



# KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN

Voor elkaar

WoonZorgcentra Haaglanden

## KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN

Stichting WoonZorgcentra Haaglanden (WZH) bestaat uit meerdere verpleeg- en verzorgingshuizen, ook wel woonzorgcentra genoemd, in de regio Haaglanden. WZH heeft één klachtenregeling voor al haar locaties. In deze folder willen we u hier graag over informeren.

### Waarom is er een klachtenregeling?

WZH vindt het belangrijk dat u zich als cliënt thuis voelt in onze woonzorgcentra en tevreden bent over de zorg die u krijgt. Wij streven ernaar om u tijdens uw verblijf zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden.

Toch kan het voorkomen dat u vindt dat u verkeerd of onzorgvuldig behandeld bent. Er zijn verschillende mogelijkheden waarop u uw klacht kunt uiten. In de WZH-klachtenregeling is vastgelegd hoe dat voor de locaties van WZH is geregeld.

## KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN



‘Een klacht heeft iedereen wel eens. Het is onze taak om voor oplossingen te zorgen zodat iedereen tevreden is.’



## Wat is een klacht?

Bij een klacht gaat het om zaken die volgens u anders hadden moeten of anders hadden gekund. Het gaat daarbij niet alleen om fouten in de medische behandeling of het toedienen van verkeerde medicijnen. U kunt bijvoorbeeld ook klagen wanneer er in het contact met de hulpverlener dingen anders lopen dan u had verwacht of had gehoopt of wanneer er in de organisatie dingen mis gaan.

**U kunt klagen over elke situatie of gebeurtenis waar u een ontevreden gevoel aan over heeft gehouden. U kunt klagen over zowel ernstige als minder ernstige zaken.**

## Waarom is het belangrijk iets met uw klacht te doen?

Er zijn veel redenen te bedenken waarom u kunt besluiten niets met uw klacht te doen: omdat u afhankelijk bent van de zorg in de instelling, omdat u vindt dat de medewerkers zo hard werken en ook hun best doen of omdat het bespreken van uw klacht energie kost en emoties met zich mee kan brengen. Allemaal reële bezwaren. U zult zelf moeten afwegen of u iets met uw klacht wilt. Bedenk echter wel dat wanneer het woonzorgcentrum niet weet wat uw klacht is er ook niets kan veranderen. De eerste stap zult u dus zelf moeten zetten. Dat is niet altijd gemakkelijk, maar wel nodig.

Het is belangrijk dat u weet dat alle woonzorgcentra van WZH open staan voor klachten. In WZH zal met elke klacht, ongeacht de aard of de ernst ervan, op een serieuze manier worden omgegaan. Wanneer het woonzorgcentrum weet wat uw klacht is, geeft dit de mogelijkheid iets te verbeteren of te herstellen.

Soms is een misverstand de oorzaak van de klacht. Een misverstand kan bijvoorbeeld ontstaan doordat de hulpverlener u verkeerd begrijpt of u hem, of doordat er ingewikkelde termen worden gebruikt. Wanneer u dit met de hulpverlener bespreekt kan een dergelijk misverstand vaak eenvoudig worden opgelost.

**Het is altijd zinvol uw klacht te melden, alleen dan kan er iets veranderen!**

Wanneer u uw klacht kenbaar maakt kan er samen met u naar een oplossing worden gezocht. Het bespreken van uw klacht lucht op en kan het vertrouwen van u in de organisatie herstellen. Welke oplossing er voor uw klacht komt, is afhankelijk van de aard van de klacht en van wat u wilt dat er mee gedaan wordt.

Door uw klacht te uiten maakt u duidelijk dat er volgens u iets moet veranderen. Klachten kunnen knelpunten in de zorg zichtbaar maken. Wanneer deze zichtbaar zijn, heeft het woonzorgcentrum de kans de zorg te verbeteren. Hier profiteren andere cliënten ook van.

## Wie kan klagen?

Iedereen aan wie WZH zorg verleent of heeft verleend kan een klacht indienen. Wanneer u zelf niet in staat bent om een klacht in te dienen kan dat namens u gedaan worden door:

- uw (wettelijke) vertegenwoordiger;
- de persoon die u hiervoor heeft aangewezen;
- uw zaakwaarnemer.

