: 06 23946747

Mw. Bowles en dhr. Willemsen zijn alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

### **4. Woonzorgcentrum Maria Dommer**

**mw. K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **5. Huize Het Oosten**

**mw. M. de Jong**

E mail: klachtenfunctionaris@warandeweb.nl

Mobiel: 06 12917721

Mw. de Jong is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

### **6. De Rijnhoven**

**mw. K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **7. Vecht en IJssel**

**mw. K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **8. Zorggroep De Vechtstreek**

mw. **K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **9. Woonzorgcentrum Vredenoord**

Mw. **K. Somhorst**

Mail adres: k.somhorst@vredenoord.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **10. Warande**

mw. **M. de Jong**

E mail: klachtenfunctionaris@warandeweb.nl

Mobiel: 06 41143635

Mw. de Jong is alle werkdagen bereikbaar voor cliënten.

### **11. ZorgSpectrum**

mw. **K. Somhorst**

E-mail: karin@the-lighthouse.nl

Mobiel: 06 24711086

Mw. Somhorst is van maandag t/m donderdag bereikbaar voor cliënten.

### **Algemeen**

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