



KLACHTENCOMMISSIE VGU

Jaarverslag 2018

INHOUD

- 1 Inleiding
- 2 Doel en werkwijze
- 3 Ontwikkelingen in 2018
 - 3.1 Bijeenkomsten en besprekingen
 - 3.2 Uitbreiding aantal deelnemende instellingen
- 4 Samenstelling klachtencommissie
- 5 Klachten in 2018
 - 5.1 Aantal klachten
 - 5.2 Wijze van behandeling
 - 5.3 Inhoud klachten
 - 5.4 Indiener, aard en situatie klachten
 - 5.5 Resultaat klachtbehandeling
 - 5.6 Doorlooptijd
 - 5.7 Ervaringen klagers en aangeklaagden
 - 5.8 Overige contacten
- 6 Conclusies en aanbevelingen

Bijlage:

Bijlage 1 Pool leden Klachtencommissie VGU

Utrecht, mei 2019

1. Inleiding

Op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het voor zorginstellingen verplicht om een klachtenregeling te hebben voor de behandeling van klachten van cliënten. Voor zorginstellingen met locaties met een Bopz-erkenning is bovendien de Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) van toepassing. Voor klachten in het kader van de Wkkgz is het niet verplicht om een klachtencommissie in stand te houden. Voor klachten in het kader van de wet Bopz is dit wel verplicht.

De bij de Klachtencommissie VGU aangesloten zorginstellingen hebben ervoor gekozen om de klachtencommissie voor de behandeling van alle klachten (Wlz-klachten, Wmo-klachten en klachten in het kader van de Jeugdwet) te handhaven omdat in hun visie een klachtencommissie onmisbaar is als ondersteunend orgaan bij de uitvoering van de verantwoordelijkheid van de zorginstelling voor een goede en laagdrempelige klachtafhandeling. Dit is vastgelegd in de Klachtenregeling Cliënten Zorginstellingen VGU, die per 1 januari 2017 ingevoerd is.

In 2018 waren 9 VGU-instellingen aangesloten bij de Klachtencommissie VGU, te weten:

- Abrona, vanaf de start in 2007
- Amerpoort, vanaf de start in 2007
- Reinaerde, vanaf de start in 2007
- Sherpa vanaf 1-1-2013
- Boogh, vanaf 1-5-2013
- InteraktContour, vanaf 1-5-2013
- Bartiméus, vanaf 1-9-2014
- Lievegoed, vanaf 1-1-2017
- Humanitas-DMH, vanaf 1-1-2017

Behalve bovengenoemde VGU-instellingen is ook 1 instelling die geen VGU-lid is, maar wel in de sector gehandicaptenzorg werkzaam is, aangesloten bij de Klachtencommissie VGU, teneinde te kunnen voldoen aan hun wettelijke plicht om te voorzien in een klachtenregeling voor cliënten. Dit betreft de instelling ZOMO wonen en dagbesteding, een instelling die enkele kleinschalige woonvoorzieningen in de regio Utrecht beheert, alsmede enkele werkcentra. ZOMO. Deze instelling is sinds 1 december 2013 aangesloten bij de Klachtencommissie VGU.

Bij het behandelen van een klacht van een cliënt van deze instelling worden de volledige kosten door de VGU aan deze instelling gefactureerd, te weten: de vergoedingen aan de voorzitter en betreffende leden van de klachtencommissie en de bestede werkuren van het VGU-bureau. Tot nu toe heeft de klachtencommissie VGU van deze instelling geen klacht ontvangen.

De Heem, zorgaanbieder voor moeilijk plaatsbare cliënten in het Utrechtse OGGZ-circuit, evenals de instelling ZOMO geen lid van de VGU, maar wel (sinds 1 januari 2011) aangesloten bij de klachtencommissie VGU, heeft met ingang van 1 januari 2018 de samenwerking met de VGU met betrekking tot het uitvoeren van de rol als klachtencommissie voor De Heem beëindigd, vanwege de fusie met Het Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg Midden Nederland per 1 januari 2018.

2. Doel en werkwijze

Het doel en de werkwijze van de klachtencommissie zijn vastgelegd in de Klachtenregeling Cliënten Zorginstellingen VGU en het Reglement Klachtencommissie Cliënten Zorginstellingen VGU, die per 1 januari 2017 ingevoerd zijn ter vervanging van respectievelijk het Reglement Individueel Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen VGU en het Huishoudelijk Reglement Klachtencommissie VGU.