Het is ook mogelijk een klacht in te dienen over de behandeling of het verblijf van iemand die is overleden.



## Mogelijkheden om te klagen

Er zijn verschillende mogelijkheden om te klagen:

1. Bespreken met de medewerker of de leidinggevende.
2. Ondersteuning en bemiddeling door de Klachtenbemiddelaar.
3. Indienen bij de Klachtencommissie.
4. Klachtrecht in het kader van de Wet Bopz.
5. Andere mogelijkheden.

### Ad 1) Bespreken met de medewerker of de leidinggevende

Bij voorkeur bespreekt u uw klacht eerst met degene die de klacht heeft veroorzaakt of die in eerste instantie voor een oplossing kan zorgen. Wanneer een klacht op een misverstand berust, kan dit door een gesprek met de medewerker(s) of de leidinggevende vaak eenvoudig worden opgelost.

Het is niet altijd gemakkelijk uw klacht met de medewerker(s) te bespreken. Daarom volgen hier enkele tips die u kunnen helpen.

- Bespreek uw onvrede zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht, hoe moeilijker het wordt.
- Wanneer u erg geëmotioneerd bent, kunt u de zaak misschien beter een paar dagen laten bezinken.
- Schrijf van tevoren voor uzelf op waarover u wilt praten.
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken (zoals: excuses of weten wat er precies gebeurd is).
- Wanneer u daar behoefte aan heeft, kunt u iemand meenemen ter ondersteuning, bijvoorbeeld een familielid of een kennis. Als u dit de betrokkenen vooraf laat weten, voelen zij zich niet overvallen.

- Wees bereid om samen tot een oplossing te komen en geef de medewerker(s) de kans de zaken te herstellen.
- Behandel de medewerker(s) met respect. U verwacht immers ook met respect behandeld te worden.

Een gesprek kan helderheid en zo mogelijk bevredigende oplossingen bieden. De tijd kan echter niet worden teruggedraaid. Wat de medewerker of leidinggevende wel kan doen, is proberen een zo goed mogelijke oplossing voor u en met u te vinden. Zo kunnen verbeteringen worden aangebracht om te voorkomen dat een bepaalde situatie zich (nogmaals) voordoet. Wanneer u zich van deze beperkingen bewust bent, loopt een gesprek niet op teleurstellingen uit.

### Ad 2) Ondersteuning en bemiddeling door de Klachtenbemiddelaar

U kunt ook bij de onafhankelijke Klachtenbemiddelaar van het woonzorgcentrum terecht. Bijvoorbeeld als een gesprek met de medewerker(s) niet tot een oplossing heeft geleid, wanneer u helemaal geen gesprek wilt of wanneer het niet mogelijk blijkt een klacht naar tevredenheid binnen de afdeling op te lossen. De Klachtenbemiddelaar geeft u informatie over de klachtenprocedure en bespreekt vrijblijvend en strikt vertrouwelijk uw klacht met u.



U kunt een afspraak maken voor een gesprek met de Klachtenbemiddelaar. Deze zal naar uw klacht luisteren en u vragen stellen om een goed beeld te krijgen van uw klacht. Vervolgens zal de Klachtenbemiddelaar samen met u bekijken wat voor u de beste oplossing is van uw klacht. Dit kan een bemiddelingsgesprek zijn samen met u en de medewerker(s). In dit gesprek zal de Klachtenbemiddelaar bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s), de vertrouwensrelatie herstellen als dat mogelijk is en eventueel afspraken maken over de wijze waarop in de toekomst verder kan worden gegaan.

### De Klachtenbemiddelaar:

- is onafhankelijk (niet in dienst bij WZH);
- gaat strikt vertrouwelijk met uw klacht om en heeft geheimhoudingsplicht;
- kan vrijblijvend bezocht worden en biedt een luisterend oor;
- zoekt samen met u naar oplossingen voor uw klacht;
- bemiddelt tussen u en de hulpverlener;
- helpt u bij de voorbereiding van een gesprek met de medewerker(s);
- geeft informatie over de Klachtencommissie;
- biedt hulp bij het schrijven van een klachtbrief;
- kan aanbevelingen voor verbeteringen doen aan de organisatie;
- schrijft geanonimiseerde kwartaalrapportages die worden besproken met de Locatiemanager en de Directeur Wonen & Zorg.

