

**Een suggestie, een klacht of onvrede?
Vertel het ons!**



Klachten en/of onvrede

Heeft u een klacht of bent u ontevreden? Laat het ons dan weten. Tevreden cliënten en naasten vinden wij belangrijk. Het kan echter gebeuren dat er fouten worden gemaakt of dat dingen niet gaan zoals u dat wenst. Wij hopen dat u dit meldt, zodat we er samen iets aan kunnen doen. Niet alleen kunt u daar zelf voordeel bij hebben, ook helpt u ons ermee. Want zo kunnen wij onze zorg- en dienstverlening verbeteren.

Bij wie kunt u uw klacht of onvrede melden?

U bepaalt zelf of u uw klacht samen met ons wilt oplossen (informele klacht) of een oordeel wilt via de raad van bestuur (een formele klacht). Uiteraard geven wij er de voorkeur aan om samen met u tot een oplossing te komen, zodat het formeel indienen van een klacht niet nodig is. In deze folder leest u informatie hoe u een melding kunt doen.

Gesprek met medewerker

Als u niet tevreden bent, kunt u dat rechtstreeks bespreken met de medewerker. In een open gesprek probeert de medewerker samen met u uw onvrede op een voor beide partijen bevredigende manier

op te lossen.

Gesprek met leidinggevende

Is het probleem niet goed opgelost door de medewerker of vindt u het moeilijk om er met de medewerker over te praten? Dan kunt u een gesprek aanvragen met het hoofd van de afdeling.

Gesprek met zMW cliëntvertrouwenspersoon

Bent u niet tevreden met het resultaat van het gesprek met de leidinggevende, of u wilt het probleem niet met de leidinggevende en medewerker bespreken? Dan kunt u in gesprek gaan met de cliëntvertrouwenspersoon van zorggroep Maas & Waal. Tijdens dit gesprek kunt u vertellen wat er aan de hand is en waarom u vindt dat uw probleem niet goed is opgelost. Samen met de cliëntvertrouwenspersoon besluit u wat er verder moet gebeuren. Zo kan de cliëntvertrouwenspersoon een bemiddelingsgesprek tussen de directbetrokkenen organiseren of kan zij andere acties ondernemen om het vertrouwen te herstellen.

Het kan zijn dat uw onvrede ook hiermee niet is opgelost. In dat geval kunt u besluiten een klacht in te dienen bij de raad

van bestuur via brief of mail (contactgegevens onderaan deze folder). De cliëntvertrouwenspersoon kan u hierbij helpen.

De cliëntvertrouwenspersoon, kunt u rechtstreeks bellen (06-22207344) voor een afspraak. U kunt ook uw gegevens bij de receptie van de locatie achterlaten met de vraag of de cliëntvertrouwenspersoon u wil bellen. Binnen enkele werkdagen wordt er contact opgenomen voor een afspraak.

Registratie

Wij registreren klachten om te weten of bepaalde meldingen vaak voorkomen of zo ernstig zijn dat we verbeteringen moeten doorvoeren in onze organisatie. Heeft u bezwaar tegen de registratie, laat het ons dan weten.

Formele klacht indienen bij raad van bestuur

Wilt u rechtstreeks een formele klacht indienen, dan kunt u dat schriftelijk doen bij de raad van bestuur van zorggroep Maas & Waal.

De raad van bestuur zal uw klacht laten onderzoeken of kan bemiddeling voorstellen door een mediator of de cliëntvertrouwenspersoon.

De procedure kan zes weken duren met een eventuele verlenging van vier weken. U ontvangt een schriftelijke mededeling waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid, welke maatregelen er zijn of worden genomen en binnen welke termijn deze tot resultaat zullen leiden.

Geschil

Als u het niet eens bent met het oordeel van de raad van bestuur na behandeling van uw klacht, dan is er sprake van een geschil. U heeft dan de mogelijkheid uw geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg (<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>)

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag.
Postadres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).

Hier zijn kosten aan verbonden (€52,50) die u terugkrijgt wanneer u door de commissie in het gelijk wordt gesteld. Het advies van de commissie is bindend.

Hulp en diensten Wmo

Als u zorg en diensten afneemt in het kader van de Wmo, dan kunt u ook besluiten gebruik te maken van de klachtenregeling van uw gemeente.

Uitzonderingen klachtenregeling voor klachten Wet zorg en dwang (Wzd)

Klachten in het kader van de Wzd (nieuwe wet per 1 januari 2020), moet de Zorggroep laten onderzoeken door de externe KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (www.kcoz.nl).

Dit betreft klachten over:

- een besluit om dwangbehandeling toe te passen;
- een oordeel over de wilsbekwaam van de cliënt;
- een besluit om in noodsituaties dwang toe te passen;
- een besluit om het recht op bezoek, de bewegingsvrijheid of het gebruik van telefoon te beperken;
- een besluit over het niet uitvoeren van een behandelplan..

Deze klachten stuurt de Zorggroep door aan de externe commissie (KCOZ). Deze commissie stelt u schriftelijk op de hoogte hoe de afhandeling van de klacht in zijn werk gaat. De termijn voor afhandeling is twee weken voor klachten

tegen beslissingen waarvan de gevolgen nog gaande zijn (bijvoorbeeld een dwangbehandeling) en vier weken voor overige klachten.

De commissie verklaart de klacht gegrond of ongegrond. Hiertoe kunt u binnen zes weken in beroep gaan bij de rechter.

Ook kunt u zich laten ondersteunen bij het indienen en afhandelen van deze klachten door een cliëntvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang (<https://adviespuntzorgbelang.nl/cli%C3%ABntenvertrouwenspersoon-wet-zorg-en-dwang>).

Zorggroep Maas & Waal
Postbus 98
6658 ZH Beneden-Leeuwen
Telefoon: (0487) 582100
E-mail: info@zmw.nl
Website: www.zmw.nl



25-09-2020