3. Ontwikkelingen in 2018

3.1 Bijeenkomsten en besprekingen

Op 7 maart 2018 vond een reguliere bijeenkomst plaats van de klachtencommissie. Deze bijeenkomst stond in het teken van het bespreken van het jaarverslag 2017. Tevens werd het rooster van aftreden besproken en werd de training van de klachtencommissie, die op 15 maart 2017 plaatsvond, geëvalueerd.

Op 28 september 2018 vond de jaarlijkse bijeenkomst plaats van de voorzitters van de klachtencommissie met de bestuurders van de aangesloten instellingen. Beide voorzitters van de klachtencommissie waren hierbij aanwezig.

Gesproken werd over het jaarverslag 2017 en over het rooster van aftreden. Tevens werd het functioneren van de klachtencommissie in 2017 geëvalueerd.

Het jaarverslag 2017 werd vastgesteld en daarna aangeboden aan de aan de klachtencommissie deelnemende instellingen en aan de leden en contactpersonen van de klachtencommissie. Besloten werd om het jaarverslag niet, zoals voorgaande jaren, aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg aan te bieden, omdat de Inspectie ons niet heeft laten weten of zij het op prijs stelt om het verslag te blijven ontvangen, nu de verplichting hiertoe in het kader van de Wkkgz is komen te vervallen.

De secretaris van de klachtencommissie was bij de hiervoor genoemde bijeenkomsten aanwezig.

3.2 Uitbreiding aantal deelnemende instellingen

In 2018 heeft geen uitbreiding van het aantal aan de klachtenregeling deelnemende VGU-instellingen plaatsgevonden.

4. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestond in 2018 uit een pool van 22, later 18 leden, waaronder twee onafhankelijke voorzitters met een juridische achtergrond (zie bijlage 1).

Met ingang van 14 februari 2018 heeft de heer Sandbrink (door Humanitas-DMH voorgedragen en benoemd) het lidmaatschap van de klachtencommissie om persoonlijke redenen beëindigd. De heer Sandbrink was sinds 25 april 2017 lid van de klachtencommissie.

Met ingang van 1 april 2018 hebben mevrouw Schaap (door Amerpoort voorgedragen en benoemd), mevrouw Ten Hoeve en mevrouw Buijssers (door Reinaerde voorgedragen en benoemd) het lidmaatschap van de klachtencommissie beëindigd vanwege het verstrijken van de zittingsperiode.

Met ingang van 1 oktober 2018 heeft mevrouw Van Wageningen het lidmaatschap van de klachtencommissie beëindigd vanwege pensionering.

Met ingang van 1 april 2018 is door Amerpoort 1 lid ten behoeve van de klachtencommissie voorgedragen en benoemd, te weten: mevrouw A.P. Cohen, psychiater bij Amerpoort, tevens werkzaam voor Sherpa, als opvolger van mevrouw R. Schaap.

De overige leden die het lidmaatschap van de klachtencommissie hebben beëindigd zijn niet vervangen omdat de omvang van de pool ten opzichte van het aantal te behandelen klachten op dit moment voldoende is.

Voor de leden van de klachtencommissie die voor 1 januari 2017 zijn benoemd geldt een zittingsperiode van 4 jaar, waarna 2 maal een herbenoeming voor nogmaals 4 jaar kan plaatsvinden. Voor de leden van de klachtencommissie die na 1 januari 2017 zijn benoemd geldt een zittingsperiode van 3 jaar, waarna, na een positieve evaluatie, 2 maal een herbenoeming voor nogmaals 3 jaar mogelijk is.

De bestuurssecretaris van de VGU is secretaris van de klachtencommissie. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie.

Voor de behandeling van een klacht worden een voorzitter en 2 leden uit de pool geselecteerd, die niet betrokken zijn bij de instelling waar de klacht over gaat. Bij de behandeling van klachten die door cliënten worden ingediend wordt uit de pool tevens een cliënt/ervaringsdeskundige aan de klachtencommissie toegevoegd.

