



**WoonZorgcentra Haaglanden**

**UW KLACHT BIJ  
WZH**



# KLACHTENREGELING WZH

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg van WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). Als dit het geval is, is het belangrijk dat u uw klacht bespreekbaar maakt. Op deze manier kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken.

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

WZH hecht veel waarde aan een zorgvuldige en professionele klachtenafhandeling. Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt en dat uw klacht op de juiste manier wordt behandeld. Dat is van belang voor u, maar ook voor de organisatie. Uw mening draagt tenslotte bij aan het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg. WZH heeft een klachtenregeling ingesteld en een Adviescommissie aangesteld. De klachtenregeling biedt u verschillende mogelijkheden om met uw klacht om te gaan.



## UW KLACHT BESPREEKBAAR MAKEN

Als u niet tevreden bent, kunt u uw klacht bespreken met de medewerker(s) om wie het gaat en/of met zijn of haar leidinggevende. Dan kan samen direct naar een oplossing worden

gezocht. Onze medewerkers, teamleiders en locatiemanagers staan altijd open voor uw klachten. Daarbij maakt het niet uit of het gaat om bijvoorbeeld fouten in de medische behandeling of een maaltijd die niet naar wens is.

WZH geeft de voorkeur aan het stapsgewijs omgaan met het ongenoegen of een klacht, van licht naar zwaar, van informeel naar formeel. Wanneer dit kan en als u dit wilt, verdient dit ook de voorkeur: de klacht kan direct op de afdeling of binnen het woonzorgcentrum voor verbetering zorgen, de klacht kan snel nadat deze ontstaan is worden behandeld en de klacht kan op informele en nabije wijze met u worden besproken.

## WZH WAARDERINGEN- EN KLACHTENFORMULIER

WZH hecht veel waarde aan uw mening. Mocht u het lastig vinden om uw klacht mondeling te bespreken, dan kunt u het 'WZH waarderingen- en klachtenformulier' invullen en inleveren bij de teamleider van uw afdeling of bij het Servicepunt van uw woonzorgcentrum. Op dit formulier kunt u uw klacht uiten. Maar mocht u een positieve melding hebben, dan horen wij dat natuurlijk ook graag.

Nadat u een klacht heeft geuit via het WZH waarderingen- en klachtenformulier neemt de teamleider van uw afdeling contact met u op. Samen kunt u de behandelmogelijkheden van uw klacht bespreken. U kunt bijvoorbeeld aangeven een gesprek te willen met een medewerker, de teamleider, de locatiemanager of klachtenbemiddelaar.

Het WZH waarderingen- en klachtenformulier kunt u opvragen bij het Servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH. U kunt uw waardering ook plaatsen op de vergelijkingssite [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

# UW KLACHT MELDEN BIJ DE KLACHTENBEMIDDELAAR/ VERTROUWENSPERSOON

Soms helpt een gesprek met de medewerker(s) of leidinggevende toch niet voldoende. Ook kan het voorkomen dat u het moeilijk vindt een dergelijk gesprek te voeren. Of misschien wilt u uw onvrede en vragen eerst vertrouwelijk aan iemand anders voorleggen. Dan kunt u terecht bij een klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon.

Tijdens de afspraak met de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon krijgt u de ruimte uw klacht te bespreken en/of vragen te stellen over de klachtenregeling. Vervolgens wordt samen met u bekeken wat voor u de beste oplossing is voor uw klacht. Dit kan bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek zijn met u en de medewerker(s). In dit gesprek zal de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon 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. Maar het kan ook zijn dat u schriftelijk een klacht wilt indienen bij de Raad van Bestuur. De klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon kan u daar bij helpen.

## ONAFHANKELIJK

De klachtenbemiddelaars/vertrouwenspersonen zijn niet in dienst bij WZH, maar bij Quasir, een landelijke organisatie voor klachtenbemiddeling in de zorg. Alles wat u met de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon bespreekt is vrijblijvend en strikt vertrouwelijk. Er zijn geen kosten verbonden aan het inschakelen van de

klachtenbemiddelaars/vertrouwenspersonen of het indienen van een klacht bij de Raad van Bestuur.