Ook kan de Klachtenbemiddelaar u informatie geven over de procedure bij de Klachtencommissie of hulp bieden bij het schrijven van een klachtbrief aan die commissie of bij het voorbereiden van een gesprek.

### Ad 3) Indienen bij de Klachtencommissie

Mocht u het gesprek met de verzorgenden, eventueel via een Klachtenbemiddelaar, niet aan willen gaan, of heeft dit gesprek geen bevredigende oplossing geleverd, dan kunt u terecht bij de Klachtencommissie. Deze commissie werkt volgens de regels van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

#### Algemeen

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven personen. De leden en voorzitter van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk (niet in dienst van WZH). De werkwijze van de Klachtencommissie is vastgelegd in de klachtenregeling die u kunt opvragen bij het woonzorgcentrum.

#### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt klagen over elke situatie of gebeurtenis waar u een ontevreden gevoel aan over heeft gehouden, zowel over ernstige als minder ernstige zaken. Verzoeken tot schadevergoeding kan de Klachtencommissie niet in behandeling nemen. Voor algemene informatie over mogelijkheden voor het krijgen van schadevergoeding kunt u het beste contact opnemen met de Klachtenbemiddelaar van WZH of met Zorgbelang Nederland (voor adresgegevens zie pagina 18).

#### Hoe dient u een klacht in?

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de Klachtencommissie. Vermeldt u in ieder geval uw naam, over wie u een klacht heeft en een korte, duidelijke omschrijving van het verloop van de klacht. Wanneer u moeite heeft met het op schrift zetten van uw klacht kan de Klachtenbemiddelaar u eventueel hulp bieden. Ook Zorgbelang Nederland kan u helpen bij het schrijven van de klachtbrief.

### Behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie, hoe gaat dat?

- Na ontvangst van de klacht door de Klachtencommissie krijgt u een ontvangstbevestiging. Binnen vijf werkdagen hoort u of uw klacht in behandeling kan worden genomen ('ontvankelijk' is).
- De klacht kan bijvoorbeeld niet worden behandeld:
  - als de klacht anoniem wordt ingediend;
  - als over dit onderwerp al een klacht door u bij de commissie is ingediend en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - als de klacht door of namens een cliënt moet worden ingediend, maar deze niet op de hoogte is van indiening van de klacht.
- De Klachtencommissie onderzoekt uw klacht middels een dossieronderzoek en een hoorzitting. Hierbij krijgt u de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten.
- Bij de behandeling van de klacht kunt u zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid, een kennis of een medewerker van Zorgbelang Nederland.

### Beoordeling van de klacht

- Nadat de Klachtencommissie haar onderzoek heeft afgerond, vindt er een beoordeling over de gegrondheid van de klacht plaats door de Klachtencommissie. Binnen twee maanden na indiening van de klacht laat de Klachtencommissie u weten wat haar oordeel is. Wanneer deze termijn niet gehaald wordt, stelt de Klachtencommissie u hiervan op de hoogte en kan zij de termijn tweemaal verlengen met een maand.



- U krijgt het oordeel van de Klachtencommissie per brief. In de brief beschrijft de commissie ook hoe zij tot haar oordeel is gekomen. Degene waarover u een klacht heeft ingediend, de Locatiemanager van het woonzorgcentrum en de Directeur Wonen & Zorg krijgen een kopie van de brief. De Klachtencommissie kan ook aanbevelingen doen. Bijvoorbeeld hoe uw klacht opgelost kan worden of hoe in de toekomst een klacht als de uwe kan worden voorkomen.

