

## Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Als u niet tevreden bent met de zorg die aan u wordt gegeven of andere klachten heeft, kunt u dat natuurlijk zeggen tegen de persoon over wie u niet tevreden bent. U kunt ook naar het afdelingshoofd of de directie van de betreffende zorginstelling gaan.

Als u dat moeilijk vindt, of als het gesprek geen oplossing biedt, kunt u zich wenden tot de **vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris** van de instelling. In elk huis is een vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris aangesteld met wie u, strikt vertrouwelijk en in alle rust, klachten kunt bespreken. De vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris zal met u proberen tot een oplossing te komen.

Wanneer u van mening bent dat uw klacht binnen de instelling niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw klacht ook indienen bij de **Commissie Klachtbehandeling**, een onafhankelijke externe commissie.

De vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. Deze Commissie adviseert de Raad van Bestuur van de instelling over de afhandeling van de klacht.

## De Commissie Klachtbehandeling

De Commissie Klachtbehandeling is ingesteld door de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling. Een groot aantal aanbieders van langdurige zorg uit de regio neemt deel aan deze klachtenregeling.

De Commissie werkt volgens het reglement Commissie Klachtbehandeling. Deze regeling is sterk gebaseerd op de modelregeling die is opgesteld door ActiZ (branchevereniging voor de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg) en de LOC (Landelijke Organisatie

Cliëntenraden).

De Commissie Klachtbehandeling is zelfstandig en werkt onafhankelijk van de zorgaanbieders. De leden van de klachtencommissie hebben geen enkele binding met de instellingen en hebben een geheimhoudingsplicht.

## Hoe kan een klacht bij de Commissie worden ingediend?

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de commissie (zie "Informatie"). De indiener van de klacht krijgt schriftelijke ontvangstbevestiging met daarbij informatie over de afhandelingsprocedure.

## Door wie kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend door een ieder die in één van de deelnemende instellingen wordt of werd verzorgd, of door zijn/haar belangenbehartiger.

## Toestemming vereist

De Commissie Klachtbehandeling kan inzage vragen in de persoonlijke gegevens van degene door of namens wie de klacht is ingediend, maar alleen na *uitdrukkelijke toestemming* van de klager of diens vertegenwoordiger.

## Toetsingskader

De Commissie heeft om een klacht te kunnen beoordelen een aantal criteria opgesteld waaraan de besluitvorming en communicatie van een zorgverlener moet voldoen. Deze criteria zijn: eenduidig, tijdig, begrijpelijk, helder, transparant, respectvol, flexibel, overeenkomstig het handelen en zonder vooringenomenheid.

## Procedure

De Commissie Klachtbehandeling onderzoekt de klacht. Tijdens een hoorzitting kunt u deze nog nader mondeling toelichten. De instelling heeft ook recht op een mondelinge toelichting. De Commissie kan een klacht niet oplossen. Zij kan wel beoordelen of een klacht gegrond is of ongegrond. De commissie streeft ernaar zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen tien weken nadat de klacht is ingediend, schriftelijk haar oordeel te geven. De Commissie stuurt het oordeel als advies naar de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder, zodat de Raad van Bestuur een besluit kan nemen over de klacht. Het oordeel wordt ook toegezonden aan de klager.

Voor kwesties betreffende de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) geldt een bijzondere versnelde procedure.

## Samenstelling Commissie

De Commissie bestaat uit acht onafhankelijke leden, te weten twee juristen, drie medici (2 ouderenartsen en 1 psychiater), twee deskundigen vanuit de zorgsector en een ervaringsdeskundige.

## Informatie

Voor informatie kunt u terecht bij de secretaris van de commissie:

Mevrouw E. Hageman  
Cornelis Schellingerlaan 30,  
3703 SH Zeist,  
[edith.hageman@gmail.com](mailto:edith.hageman@gmail.com)

mob. 06 15415815  
of bij de deelnemende instellingen.

## Deelnemende instellingen

### Accolade Zorg

- locaties: **Arendshorst**, Assen, **d'Amandelboom**, Bilthoven, **Zorgboerderij Cura Wonen**, Bodegraven, **Hart van Vathorst**, Amersfoort, **De Wijngaard**, Bosch en Duin, **Villa l'Abri**, Zeist

### Amaris Zorggroep

- locaties: **Voor Anker**, Huizen, **Florisberg**, Muiderberg, **Gooizicht**, Hilversum, **De Kuijer**, Nederhorst den Berg, **De Veste**, Naarden, **Theodotion**, Laren, **Zuiderheide**, Hilversum, **De Amerhorst**, Amersfoort, **Arkemheen**, Nijkerk, **Schoonoord**, Baarn

### Zorggroep Almere, Almere

- locaties: **Archipel**, **Castrovalva**, **Kiekendief**, **Overloop**, **Polderburen**, **Toonladder**, **Vizier**, **Zephyr**

**Cordaan**, locatie **De Marke-De Meenthoek**, Huizen

### Stichting HilverZorg, Hilversum

- locaties: **De Boomborg**, **Sint Carolus**, **De Egelantier**, **Heydeborg**, **Flat Kerkelanden**, **Lopes Dias**, **De Stolpe**, **Sint Joseph**, **Zonnehoeve**
- **HilverZorg Thuis**

**Hospice Kajan**, Hilversum

### Inovum

- locaties: **Beukenhof**, Loosdrecht, **Gooiers Erf**, Hilversum, **Veenstaete**, Kortenhoef
- Inovum **Thuiszorg Loosdrecht**, **Hilversum en Kortenhoef**

**Leger des Heils**, Centrum voor Wonen, Zorg en Welzijn, Almere

### Leger des Heils Midden Nederland

- locaties: **De Blinkert**, Baarn, **Merenhoef**, Maarssen

### Stichting Nusantara Zorg

- locaties: **Rumah Saya**, Ugchelen, **Rumah Melati**, Almere, **Patria**, Bussum

### Stichting St. Pieters en Bloklands Gasthuis,

- Amersfoort
- locaties: **Davidshof**, **Vathorst**

**Rosa Spier Huis**, Laren

### Vivium Zorggroep

- locaties: **De Antonius Hof**, Bussum, **De Bolder**, Huizen, **Godelinde**, Bussum, **Gooise Warande**, Bussum, **Hogewey**, Weesp, **Johanneshove**, Laren, **Naarderheem**, Naarden, **Oversingel**, Weesp, **De Stichtse Hof**, Laren, **Torende**, Amsterdam, **De Torenhof**, Blaricum, **De Zandzee**, Bussum

**Wulvenhorst**, Oudewater

**Zorg- en Wooncentrum De Haven**, Bunschoten

### Zorggroep Charim

- locaties: **De Looborch**, Zeist, **Amandelhof**, Zeist, **Groenewoude**, Woudenberg, **De Meent**, Veenendaal, **D'n Aok**, Veenendaal, **De Tollekamp**, Rhenen, **Elim**, Amerongen

## Heeft u een klacht over uw zorgaanbieder



Wat kunt u dan doen?  
Waar kunt u terecht met uw klacht?  
Hoe kunt u een klacht indienen?

Commissie Klachtbehandeling  
van de Stichting Onafhankelijke  
Klachtbehandeling