



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 deze 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 zonnodig 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, neem dan liefst eerst contact op met de betrokken persoon op de afdeling. 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 teamleider of met de zorgmanager.

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 Klachtencommissie 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&T. U kunt daar schriftelijk uw probleem kenbaar maken. Zo'n brief kunt u desgewenst samen met de klachtenbemiddelaar opstellen en dient door u zelf te worden ondertekend.

Na ontvangstbevestiging van de schriftelijke klacht vindt binnen een maand behandeling plaats en krijgt u per brief de uitslag daarvan meegedeeld.

Indien het een klacht betreft op basis van de wet BOPZ, dan ontvangt u binnen twee weken de uitspraak van de klachtencommissie. Met duidelijke uitleg waarom tot het genomen besluit is gekomen. Ook de bij de klacht betrokken medewerkers krijgen op dezelfde wijze bericht. Het is goed om te weten dat de klachtencommissie bestaat uit deskundige mensen die geen enkele arbeidsrelatie met Cederhof hebben. Iedere cliënt, familielid en relatie behoudt in alle gevallen het recht zich rechtstreeks te wenden tot een ander orgaan dat bevoegd is tot klachtenbehandeling. Bijvoorbeeld de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ), het Medisch Tuchtcollege of de rechter.

De Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuis (Wet BOPZ)

Deze wet, die begin 1994 van kracht werd, is ook van toepassing op cliënten van psychogeriatrische afdelingen. Hierin wordt het klachtenrecht geregeld voor de niet vrijwillig opgenomen cliënt op een psychogeriatrische afdeling. Artikel 41 van de BOPZ (klacht) geeft onder meer aan dat in bepaalde gevallen een uitspraak gevraagd kan worden van de Arrondissement-rechtbank. Deze is bindend voor alle partijen.

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.

De folder van de Klachtencommissie Zeeland en de folder BOPZ zijn verkrijgbaar via de receptie.

Klachtenbemiddelaar / vertrouwenspersoon

De klachtenbemiddelaar is de heer N. Eversdijk.

Hij vervult geen lijnfunctie binnen de organisatie en kan daardoor onafhankelijk oordelen over de uitvoering van het werk.

De heer Eversdijk kunt u rechtstreeks bellen (0113-342209).

Klachtencommissie Zeeland

De klachtencommissie Zeeland behandelt klachten voor een aantal instellingen uit de regio. De leden hebben geen enkele binding met de instellingen.

Uw schriftelijke klachten kunt u richten aan:

De klachtencommissie Zeeland, p/a Viazorg, Stationspark 2, 4462 DZ Goes.

Email: klachtencommissiezeeland@viazorg.nl

Tel: 0113-250073

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg

Ook zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie van onze brancheorganisatie Actiz.

Uw schriftelijke klachten kunt u richten aan:

Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Cederhof

Cederlaan 9

4421 BZ Kapelle

Tel.nr. 0113 342710

info@cederhof.eu

www.cederhof.eu