## CONTACT

De contactgegevens van de klachtenbemiddelaars/vertrouwenspersonen kunt u vinden op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl). U kunt de gegevens ook opvragen bij het Servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH. Meer informatie over Quasir vindt u op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

## UW KLACHT

# INDIENEN BIJ DE RAAD VAN BESTUUR

U kunt schriftelijk een klacht indienen bij de Raad van Bestuur als het gesprek met de medewerker(s), eventueel via een klachtenbemiddelaar/vertrouwenpersoon, geen bevredigende oplossing heeft opgeleverd of als u dit gesprek niet wilt aangaan. De Raad van Bestuur geeft schriftelijk een oordeel over de klacht. De Raad van Bestuur kan de Adviescommissie vragen om een onafhankelijk onderzoek in te stellen. De leden en voorzitter van de Adviescommissie zijn onafhankelijk en dus niet in dienst van WZH.

De werkwijze van de Adviescommissie is vastgelegd in een klachtenregeling. Deze kunt u opvragen bij het Servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH of via het WZH Stafbureau. De contactgegevens vindt u op pagina 14.

## **WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN BIJ DE RAAD VAN BESTUUR?**

U kunt een klacht indienen over elke situatie of gebeurtenis waaraan u een ontevreden gevoel heeft overgehouden.

## **HOE DIENT U EEN KLACHT IN BIJ DE RAAD VAN BESTUUR?**

Een klacht kan bij de Raad van Bestuur alleen schriftelijk of per mail worden ingediend. Voor een goede behandeling van uw klacht is het van belang dat u in ieder geval het volgende vermeldt: uw naam, adres en telefoonnummer, over wie of wat u een klacht heeft en een korte, duidelijke omschrijving van het verloop van de klacht. Als u moeite heeft met het op schrift zetten van uw klacht, kan de klachtenbemiddelaar/vertrouwenspersoon u eventueel hulp bieden.

## **BEHANDELING VAN UW KLACHT DOOR DE RAAD VAN BESTUUR**

Na ontvangst van de klachtbrief wordt er contact met u opgenomen. Nadat is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, gaat de Raad van Bestuur uw klacht onderzoeken of legt de klacht voor aan de Adviescommissie. Het komt regelmatig voor dat relevante informatie uit het zorgdossier wordt bekeken. Dit gebeurt alleen als u daarvoor toestemming heeft gegeven.

Wordt uw klacht aan de Adviescommissie voorgelegd dan worden de betrokken partijen uitgenodigd bij de Adviescommissie om hun verhaal nader toe te lichten. Op deze manier kan de commissie zich een goed oordeel vormen. Deze bijeenkomst wordt ook wel hoorzitting genoemd. Hierbij krijgt u dus de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. Beide partijen zijn bij de hoorzitting aanwezig. Bij de behandeling van uw klacht kunt u zich laten bijstaan, bijvoorbeeld door een familielid of kennis.



## WANNEER WORDT EEN KLACHT NIET BEHANDELD DOOR DE RAAD VAN BESTUUR?

- als de klacht anoniem is ingediend;
- als over dit onderwerp al een klacht door u bij de Raad van Bestuur is ingediend en zich geen nieuwe feiten hebben aangedaan;
- als de klacht wordt ingediend door iemand die niet bevoegd is om een klacht in te dienen. Voor cliënten die op basis van de Wet BOPZ zijn opgenomen geldt een uitzondering. Lees hierover meer op pagina 10.



## BEOORDELING VAN DE KLACHT DOOR DE RAAD VAN BESTUUR

Nadat de Raad van Bestuur haar onderzoek heeft afgerond, oordeelt de Raad van Bestuur over de klacht. Binnen zes weken na afronding van het onderzoek, laat de Raad van Bestuur weten wat haar oordeel is. Als deze termijn niet gehaald wordt, stelt de Raad van Bestuur u hiervan op de hoogte en kan zij de termijn eenmaal verlengen met vier weken.

U krijgt het oordeel van de Raad van Bestuur per brief. In deze brief beschrijft de Raad van Bestuur het oordeel, hoe zij tot haar oordeel is gekomen en wat de te nemen maatregelen zijn. Bijvoorbeeld hoe uw klacht opgelost kan worden of hoe in de toekomst een klacht als de uwe kan worden voorkomen. Degene over wie u

een klacht heeft ingediend, de locatiemanager en de directeur Zorg krijgen een kopie van de brief.

## JAARDOCUMENT

De uitspraken van de Klachtencommissie zijn niet juridisch bindend, maar worden door WZH zeer serieus genomen. Er wordt een overzicht van alle klachten geanonimiseerd opgenomen in het jaardocument van WZH. Dit jaardocument wordt onder meer besproken in het bestuursteam, met de locatiemanagers en de Cliëntenraad. Het jaardocument wordt ook toegezonden aan externe organisaties. Het jaardocument is te vinden op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl).