5. Klachten in 2018

In dit hoofdstuk wordt globale informatie gegeven over de klachten die de klachtencommissie in 2018 ontving. Uitgebreidere informatie treft u aan in bijlage 2 van dit jaarverslag, waar het proces en het resultaat van de behandeling van de in 2018 door de klachtencommissie ontvangen klachten geanonimiseerd wordt weergegeven.

5.1 Aantal klachten

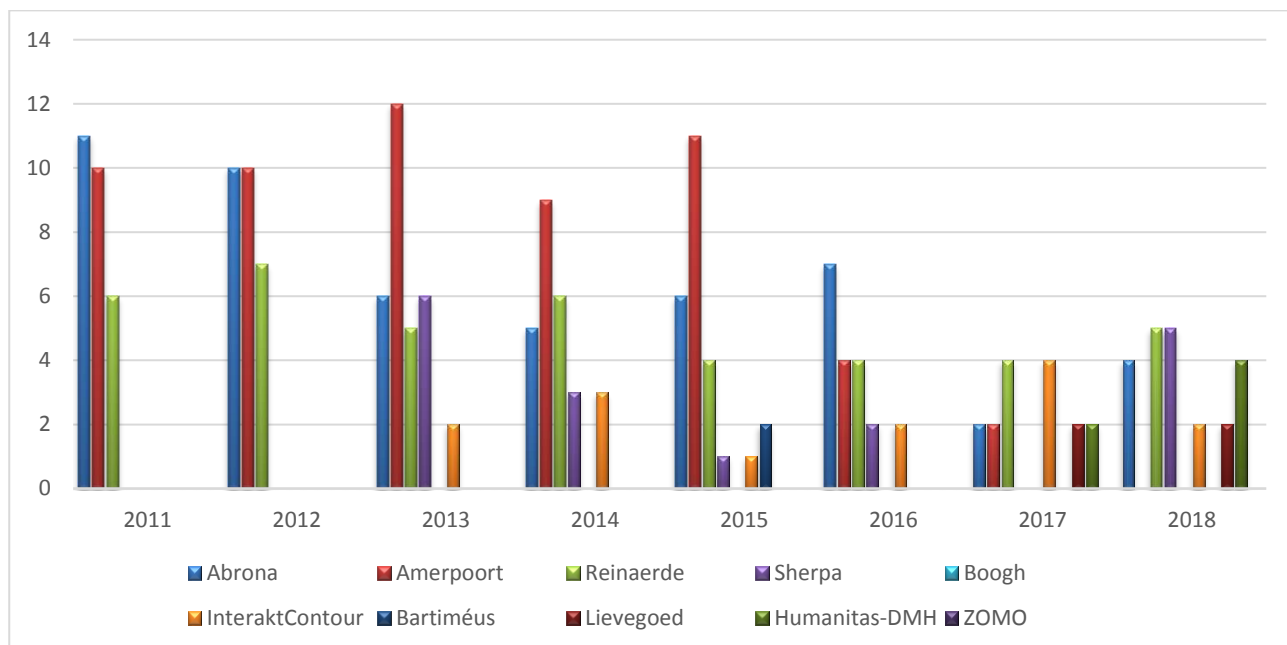
In de periode 1 januari tot en met 31 december 2018 ontving de klachtencommissie in totaal 22 klachten. Ter vergelijking: in 2017 waren dat er 16.

In figuur 1 wordt het totaal aantal ontvangen klachten onderscheiden naar de instelling waartegen deze werden ingediend.

Figuur 1. Aantal ontvangen klachten per instelling 2011-2018

Instelling	Aantal klachten dat de klachtencommissie ontving							
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Abrona	11	10	6	5	6	7	2	4
Amerpoort	10	10	12	9	11	4	2	0
Reinaerde	6	7	5	6	4	4	4	5
Sherpa	-	-	6	3	1	2	0	5
Boogh	-	-	0	0	0	0	0	0
InteraktContour	-	-	2	3	1	2	4	2
Bartiméus	-	-	-	0	2	0	0	0
Lievegoed	-	-	-	-	-	-	2	2
Humanitas-DMH	-	-	-	-	-	-	2	4
ZOMO	-	-	0	0	0	0	0	0
Totaal	27	28	31	26	25	19	16	22

Figuur 2. Grafiek aantal ontvangen klachten per instelling 2011-2018



5.2 Wijze van behandeling

Van de 22 klachten die de klachtencommissie in 2018 ontving, werden 7 klachten via bemiddeling binnen de betreffende instelling afgehandeld, 6 klachten formeel door de klachtencommissie behandeld (in 3 hoorzittingen, 2 hoorzittingen in 2018 en 1 hoorzitting (betreffende 4 klachten over dezelfde klacht) in 2019 en werden 9 klachten niet behandeld.

Van de 9 niet behandelde klachten waren 5 klachten niet-ontvankelijk (klacht 18.01, klacht 18.03, klacht 18.10, klacht 18.11 en klacht 18.18), werd 1 klacht door klager ingetrokken (klacht 18.07), werd 1 klacht niet behandeld omdat klager zich niet kon vinden in de formulering van de klacht in het machtigingsformulier en om die reden afzag van verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie (klacht 18.05), werd 1 klacht niet behandeld omdat klager niets meer van zich liet horen (klacht 18.08) en werd 1 klacht niet behandeld omdat klager geen identiteitsbewijs aan de klachtencommissie wenste te verstrekken (klacht 18.21).

In figuur 3 wordt de wijze van behandeling van de klachten weergegeven.

Figuur 3. Wijze van behandeling klachten 2015-2018

Instelling	Ontvangen klachten				Wijze van behandeling											
					Bemiddeld (binnen de instelling)				Formeel behandeld (klachtencommissie)				Niet behandeld (o.a. niet-ontvankelijk)			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Abrona	6	7	2	4	1	1	1	1	3	1	0	0	2	5	1	3 ¹
Amerpoort	11	4	2	0	5	3	1	0	3	1	1	0	3	0	0	0
Reinaerde	4	4	4	5	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2 ²
Sherpa	1	2	0	5	0	1	0	1	0	0	0	4	1	1	0	0
Boogh	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
InteraktContour	1	2	4	2	1	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0
Bartiméus	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Lievegoed	-	-	2	2	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	2	2 ³
Humanitas-DMH	-	-	2	4	-	-	0	2	-	-	1	0	-	-	1	2 ⁴
ZOMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	25	19	16	22	8 32%	9 47%	6 37,5%	7 32%	8 32%	3 16%	4 25%	6 27%	9 36%	7 37%	6 37,5%	9 41%

In de volgende paragrafen wordt van de 13 klachten die in 2018 bemiddeld of formeel behandeld werden informatie gegeven over de inhoud van de klachten, de indiener, aard en situatie van de klachten en het resultaat van de klachtbehandeling.

5.3 Inhoud klachten

Alle 13 klachten die in 2018 door de klachtencommissie werden bemiddeld of formeel behandeld, vielen onder de werking van de Wkkgz. Van deze klachten hadden 10 betrekking op Wlz-zorg en 3 op Wmo-zorg (Gemeente Nieuwegein, gemeente Houten en gemeente Harderwijk). Het betrof geen klachten die binnen het kader van de wet Bopz vallen en geen klachten met medische componenten.

¹ Niet-ontvankelijk (2 klachten) en niet behandeld (1 klacht)

² Niet-ontvankelijk (2 klachten)

³ Niet-ontvankelijk (1 klacht) en niet behandeld (1 klacht)

⁴ Niet behandeld (2 klachten)

In figuur 4 wordt informatie gegeven over de inhoud van de bemiddelde en de formeel behandelde klachten. Onderscheid wordt gemaakt tussen klachten die betrekking hebben op de bejegening, de begeleiding/verzorging/behandeling, de communicatie en informatieverstrekking en overige klachten.

Figuur 4. Behandelde klachten 2018: inhoud van de klacht

Instelling	Bemiddelde en formeel behandelde klachten	Inhoud van de klacht			
		Bejegening	Begeleiding Verzorging Behandeling	Communicatie en Informatieverstrekking	Overig
Abrona	1	0	1 ⁵	0	0
Reinaerde	3	0	3 ⁶	0	0
Sherpa	5	0	5	0	0
InteraktContour	2	0	2 ⁷	0	0
Humanitas-DMH	2	1	1 ⁸	0	0
Totaal	13	1	12	0	0

5.4 Indiener, aard en situatie klachten

De personen die klachten indienden kunnen worden onderscheiden in cliënten die zelf klagen respectievelijk wettelijk vertegenwoordigers of gemachtigden die namens een cliënt klagen.

