



Klachtenregeling

Uw klacht, ons advies

...heel persoonlijk

Klachtenregeling in uw en ons belang

In elke organisatie, groot of klein, kan het gebeuren dat er wel eens iets mis gaat. Meestal gaat het dan om kleinigheden, soms om ernstiger zaken. Maar in alle gevallen moet er geen drempel zijn elkaar hierop te wijzen. Dan kunnen er maatregelen worden genomen om de klacht op te lossen, en minstens zo belangrijk, deze in de toekomst te voorkomen.

In uw en ons belang

Er kan ongewild iets mis gaan. Bewoners, familieleden en relaties moeten weten dat daar over te praten valt. Sterker nog: u heeft het recht de organisatie te vragen goed naar klachten te luisteren en deze zo snel mogelijk op te lossen. Daarmee wordt bereikt dat er zonnig een verbetering komt van zorg en behandeling. En dat is in uw, maar zeker ook in ons belang.

Eerst kijken naar een directe oplossing

Het is al gezegd, er kan wel eens iets mis gaan. Merkt of constateert u dat of bent u niet tevreden, neem dan liefst eerst contact op met de betrokken (zorg)medewerker op de afdeling of met de contactverzorgende/verpleegkundige. Cederhof vindt het belangrijk dat er open, respectvol en veilig met uw klacht wordt omgegaan. En soms blijken klachten over behandeling of de wijze waarop men met u omgaat met een persoonlijk gesprek direct oplosbaar. Gewoon omdat de oorzaak ligt in een misverstand of een oorzaak van buiten af. Natuurlijk kunt u er ook voor kiezen om te praten met de Manager Zorg.

Praten lost dikwijls veel op. Wacht niet te lang met het melden van uw klachten. Kom zoveel mogelijk met suggesties voor het oplossen van de gesignaleerde problemen. Er wordt goed naar u geluisterd en u krijgt antwoord.

De klachtenregeling

Natuurlijk kan het ook voorkomen dat u de betrokkene liever niet zelf over de klacht aanspreekt. Het kan ook zijn dat u er met de medewerkers of leidinggevenden op de afdeling niet uitkomt. Of uw ongenoegen is zo groot dat u er met iemand over wilt praten die geen relatie met de afdeling heeft. In zulke situaties kunt u gebruik maken van de

Klachtenregeling die Cederhof kent. Deze regeling is gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Advies en klachtenbemiddeling

Onze organisatie heeft een klachtenbemiddelaar benoemd. Een persoon die een onafhankelijke positie heeft en geen deel uitmaakt van de organisatie. Wanneer u voor de oplossing van uw klacht niet binnen de organisatie terecht kunt of wilt, dan is het verstandig de klachtenbemiddelaar te benaderen. Deze functionaris heeft de mogelijkheid vertrouwelijk met u het probleem te bespreken, uw vragen te beantwoorden en u te adviseren hoe u in de gegeven situatie het best kunt handelen.

Ook kan de klachtenbemiddelaar met u of namens u binnen de organisatie gaan overleggen hoe de geuite klacht oplosbaar is. Dikwijls kan op deze wijze de klacht naar tevredenheid van alle partijen worden opgelost. Vanzelfsprekend wordt u op de hoogte gehouden van de resultaten. De naam en de bereikbaarheid van de klachtenbemiddelaar leest u aan het einde van deze informatiefolder.

De Geschillencommissie in het uiterste geval

Zijn de tot nu toe genoemde mogelijkheden om tot oplossing van uw klacht niet toereikend gebleken, dan is er de klachtencommissie Zeeland of de Geschillencommissie VV&G. U kunt daar schriftelijk (bij voorkeur digitaal) uw probleem kenbaar maken, eventueel in samenspraak met de klachtenbemiddelaar.

Na ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht vindt de behandeling plaats en krijgt u per brief de uitslag daarvan meegedeeld. Het is goed om te weten dat de klachtencommissie en geschillencommissie bestaan uit deskundige mensen die geen enkele arbeidsrelatie met Cederhof hebben.

U kunt er, gezien de aard van de klacht, ook voor kiezen om u te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling.

Bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het Medisch Tuchtcollege of de rechter.

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Sinds 1 januari 2020 is de Wet BOPZ vervangen door de Wet zorg en dwang. Het uitgangspunt van de wet is “geen onvrijwillige zorg, tenzij...”. Ieder mens heeft het recht om in vrijheid te leven en eigen keuzes te maken, zoals zelf beslissen hoe je de dag doorbrengt en waar je woont. Dat geldt ook voor mensen met dementie of een verstandelijke beperking. Zij hebben zorg en ondersteuning nodig maar dat moet zoveel mogelijk zorg zijn waar zij zelf voor kiezen. De zorgverleners van Cederhof helpen daarbij en houden rekening met veiligheid en kwaliteit van leven. Dit kan betekenen dat vrijheid wordt beperkt. Daar gaan we zorgvuldig mee om en we kiezen hier alleen voor als het echt niet anders kan. De inzet van zorg die iemand echt niet wil, is altijd een laatste redmiddel!

In de Wet zorg en dwang is geregeld dat u bij toepassing van onvrijwillige zorg recht heeft op advies van een onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon. Dit is iemand die niet in dienst is bij Cederhof en bij wie u, uw naaste of vertegenwoordiger terecht kunt met vragen over de uitvoering van de wet. De naam en de bereikbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon is vermeld aan het einde van deze informatiefolder.

Samenvatting

Klagen hoeft niet erg te zijn. Het is een recht een klacht kenbaar te maken over de kwaliteit van zorg of de wijze waarop die wordt verleend. Het is bovendien een signaal dat bepaalde zaken niet naar wens verlopen. Daaraan moet in ieders belang iets gedaan worden. Een klacht moet, onafhankelijk van de zwaarte, op de juiste plek terechtkomen. Deze informatiefolder biedt daartoe een handreiking. Maak er gepast gebruik van.

Klachtenbemiddelaar

De klachtenbemiddelaar is mevrouw Wilma Maas. Zij vervult geen lijnfunctie binnen de organisatie en kan daardoor onafhankelijk oordelen over de uitvoering van het werk. Mevrouw Maas is op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereikbaar (06-14496253 of wilma.maas@icloud.com).

Klachtencommissie Zeeland

De klachtencommissie Zeeland behandelt klachten voor een aantal instellingen uit de regio. De leden hebben geen enkele binding met de instellingen. Op de website van ViaZorg kunt u via de link [Klachtencommissie Zeeland | Viazorg](#) de brochure, het klachtmeldingsformulier en de klachtenregeling inzien en downloaden. Het ingevulde klachtmeldingsformulier kunt u sturen naar:

Email: klachtencommissiezeeland@viazorg.nl

Post: Fruitlaan 4c, 4462 EP Goes

Tel: 0113-250073

De brochure is ook verkrijgbaar bij de receptie van Cederhof.

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg

Daarnaast is Cederhof aangesloten bij de geschillencommissie van onze brancheorganisatie Actiz. U kunt uw klacht digitaal indienen via de website [Verpleging Verzorging en Geboortezorg - De Geschillencommissie Zorg](#). Ook brochures en reglementen zijn hier terug te vinden. Wilt u uw klacht schriftelijk per post indienen dan kunt u uw brief richten aan:

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Cliëntvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

Mevrouw Esther Bijlefeld (Stemgever), bereikbaar via 06-21907687 of e.bijlefeld@stemgever.nl

Cederhof

Bruëlisstraat 85

4421 CN Kapelle

Tel.nr. 0113- 342710

info@cederhof.eu

www.cederhof.eu