## GESCHILLENCOMMISSIE

Mocht u na ontvangst van de brief van de Raad van Bestuur nog niet tevreden zijn, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Dit is een landelijke instantie die klachten behandelt van consumenten. De Geschillencommissie behandelt de klacht helemaal opnieuw en doet opnieuw uitspraak. De contactgegevens vindt u op pagina 14.

# KLACHTRECHT IN HET KADER VAN DE WET BOPZ

Voor cliënten die niet vrijwillig zorg ontvangen of onvrijwillig in een instelling verblijven is de Wet BOPZ opgesteld. Deze wet heeft als doel om bij onvrijwillig verblijf de rechten van de cliënt en de eventuele vertegenwoordiger te beschermen. Bij WZH verblijven de meeste cliënten, die op basis van de Wet BOPZ zijn opgenomen, op een gesloten verpleeghuisafdeling. Binnen de Wet BOPZ bestaat een speciaal klachtrecht. U kunt op grond van de Wet BOPZ terecht bij de Klachtencommissie.

## WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Een BOPZ-klacht kan worden ingediend door een cliënt, elke andere in het woonzorgcentrum verblijvende cliënt, de echtgenoot, de ouders (dan wel één van hen), de meerderjarige bloedverwant in de rechte lijn en in de zijlijn tot en met de tweede graad, de voogd, curator of mentor van de patiënt.

## OVER EEN VIJFTAL BESLISSINGEN KAN WORDEN GEKLAAGD BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

1. de beslissing om een cliënt voor wilsonbekwaam te houden (artikel 38 lid 2 van de Wet BOPZ);
2. het toepassen van dwangbehandeling (artikel 38 lid 5 van de Wet BOPZ);
3. het toepassen van middelen of maatregelen ter overbrugging van een noodsituatie (artikel 39 van de Wet BOPZ);
4. het niet toepassen van het overeengekomen Zorgleefplan;
5. 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 de locatie of afdeling 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. De uitspraken van de Klachtencommissie in het kader van de Wet BOPZ zijn juridisch bindend. Onze klachtenbemiddelaars kunnen u eventueel helpen met het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie.



# ANDERE MOGELIJKHEDEN

U kunt met uw klacht ook naar het Regionaal Tuchtcollege, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de burgerlijke rechter. De klachtenbemiddelaars en/of Zorg Belang Zuid-Holland kunnen u adviseren of het zinvol is uw klacht voor te leggen aan één van deze instanties.

## BELANGRIJKE ADRESSEN

### KLACHTEN WZH

U kunt uw klachten per e-mail sturen naar [klachten@wzh.nl](mailto:klachten@wzh.nl). Een van de klachtenbemiddelaars neemt dan contact met u op om te bespreken op welke manier u uw klacht behandeld wilt zien.

### KLACHTENBEMIDDELAARS

De contactgegevens van de klachtenbemiddelaars kunt u vinden op [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl) of opvragen bij het Servicepunt van elk woonzorg-centrum van WZH.

### ZORGBELANG ZUID-HOLLAND

Alle inwoners van Zuid-Holland kunnen bij Zorgbelang Zuid-Holland terecht met vragen en klachten over zorg en welzijn. Zorgbelang Zuid-Holland, afdeling Informatie en Klachtenopvang:

TELEFOON:

088 - 929 40 00

E-MAIL:

[info@zorgbelang-zuidholland.nl](mailto:info@zorgbelang-zuidholland.nl)

INTERNET:

[www.zorgbelang-zuid-holland.nl](http://www.zorgbelang-zuid-holland.nl)

## DE GESCHILLENCOMMISSIE ZORG

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

INTERNET:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

TELEFOON:

070 - 310 53 80

## OPVRAGEN KLACHTENREGELING:

De klachtenregeling is te vinden op de website van WZH en kan worden opgevraagd bij het Servicepunt van elk woonzorgcentrum van WZH. U kunt de klachtenregeling ook opvragen bij het WZH Stafbureau:

WZH Stafbureau  
Polanenhof 497  
2548 MP Den Haag  
Telefoon: 070 - 756 11 00

## RAAD VAN BESTUUR WZH

U kunt uw klachtbrief opsturen naar:

WZH  
t.a.v. Raad van Bestuur  
Polanenhof 497  
2548 MP Den Haag





WZH Stafbureau  
Polanenhof 497  
2548 MP Den Haag  
TELEFOON: 070 756 16 00  
FAX: 070 756 10 01  
INTERNET: [www.wzh.nl](http://www.wzh.nl)

Volg WZH ook via:

