



Klachtenregeling

Voor bewoners, cliënten, familie en vertegenwoordigers



Stichting Zorggroep
Noordwest-Veluwe



Wonen, zorg en welzijn



Zorggroep Noordwest-Veluwe. In vertrouwde handen.

Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe is een stichting voor wonen, zorg en welzijn in Harderwijk, Ermelo, Putten en Nunspeet. De Zorggroep bundelt de krachten van negen zorgcentra:

De Dillenburg, Rehoboth en De Ijsvogel in Ermelo, Randmeer, Weideheem en Sonnevand in Harderwijk, De Schauw en Elim in Putten en Ittmannshof in Nunspeet. Elke locatie heeft een protestants christelijke identiteit en kent een eigen sfeer en cultuur.

Vanuit de Woonzorgservice Noordwest-Veluwe bieden wij zelfstandig wonende ouderen de diensten van Zorg aan Huis en Dagactiviteiten ouderen. Het Advies- en behandelcentrum van de Zorggroep biedt mono- en/of multidisciplinair advies en behandeling bij complexe zorgvragen van ouderen en chronisch zieken. In Reactiveringscentrum Klimop staat het weer zelfstandig (leren) functioneren door het optimaliseren van lichaamsfuncties centraal.

Onze kernwaarden zijn respect, verantwoordelijkheid en geborgenheid. Bij ons bent u in vertrouwde handen.

Maak uw klacht kenbaar

Een klacht is voor ons een signaal dat we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren. Vanzelfsprekend nemen wij elke klacht serieus en behandelen wij deze altijd vertrouwelijk. Naar aanleiding van een klacht brengen we zo nodig structurele verbeteringen aan en nemen we corrigerende en preventieve maatregelen. Maak uw klacht dus kenbaar!

Hoe dient u een klacht in?

Onze ervaring is dat klachten vaak berusten op onjuiste verwachtingen of op onvoldoende communicatie tussen cliënt en zorgverlener. Wij verwachten dan ook dat u uw klacht eerst bespreekt met degene op wie uw klacht betrekking heeft, of met diens leidinggevende. Als dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u, afhankelijk van het soort klacht, uw klacht voorleggen aan de Raad van Bestuur, de cliëntvertrouwenspersoon of de klachtencommissie van Zorggroep Noordwest-Veluwe. De namen en contactgegevens vindt u op het inlegvel van deze folder.

Cliëntgerichte zorg

Wij streven voortdurend naar tevreden cliënten. Onze medewerkers doen hun uiterste best om zorg en diensten van goede kwaliteit te bieden. U mag van ons dan ook een grote gastvrijheid en een goede luisterende en cliëntgerichte houding verwachten. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat u een klacht heeft over onze zorg- en dienstverlening of het verblijf in één van onze zorgcentra.

Een klacht kan gaan over een afspraak die niet is nagekomen, de manier waarop een zorgverlener u heeft behandeld, maar ook over zaken als uw (medische) behandeling, de organisatie van de zorg of een gemaakte fout. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. In deze folder staat wat u met een klacht kunt doen.

De klachtenregeling van Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe is van toepassing op de volgende zorgcentra en diensten:

- De Dillenburg & Rehoboth, Ermelo
- De Ijsvogel, Ermelo
- Sonnevand, Harderwijk
- Randmeer, Harderwijk
- Weideheem, Harderwijk
- Elim, Putten
- De Schauw, Putten
- Ittmannshof, Nunspeet
- Zorg aan Huis
- Dagactiviteiten ouderen
- Advies- en behandelcentrum
- Reactiveringscentrum Klimop



Raad van Bestuur

De eerste mogelijkheid is uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail aan de Raad van Bestuur van Zorggroep Noordwest-Veluwe voor te leggen. U geeft hierbij een korte omschrijving van de klacht en u benoemt de betrokkenen, het tijdstip en de locatie van de betreffende situatie. De Raad van Bestuur kan uw klacht zelf in behandeling nemen dan wel u naar de cliëntvertrouwenspersoon verwijzen. Indien de Raad van Bestuur een klacht niet zelf behandelt, wordt u wel verzocht om de Raad op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

Cliëntvertrouwenspersoon

U kunt er ook voor kiezen om met uw klacht naar de cliëntvertrouwenspersoon te gaan. De cliëntvertrouwenspersoon is een bemiddelaar die niet in dienst is van de Zorggroep. De Zorggroep heeft twee cliëntvertrouwenspersonen. Bij hem/haar

kunt u uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen. U kunt uw klacht voor de cliëntvertrouwenspersoon ook afgeven bij de receptie of deponeren in de klachtenbus bij de receptie van het woonzorgcentrum of verpleeghuis.

