

Klachtenregeling 't Dijkhuis

't Dijkhuis ziet graag tevreden cliënten. Al onze medewerkers spannen zich daar dagelijks voor in. Toch kan het gebeuren dat er zaken zijn waar u minder tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u! Uw klacht of onvrede geeft ons immers de mogelijkheid om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht komt vaak voort uit een gevoel van onvrede over een situatie of gebeurtenis. Dit kan van alles betreffen, zoals een fout in de medische behandeling, verstoringen in de relatie met een medewerker of de organisatie van de zorg. Klachten kunnen in aard en ernst verschillen, maar verschillen niet in de noodzaak om ze te bespreekbaar te maken. U kunt uw onvrede altijd direct met de betrokken medewerker of diens leidinggevende delen en samen naar een oplossing zoeken. Als u er niet uitkomt, kunt u een beroep doen op een cliëntvertrouwenspersoon of uw klacht indienen bij De Geschillencommissie of de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Een serieuze klacht: Wat te doen?

U heeft een klacht en komt er met de betrokken medewerker, diens leidinggevende of de directie niet uit. De volgende stap is dan contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. 't Dijkhuis heeft de beschikking over 2 cliëntvertrouwenspersonen.

De cliëntvertrouwenspersoon voor cliënten van de afdeling Wonen met Zorg is dhr. H. Kragt. Hij is te bereiken via telefoonnummer 0570-542080. De cliëntvertrouwenspersoon voor Banekate (WZD) is mevr. J. Maas, van Adviespunt Zorgbelang. Zij is te bereiken op 06-82646348 of jarmamaas@zorgbelangcvp.nl.

De cliëntvertrouwenspersonen zijn niet in dienst bij 't Dijkhuis en zijn daardoor onafhankelijk. Ze hebben geheimhoudingsplicht en handelen partijdig aan de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. De cliëntvertrouwenspersoon zal in gesprek gaan met cliënt en/of diens vertegenwoordiger en begeleidt de verdere afhandeling van de onvrede. Na het inschakelen van de cliëntvertrouwenspersoon gaat een termijn van 6 weken in om de onvrede weg te nemen. Als na deze 6 weken niet het gewenste effect is bereikt, kan een cliënt de volgende stap zetten: het inschakelen van De Geschillencommissie Zorg of de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Klachtenfunctionarissen van beide commissies bemiddelen tussen de betrokken partijen. De cliëntvertrouwenspersoon WZD kan namens de cliënt en/of diens vertegenwoordiger de klachtenfunctionaris verzoeken om onafhankelijke gespreksleiding.

De geschillencommissie Zorg

't Dijkhuis maakt gebruik van een externe onafhankelijke geschillencommissie voor de zorg. De leden van de geschillencommissie zijn niet werkzaam bij 't Dijkhuis. U kunt uw klacht bij deze commissie online indienen (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>) met een heldere en duidelijke omschrijving van uw klacht. U kunt dan ook aangeven welke stappen u tot nu toe hebt ondernomen om de klacht op te lossen. Om u alvast op weg te helpen, geven we u verderop enkele tips voor het zo helder en duidelijk mogelijk omschrijven van uw klacht. De geschillencommissie informeert u na



het aanmelden van uw klacht welke informatie zij nodig heeft. Zij zullen daarna 't Dijkhuis vragen naar het standpunt. 't Dijkhuis heeft een maand de tijd om hierop te reageren. Als de commissie alle informatie heeft, vindt een zitting plaats waar uw klacht beoordeeld zal worden. De uitspraak volgt schriftelijk of digitaal. Gemiddeld duurt de behandeling van een klacht via de commissie 4 maanden.

Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) bij WZD klachten

De klachtenregeling van de Wet Zorg en Dwang is onder meer van toepassing op:

- Het besluit om onvrijwillige zorg in het zorgplan op te nemen
- Besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan of in onvoorziene situaties
- Klachten over de beoordeling van de wilsbekwaamheid van een cliënt
- Klachten over beslissingen van de WZD-functionaris

Bij een klacht of onvrede die specifiek de Wet Zorg en Dwang (WZD) aangaat, kan de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) worden ingeschakeld. De KCOZ is ingesteld door de brancheorganisaties Actiz en VGN. U kunt de klacht niet direct zelf bij de KCOZ indienen. U stuurt uw klacht eerst naar 't Dijkhuis. Vervolgens zal 't Dijkhuis de klacht zo snel mogelijk indienen bij het KCOZ. Het KCOZ neemt vervolgens contact op met alle betrokkenen, ook met u. Alle betrokkenen krijgen toegang tot het digitale klachtendossier. De cliëntvertrouwenspersoon mevr. J. Maas kan u in dit gehele proces bijstaan. Voor het indienen van een klacht bij de KCOZ staat geen termijn. Zo nodig kan de KCOZ verzoeken om meer informatie als zij dat nodig acht. De KCOZ doet binnen 2 weken na het ontvangen van alle benodigde informatie een uitspraak in een hoorzitting. De uitspraak van de KCOZ is bindend.

Tips voor een heldere klachtomschrijving

- Beschrijf de klacht vanuit uw eigen naam en dien deze zo mogelijk zelf in
- Vermeld duidelijk uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en geboortedatum
- Vermeld duidelijk dat het gaat om een klacht of onvrede over 't Dijkhuis en noem de naam van de betrokken personen of afdeling
- Vermeld de datum van het ontstaan van de klacht of onvrede
- Omschrijf de klacht zo feitelijk mogelijk
- Geef aan of de klacht al met betrokken medewerkers en leidinggevende is besproken en met welk resultaat
- Geef aan wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht

Samengevat

Heeft u een klacht of ervaart u onvrede? U onderneemt dan de volgende stappen:

1. Bespreek de klacht zo snel mogelijk met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende.

2. Indien dit niet het gewenste resultaat geeft, kunt u contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon, die afhandeling van de klacht begeleidt vanuit het perspectief van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger.
3. Als de klacht na deze stappen alsnog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u zich wenden tot een externe onafhankelijke commissie: De Geschillencommissie voor de zorg (www.degeschillencommissiezorg.nl). of de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl).
De cliëntvertrouwenspersoon kan u helpen met het omschrijven van uw klacht en kan u begeleiden in dit proces.

Meer informatie?

Voor meer informatie over de klachtenregeling of de cliëntvertrouwenspersonen kunt u contact opnemen met de directie van 't Dijkhuis via telefoonnummer 0570-541644.