



**Rosa  
Spier  
Huis**

Rosa Spier Stichting  
Hector Treublaan 97  
1251 CG Laren  
Tel.: (035) 538 67 97  
Mail: [info@rosaspierhuis.nl](mailto:info@rosaspierhuis.nl)  
[www.rosaspierhuis.nl](http://www.rosaspierhuis.nl)

KVK 41125903  
NL26 ABNA 0246.4503.20  
Fiscaalnr: 3016456

## Klachtenregeling Rosa Spier Huis

### Inleiding

In elke organisatie kunnen fouten gemaakt worden. Niemand wil dat maar soms gaat iets niet zoals voorzien of zitten mensen niet op één lijn in hun opvattingen over wat juist is. Het Rosa Spier Huis is een organisatie die het belangrijk vindt om te leren van fouten en met elkaar in gesprek te blijven ten einde de dienstverlening en werksfeer optimaal te houden.

In dit document wordt de klachtenregeling van het Rosa Spier Huis nader toegelicht.

Bij een klacht gaat het om zaken die volgens u anders hadden gemoeten of beter hadden gekund. Het gaat daarbij niet alleen om fouten in bijvoorbeeld de verzorging of toediening van medicatie. Het kan ook zijn dat het contact met een medewerker anders loopt dan u had verwacht of wanneer er in de organisatie dingen niet goed verlopen. Het heeft altijd de voorkeur om een klacht direct met de betrokkenen bespreekbaar te maken en af te handelen. Een respectvolle bejegening naar elkaar toe is een voorwaarde voor goede communicatie.

Mocht een gesprek niet voldoende blijken om een klacht op te lossen dan kunt u uw klacht digitaal indienen via de button op onze website. [Klik hier voor de link](#). De melding komt dan binnen bij de leidinggevende (of coördinator) van de betreffende afdeling.

De leidinggevende is degene die de klacht in eerste instantie met u afhandelt maar een kopie van uw melding gaat altijd naar de manager Welzijn en Zorg.

### Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan zowel mondeling als digitaal worden ingediend door:

- Bewoners in zorg.
- Contactpersonen van bewoners (hun vertegenwoordigers).
- Door nabestaanden van overleden bewoners.
- Door medewerkers namens een bewoner: het is voor medewerkers mogelijk om een klacht die een bewoner bij hen geuit heeft via ons digitale meldsysteem (Triasweb), in te dienen namens die bewoner als hij/zij dit niet zelf kan.
- Particuliere bewoners kunnen eveneens een klacht indienen maar wij raden hen aan om, afhankelijk van het type klacht, eerst een gesprek met de huurdersvereniging te overwegen.

In al deze gevallen gaat onze voorkeur uit naar het digitaal indienen van uw klacht. Op deze manier worden wij namelijk optimaal gefaciliteerd in een methodische en professionele afhandeling en daarmee ook in het “leren van de klacht”.

## Hoe kunt u een klacht indienen?

1. Bespreken met betrokken medewerker(s) of de leidinggevende.
2. Digitaal indienen via de button Complimenten en Klachten op de website. De melding komt binnen bij de leidinggevende van de betreffende afdeling en een kopie komt binnen bij de manager welzijn en zorg.

## Komt u er samen niet uit?

In het uiterste geval, wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, maar u wilt niet naar de externe klachtenfunctionaris of externe klachtencommissie, dan kunt u uw klacht indienen bij de directie. Dat kan per email: [directie@rosaspierhuis.nl](mailto:directie@rosaspierhuis.nl).

De Directie neemt na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. De behandeling van deze klachten volgt de regeling zoals vermeld in de [Wkkgz](#).

## Ondersteuning door de klachtenfunctionaris

Als het gesprek met de betreffende medewerker of diens leidinggevende geen oplossing biedt en u gaat het gesprek liever aan met een externe partij; neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. Deze is aangesteld zodat u, strikt vertrouwelijk en in alle rust, uw klacht kunt bespreken. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing van uw klacht is. Dit kan een bemiddelingsgesprek zijn samen met u en de medewerker(s) of eventueel een schriftelijke reactie van de betrokken medewerker. In dit gesprek zal de klachtenfunctionaris bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s) en afspraken maken over de wijze waarop in de toekomst verder kan worden gegaan. De klachtenfunctionaris helpt ook wanneer u de klacht extern wilt laten behandelen. Bijvoorbeeld door informatie te geven over de procedure bij de Klachtencommissie, hulp te bieden bij het schrijven van een klachtbrief, of advies te geven bij het voorbereiden van een gesprek

### Contact:

CBKZ – Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg

Email: [klachten@cbkz.nl](mailto:klachten@cbkz.nl)

Telefoon; 0183 - 682829

## Klachten met betrekking tot onvrijwillige zorg

Onvrijwillige zorg valt onder de Wet Zorg en Dwang (WZD). Wij volgen in het geval van onvrijwillige zorg het 'stappenplan WZD' en betrekken volgens dit stappenplan een onafhankelijke WZD-functionaris.

Voor vragen of klachten aangaande onvrijwillige zorg - Wet Zorg en Dwang – verwijzen wij u naar de externe cliëntenvertrouwenspersoon van [Zorgstem](#). Daar kunt u terecht voor vragen, ondersteuning en bemiddeling aangaande dit specifieke onderwerp.

## Klachtencommissie van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

Wanneer u niet tevreden bent over de interne afhandeling, dan kunt u de klacht extern indienen. Om een onafhankelijke en deskundige klachtenbehandeling te garanderen, heeft het Rosa Spier Huis zich aangesloten bij de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling van de Zorginstellingen in de Gooi- en Vechtstreek. Deze brengt een advies uit aan het Bestuur/Directie van het Rosa Spier Huis die daarop

een besluit neemt. Mocht u het niet eens zijn met dat besluit dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

**Contact:**

Cornelis Schellingerlaan 30  
3703 SH Zeist  
E-mail: [edith.hageman@gmail.com](mailto:edith.hageman@gmail.com)  
mobiel: 06-15415815

De brochure van deze commissie vindt u in *bijlage 1* onderaan dit document. Hierin wordt de werkwijze toegelicht.

## Geschillencommissie Verzorging en Geboortezorg (VVG)

Heeft u bovenstaande klachtenprocedure doorlopen en bent u niet tevreden? Dan kunt u uw klacht indienen bij de Geschillencommissie.

**Contact:**

Voor uitgebreide informatie zie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoon: 070 3105392  
E-mail: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)  
Of via het contactformulier op de website;  
<https://www.degeschillendcommissiezorg.nl/contact/nl>

# Ondersteuning en bemiddeling voor onvrijwillige zorg door de externe vertrouwenspersoon Zorgstem

Per 1 januari 2020 voert de stichting Zorgstem het vertrouwenswerk uit voor cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die vallen onder de Wet zorg en dwang (Wzd). De primaire drijfveer van Zorgstem is om cliënten met een verstandelijke beperking en met een psychogeriatrische aandoening die onvrijwillige zorg krijgen een stem te geven en hen te ondersteunen bij onvrede of klachten. De Cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk (niet in dienst van het Rosa Spier Huis), is onpartijdig en oordeelloos. Daarnaast is de ondersteuning gratis.

Wat doen de vertrouwenspersonen van Zorgstem concreet voor cliënten?

- Luisteren naar de cliënt en antwoord geven op vragen.
- Uitleggen hoe de Wet zorg en dwang werkt.
- Ze vertellen cliënten wat hun rechten zijn.
- Ze zoeken samen met cliënten naar een oplossing voor onvrede.
- Ze ondersteunen cliënten bij het schrijven van een klachtenbrief.
- Ze kunnen met cliënten meegaan naar gesprekken die over hun klacht gaan.

Mocht u contact op willen nemen met de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem, dan zijn dit haar contactgegevens:

Mw. M. van Woensel

Telefoon: 06 40878060

Email: [m.vanwoensel@zorgstem.nl](mailto:m.vanwoensel@zorgstem.nl)

Adres:

IJsbaanpad 9-11

1076 CV Amsterdam

## Hoe wordt uw klacht behandeld?

De klachtencommissie geeft binnen 2 weken een schriftelijk oordeel over de ingediende klacht. Het schriftelijk oordeel wordt naar de klager, de betrokken cliënt, de behandelend persoon, de geneesheer-directeur en de inspecteur gestuurd.

De behandeling van deze klachten volgt de regeling zoals vermeld in de Wetgeving (Wkkgz en Wet Zorg en Dwang). Zie voor meer informatie het factsheet: [factsheet samenloop WZD en Wvvgz](#)

# Commissie Klachtbehandeling van de Stichting Onafhankelijke Klachtbehandeling

## 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 diegene 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

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 Boomberg**, **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**