

KLAGEN MAG

**Een klacht over de zorg-
en dienstverlening?**

Blijf er niet mee rondlopen, maar meld uw klacht!



**Klachtencommissie
Zorg Midden Holland**

Een klacht over de zorg- en dienstverlening?

Blijf er niet mee rondlopen

Heeft u een klacht over de zorgverlening waarvan u denkt dat de zorgverlening voor verbetering vatbaar is? Blijf er niet mee rondlopen, maar meld uw klacht. Het geeft u de kans uw zorgen te delen, de zorgverlening te verbeteren en de organisatie kan ervan leren. Bovendien is klagen een recht dat wettelijk is geregeld in de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen over de zorg- en dienstverlening van een bij de Klachtencommissie Zorg Midden Holland aangesloten zorginstelling. Soms gebeuren er in de zorgverlening, in de zorginstelling of thuis, dingen waarvan u vindt dat deze niet moeten gebeuren of anders zouden moeten, bijvoorbeeld:

- u vindt dat de afgesproken zorg niet wordt verleend;
- u vindt dat u onvoldoende wordt geïnformeerd;
- u vindt dat u door de medewerkers niet correct wordt bejegend.

Wij raden u aan om uw klacht eerst voor te leggen aan de persoon die bij de zorg

betrokken is of een andere medewerker te benaderen. U kunt daarbij denken aan de klachtenfunctionaris, een leidinggevende of de (locatie)manager. Soms gaat dat niet, omdat er redenen voor u zijn om niet met betrokkenen in gesprek te gaan. Dan kunt u uw klacht direct indienen bij de klachtencommissie. Ook kan het zijn, dat u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost en u wenst een onafhankelijk oordeel, een uitspraak op uw klacht. Dan kunt u uw klacht alsnog bij de klachtencommissie indienen.

De klachtencommissie kan geen uitspraak doen over aansprakelijkheid of een schadevergoeding toekennen. De klachtencommissie kan zich wel uitspreken over bepaalde gedragingen die volgens u tot schade hebben geleid.

Cliënten en de Wet BOPZ

Voor cliënten die op een gesloten verpleegafdeling verblijven is de Wet Bijzondere Opnemings Psychiatrische Ziekenhuizen (Wet BOPZ) van toepassing. Klachten in relatie tot de Wet BOPZ kunnen zijn:

- een wilsonbekwaamheidsverklaring;
- het toepassen van vrijheidsbeperken-

de maatregelen onder dwang;

- een beperking in rechten van post, bezoek, telefoonverkeer en bewegingsvrijheid;
- het niet uitvoeren van het zorgleefplan.

Deze specifieke klachten worden binnen twee weken door de klachtencommissie in behandeling genomen en de uitspraak is bindend.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening van de aangesloten zorginstellingen. Niet iedereen kan dat zelf, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van dementie of een andere ernstige aandoening waardoor een client niet in staat is zijn belangen te behartigen. In die situaties kan er namens de client, bijvoorbeeld door de echtgenoot/familielid, wettelijk vertegenwoordiger of de gemachtigde, een klacht worden ingediend. Ook nabestaanden van een overleden client kunnen een klacht indienen.

Waar kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Zorg Midden Holland. Via de website www.klachtoverzorg.nl kunt u uw klacht online verzenden of

het klachtenformulier downloaden en per post verzenden. Of u stuurt de klachtencommissie een korte brief waarin uw klacht, naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres staan vermeld.

Na de ontvangst van uw klacht wordt er telefonisch contact met u opgenomen voor informatie. U ontvangt vervolgens bericht over de verder procedure.

Adresgegevens en informatie

U kunt de klachtencommissie op de volgende manieren bereiken:

Schriftelijk:

Klachtencommissie Zorg
Midden Holland
Postbus 737
2800 AS Gouda

E-mail: info@klachtoverzorg.nl

Telefonisch (terugbelverzoek inspreken): 06-48 62 05 15

Informatie over de klachtencommissie en de klachtenreglement kunt u vinden op onze **website:** www.klachtoverzorg.nl

KLAGEN MAG

**Een klacht over de zorg-
en dienstverlening?**

Blijf er niet mee rondlopen, maar meld uw klacht!



De Klachtencommissie Zorg Midden Holland is een onafhankelijke, laagdrempelige klachtencommissie waar cliënten terecht kunnen als zij een klacht hebben over de zorg- en dienstverlening van een aangesloten zorginstelling.

De klachtencommissie hecht aan haar onafhankelijkheid.

Die onafhankelijkheid vinden de aangesloten instellingen ook van groot belang; zij willen immers continu kwalitatief goede zorg leveren.

Klagen kan bijdragen om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld een vriendelijke medewerker, betere communicatie met cliënt en familie, maar ook een juiste omgang met zaken als privacy. Kortom, het melden van een klacht kan bijdragen aan goede zorg voor u!