Procedure cliëntvertrouwenspersoon

De cliëntvertrouwenspersoon spreekt met u, met degene op wie de klacht betrekking heeft en, als u daar toestemming voor geeft, met anderen in de organisatie. Als hij een beeld heeft van de klacht, zal hij adviseren hoe u hier het beste mee om kunt gaan. De cliëntvertrouwenspersoon kan een bemiddelende rol spelen tussen u en degene tegen wie uw klacht gericht is. Het doel van de bemiddeling is het zoeken naar een oplossing en het herstel van contact en vertrouwen. Als de klacht niet valt binnen de mogelijkheden van de cliëntvertrouwenspersoon, geeft hij deze, in overleg met u, aan de klachtencommissie door.

Wet BOPZ

De cliëntvertrouwenspersoon behandelt geen klachten over de toepassing van de Wet BOPZ (Wet Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen), waar de cliënten van de psychogeriatrische afdelingen onder vallen. De behandeling van BOPZ-klachten gebeurt altijd door de klachtencommissie. Deze klachten kunnen betrekking hebben op:

- a) De beslissing om een cliënt wils- onbekwaam te verklaren.
- b) De beslissing om het zorgplan toe te passen, ondanks verzet van de cliënt.
- c) De beslissing middelen en maatregelen toe te passen.
- d) De beslissing het recht op bewegings- vrijheid in en rond de woonvorm/afde- ling te beperken.
- e) Het niet uitvoeren van het BOPZ-deel van het overeengekomen zorgplan.



Klachtencommissie

De klachtencommissie is een door de Zorg- groep ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van de WKZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) en/ of de Wet BOPZ (Wet Bijzondere Opname Psychiatrische Ziekenhuizen) komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht. De klachtencommissie van de Zorggroep bestaat totaal uit negen leden, de voorzitter is jurist. De klachtencommissie behandelt klachten die de cliëntvertrouwenspersoon heeft doorgegeven en klachten over de toepassing van de Wet BOPZ. U kunt de klacht schriftelijk indienen, BOPZ-klachten kunt u ook telefonisch of persoonlijk bij de commissie melden.



Procedure klachtencommissie

De commissie stuurt in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, stelt een onderzoek in en verzamelt alle, voor de behandeling van de klacht, relevante informatie en stuurt deze naar u, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden, waarin betrokken partijen de gelegenheid krijgen hun standpunten toe te lichten. Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht doet de klachtencommissie uitspraak. Bij BOPZ-klachten beslist de commissie binnen twee weken na ontvangst van de klacht.

De Raad van Bestuur deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Beroepsmogelijkheid

De Raad van Bestuur vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de wijze waarop zijn klacht is behandeld, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT) voor te leggen. De Raad van Bestuur vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de Geschillencommissie VVT. Indien de commissie over een BOPZ-klacht niet tijdig een beslissing heeft genomen of een BOPZ-klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond heeft beoordeeld, kan de klager de inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg schriftelijk vragen een verzoekschrift in te dienen ter verkrijging van een beslissing van de rechter. Indien de cliënt de klager is, kan hij ook zelf, zonder tussenkomst van de inspecteur, een verzoekschrift bij de rechter indienen.

De volledige klachtenregeling en de ledenlijst van de klachtencommissie zijn in te zien op onze website: www.znww.nl of verkrijgbaar bij de recepties van de woonzorgcentra.

Bij deze folder hoort het inlegvel “Waar kunt u terecht als u een klacht heeft.” Hierop staan de namen en contactgegevens van de hiervoor beschreven personen en commissies. Deze gegevens staan ook op onze website www.znww.nl.



**Stichting Zorggroep
Noordwest-Veluwe**



Wonen, zorg en welzijn

Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe

Postbus 15, 3850 AA Ermelo

Telefoon: (0341) 56 45 64

Fax: (0341) 56 43 47

E-mail: info@znwv.nl

Internet: www.znwv.nl

Stichting Zorggroep Noordwest-Veluwe is een samenwerkingsverband van De Dillenburg, Rehoboth en De Ijsvogel (Ermelo), Randmeer, Weideheem en Sonnevanc (Harderwijk), Elim en De Schauw (Putten), Ittmannshof (Nunspeet), het Advies- en behandelcentrum, Zorg aan Huis, Dagactiviteiten ouderen en Reactiveringscentrum Klimop.