### De Klachtencommissie:

- is kosteloos;
- heeft geheimhoudingsplicht;
- onderzoekt schriftelijke klachten op een deskundige, onpartijdige en zorgvuldige manier;
- behandelt geen verzoeken tot schadevergoeding;
- heeft een klachtenregeling waarin de werkwijze is vastgelegd (deze kunt u opvragen);
- gaat eerst na of uw klacht ontvankelijk is, zo ja dan neemt zij uw klacht in behandeling;
- onderzoekt uw klacht, en hoort beide partijen mondeling of schriftelijk (u kunt zich daarbij door iemand laten bijstaan);
- beoordeelt na afronding van het onderzoek de gegrondheid van de klacht;
- stuurt u haar oordeel per brief, waarin wordt uitgelegd waarom zij op deze manier oordeelt;
- doet zo nodig aanbevelingen aan de zorginstelling;
- oordeelt niet juridisch bindend, maar haar oordeel wordt door WZH zeer serieus genomen;
- beschrijft alle klachten geanonimiseerd in een jaarverslag dat door Directieteam, de Locatiemanagers en de Cliëntenraad wordt besproken.



- Binnen een maand moet de Locatiemanager u laten weten of er naar aanleiding van de uitspraak van de commissie maatregelen worden genomen en zo ja, welke dat zijn.
- De uitspraken van de Klachtencommissie zijn niet juridisch bindend maar worden door de WZH-locaties zeer serieus genomen. Er wordt een overzicht van alle klachten (waarover, gegrond, ongegrond) geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van WZH. Dit jaarverslag wordt ondermeer besproken in het Directieteam, met de Locatiemanagers en de Cliëntenraad. Het jaarverslag wordt ook toegezonden aan externe organisaties zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Zorgbelang Nederland.

### Ad 4) Klachtrecht in het kader van de Bopz

Naast de gewone klachtenprocedure op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector bestaat er voor een aantal specifieke klachten die met de Wet Bopz samenhangen een speciaal klachtrecht.

Iemand die onder de Wet Bopz bij WZH verblijft, diens (wettelijk) vertegenwoordiger, naaste of medebewoner kan op grond van de Wet Bopz een klacht indienen bij het bestuur van de instelling (Artikel 41 van de Wet Bopz). Over een vijftal beslissingen kan geklaagd worden bij de Klachtencommissie:

- de beslissing om een cliënt voor wilsonbekwaam te houden (artikel 38 lid 2 van de Wet Bopz);
- het toepassen van een dwangbehandeling (artikel 38 lid 5 van de Wet Bopz);
- het toepassen van middelen of maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie (artikel 39 van de Wet Bopz);
- het niet toepassen van het overeengekomen behandelingsplan;
- het beperken van fundamentele rechten op grond van artikel 40 van de Wet Bopz, te weten:
  - een beperking in het recht op het ontvangen van bezoek;
  - het recht van beweging in en buiten het ziekenhuis en het recht op vrij telefoonverkeer;
  - het controleren van briefverkeer op meegezonden voorwerpen.

De Wet Bopz bevat een uitgewerkte procedure voor de klachtenbehandeling, die aan maximumtermijnen is gebonden. De klachten worden behandeld door de Klachtencommissie van WZH.



Als de klacht niet tijdig wordt afgehandeld of ongegrond wordt verklaard, kan de klager de klacht middels een verzoekschrift aan de rechter voorleggen. Ook de inspecteur kan dit desgevraagd doen.

### Ad 5) Andere mogelijkheden

U kunt met uw klacht ook naar het Regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de burgerlijk rechter. Zorgbelang Nederland kan u adviseren of het voor u zinvol is uw klacht voor te leggen aan een van deze instanties.

### Gegevens van de Klachtenbemiddelaar in uw woonzorgcentrum:

Voor Locaties Prinsenhof, Schoorwijck, Rustoord, Het Anker, De Sonneruyter, Sammersbrug, Leilinde:

Klachtenbemiddelaar Ank Nahon

Postadres: WZH Prinsenhof

Gravin Juliana van Stolberglaan 1

2263 AA Leidschendam

Mobiel: 06 5313 5124

Email: anahon@wzh.nl

Voor Locaties Transvaal, De Strijp, Waterhof, Hoge Veld, Nieuw Berkendaal, Zuiderpark:

Klachtenbemiddelaar Manja Verhoeven

Postadres: Postbus 1099

3000 BB Rotterdam

Mobiel: 06 2059 4873

Email: manjaverhoeven@wzh.nl

Voor informatie, advies en ondersteuning ten aanzien van vragen en klachten over de gezondheidszorg kunt u ook terecht bij:

Zorgbelang Zuid-Holland, afdeling Informatie en Klachtenopvang

Gezondheidszorg (IKG)

Telefoon: 0900 243 70 70 (€ 0,10 per minuut)

E-mail: [ikg@zorgbelang-zuidholland.nl](mailto:ikg@zorgbelang-zuidholland.nl)

Zorgbelang Nederland (ontstaan uit de voormalige Regionaal Patiënten/Consumenten Platforms) is onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg.