In figuur 5 wordt informatie gegeven over de indiener van de klacht, de aard van de handicap van de cliënt en de situatie waarop de klacht zich richt.

Figuur 5. Behandelde klachten 2018: indiener, aard handicap en situatie

Instelling	Bemiddelde en formeel behandelde klachten	Klacht werd ingediend door		Aard handicap cliënt			Situatie waarop klacht zich richt			
		Cliënt zelf	Namens cliënt	LVB	VB	LG/NAH	Wonen	Dagbest.	Ambul. & logeren	Overig
Abrona	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0
Reinaerde	3	1	2	2	1	0	1	0	2	0
Sherpa	5	0	5	0	5	0	5	0	0	0
InteraktContour	2	0	2	0	0	2	1	1	0	0
Humanitas-DMH	2	1	1	2	0	0	1	0	1	0
Totaal	13	2	11	4	7	2	9	1	3	0

LVB = licht verstandelijk beperkt VB = verstandelijk beperkt LG/NAH = lichamelijk gehandicapt en/of niet aangeboren hersenletsel

Het aantal behandelde klachten van cliënten met een lichte verstandelijke beperking (LVB) is t.o.v. 2017 toegenomen. In 2017 was er 1 klacht van LVB. In 2016 2 klachten, in 2015 eveneens 2 klachten, in 2014 5 klachten, in 2013 6 klachten, in 2012 8 klachten, in 2011 7 klachten en in 2010 10 klachten. Evenals in 2017 zien we dat de meeste klachten zich afspelen in de woonsituatie van cliënten.

⁵ Tevens communicatie

⁶ Tevens communicatie (alle 3 klachten) en bejegening (1 van de 3 klachten)

⁷ Tevens communicatie (1 van de 2 klachten)

⁸ Tevens communicatie en informatieverstrekking

5.5 Resultaat klachtbehandeling

Bemiddelde klachten

Van de 7 in 2018 ingediende klachten die door de instelling werden bemiddeld werd in 2 gevallen de klacht afgehandeld (klacht 18.04 en klacht 18.09).

In 1 geval heeft de bemiddeling niet tot een voor klager bevredigend resultaat geleid en beraadt klager zich op eventuele vervolgstappen (klacht 18.13).

In 1 geval heeft de bemiddeling niet tot een voor klager bevredigend resultaat geleid maar heeft klager ten behoeve van de verdere behandeling van de klacht (voorbereiding hoorzitting) niets meer van zich laten horen (klacht 18.20).

In 3 gevallen is niet bekend of de klacht door bemiddeling afgehandeld is (klacht 18.06, klacht 18.19 en klacht 18.22).

Formeel behandelde klachten

Voor de 6 in 2018 ingediende klachten die formeel door de klachtencommissie werden behandeld (klacht 18.02, klacht 18.12, klacht 18.14, klacht 18.15, klacht 18.16 en klacht 18.17) is het schriftelijk weerwoord bij de instelling opgevraagd. Vervolgens vond een hoorzitting met beide partijen plaats, 2 hoorzittingen in 2018 (klacht 18.02 en klacht 18.12) en 1 hoorzitting in 2019 (waarin 4 klachten over dezelfde klacht (klacht 18.14, klacht 18.15, klacht 18.16 en klacht 18.17) gezamenlijk zijn behandeld). Naar aanleiding van 1 van de 2 hoorzittingen die in 2018 plaatsvonden (klacht 18.12), werd door de klachtencommissie geen uitspraak uitgebracht omdat klager na de hoorzitting niet wilde dat zijn klacht verder door de klachtencommissie behandeld werd omdat het wrakingsverzoek dat klager na de hoorzitting ingediend had over het functioneren van de voorzitter van de klachtencommissie tijdens de hoorzitting, niet door de klachtencommissie was gehonoreerd.

In de hoorzitting die in 2018 tot een uitspraak heeft geleid (klacht 18.02) werd door de klachtencommissie uitspraak gedaan over 2 klachtonderdelen. De klachtencommissie achtte beide klachtonderdelen gegrond. Bij deze uitspraak werd 1 advies aan de instelling gegeven (zie bijlage 2, klacht 18.02). Naar aanleiding van deze uitspraak van de klachtencommissie heeft de bestuurder van de instelling op de uitspraak van de klachtencommissie gereageerd (zie bijlage 2, klacht 18.02).

