

# Klachtenregeling

De 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 bespreken

Een klacht kan betrekking hebben op jegens de cliënt genomen besluiten of op gedragingen 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.

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 hiertoe een formulier in de dossiermap. Aarzelt u niet om dit te gebruiken.

## Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Toch kan het voorkomen dat u na het bespreken van uw klacht niet tevreden bent of dat u het moeilijk vindt deze te bespreken met de betrokken persoon. Dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit is de heer S. de Laat,  
tel.: **06- 4545 6353**,  
mail: [delaat.stan@gmail.com](mailto:delaat.stan@gmail.com)



Hij kan u bij het bespreken van uw klacht helpen en adviseren; deze functionaris heeft een bemiddelende rol, maar kan ook ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Leidt bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing óf u geeft geen voorkeur aan interne bemiddeling, dan staat de weg naar de bestuurder open, die eventueel aan de onafhankelijke klachtenadviescommissie kan vragen om de klacht te onderzoeken. De bestuurder oordeelt uiteindelijk over de klacht.

## De geschillencommissie

Indien de klacht na behandeling zoals in de klachtenregeling is omschreven niet naar tevredenheid van de klager is opgelost kan de geschillencommissie ingeschakeld worden. Dit is de Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg. Voor meer informatie zie: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl), tel.: 070-310 5380.

## Waarover kunt u klagen?

U kunt klagen over:

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

*Wij zijn er voor u*

### **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. Indien een langere tijd voor behandeling noodzakelijk is, laat hij dit z.s.m. weten. Wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard dan ontvangt de klager hierover 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.

### **Bopz-klachten**

Er kunnen ook klachten zijn die verband houden met de Wet Bopz (opname en verblijf op een psychogeriatrische afdeling woning). Dit kunnen klachten zijn over:

- het niet eens zijn met de door de behandelaar vastgestelde wilsonbekwaamheid;
- de inperking van bepaalde rechten;
- de toepassing van middelen en maatregelen;
- de toepassing van dwangbehandeling;
- het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan.

Deze klachten kunnen worden ingediend bij de klachtencommissie.

### **Adres klachtencommissie BOPZ**

Secretariaat Klachtencommissie BOPZ  
Postbus 1494  
3300 BL Dordrecht  
tel: 078-6172535

### **Klachtenregeling**

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