

Klachtopvang en -behandeling

Bij Zonnehuisgroep Vlaardingen vinden we het belangrijk dat cliënten en hun naasten tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening. Natuurlijk kan het voorkomen dat het anders loopt dan u verwacht. Wij horen het graag wanneer u niet tevreden bent, want uw klacht biedt mogelijkheden tot verbetering.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over zaken die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening die aan u of uw naaste wordt geboden. Bijvoorbeeld over een beslissing die gevolgen heeft voor u als cliënt of over het gedrag van een medewerker. U kunt uw klacht mondeling, schriftelijk of via e-mail bij ons indienen.

Bij wie kunt u terecht?

- **Ga in gesprek** Bespreek uw klacht eerst met degene die de zorg of dienst verleent of met zijn of haar leidinggevende. Wacht hier niet te lang mee, vaak lost een gesprek al veel op. Samen kunt u de situatie bespreken en tot een oplossing komen.
- **Bemiddeling door cliëntondersteuner klachten of klachtenfunctionaris** Mocht u er samen niet uitkomen, dan kunt u een beroep doen op een cliëntondersteuner klachten of op de klachtenfunctionaris. Deze kan u adviseren over of bemiddelen bij uw klacht. U kunt in een vrijblijvend gesprek uw klacht of probleem voorleggen en samen naar een oplossing zoeken.

De cliëntondersteuner klachten en de klachtenfunctionaris werken onafhankelijk en hebben geheimhoudingsplicht.

- **Formele klacht** Bent u na afloop van de bemiddelings- of adviesgesprekken niet tevreden en wilt u alsnog een formele klacht indienen? Of wilt u meteen een formeel standpunt van Zonnehuisgroep Vlaardingen hebben over uw klacht? Dan moet u een schriftelijke klacht indienen. Behalve dat u een formeel standpunt krijgt, proberen we ook een voor u en voor ons bevredigende oplossing te vinden. Een schriftelijke klacht kunt u indienen door middel van een brief, door het invullen van een klachtenformulier (verkrijgbaar op alle locaties) of door het sturen van een e-mail.

Bij het behandelen van een formele klacht gelden wettelijke termijnen. U krijgt binnen zes weken na het schriftelijk indienen van uw klacht ons formele standpunt over uw klacht, welke beslissingen of maatregelen er zijn genomen en wanneer deze eventueel gerealiseerd zullen zijn. Mochten wij die termijn niet kunnen halen, dan informeren wij u schriftelijk dat wij de termijn verlengen met maximaal vier weken.

- **Geschillencommissie** Wanneer uw klacht niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw klacht ook voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. Zij zal uw klacht opnieuw behandelen en doet uitspraak. De klachtenfunctionaris kan u hier verder over informeren.

Wet zorg en dwang (Wzd)

De KCOZ beoordeelt klachten over onderwerpen die in de Wet zorg en dwang (Wzd) worden genoemd. Dit is een aanvulling op de algemene klachtenregeling. Het betreft specifiek klachten over onvrijwillige zorg. Er zijn zeven onderwerpen waarover op basis van de Wzd een klacht kan worden ingediend:

1. oordeel over wilsbekwaamheid cliënt;
2. beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast;
3. besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;
4. besluiten over uitvoering onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden;
5. naleving van de verplichting om het dossier bij de houden wat betreft onvrijwillige zorg;
6. besluiten over verlof en ontslag;
7. naleving van de verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

Naast de cliënt mogen ook zijn vertegenwoordiger of nabestaanden een klacht indienen.

Meer informatie over klachtbehandeling

Heeft u vragen of wilt u meer informatie over onze klachtbehandeling? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De uitgebreide klachtenregeling kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris of via het Servicepunt in Het Zonnehuis (010 – 475 95 25 of info@zgvlaardingen.nl)

Contactgegevens

Clïëntondersteuner voor klachten

U kunt in contact komen met de cliëntondersteuner voor klachten van uw locatie/afdeling/woongroep via het Servicepunt in Het Zonnehuis (010 – 475 95 25). Ook kan de klachtenfunctionaris u met hem of haar in contact brengen.

Onafhankelijk klachtenfunctionaris

(aanwezig op maandagochtend en woensdagmiddag)
Willemien Hoogvliet
Telefoon: (010) 475 94 45 (voicemail wordt afgeluisterd van ma t/m do)
Email: klachtenfunctionaris@zgvlaardingen.nl

Geschillencommissie Zorg

U kunt uw klacht indienen via de website www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten of via 070 – 310 53 80

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ)

Postbus 8258
3503 RG Utrecht
Telefoon: 085-0772060
E-mail: info@kcoz.nl
www.kcoz.nl