

# Klachtenregeling

Onze medewerkers van Zorgwaard doen hun uiterste best om optimale zorg te verlenen. Toch kan het voorkomen dat u over de zorg, behandeling of dienstverlening niet tevreden bent en daarover een klacht wilt indienen. In deze flyer staat in het kort hoe u dan kunt handelen. De volledige klachtenregeling kunt u vinden op onze website, [www.zorg-waard.nl](http://www.zorg-waard.nl).

## Een klacht

Een klacht kan gaan over een genomen besluit van de cliënt, op gedrag van medewerkers of vrijwilligers die werkzaam zijn bij Zorgwaard. Daarnaast kunnen er klachten zijn die verband houden met de Wet Bopz (opname en verblijf op een psycho-geriatrische afdeling). Op de achterzijde staat hierover meer informatie. Klachten over andere cliënten vallen niet onder deze klachtenregeling. Hiervoor dient u contact op te nemen met de zorgmanager.

## Een klacht bespreken

Het is belangrijk dat u uw klacht kunt bespreken en dat er iets aan gedaan wordt. Bespreek uw klacht bij voorkeur daar waar deze is ontstaan, met de medewerker of diens leidinggevende. Door erover te praten, kunt u uw problemen wellicht oplossen en irritaties voorkomen. Een toelichting op een bepaalde huisregel of handeling kan al veel duidelijk maken. Voor cliënten die thuis wonen zit hierover een formulier in de dossiermap.

## Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Bent u na het bespreken van uw klacht niet tevreden. Of vindt u het moeilijk deze te bespreken met de betrokken?

Dan kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. De

functionaris is te bereiken via mailadres:

**[klachtenfunctionaris@zorg-waard.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zorg-waard.nl)**. Na ontvangst van uw mailbericht wordt z.s.m. contact met u opgenomen.

De klachtenfunctionaris helpt en adviseert u bij het bespreken van uw klacht. Naast een bemiddelende rol, kan hij ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Leidt bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing óf geeft u geen voorkeur aan interne bemiddeling? Dan kunt u altijd terecht bij onze bestuurder, die eventueel aan de onafhankelijke klachtenadviescommissie kan vragen om de klacht te onderzoeken. De bestuurder oordeelt uiteindelijk over de klacht.

## De geschillencommissie

Als de klacht na behandeling zoals in de klachtenregeling is omschreven niet naar tevredenheid is opgelost, kan de geschillencommissie ingeschakeld worden. Dit is de Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg. Meer informatie hierover vindt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) tel.: 070 31 05 380.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

- de behandeling en/of de verzorging;
  - de medewerkers of vrijwilligers;
  - de organisatie;
  - het verblijf.
- de inperking van bepaalde rechten;
  - de toepassing van onvrijwillige zorg;
  - het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan.

### Doorlooptijd voor behandeling van klachten

De klager krijgt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. De Raad van Bestuur oordeelt binnen 6 weken over de klacht. Als een langere tijd voor behandeling noodzakelijk is, laat hij dit z.s.m. weten. Wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard dan ontvangt de klager hier- over binnen twee weken bericht.

De uitspraak kan inhouden dat de klacht:

- gegrond is;
- ongegrond is;
- deels gegrond, deels ongegrond is.

En bevat tenminste:

- de formulering van de klacht;
- een analyse van de gang van zaken;
- een beoordeling over het wel, niet of gedeeltelijk gegrond zijn van de klacht;
- een eventuele signalering van structurele componenten in de klacht;
- een besluit hoe te handelen n.a.v. de klacht.

De Raad van Bestuur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn.

### Klachten Wet zorg en dwang

Er kunnen ook klachten zijn die verband houden met de Wet zorg en dwang (het toepassen van onvrijwillige zorg). Dit kunnen klachten zijn over:

- het niet eens zijn met de door de behandelaar vastgestelde wilsonbekwaamheid;

Deze klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

### Adres klachtencommissie Wet zorg en dwang Secretariaat Klachtencommissie Wet zorg en dwang

Postbus 1494  
3300 BL Dordrecht  
tel.: 078 61 72 535

### Klachtenregeling

De klachtenregeling (Regeling Regionale klachtenprocedure Drechtsteden voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties) kunt u vinden op onze website [www.zorgwaard.nl](http://www.zorgwaard.nl) onder "klachten".