In de hoorzitting over de klachten 18.14, 18.15, 18.16 en 18.17 (4 klachten over dezelfde klacht, gezamenlijk behandeld in 1 hoorzitting op 27 februari 2019) werd door de klachtencommissie uitspraak gedaan over 1 klachtonderdeel. Bij deze uitspraak werd geen advies aan de instelling gegeven. Naar aanleiding van deze uitspraak van de klachtencommissie heeft de bestuurder van de instelling op de uitspraak van de klachtencommissie gereageerd (zie bijlage 2, klacht 18.14).

5.6 Doorlooptijd

Volgens de Regeling Cliënten Zorginstellingen VGU geldt voor de behandeling van een klacht in het kader van de Wkkgz een termijn van maximaal 8 weken waarbinnen de uitspraak van de klachtencommissie gereed dient te zijn. Van deze termijn kan met instemming van klager worden afgeweken.

Voor de termijn van 8 weken rekenen we de periode van het moment van de hoorzitting tot het verzenden van de uitspraak aan alle betrokkenen. Voor de klacht (klacht 18.02) waarvoor in 2018 een uitspraak aan betrokkenen verstrekt werd bedroeg deze termijn 6 weken.

Voor de klachten 18.14, 18.15, 18.16 en 18.17 waarvoor in 2019 een uitspraak aan betrokkenen verstrekt werd bedroeg deze termijn vijf weken. De gemiddelde behandeltermijn bedroeg 5,5 weken.

5.7 Ervaringen klagers en aangeklaagden

Klagers en aangeklaagden kregen gelijktijdig met de uitspraak een evaluatieformulier toegezonden. De evaluatieformulieren voor de klachten K18.02, K18.14, K18.15, K18.16 en K18.17 zijn aan 5 klagers en 4 aangeklaagden toegezonden en van 4 klagers en 4 aangeklaagden retour ontvangen. Klagers waren tevreden over de behandeling van de klacht door de klachtencommissie en konden zich in de uitspraak vinden.

De aangeklaagden waren niet helemaal tevreden over de gang van zaken bij de klachtencommissie. Zij hadden andere verwachtingen van de behandeling van de klacht door de klachtencommissie en hebben dit in het evaluatieformulier aangegeven.

5.8 Overige contacten

In 2018 werd de secretaris van de klachtencommissie regelmatig benaderd door personen voor informatie over klachtbehandeling. Verder heeft de secretaris in 2018 regelmatig contact gehad met klachtenfunctionarissen, cliëntvertrouwenspersonen en andere bij klachten betrokken functionarissen van de instellingen.

6. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de opgedane ervaringen eindigt de klachtencommissie dit jaarverslag met de volgende conclusies en aanbevelingen.

1. In 2018 zijn 22 klachten bij de klachtencommissie ingediend, 6 klachten meer dan in 2017. Voor 6 van deze klachten heeft een hoorzitting plaatsgevonden, totaal 3 hoorzittingen (1 voor de gezamenlijke behandeling van 4 klachten). Dit is 1 hoorzitting minder dan in 2017.
2. In 2018 heeft geen uitbreiding met VGU-instellingen die gebruik maken van de klachtencommissie plaatsgevonden.
3. In 2018 heeft De Heem, zorgaanbieder voor moeilijk plaatsbare cliënten in het Utrechtse OGGZ-circuit, met ingang van 1 januari 2018, de samenwerking met de VGU met betrekking tot het uitvoeren van de rol als klachtencommissie voor De Heem beëindigd, vanwege de fusie met het Leger des Heils Welzijns- en Gezondheidszorg Midden Nederland per 1 januari 2018. De Heem was sinds 1 januari 2011 aangesloten bij de Klachtencommissie VGU.
4. In 2018 is het lidmaatschap van 5 leden uit de pool van de klachtencommissie beëindigd. Van deze leden is 1 lid in 2018 vervangen. De overige 4 leden zijn niet vervangen omdat de omvang van de pool ten opzichte van het aantal te behandelen klachten op dit moment voldoende is.
5. In 2018 is de pool van de klachtencommissie vanuit Amerpoort met 1 lid uitgebreid.
6. In 2018 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn 5,5 weken. Dit is binnen de wettelijk geldende termijn van 8 weken.
7. De respons van klagers met betrekking tot hun ervaring met de klachtbehandeling door de klachtencommissie in 2018 was goed. Van de 5 klagers hebben 4 klagers gereageerd en alle 4 aangeklaagden hebben gereageerd.
8. De klachtencommissie beveelt aan om naar aanleiding van het wrakingsverzoek dat in 2018 met betrekking tot klacht 18.12 bij de klachtencommissie ingediend werd, artikel 24 lid 1 van de Klachtenregeling als volgt aan te passen:

'Zowel de klager als de aangeklaagde kan, ~~binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn naar aanleiding van de schriftelijke uitnodiging voor de hoorzitting, voordat de hoorzitting plaatsvindt~~, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie'.

BIJLAGE 1 Pool leden Klachtencommissie VGU

Lid/vz.	Mw. L. Stam	Jurist/advocaat Familierecht
Lid/vz.	Mw. A. Stroetenga	Jurist
Lid	Mw. I.H. Bowles	Cliëntvertegenwoordiger Abrona
Lid	Dhr. J.P. Dondorp	Gedragskundige Abrona
Lid	Mw. G. Hartholt	Gedragskundige Abrona
Lid	Mw. H. Hülsenbeck	Cliëntvertegenwoordiger Amerpoort
Lid	Dhr. F.W.G. Leeman	Cliëntvertegenwoordiger Amerpoort
Lid	Mw. R.Z.M. Schaap (tot 1-4-2018)	Clustermanager dagbesteding Amerpoort
Lid	Mw. A.P. Cohen (m.i.v. 1-4-2018)	Psychiater Amerpoort en Sherpa
Lid	Mw. M.L. Kowsoleea	Cliëntvertegenwoordiger Bartiméus
Lid	Mw. J.A. van Wageningen (tot 1-10-2018)	Gedragskundige Bartiméus
Lid	Dhr. A.P.E. Bijman	Cliëntvertegenw. Boogh en InteraktContour
Lid	Dhr. R. Sandbrink (tot 14-2-2018)	Cliëntvertegenw. Humanitas-DMH
Lid	Mw. M. Heinhuis	Cliëntervaringsdeskundige Humanitas-DMH
Lid	Mw. E.H.J. Koekkoek	Voorz. voorm. klachtencie. Humanitas-DMH
Lid	Mw. A. ten Hoeve (tot 1-4-2018)	Cliëntvertegenwoordiger Reinaerde
Lid	Hr. J. van de Pol	Cliëntervaringsdeskundige Reinaerde
Lid	Mw. A.M. Buijsers (tot 1-4-2018)	Gedragskundige Reinaerde
Lid	Mw. K. van Gogh	Gedragskundige Reinaerde
Lid	Mw. A.C. Gijzelaar	Cliëntvertegenwoordiger Sherpa
Lid	Hr. T. Bickers	Cliëntervaringsdeskundige Sherpa
Lid	Mw. M. Dekkers	Gedragskundige Sherpa

Secretaris Klachtencommissie VGU

Mw. A.A. Oskam

Contactpersonen deelnemende instellingen

Abrona : Mw. M. Schreuders, kwaliteitsadviseur
Amerpoort : Mw. M. Welmers, klachtenfunctionaris en cliëntvertrouwenspersoon
Bartiméus : Mw. E. van Logchem, klachtenfunctionaris
Boogh : Mw. M. Mennink, kwaliteitsadviseur
Humanitas-DMH : Mw. G. Baarspul, coördinator klachtenbeleid
InteraktContour : Dhr. B. Eikelboom, klachtenfunctionaris en mw. M. Reudink, bestuurssecretaris
Lievegoed : Mw. J. Harms, klachtenfunctionaris
Reinaerde : Mw. D. Hoekstra, klachtenfunctionaris
Sherpa : Mw. A. Ellerbroek, klachtenfunctionaris (tot 1-7-2018) en mw. J. Spelten, klachtenfunctionaris (m.i.v. 1-7-2018)

Contactgegevens Klachtencommissie VGU

Postbus 10103, 3505 AB Utrecht

Telefoon 030-2850530

E-mail postmaster@vgu.nl