### Belangrijke adressen

Voor informatie, advies of ondersteuning ten aanzien van uw klacht of voor het indienen van uw klacht kunt u:

Contact opnemen met de onafhankelijke Klachtenbemiddelaar.

Voor het opvragen van de klachtenregeling WZH:

WZH Stafbureau

Polanenhof 497

2548 MP Den Haag

Telefoon: 070 756 11 00

of via het secretariaat van uw woonzorgcentrum.

U kunt uw klachtbrief voor de Klachtencommissie opsturen naar:

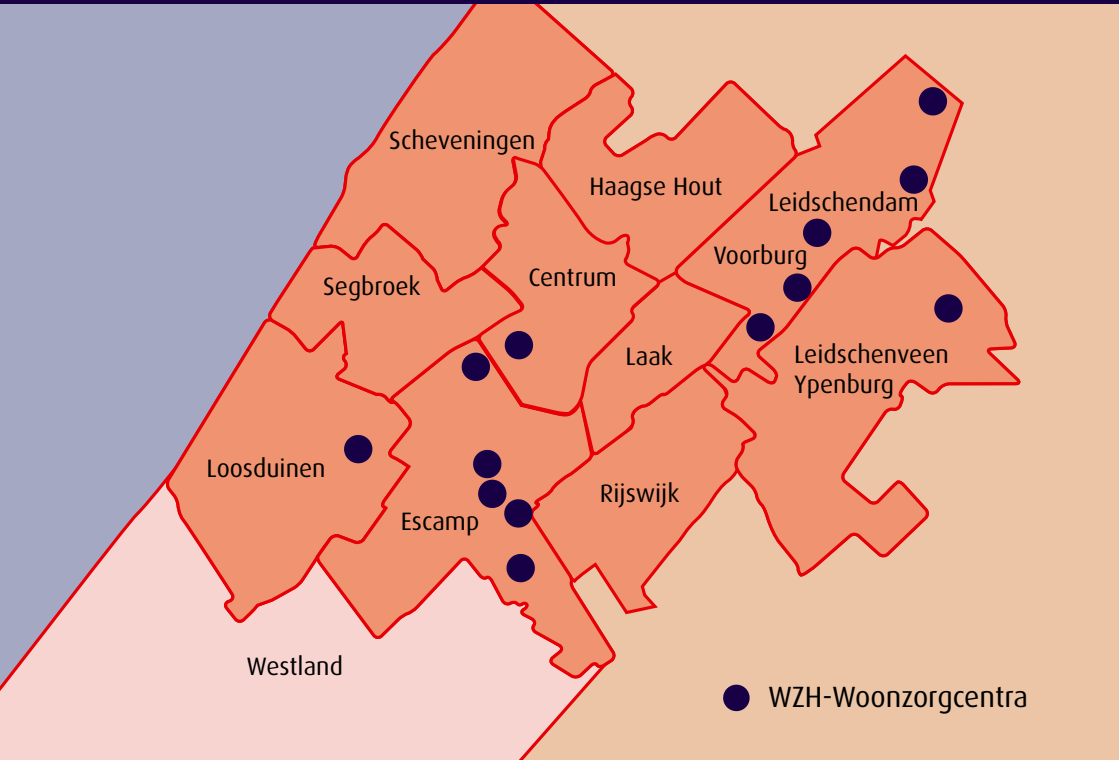
WZH t.a.v. de Klachtencommissie

Polanenhof 497

2548 MP Den Haag

E-mail: [klachtencommissie@wzh.nl](mailto:klachtencommissie@wzh.nl)

# KLACHTENREGELING VOOR CLIËNTEN



**WZH**  
Polanenhof 497  
2548 MP Den Haag  
070 756 11 00  
info@wzh.nl  
www.wzh.nl

**Voor elkaar**

**WoonZorgcentra Haaglanden**