

# Klachtenregeling

Onze medewerkers en vrijwilligers van Zorgwaard doen hun uiterste best om u van dienst te zijn. 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

Waarover kunt u een klacht indienen?

- de behandeling en/of de verzorging;
- de medewerkers of vrijwilligers;
- de organisatie;
- het verblijf.

Heeft u een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (klachten over onvrijwillige zorg)? Bespreek deze klacht dan met een cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Meer informatie hierover vindt u aan het einde van deze folder. Klachten over andere cliënten vallen niet onder deze klachtenregeling. Neem hiervoor contact op met uw eerste contactpersoon binnen Zorgwaard.

## STAPPENPLAN: een klacht indienen, hoe doet u dat?

### STAP 1- In gesprek met onze medewerker en/of leidinggevende

Het is belangrijk dat u uw klacht kunt bespreken en dat er iets aan gedaan wordt. Bespreek uw klacht daarom eerst met één van onze medewerkers of de leidinggevende. Door erover te praten, kunnen we uw onvrede wellicht oplossen of verdere irritaties voorkomen.

Een toelichting op een bepaalde huisregel of handeling kan vaak al veel duidelijk maken. Bent u na het bespreken van uw klacht niet tevreden? Of vindt u het moeilijk om uw klacht te bespreken met de medewerker of leidinggevende? Dan is er een volgende stap te nemen.

### STAP 2- Neem contact op met onze klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris helpt en adviseert u bij het bespreken van uw klacht. Naast een bemiddelende rol, kan hij ondersteunen bij het formuleren van de klacht. De functionaris is te bereiken via het mailadres [klachtenfunctionaris@zorg-waard.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zorg-waard.nl) of via het mobiele nummer 06 26 15 66 69.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris contact met u op om de klacht te bespreken. Leidt bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing óf heeft u geen voorkeur voor interne bemiddeling? Dan kunt u zich tot onze bestuurder richten.

### **STAP 3- Uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur**

Wilt u uw klacht voorleggen aan onze bestuurder, dan kunt u uw klacht indienen via mailadres [info@zorg-waard.nl](mailto:info@zorg-waard.nl) of per post sturen naar:

Zorgwaard  
T.a.v. het directiesecretariaat  
Zomerplein 15  
3297 SE PUTTERSCHOEK

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt er contact met u opgenomen. In dit gesprek wordt u geïnformeerd hoe de klacht in behandeling wordt genomen. U ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. Wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard, dan wordt u hier binnen twee weken over bericht.

De Raad van Bestuur oordeelt binnen 6 weken over uw klacht.

Als een langere tijd voor behandeling noodzakelijk is, wordt u hier z.s.m. over geïnformeerd. De Raad van Bestuur kan eventueel aan de onafhankelijke regionale adviescommissie vragen om uw klacht te onderzoeken. De Raad van Bestuur oordeelt uiteindelijk over uw klacht.

De uitspraak kan inhouden dat uw 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 naar aanleiding van de klacht.

De Raad van Bestuur informeert u en diegene op wie de klacht betrekking heeft over het oordeel.

Als de klacht na voorgaande stappen nog altijd niet tot tevredenheid is opgelost, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

### **STAP 4 - In beroep bij de Geschillencommissie**

Hiervoor kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg. Meer informatie over de werkwijze van de Geschillencommissie vindt u op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl). De Geschillencommissie is telefonisch bereikbaar op 070 31 05 380.

### **Een klacht indienen over onvrijwillige zorg, hoe doet u dat?**

De Wet zorg en dwang (Wzd) gaat over onvrijwillige zorg. Deze wet regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of met een psychogeriatrische aandoening, zoals dementie. U kunt een klacht hebben die verband houdt met de Wet zorg en dwang (het toepassen van onvrijwillige zorg). Dit kan een klacht zijn over:

- het niet eens zijn met de door de behandelaar vastgestelde wilsonbekwaamheid;
- de inperking van bepaalde rechten;
- de toepassing van onvrijwillige zorg;
- het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan.

Overweegt u om een klacht in te dienen over onvrijwillige zorg, dan kunt u contact opnemen met een cliëntenvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang. Dit is een onafhankelijke vertrouwenspersoon en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of

nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

**De cliëntvertrouwenspersoon:**

- luistert naar u;
- geeft antwoord op uw vragen over onvrijwillige zorg en over het verblijf in een zorginstelling;
- helpt bij het helder krijgen van het probleem;
- geeft informatie en uitleg over uw rechten;
- kan helpen om in gesprek te komen met de zorgverlener over het probleem;
- ondersteunt u in het hele proces van het bespreken en behandelen van een klacht.

U kunt voor een cliëntvertrouwenspersoon kosteloos terecht bij het LSR. Het LSR werkt regionaal waardoor deze organisatie u goed kan informeren over (zorg)mogelijkheden in deze regio, zoals het aanbod van zorgaanbieders, mogelijke wachtlijsten en de kwaliteit van het zorgaanbod.

U kunt het LSR op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur bereiken via telefoonnummer (030) 293 76 64 of via e-mail [info@hetlsr.nl](mailto:info@hetlsr.nl). De ondersteuning is gratis. Voor meer informatie kunt u terecht op <https://hetlsr.nl/>

Uw klacht over onvrijwillige zorg kunt u indienen via het emailadres [info@zorgwaard.nl](mailto:info@zorgwaard.nl) of per post versturen naar:

Zorgwaard  
T.a.v. het directiesecretariaat  
Zomerplein 15  
3297 SE PUTTERSHOEK

Na ontvangst van de klacht, stuurt Zorgwaard uw klacht door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) met het verzoek uw klacht in behandeling te nemen. U kunt uw klacht niet zelf voorleggen aan deze commissie. Dit

dient altijd via de zorgorganisatie te gebeuren.

Meer informatie over de KCOZ en hoe uw klacht door de commissie wordt behandeld, vindt u op de website [www.kcoz.nl](http://www.kcoz.nl).